



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. SPP-RA-007-2014

SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS: Guatemala, cuatro de agosto de dos mil catorce.

CONSIDERANDO:

Que en el tercer párrafo del artículo 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece que "La función pública no es delegable, excepto en los casos señalados por la ley,".

CONSIDERANDO:

Que en el segundo párrafo del artículo 15 del Decreto número 295 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, establece que "El Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, tiene la representación legal del mismo y puede delegarla, total o parcialmente, en uno o varios subgerentes.".

CONSIDERANDO:

Que en el artículo 1 del Acuerdo 1/2014 de Gerencia, del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social se establece "Delegar 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 su línea jerárquica de autoridad y ámbito de competencia.".

POR TANTO:

El Subgerente de Prestaciones Pecuniarias, en el ejercicio de las facultades que le confiere el Acuerdo 1/2014 del Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, de fecha 27 de enero de 2014.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias para disponer de información detallada y secuencial de las operaciones pertenecientes, que integran los procedimientos administrativos en atención a la normativa general y específica que rige para su aplicación. Con la finalidad de establecer su estandarización a nivel institucional. El Manual en mención cuenta con la validación del Subgerente de Prestaciones Pecuniarias, informe técnico de fecha 19 de julio de 2013 del Departamento de Organización y Métodos y dictamen favorable número 3015 de fecha nueve de abril de dos mil catorce del Departamento Legal.

ARTÍCULO 2. El instrumento administrativo que se aprueba en el artículo precedente es parte de esta Resolución Administrativa y se estructura de la forma siguiente:





Portada, Índice, Capítulo I - Introducción, Capítulo II - Objetivos, Capítulo III - Campo de Aplicación, Capítulo IV - Normas Generales, Capítulo V - Descripción de los Procedimientos: 1. "Recepción de Expedientes", 2. "Revisión de Expedientes", 3. "Revisión de Expedientes con Recurso de Apelación o Revocatoria" y 4. "Egreso de Expedientes"; impreso en dieciséis (16) hojas, únicamente en su lado anverso.

ARTÍCULO 3. El Manual de Normas y Procedimientos es de observancia institucional. Su implementación, aplicación y cumplimiento es responsabilidad del Subgerente de Prestaciones Pecuniarias, quien lo hará del conocimiento de todo el personal bajo su línea jerárquica de autoridad.

ARTÍCULO 4. Las modificaciones y actualizaciones que se requieran al instrumento administrativo por causas plenamente justificadas, se realizarán a requerimiento del Subgerente de Prestaciones Pecuniarias; y en atención a lo preceptuado por la normativa vigente para su aprobación e implementación.

ARTÍCULO 5. La aplicación del artículo anterior, requiere el reemplazo total del Manual en cuestión, con la identificación consecutiva de una nueva versión, y la inserción de una hoja cronológica que describa de forma sucinta las consideraciones que motivaron su cambio.

ARTÍCULO 6. Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que se suscite en la aplicación del Manual de Normas y Procedimientos, será resuelta por el Subgerente de Prestaciones Pecuniarias.

ARTÍCULO 7. La presente resolución entra en vigencia el día de su emisión.



LIC. BYRON DANIEL HERNÁNDEZ PICHİYÁ
Subgerente de Prestaciones Pecuniarias

BDHP/merdp



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

LA INFRASCRITA SECRETARIA DE LA
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS DEL
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

C E R T I F I C A:

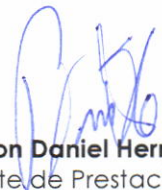
Que las dos hojas de papel de fotocopia que anteceden a la presente son auténticas, por haber sido reproducidas directamente de sus originales únicamente en su anverso y que corresponden a la Resolución Administrativa número SPP guión RA guión cero cero siete guión dos mil catorce (SPP-RA-007-2014) de fecha cuatro (04) de agosto de dos mil catorce (2014), que aprueban el Manual de Normas y Procedimientos de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias Versión 001.0; las cuales número, sello y firmo al pie de la presente certificación en constancia de su autenticidad. La presente certificación está exenta de timbres fiscales de conformidad con los artículos cien (100) de la Constitución Política de la República de Guatemala y diez (10), numeral uno (1) del Decreto treinta y siete guión noventa y dos (37-92) del Congreso de la República de Guatemala.-----

La presente certificación se extiende en la Ciudad de Guatemala, el cuatro de agosto de dos mil catorce.-----


Griscelda Judith Maldonado López de Ruiz
Secretaria



Vo.Bo.


Lic. Byron Daniel Hernández Pichiyá
Subgerente de Prestaciones Pecuniarias



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE
LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS**



GUATEMALA, AGOSTO 7 DE 2013





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

	ÍNDICE	Página
I.	Introducción	01
II.	Objetivos	01
III.	Campo de Aplicación	02
IV.	Normas Generales	02
V.	Descripción de los Procedimientos	02
	1. Recepción de Expedientes	
	Normas Específicas	03
	Descripción del Procedimiento	04
	Flujograma	05
	2. Revisión de Expedientes	
	Normas Específicas	06
	Descripción del Procedimiento	07
	Flujograma	08
	3. Revisión de Expedientes con Recurso de Apelación o Revocatoria	
	Normas Específicas	09
	Descripción del Procedimiento	10
	Flujograma	11
	4. Egreso de Expedientes	
	Normas Específicas	12
	Descripción del Procedimiento	13
	Flujograma	14





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual se elabora como apoyo al proceso de gestión, análisis y resolución del trabajo que le corresponda ejecutar a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, con relación al otorgamiento preciso y oportuno de prestaciones pecuniarias que se conceden a los afiliados y beneficiarios del Régimen de Seguridad Social.

El Manual se integra en detalle con introducción, objetivos, campo de aplicación, normas generales, específicas; descripción y diagramación de procedimientos, que servirá de guía a los trabajadores involucrados, para el eficiente y eficaz desarrollo de la secuencia de operaciones a ejecutar para lograr el cumplimiento de los compromisos encomendados a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.

II. OBJETIVOS

Generales

1. Disponer de un instrumento administrativo que regularice los procedimientos que realiza la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, en la gestión técnica, administrativa y financiera del Instituto.
2. Implantar y estandarizar normas y rutinas de trabajo, mediante delimitación de procedimientos ejecutables en la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
3. Documentar técnicamente los procedimientos que desarrolla la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.

Específicos

1. Orientar y responsabilizar al personal que desarrolla los procedimientos, en el cumplimiento de normas y secuencia de pasos para evitar fallas o errores.
2. Facilitar un medio de control, vigilancia, supervisión y evaluación del desarrollo del trabajo que se realiza.
3. Establecer la secuencia de pasos para resolver y agilizar las actividades que contemplan los procedimientos, para aumentar la eficiencia general de la dependencia.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

III. CAMPO DE APLICACIÓN

El Manual está dirigido al Subgerente y personal de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, que desarrollan los procedimientos de trabajo en cumplimiento con los compromisos encomendados.

El uso rutinario del contenido del Manual será en la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, con motivo de resguardar las actividades que ésta realiza y será responsabilidad del Subgerente vigilar por que se aplique y cumpla con lo establecido en el presente y otros instrumentos administrativos definidos por la institución.

IV. NORMAS GENERALES

Existe diversidad de normativa institucional que debe ser observada y aplicada en la gestión administrativa que se desarrolla en el proceso de pago de las prestaciones pecuniarias y que se enmarca en reglamentos, acuerdos, manuales, guías y circulares, además de considerar la siguiente:

1. El Subgerente previamente instruye y designa al personal que presta sus servicios en la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias y que tendrá la responsabilidad de ejecutar el trabajo de revisión y validación de documentos y expedientes dirigidos a la Subgerencia.
2. La Secretaria del Subgerente para su control y seguimiento, registrará los nombres, apellidos y firmas del personal, que el Subgerente designe para la revisión y validación de documentos y expedientes.

Dicho registro escrito, se hará del conocimiento de la encargada del área de recepción de la Subgerencia, para que con base a la designación realizada por el Subgerente, realice la asignación correspondiente de documentos o expedientes al recibirlos.

3. El personal designados, posterior a la revisión, deberán registrar su rúbrica en la parte inferior derecha del documento o expediente, para dar por validada la revisión.

Es responsable directo de la guarda y custodia de los documentos o expedientes asignados para su revisión y validación.

V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

A continuación se presentan en forma descriptiva con sus normas específicas y flujogramas los procedimientos siguientes:





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

PROCEDIMIENTO No. 1

RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El área de recepción de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, recibirá para revisión, análisis, autorización y gestión documentos y expedientes procedentes de los Departamentos de Prestaciones en Dinero e Invalidez, Vejez y Supervivencia, que se originen por las razones siguientes:
 - a. Pensión por Invalidez, Vejez y Supervivencia -IVS-,
 - b. Pensión de los trabajadores del Instituto -PLAN-,
 - c. Contribución Voluntaria -IVS y PLAN-,
 - d. Prestación Ulterior; y,
 - e. Expedientes por Cobro al Patrono.
2. Todo documento o expediente que se presente en el área de recepción de la Subgerencia debe cumplir con los requisitos siguientes:
 - a. Estar dirigido al cargo Subgerente, o nombre del señor Subgerente que debe estar escrito correctamente.
 - b. Que esté debidamente sellado y firmado.
 - c. La fecha del documento debe ser reciente estar dentro del mes y año lectivo.
 - d. Los anexos físicos deben coincidir con los descritos como anexos en el documento.
 - e. La numeración de folios debe ser continua.
 - f. En el documento debe identificarse nombre y número que corresponda al interesado (afiliación, patrono o empleado).
3. El área de recepción clasificará y registrará los documentos y expedientes dirigidos a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, en la forma siguiente:
 - a. Procedencia de donde fue enviado el documento o expediente (interna o externa).
 - b. Ingresa datos que identifican el documento o expediente que ingresó o egresó de la Subgerencia, en el sistema de control vigente.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

Procedimiento:

No. 1 RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES

Pasos 06 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS <u>Área de Recepción</u> Responsable de Recepción		INICIO
	01	Recibe expediente(s), chequea documentos conforme los anexos indicados, verifica que tenga sello(s), firma(s) correspondiente.
	02	Estampa sello de recepción con fecha, anota hora de recibido y firma.
	03	Ingresa y registra en el sistema de control vigente, datos de identificación del expediente y asignación al personal designado.
	04	Clasifica expedientes por dependencia que envió y razón del caso, asigna, imprime listado para firma y entrega al personal designado.
	05	Entrega por conocimiento al personal designado, para su proceso. Sale temporalmente del procedimiento.
	06	Archiva copia del conocimiento de recibido el expediente.
		FIN





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

Procedimiento:

No. 1 RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES

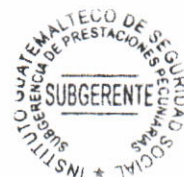
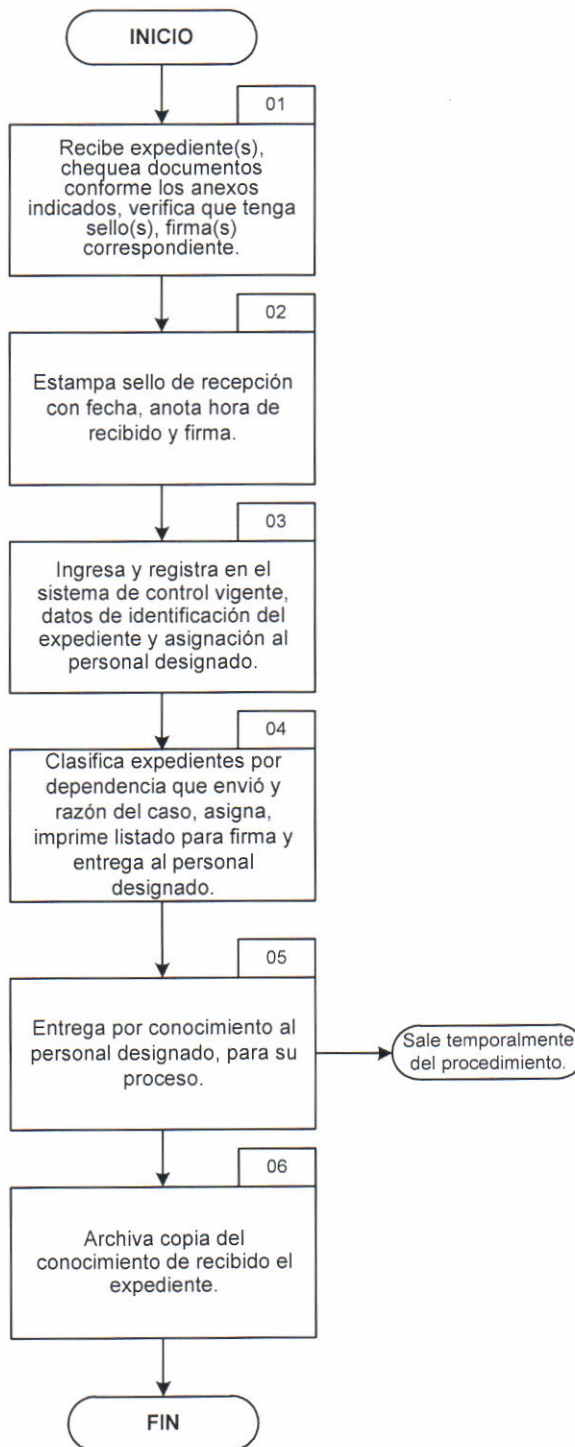
Pasos

06

Formas

00

Área de Recepción Responsable de Recepción

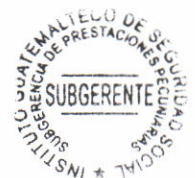




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

PROCEDIMIENTO No. 2 REVISIÓN DE EXPEDIENTES NORMAS ESPECÍFICAS

1. El personal designado debe ejecutar revisión general de los requisitos contenidos en cada expediente asignado, sin importar la razón que generó el caso de la forma siguiente:
 - a. Revisar que el expediente contenga todos los documentos y cumpla con los requisitos establecidos en la reglamentación vigente que ampara cada caso.
 - b. Constatar que los cálculos establecidos en cada caso, estén calculados correctamente y de conformidad con los establecidos en la reglamentación vigente que ampara su otorgamiento.
 - c. Rubricar en la parte inferior derecha del expediente revisado, considerado sin enmiendas, validado y propuesto para la firma de aprobación del Subgerente.
 - d. Devolver a cada Dependencia, el o los expedientes que le correspondan y evidenciar las enmiendas para su corrección.
2. Todo documento o expediente que sea devuelto a la dependencia que lo generó por inconsistencia o incoherencia en su análisis o error en su cálculo, deberá ingresar nuevamente por la Recepción de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, para ser verificada su corrección.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

Procedimiento:

No. 2 REVISIÓN DE EXPEDIENTES

Pasos 06

Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS <u>Área de Asistencia</u> Analista.....		INICIO
	01	Recibe expediente integrado y resuelto por dependencia con propuesta de Resolución para aprobación, revisa cumplimiento de requisitos, analiza valores de cálculos aplicados.
	02	¿Existen correcciones?
	02.1	SI. Elabora cédula de revisión e indica correcciones a realizar, adjunta al expediente, registra en sistema de control motivo de devolución, descarga y traslada a Secretaria de egreso para su envío a donde corresponde. Continúa en Procedimiento No. 4 "Egreso de Expedientes". Sale del procedimiento.
	02.2	NO. Rubrica expediente, registra en el sistema de control verificación correcta y traslada a Secretaria Ejecutiva para firma del Subgerente.
<u>Despacho de Subgerencia</u> Secretaria Ejecutiva.....	03	Recibe expediente revisado, verifica que contenga rubrica de validado y gestiona firma del Subgerente.
Subgerente.....	04	Conoce expediente, firma Resolución y devuelve a Secretaria Ejecutiva.
Secretaria Ejecutiva.....	05	Recibe expediente y traslada al personal responsable de análisis.
<u>Área de Asistencia</u> Analista.....	06	Recibe expediente con Resolución firmada, graba en el sistema de control evacuación del expediente que tenía asignado y traslada a Secretaria del área de recepción, para su egreso y envió a donde corresponda.
		FIN





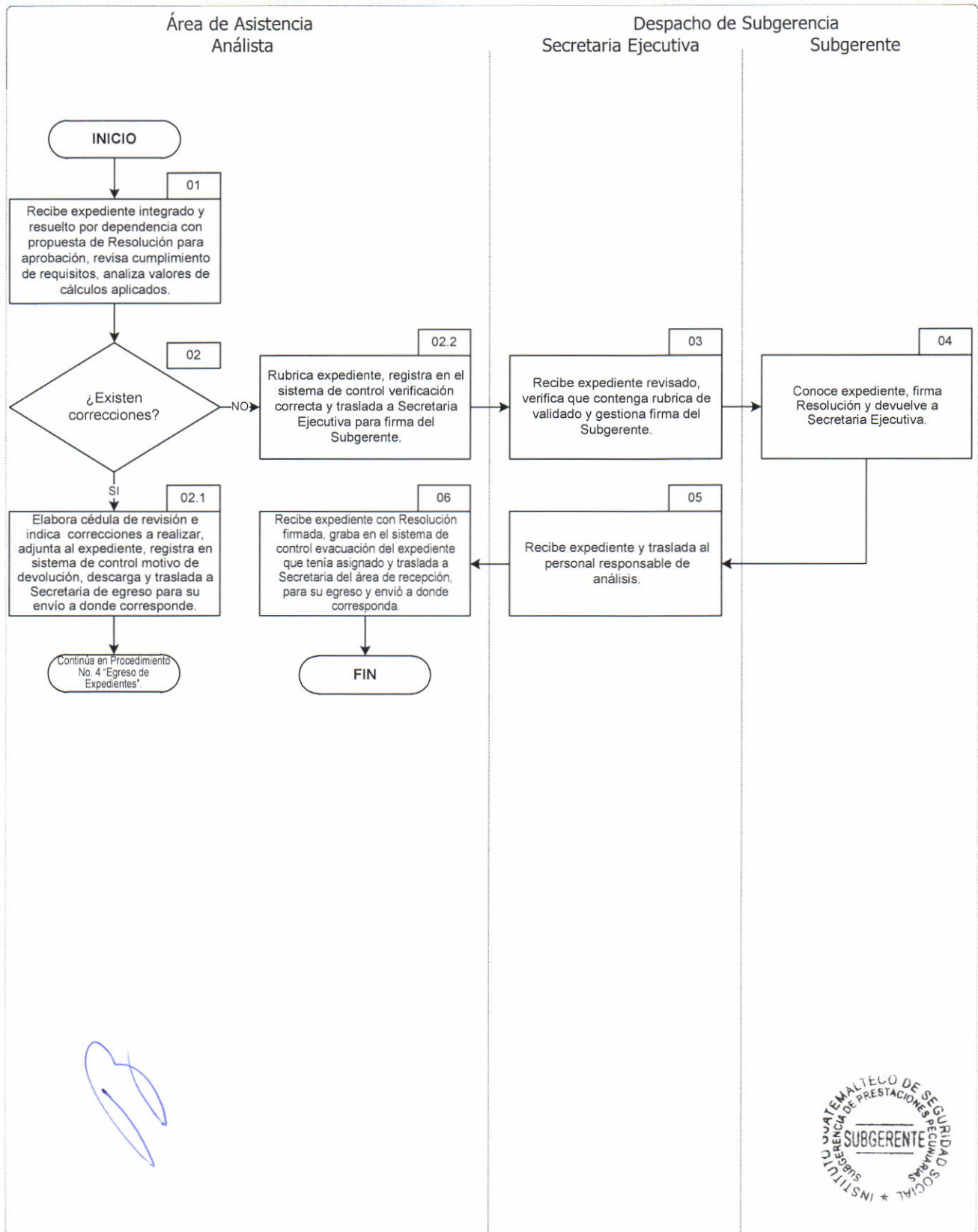
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

Procedimiento:

No. 2 REVISIÓN DE EXPEDIENTES

Pasos 06

Formas 00





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

PROCEDIMIENTO No. 3

REVISIÓN DE EXPEDIENTES CON RECURSO DE APELACIÓN O REVOCATORIA

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El personal designado para la revisión de expedientes que contienen Recursos de Apelación o Recursos de Revocatoria, debe atender, revisar y evaluar lo siguiente:
 - a. Que la documentación contenida en el expediente esté completa, conforme a los requisitos establecidos previamente, que el informe circunstanciado emitido para el efecto esté completo y correcto.
 - b. Recibir documentos relacionados a expedientes asignados, que presente el afiliado o patrono, diligenciados a través de providencia firmada y sellada por el Gerente o Secretario de Gerencia, por requerimiento realizado por la Gerencia del Instituto; con excepción a los requerimientos de atención inmediata que firme el Subgerente de Prestaciones Pecuniarias, diligencias que serán presentadas directamente en la Subgerencia.
 - c. Devolver a la dependencia de origen que corresponda, los expedientes para corrección y evidenciar claramente la o las enmiendas a realizar.
 - d. Validar con su rúbrica en la parte inferior derecha del expediente revisado sin enmiendas como correcto y cursar a la Gerencia para su conocimiento o gestión ante la Junta Directiva.
2. Todo expediente devuelto a la dependencia de origen que corresponda, por motivos de inconsistencia o incoherencia en el proceso de análisis o error en el informe circunstancia del Recurso de Apelación o Revocatoria, debe ser presentado nuevamente a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias para verificar su corrección y continuar el proceso.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

Procedimiento: No. 3 REVISIÓN DE EXPEDIENTES CON RECURSO DE APELACIÓN
O REVOCATORIA

Pasos 06 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS <u>Área de Asistencia</u> Analista de Recursos.....		INICIO
	01	Recibe expediente integrado con informe circunstanciado, revisa que documentos e informe estén completos y correctos.
	02	¿Existen correcciones?
	02.1	SI. Elabora cédula de revisión e indica correcciones a realizar, adjunta al expediente, registra en sistema de control motivo de devolución, descarga y traslada a Secretaría de egreso para su envío a donde corresponde. Continúa en Procedimiento No. 4 "Egreso de Expedientes".
	02.2	NO. Rubrica expediente, registra en el sistema de control verificación correcta y traslada a Secretaría Ejecutiva para firma del Subgerente.
<u>Despacho de Subgerencia</u> Secretaría Ejecutiva.....	03	Recibe expediente revisado, verifica que informe circunstanciado esté rubricado, coloca en papelera para firma del Subgerente.
Subgerente.....	04	Conoce expediente, firma documento y traslada a Secretaría Ejecutiva.
Secretaría Ejecutiva.....	05	Recibe expediente y traslada al responsable de análisis.
<u>Área de Asistencia</u> Analista de Recursos.....	06	Recibe, graba en el sistema de control evacuación del expediente que tenía asignado y traslada a Secretaría de egreso, para su envío a donde corresponda.
		FIN

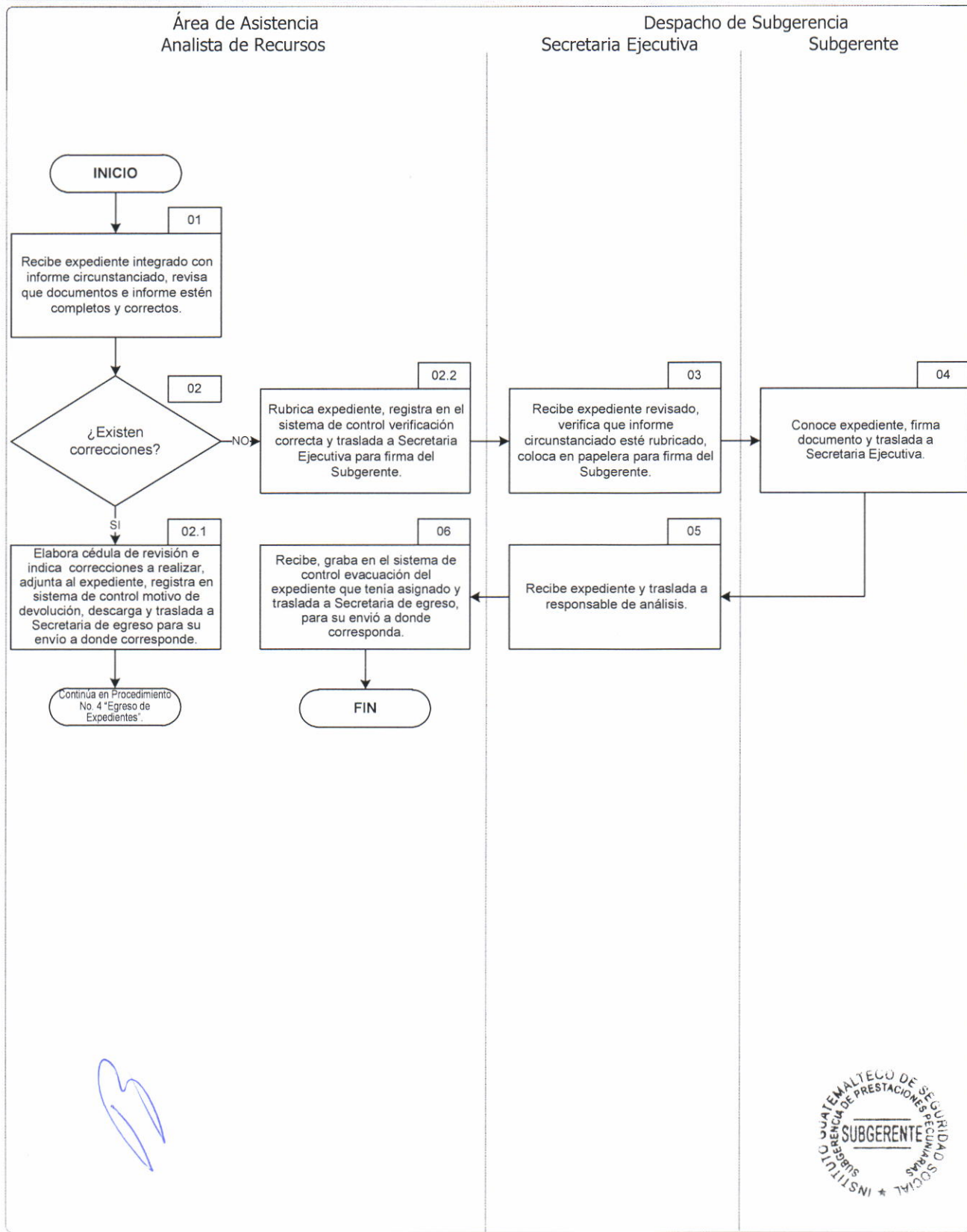




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

Procedimiento: No. 3 REVISIÓN DE EXPEDIENTES CON RECURSO DE APELACIÓN
O REVOCATORIA

Pasos 06 **Formas** 00





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

PROCEDIMIENTO No. 4

EGRESO DE EXPEDIENTES

NORMAS ESPECÍFICAS

Todo documento o expediente para evacuarse de la Subgerencia, debe cumplir con los requisitos siguientes:

- a. Identificarse con número de caso, nombre y lugar a donde se dirige.
- b. Estar firmado por el remitente.
- c. Estar elaborado en original, 3 copias cuando es dirigido únicamente a la dependencia, 4 copias cuando es dirigido a la Junta Directiva y todas las copias necesarias cuando se dirige copia para enterar a otras dependencias.
- d. Identificado con iniciales o la rúbrica del personal designado que lo revisó o analizó.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

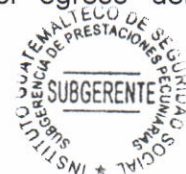
Procedimiento:

No. 4 EGRESO DE EXPEDIENTES

Pasos 07

Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS <u>Área de Recepción</u> Responsable de Despacho.		INICIA
	01	Recibe físicamente oficio o providencia elaborada en original y tres copias con expediente listo para evacuarse.
	02	Revisa que el documento identifique lugar de destino, que esté firmado por el remitente y que los anexos indicados estén completos.
	03	Numera, sella, engrapa original al inicio del expediente y desglosa para evacuar en la forma siguiente: • Copia numerada con sello de firma, para que la dependencia que recibe expediente firme de recibido. • Copia para registrar y descargar en el sistema de control, datos de numeración que correspondió al documento evacuado. • Copia numerada para entregar al Asistente que elaboró el documento, conforme iniciales.
	04	Anota en libro de conocimientos número de oficio, providencia o resolución, número de caso, iniciales del responsable de análisis o revisión, dependencia a donde va dirigido, destaca si es urgente, atención inmediata y la hora de salida.
	05	Entrega libro de conocimientos de documentos o expedientes físicos al Mensajero, para que realice entrega en la dependencia a donde va dirigido, espera devolución de copia firmada. Sale temporalmente del procedimiento.
	06	Recibe y revisa que copia esté firmada y sellada por la dependencia que recibió documento o expediente.
	07	Archiva copia firmada de recibido según numeración correlativa, como el comprobante del egreso del documento o expediente.
		FIN





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

Procedimiento:

No. 4 EGRESO DE EXPEDIENTES

Pasos

07

Formas

00

Área de Recepción
Responsable de Despacho

