



ACUERDO No. 29/2025

**EL GERENTE
DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**

CONSIDERANDO:

Que para lograr el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2027, es conveniente estandarizar el Manual de Organización del Departamento de Auditoría de Servicios de Salud, el cual habrá de sustituir al aprobado mediante el Acuerdo del Gerente 16/2024.

POR TANTO,

En uso de las atribuciones que le confiere el Artículo 15 de la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. Aprobar el **Manual de Organización del Departamento de Auditoría de Servicios de Salud**, el cual consta de diecisiete (17) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Gerente y que forman parte del presente Acuerdo.

ARTÍCULO 2. La aplicación del contenido del Manual de Organización del Departamento de Auditoría de Servicios de Salud, así como la responsabilidad de su cumplimiento, les corresponde al Jefe de dicho Departamento y al personal que lo integra.

ARTÍCULO 3. Las modificaciones y actualizaciones que se necesiten realizar al presente Manual, derivado de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento del Instituto, se realizarán por medio de un nuevo instrumento aprobado mediante Acuerdo, a solicitud y propuesta del Departamento de Auditoría de Servicios de Salud, con el visto bueno de la Contraloría General con el apoyo de las instancias técnicas y legales correspondientes.

1/2





ACUERDO No. 29/2025

ARTÍCULO 4. Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que se suscite en la aplicación del presente Manual, será resuelta en su orden, por el Jefe del Departamento de Auditoría de Servicios de Salud, el Contralor General y en última instancia por el Gerente del Instituto.

ARTÍCULO 5. El presente Acuerdo entra en vigencia tres días hábiles después de la fecha de su emisión y deroga el contenido íntegro del Acuerdo del Gerente número 16/2024, de fecha cuatro de julio de dos mil veinticuatro, el cual aprobó el Manual de Organización del Departamento de Auditoría de Servicios de Salud.

Dado en la Ciudad de Guatemala, el diez de noviembre de dos mil veinticinco.


M. Sc. LICENCIADO EDSON JAVIER RIVERA MENDOZA
GERENTE



2/2





Instituto Guatemalteco de
Seguridad Social

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA
DE SERVICIOS DE SALUD**



Guatemala, noviembre de 2025.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE SERVICIOS DE SALUD

ÍNDICE

I.	Introducción	3
II.	Objetivos.....	4
	General.....	4
	Específicos	4
III.	Marco Jurídico	4
IV.	Descripción de Procesos	5
V.	Estructura Orgánica	5
VI.	Estructura Funcional.....	5
VII.	Estructura Administrativa	8
VIII.	Atribuciones y Responsabilidades	8
IX.	Organigramas	15





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE SERVICIOS DE SALUD

I. Introducción

El Departamento de Auditoría de Servicios de Salud, es la Dependencia administrativa delegada para detectar oportunamente actos u omisiones que puedan afectar la calidad de la asistencia médica, a través de auditorías médicas y de investigaciones diversas en las Unidades Médicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social; asimismo, realizar los procedimientos administrativos que correspondan (Reembolso y Valuaciones).

Para el logro de sus objetivos, el Departamento de Auditoría de Servicios de Salud cuenta con una estructura que se integra por Áreas específicas, descritas en el presente Manual de Organización, en el que se detalla el marco jurídico administrativo, emitido por los órganos superiores del Instituto; así mismo, se describe de forma ordenada y sistemática su estructura orgánica, funcional y administrativa, la que se plasma en los organigramas que corresponden; así también, se detallan las atribuciones y responsabilidades de los puestos de trabajo que integran las áreas que lo conforman, lo que convierte al presente Manual en un instrumento integral de información, comunicación y el medio de capacitación para guiar de forma permanente al personal que integra al Departamento y de orientación al recurso humano que se incorpore a éste.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE SERVICIOS DE SALUD

II. Objetivos

General

Ser el instrumento técnico administrativo en el que se identifique la organización, línea jerárquica de mando, funciones que le compete al Departamento de Auditoría de Servicios de Salud; así como, las atribuciones y responsabilidades que tienen delimitadas para desarrollar cada puesto de trabajo, para un óptimo funcionamiento de la Dependencia.

Específicos

- a. Servir como fuente oficial de información y guía para el personal que integra el Departamento; así como, para orientar al personal de nuevo ingreso, a fin que conozcan la organización interna de éste.
- b. Establecer las funciones del Departamento de Auditoría de Servicios de Salud, según su ámbito de competencia y precisar la línea jerárquica de éste.
- c. Describir, detallar y delimitar las atribuciones y responsabilidades que les compete desempeñar a cada puesto de trabajo, para el logro de los objetivos del Departamento.

III. Marco Jurídico

Acuerdo del Gerente 11/1999, de fecha veinte de abril de mil novecientos noventa y nueve, el cual autorizó el funcionamiento del Departamento de Auditoría Médica, Supervisión y Control, con dependencia jerárquica de la Gerencia.

El Acuerdo de Junta Directiva 1164, de fecha once de agosto de dos mil cinco, dictó el Reglamento de Organización Administrativa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, el cual en el Artículo 15, inciso e) modificó la denominación del Departamento de Auditoría Médica, Supervisión y Control por Departamento de Auditoría de Servicios de Salud y éste pasó a depender de la Dirección de Auditoría General, creada según Artículo 14 inciso a) de dicho Acuerdo.

El Acuerdo de Junta Directiva 1241, de fecha quince de diciembre de dos mil nueve, en el Artículo 2 reformó la literal a) del Artículo 14 del Acuerdo 1164 de Junta Directiva, creando la Contraloría General y en el Artículo 3 reformó la literal b) del Artículo 16 del Acuerdo 1164 de Junta Directiva, modificando la relación jerárquica del Departamento de Auditoría de Servicios de Salud y establece que éste pasa a depender de la Contraloría General.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE SERVICIOS DE SALUD

IV. Descripción de Procesos

De acuerdo con la Cadena de Valor Institucional, con enfoque al afiliado, derechohabiente y patrono; el Departamento de Auditoría de Servicios de Salud, contribuye al desarrollo del macroproceso de **Evaluación, Control y Transparencia**; y, sus procesos se relacionan con efectuar auditorías en las Unidades Médicas del Instituto, para evaluar y garantizar que los servicios de salud que se brindan en el Instituto, sean eficientes y oportunos.

V. Estructura Orgánica

El Departamento de Auditoría de Servicios de Salud depende jerárquicamente de la Contraloría General.

Para el cumplimiento de sus funciones, se organiza internamente de la forma siguiente:

A. Departamento de Auditoría de Servicios de Salud

Jefatura

A.1 Área Administrativa

A.2 Área Médica

VI. Estructura Funcional

Para el logro de sus objetivos, el Departamento de Auditoría de Servicios de Salud tiene asignadas las funciones sustantivas siguientes:

- a. Audituar y evaluar el funcionamiento de los servicios de salud brindados por el Instituto en las Unidades Médicas a nivel nacional.
- b. Diseñar y formular instrumentos técnicos, para investigar y recopilar información de los servicios de salud.
- c. Supervisar el cumplimiento de lo normado en el Instructivo de los Comités de Auditoría Médica, departamentales y metropolitanos.
- d. Asesorar a los Médicos Auditores tanto departamentales como metropolitanos y a los integrantes de los Comités de Auditoría Médica, en el cumplimiento del Instructivo de los Comités de Auditoría Médica.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE SERVICIOS DE SALUD

- e. Proponer eventos de capacitación especializada para los Médicos Auditores del Departamento de Auditoría de Servicios de Salud, de las diferentes Dependencias institucionales y para los integrantes de Comités de Auditoría Médica local.
- f. Capacitar en coordinación con el Departamento de Capacitación y Desarrollo, al personal de las diferentes Unidades Médicas, cuando lo requieran las autoridades superiores del Instituto, según su ámbito de competencia.
- g. Realizar y analizar los estudios de reembolso que solicitan los afiliados por los gastos ocasionados en atención por médico particular, cuando no hacen uso de los servicios del Instituto, a solicitud de autoridad superior o Gerencia del Instituto.
- h. Investigar y auditar expedientes médicos a solicitud de los órganos superiores del Instituto, así como, de las Dependencias Médicas que cumplan con el procedimiento administrativo correspondiente.
- i. Participar en la realización de auditorías multidisciplinarias solicitadas por las autoridades superiores del Instituto.
- j. Realizar evaluaciones especiales y vigilancia, a solicitud de las autoridades superiores del Instituto.

El Departamento de Auditoría de Servicios de Salud, asigna a sus áreas específicas las funciones sustantivas siguientes:

A. Departamento de Auditoría de Servicios de Salud

Jefatura

- a. Promover el servicio humanizado, identificando oportunidades de mejora para el aseguramiento de la correcta prestación de los servicios que se brindan en este Departamento.
- b. Controlar, supervisar y orientar el desarrollo de las labores que se realizan en el Departamento de Auditoría de Servicios de Salud.
- c. Mantener comunicación constante con la Contraloría General y Dependencias responsables para coordinar las actividades en la atención a los afiliados y beneficiarios.
- d. Planificar, dirigir y supervisar la gestión administrativa de las distintas áreas que integran el Departamento, para el logro de los objetivos institucionales.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE SERVICIOS DE SALUD

- e. Evaluar y proponer la agilización y modernización del proceso de atención a los afiliados y beneficiarios para optimizar el uso de los recursos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

A.1 Área Administrativa

- a. Administrar los recursos asignados para el funcionamiento del Departamento de Auditoría de Servicios de Salud.
- b. 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.
- c. Orientar y proponer lineamientos para la creación de normas, manuales, directrices y cualquier otro instrumento administrativo necesario para la gestión administrativa, con base en los principios de la nueva gestión pública.
- d. Supervisar que la atención e información proporcionada a los afiliados y beneficiarios sea conforme a la reglamentación vigente.
- e. Registrar y enviar a las Dependencias que corresponda, la documentación que presenten los afiliados y beneficiarios en el Departamento.

A.2 Área Médica

- a. Audituar los procedimientos de las Unidades Médicas del Instituto, por medio del análisis de los expedientes de los afiliados y derechohabientes atendidos, con el objetivo de mejorar y brindar una atención de calidad a nivel nacional, a la población afiliada al Régimen de Seguridad Social.
- b. Evaluar las solicitudes de reembolso, por gastos de atención médica realizada por emergencia en los servicios ajenos al Instituto, de los afiliados y derechohabientes.
- c. Realizar investigaciones diversas, para aclarar situaciones que ponen de manifiesto desconfianza a los intereses patronales, institucionales y otros, solicitados por escrito por Autoridades del Instituto y patronos.
- d. Efectuar valuaciones de los servicios médicos otorgados a pacientes no afiliados al Régimen de Seguridad Social, a solicitud del Departamento de Prestaciones en Dinero.
- e. Realizar seguimiento a la implementación de las recomendaciones que fueron determinadas en el informe técnico de la Auditoría Médica o Investigación Diversa practicada.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE SERVICIOS DE SALUD

VII. Estructura Administrativa

El Departamento de Auditoría de Servicios de Salud y sus áreas específicas, para el cumplimiento de sus funciones sustantivas, identifican en su estructura administrativa los puestos de trabajo siguientes:

A. Departamento de Auditoría de Servicios de Salud

Jefatura

1. Jefe de Departamento
2. Subjefe de Departamento
3. Secretaría de Jefatura

A.1 Área Administrativa

1. Asistente Administrativo
2. Analista
3. Secretaría de Ingresos
4. Secretaría de Egresos

A.2 Área Médica

1. Médico Auditor

VIII. Atribuciones y Responsabilidades

El Departamento de Auditoría de Servicios de Salud, para el cumplimiento de sus funciones y según su estructura administrativa, delimita las atribuciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, de la forma siguiente:

A. Departamento de Auditoría de Servicios de Salud

Jefatura

1. Jefe de Departamento

- a. Planifica, coordina, dirige, supervisa y evalúa el cumplimiento de las actividades que se desarrollan en el Departamento.
- b. Elabora programas de trabajo para mejorar la atención al público, organiza su ejecución, supervisa y evalúa los resultados.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE SERVICIOS DE SALUD

- c. Supervisa el trabajo de campo de los Médicos Auditores.
- d. Cumple y hace que se cumpla con la normativa vigente del Instituto, principios y valores.
- e. Conoce y orienta al personal sobre las actualizaciones de la normativa institucional, para brindar una atención oportuna.
- f. Participa en reuniones de trabajo a las que sea convocado, para atender asuntos relacionados con las actividades del Departamento.
- g. Coordina, participa y autoriza la elaboración del Plan Operativo Anual -POA-, Plan Anual de Compras -PAC- y Plan Anual de Auditoría -PAA-.
- h. Autoriza la programación del presupuesto, compras y otros relacionados con las actividades del Departamento.
- i. Autoriza el plan anual de vacaciones del personal designado a este Departamento.
- j. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Contralor General.

2. Subjefe de Departamento

- a. Apoya al Jefe en la planificación, organización, dirección y supervisión de las actividades que se desarrollan en el Departamento.
- b. Apoya en la supervisión de las labores del personal; resuelve dudas, consultas o cualquier situación que surja en la atención de los afiliados, derechohabientes y público en general.
- c. Verifica puntualidad y asistencia del personal, informa al Jefe y reporta a la Contraloría General o a la Subgerencia de Recursos Humanos, según sea el caso.
- d. Sustituye al Jefe del Departamento, realizando sus atribuciones en ausencias temporales y en su periodo vacacional.
- e. Coordina y supervisa la inducción al personal de nuevo ingreso.
- f. Controla el inventario del Departamento.
- g. Recopila información y redacta documentos, a requerimiento de la Jefatura del Departamento.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE SERVICIOS DE SALUD

- h. Planifica actividades de capacitación para el personal, según su ámbito de competencia.
- i. Coordina las vacaciones del personal designado al Departamento.
- j. Lleva el control, registro físico y electrónico de las solicitudes de valuaciones requeridas por el Departamento de Prestaciones en Dinero y asigna al Médico Auditor por medio de nombramiento.
- k. Lleva el control, registro físico y electrónico de las solicitudes de reembolsos de gastos médicos efectuados por los afiliados en la vía particular y asigna al Médico Auditor por medio de nombramiento.
- l. Analiza y revisa los informes de los procedimientos designados a requerimiento de la Jefatura del Departamento.
- m. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Jefe inmediato.

3. Secretaría de Jefatura

- a. Redacta y gestiona los documentos para el trámite de los expedientes del Departamento.
- b. Lleva el control, registro físico y electrónico de todos los documentos, expedientes y trámites administrativos de la Jefatura y Subjefatura del Departamento.
- c. Realiza las programaciones cuatrimestrales de compra del Departamento.
- d. Redacta y carga al Sistema AS-400 o sistema informático vigente, las Actas de Toma de Posesión autorizadas.
- e. Coordina las solicitudes de vehículo para comisiones oficiales.
- f. Resguarda el Libro de Actas Administrativas y distribuye las hojas móviles a los Médicos Auditores.
- g. Colabora en la elaboración de informes anuales, cuatrimestrales y mensuales; proporcionando los datos estadísticos del trabajo realizado y de las actividades del Departamento.
- h. Atiende llamadas telefónicas; así como a los afiliados, derechohabientes público en general que visita el Departamento.
- i. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne la Jefatura del Departamento.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE SERVICIOS DE SALUD

A.1 Área Administrativa

1. Asistente Administrativo

- a. Efectúa investigaciones, análisis, proyecciones y estudios sobre casos concretos y presenta resumen o informe respectivo.
- b. Interpreta y aplica la normativa institucional vigente.
- c. Elabora oficios, providencias, Acuerdos, dictámenes, Resoluciones, informes u otros documentos que se le requieran.
- d. Recibe, controla, registra y tramita los expedientes y documentos que se asignen a su puesto.
- e. Brinda apoyo logístico en la organización de actividades relacionadas con el Área de su competencia.
- f. Integra los informes de cada Área para su presentación a la autoridad correspondiente.
- g. Integra el Plan Operativo Anual -POA- y lo presenta para su revisión.
- h. Participa en el estudio, análisis e implementación de nuevos procedimientos y métodos de trabajo.
- i. Realiza solicitudes de compra de materiales y equipo para el Departamento y las gestiona ante la Contraloría General.
- j. Controla el avance de las actividades programadas en su Área de trabajo.
- k. Resuelve consultas relacionadas con las actividades del Área donde labora.
- l. Revisa, analiza y propone resolución de expedientes del Área de su competencia.
- m. Da seguimiento y recopila información para la elaboración de documentos y/o informes.
- n. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne la Jefatura del Departamento.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE SERVICIOS DE SALUD

2. Analista

- a. Recibe, analiza y corrige de ser necesario, la redacción de los informes realizados por el Médico Auditor.**
- b. Elabora oficios, circulares y providencias del Departamento.**
- c. Controla en coordinación con la Jefatura la programación presupuestaria anual y cuatrimestral del Departamento.**
- d. Atiende afiliados, derechohabientes y público en general que visitan el Departamento; así como asuntos oficiales a través de la vía telefónica y electrónica.**
- e. Sustituye a la Secretaría de Jefatura, en sus atribuciones por ausencias temporales.**
- f. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne la Jefatura del Departamento.**

3. Secretaria de Ingresos

- a. Recibe los documentos que ingresan al Departamento y confirma de recibido en el Sistema Integral de Control de Correspondencia Institucional –SICCI- o sistema informático vigente.**
- b. Lleva el control y registro físico de todos expedientes que ingresan al Departamento.**
- c. Colabora en la elaboración de informes anuales, cuatrimestrales y mensuales de las actividades del Departamento.**
- d. Revisa planillas, informes de labores y formularios del expediente de liquidación de viáticos, los cuales se trasladan a la Secretaría de Egresos.**
- e. Atiende llamadas telefónicas; así como a los afiliados, derechohabientes y público en general que visita el Departamento.**
- f. Sustituye a la Secretaría de Egresos, en sus atribuciones por ausencias temporales.**
- g. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne la Jefatura del Departamento.**





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE SERVICIOS DE SALUD

4. Secretaría de Egresos

- a. Recibe y digitaliza los documentos que se van a enviar a los diferentes Departamentos y Unidades del Instituto y registra la información en el Sistema Integral de Control de Correspondencia Institucional -SICCI- o sistema informático vigente.
- b. Resguarda, distribuye y lleva el control de los insumos de limpieza y suministros de oficina del Departamento.
- c. Coordina en conjunto con la Subgerencia de Tecnología y el Departamento de Servicios de Apoyo, la correcta instalación, conexión y mantenimiento del equipo de cómputo asignado al Departamento.
- d. Apoya al Subjefe en el control de inventario del Departamento.
- e. Numera y traslada el expediente de liquidación de viáticos al Fondo Rotativo, de la Contraloría General.
- f. Atiende llamadas telefónicas; así como a los afiliados, derechohabientes y público en general que visita el Departamento.
- g. Sustituye a la Secretaría de Ingresos, en sus atribuciones por ausencias temporales.
- h. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne la Jefatura del Departamento.

A.2 Área Médica

1. Médico Auditor

- a. Apoya en la elaboración del Plan Anual de Auditoría -PAA- que se realizará en las Unidades Médicas del Instituto, según se solicite.
- b. Realiza auditoría en las Unidades Médicas del Instituto, conforme el Plan Anual de Auditoría -PAA- y el nombramiento del Jefe inmediato superior, para determinar la calidad de los servicios que brinda la Institución a los afiliados, beneficiarios y pensionados.
- c. Elabora informe de auditoría médica practicada en la Unidad Médica designada, de conformidad con los procedimientos según normativa vigente.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE SERVICIOS DE SALUD

- d. Investiga, analiza y emite informe técnico, relacionado con la solicitud para reembolso de gastos médicos efectuados por los afiliados en servicios ajenos al Instituto.
- e. Analiza y emite informe técnico de la solicitud de valuación de gastos médicos asignada.
- f. Revisa, analiza y emite Informe de Investigación Diversa, para aclarar situaciones de desconfianza o faltas en el servicio prestado a los afiliados y derechohabientes.
- g. Realiza valuaciones de servicios médicos otorgados a pacientes no afiliados al Régimen de Seguridad Social.
- h. Vela por el cumplimiento de la normativa gubernamental e institucional en materia de competencia que se encuentre vigente.
- i. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne la Jefatura del Departamento.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE SERVICIOS DE SALUD

IX. Organigramas

A. Organigrama General





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE SERVICIOS DE SALUD

B. Organigrama Estructural





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE SERVICIOS DE SALUD

C. Organigrama Funcional

