



U y M  
155

Dirección Postal: Apartado 349  
Teléfono 2232-6001 al 9

**ACUERDO NÚMERO 26/2006**

**LA GERENCIA DEL  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**

**CONSIDERANDO:**

Que la Gerencia es el Órgano Ejecutivo del Instituto y en consecuencia tiene a su cargo la administración y gobierno del mismo.

**CONSIDERANDO:**

Que para fortalecer los procedimientos de evaluación y seguimiento de los expedientes, la Subgerencia de Prestaciones en Salud en Oficio número 3714 de fecha 1 de agosto de 2006, presenta para su aprobación el proyecto de acuerdo que contiene el Manual de Procedimientos de los Expedientes que se trabajan en esa Subgerencia, con la finalidad de optimizar el análisis y resolución de los expedientes.

**CONSIDERANDO:**

Que para apoyar la gestión institucional, se necesita contar con un manual de procedimientos, que contenga los pasos para el análisis y resolución de los casos en apego a las normas legales y reglamentarias.

**POR TANTO,**

El Gerente, con base en lo considerado y en uso de las facultades que le confiere la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto Legislativo 295 del Congreso de la República de Guatemala.

**ACUERDA:**

**ARTÍCULO 1.** Aprobar el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS EXPEDIENTES QUE SE TRABAJAN EN LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN SALUD**, para fijar los pasos que se deben cumplir para el análisis y resolución de cada expediente.

*conveniente*

*[Signature]*

**GERENTE**

**SECRETARIO DE LA GERENCIA**



Dirección Postal: Apartado 349  
Teléfono 2232-6001 al 9

**ACUERDO NÚMERO 26/2006**

**ARTÍCULO 2.** El cumplimiento y aplicación del Manual de Procedimientos de los Expedientes que se trabajan en la Subgerencia de Prestaciones en Salud, es responsabilidad de los Asistentes que laboran en la Subgerencia y cualquier situación no contemplada en el mismo será resuelta por el Subgerente.

**ARTÍCULO 3.** El Manual de Procedimientos de los Expedientes que se trabajan en la Subgerencia de Prestaciones en Salud, podrá ser actualizado por el Subgerente con la periodicidad pertinente, o por necesidades que impongan las reformas a la reglamentación vigente aplicable y los cambios relacionados con su administración o funciones, con la aprobación específica de la Gerencia.

**ARTÍCULO 4.** El presente Acuerdo cobra vigencia el mismo día de su aprobación.

Dado en la Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el día ocho de agosto de dos mil seis.

  
**LIC. ALFREDO ROLANDO DEL CID PINILLOS**  
Gerente

  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
GERENTE

  
  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SECRETARIO DE LA GERENCIA



*Instituto Guatemalteco de Seguridad Social*  
*Ciudad de Guatemala, C. A.*

157

Dirección Postal: Apartado 349  
Teléfono 2232-6001 al 9

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS EXPEDIENTES  
QUE SE TRABAJAN EN LA SUBGERENCIA  
DE PRESTACIONES EN SALUD**

Guatemala, agosto de 2006



Dirección Postal: Apartado 349  
Teléfono 2232-6001 al 9

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos de los Expedientes que se trabajan en la Subgerencia de Prestaciones en Salud, contiene los pasos que se deben seguir para trabajar cualquier solicitud, ya sea mediante nota, telegrama, carta, oficio, providencia o resolución.

Regula los pasos para analizar y resolver los expedientes conforme las normas reglamentarias y legales; de esta manera el personal de Asistentes tendrá un documento administrativo de apoyo y guía en su gestión.

## OBJETIVO DEL MANUAL

Normar los lineamientos de análisis para la resolución de los expedientes.

## PROPÓSITO DEL MANUAL

Garantizar la efectividad y la eficiencia de los procedimientos de cada caso que debe resolver la Subgerencia de Prestaciones en Salud.

## PROCEDIMIENTO

La Subgerencia de Prestaciones en Salud resolverá expedientes, ya sea mediante notas, telegramas, cartas, oficios, providencias o notificaciones que le corresponda. Con la finalidad de agilizar y apoyar la gestión institucional establece los siguientes pasos, los cuales en su orden y debidamente enumerados deberán ser plasmados en un oficio de control de análisis por cada proyecto de propuesta que pase al despacho del Subgerente, dicho oficio deberá ser firmado por el Asistente de la Subgerencia a quien sea asignado cada expediente:

1. Recibir en la Oficina de Correspondencia de la Subgerencia de Prestaciones en Salud todo documento que sea dirigido a cualquier dependencia de esa Subgerencia. En esta Oficina se colocará la hoja de análisis del expediente e identificará el expediente, solicitud, nota, carta, oficio o providencia que indique claramente qué se solicita a la Subgerencia, anota el número y fecha del documento, la fecha de entrada a la Subgerencia y lo distribuye a las dependencias internas a donde corresponda sin pasar más de 24 horas.
2. Los Asistentes de la Subgerencia o Jefaturas deben identificar en el organigrama la ubicación de la dependencia solicitante y el órgano administrativo de donde depende.



Dirección Postal: Apartado 349  
Teléfono 2232-6001 al 9

3. Analizar totalmente lo requerido y verificar qué actos administrativos se han realizado, qué dependencias han intervenido para determinar el estado del expediente.
4. Verificar si se cumplió con las funciones que corresponden a la dependencia responsable, según el reglamento que regula su organización y funcionamiento.
5. Realizar un análisis jurídico de las normas aplicables al caso, relacionándolas como corresponda en su orden (Ley del ordenamiento común y Reglamentos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social).
6. Cuando proceda realizar alguna ampliación, indicar porqué cambia o modifica la propuesta.
7. Emitir las conclusiones, con firma de responsable al final, adhiriendo la propuesta que corresponda.
8. Elaborar proyecto de aprobación de propuesta mediante:
  - Resolución de trámite providencia, oficio o acta administrativa firmada por el Subgerente.
  - Resolución de fondo firmada por el Subgerente.

Una vez firmado el proyecto por el Subgerente de Prestaciones en Salud, la Secretaria de la oficina de Correspondencia, envía a donde corresponda el expediente y archiva la Hoja de Control de Análisis elaborado por el Asistente en un archivo determinado para el efecto, en donde debe figurar una sección para cada uno de los asistentes, el cual estará a disposición del personal de la Subgerencia y servirá para consultas de seguimiento a expedientes cuando sea necesario, así mismo servirá al Subgerente y a los Jefes de Departamento para evaluación objetiva de la calidad de gestión de los asistentes.

### HOJA DE ANÁLISIS DE EXPEDIENTE

#### Subgerencia de Prestaciones en Salud

|                                   |                                  |   |                             |  |
|-----------------------------------|----------------------------------|---|-----------------------------|--|
| 1. Instancia:                     | 2. Correlativo:                  | 3. Tipo de documento                            | 4. Asunto:                  | 5. Fecha de emisión                                  |
| 6. Fecha de entrada a Subgerencia | 7. Fecha de entrega al Asistente | 8. Diferencia de entrada y entrega al Asistente | 9. Dependencia solicitante: | 10. Acciones administrativas realizadas previamente: |

11. Sugerencias del asistente para la resolución del caso y porque se tomó esa decisión

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

12. Conclusiones:

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|                       |  |  |  |  |
|-----------------------|--|--|--|--|
| 13. Análisis jurídico | 14. Se resuelve caso y tiempo a ejecutarse | 15. Responsable de resolver y por que no corresponde a esta dependencia: | 16. Fecha y cargo de la persona a quien se devuelve el expediente: | 17. Nombre, cargo y firma de la persona quien analizó el expediente: |
|-----------------------|--|--|--|--|

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA HOJA DE ANÁLISIS DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO:**

- 1- Identificación de Instancia que esta procesando el expediente: Subgerencia de Prestaciones en Salud y/o sus distintas jefaturas.
- 2- Número de documento correlativo que le corresponde.
- 3- Tipo de documento: providencia, circular, oficio, etc.
- 4- Asunto: Qué se solicita a la Sub-gerencia.
- 5- Fechas de emisión del documento.
- 6- Fecha de ingreso del documento a la Subgerencia.
- 7- Fecha en la que el asistente recibe el documento.
- 8- Indicar el tiempo de diferencia de entrada y entrega al asistente en días.
- 9- Identifica dependencia solicitante y órgano administrativo con su dependencia.
- 10-Enumerar en forma resumida los actos administrativos realizados previamente
- 11-Enumerar en forma resumida las acciones que se proponen para la resolución del caso.
- 12-Conclusiones: en forma concreta indicar las conclusiones del caso.
- 13-Análisis Jurídico de las normas aplicables al caso.
- 14-Caso se registra como resuelto y tiempo en que se ejecutará esta resolución.
- 15-Cuando esta dependencia no es la responsable de resolver, debe explicarse por que y quien es el responsable.
- 16-Fecha y cargo de la persona a quien se le devuelve el expediente.
- 17-Nombre y firma del asistente que ha elaborado el análisis del expediente.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENCIA

NUMERO DE PASOS: 14

PROCEDIMIENTO: MANEJO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

SECRETARIA DE CORRESPONDENCIA

ASISTENTE DE SUBGERENCIA O  
JEFATURA DE DEPARTAMENTO

SUBGERENTE DE  
PRESTACIONES  
EN SALUD

SECRETARIA DE  
SUBGERENTE

