RESOLUCIÓN NÚMERO 432-SGA / 2018

EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL: En la ciudad de Guatemala, a los treinta días del mes de mayo de dos mil dieciocho.

CONSIDERANDO

Que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social es una entidad que recibe y atiende una gran cantidad de correspondencia proveniente de sus Dependencias médicas y administrativas, de patronos, afiliados así como de otras entidades públicas y privadas, por lo que como parte de la modernización del Instituto, es de vital importancia optimizar los mecanismos de control sobre la recepción y atención de los documentos atendidos en el Instituto.

CONSIDERANDO

Que el Subgerente por medio de la Resolución 283-SGA/2018 aprobó la implementación y el uso institucional del **"Sistema Integral del Control de la Correspondencia Institucional -SICCI-"** como herramienta informática para el control y gestión de la correspondencia y documentación que ingresa al Instituto.

CONSIDERANDO

Que para el Instituto es relevante conocer la trazabilidad de los casos documentados, con el propósito de establecer el estado y lugar en que se encuentran, para mejorar la atención y garantizar una oportuna solución y respuesta.

CONSIDERANDO

Que es importante contar con los controles de la correspondencia institucional, así como definir el rol de los puestos de trabajo que participan en la misma, delimitando la responsabilidad en el control y la gestión de la correspondencia.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA I.G.S.S.

Hoja No. 1 de 20

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENTE

POR TANTO:

Esta Subgerencia con base en lo considerado y de conformidad con lo establecido en el Acuerdo del Gerente 1/2014 emitido el 27 de enero de 2014 y el Artículo 3 del Acuerdo 11/2016 del Gerente de fecha 27 de junio de 2016.

RESUELVE:

PRIMERO. Aprobar el **"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LA CORRESPONDENCIA INSTITUCIONAL"**, el cual consta de dieciséis (16) hojas impresas únicamente en su lado anverso, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente y que forman parte de esta Resolución.

SEGUNDO. El presente manual constituye el instrumento normativo, que permite conocer las normas, procedimiento y flujograma para el exitoso control y manejo de la correspondencia institucional.

TERCERO. El cumplimiento y aplicación del "Manual de Normas y Procedimientos para el Control de la Correspondencia Institucional", es responsabilidad del Subgerente Administrativo, además se contará con el apoyo de la Gerencia y de todas las Unidades y Dependencias que dentro de sus funciones hacen labores relacionadas con correspondencia.

CUARTO. Para lograr el cumplimiento de lo regulado en el manual que se aprueba con la presente Resolución, la Subgerencia Administrativa debe divulgar su contenido y enviar copia certificada a Gerencia, Departamento de Organización y Métodos, Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación Social, para su difusión dentro del Portal Electrónico del Instituto y al Departamento Legal para su compilación.

QUINTO. Las modificaciones y actualizaciones necesarias para el manual que se aprueba con esta Resolución, derivado de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento, se realizarán por medio de otro manual, el cual será aprobado con una nueva Resolución y que dejará sin efecto la presente, a solicitud y propuesta del Subgerente Administrativo.

SEXTO. El número de caso oficial para identificar un documento, será el proporcionado por el sistema informático vigente.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA I.G.S.S.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENTE

Hoja No. 2 de 20

RESOLUCIÓN NÚMERO 432-SGA/2018

SÉPTIMO. Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que se presente en la aplicación del presente Manual de Normas y Procedimientos, será resuelto en su orden, por el Subgerente Administrativo y en última instancia por el Gerente del Instituto.

OCTAVO. La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de la fecha de su emisión y complementa las disposiciones internas del Instituto.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENTE

Licenciado Edson Javier Rivera Méndez
Subgerente

EJRM/fwmr

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA I.G.S.S.

LIC. FELIX MAYE ASESOR I.G.S.S.

Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LA CORRESPONDENCIA INSTITUCIONAL

Guatemala, mayo de 2018

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENTE

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN..... 03

II. OBJETIVOS DEL MANUAL..... 03

III. CAMPO DE APLICACIÓN..... 03

IV. NORMAS 04

A. GENERALES..... 04-08

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMENTO..... 09

No. 1 Procedimiento General para el Manejo de Correspondencia

Normas específicas..... 09

Descripción..... 10-11

Flujograma..... 12-13

Anexos..... 14

Formulario CA-03..... 14

Guía de Requisitos para Recepción de Correspondencia Institucional..... 15

Glosario de simbología utilizada..... 16

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Normas y Procedimientos detalla las normas generales y específicas, así como el procedimiento para el control de la correspondencia institucional y su flujograma, con el objetivo de que cada puesto de trabajo que participa en la gestión y control de la correspondencia institucional, pueda realizar su función, sin que se evada la responsabilidad por parte del personal y que el procedimiento pueda ser fortalecido para optimizar los controles y por ende la atención de casos y expedientes que se gestionan en el Instituto.

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

1. Proporcionar las normas y procedimientos para el control en el ingreso y egreso de la correspondencia institucional.

2. Instruir a los puestos de trabajo en la manera correcta que debe gestionarse la correspondencia institucional, de acuerdo con sus roles y funciones.

III. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual de Normas y Procedimientos será de aplicación y observancia obligatoria en todas las Unidades Médicas y Dependencias Administrativas del Instituto, bajo la supervisión y asesoría de la Subgerencia Administrativa.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENTE

IV. NORMAS.

A. GENERALES

DE LAS UNIDADES O DEPENDENCIAS DEL INSTITUTO

1. La autoridad superior de la Unidad o Dependencia debe solicitar a la Subgerencia Administrativa la intervención del Departamento de Informática para la creación de usuarios y roles (descritos en el Manual de Usuario del sistema informático vigente), según corresponda.

2. La autoridad superior de la Unidad o Dependencia debe asignar las funciones de Ingreso, Gestión y Egreso de correspondencia a los puestos de trabajo que se verán involucrados en el procedimiento y utilización del sistema informático vigente.

3. La autoridad superior de la Unidad o Dependencia debe nombrar un enlace interno responsable de la comunicación con el Departamento de Informática, quien debe realizar las acciones siguientes:

   a. Velar por el uso adecuado del sistema informático vigente.

   b. Evaluar la funcionalidad del sistema informático vigente e informar al Departamento de Informática cuando sea necesario.

   c. Proponer al Departamento de Informática las modificaciones que sean necesarias al sistema informático vigente.

DEL PERSONAL QUE INTERACTÚA EN EL PROCEDIMIENTO

1. El Responsable de inicio genera documento de solicitud de gestión, (oficio, providencia, punto de acta u otro), con base en procedimiento interno previamente establecido.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

Hoja No. 7 de 20

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENTE

2. El Responsable de inicio debe basarse en procedimientos y lineamientos internos, buscando que el documento de origen esté en condiciones de ser tramitado y gestionado por la Dependencia que recibirá el requerimiento.

3. El Responsable de inicio, el Responsable de egreso, así como el Responsable de ingreso, deben verificar los datos y el contenido del documento, basándose en la "Guía de Requisitos para Recepción de Correspondencia Institucional", la cual se adjunta en los anexos de este manual.

4. El Responsable de egreso del documento, previo a trasladar el expediente, debe ingresar el documento al sistema informático vigente para la asignación del número de caso y número de documento correspondientes.

5. El Responsable de egreso del documento, debe registrar su egreso en el sistema informático vigente y solicitar que el documento sea trasladado físicamente hacia la Dependencia de destino.

6. El Responsable de ingreso debe revisar que el documento sea correcto y que esté de acuerdo con la "Guía de Requisitos para Recepción de Correspondencia Institucional"; caso contrario, debe ser rechazado y devuelto a la Dependencia solicitante, explicando en una nota en el sistema o por correo electrónico los motivos del rechazo.

7. El Responsable de ingreso asigna el documento al Responsable de su gestión, con base en procedimientos internos, registrando todas las acciones en el sistema informático vigente.

8. El Responsable de la gestión del documento, atiende y resuelve el caso con base en procedimientos internos, registrando todas las acciones en el sistema informático vigente.

9. El Responsable del egreso del documento, previo a egresar el expediente, debe digitalizarlo y adjuntarlo de manera electrónica en el sistema informático vigente, registrando en el mismo todas las acciones realizadas.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL I.G.S.S. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

Hoja No. 8 de 20

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENTE

10. Los documentos deben ser identificados con sello al momento de su recepción, dejando constancia de fecha, hora y firma del Responsable de ingreso.

11. El Responsable de la gestión de correspondencia será encargado de la guarda y custodia de los documentos físicos, durante el proceso de atención.

12. La autoridad superior de la Unidad o Dependencia deberá designar al Responsable del resguardo del archivo físico, cuando aplique.

13. El Responsable de egreso debe remitir el expediente físico a la Unidad o Dependencia solicitante o a la que continuará con la atención, registrando en el sistema las acciones realizadas.

14. El Responsable de egreso realiza las acciones siguientes:

    a. Verifica que los datos del expediente sean correctos con base en la "Guía de Requisitos para Recepción de Correspondencia Institucional".

    b. Registra egreso en el sistema informático vigente, digitaliza expediente y asigna caso a la Dependencia gestora.

    c. Solicita traslado del expediente físico vía mensajero institucional u otro medio de envío.

    d. Recibe expediente físico con respuesta, lo revisa con base en procedimiento interno previamente establecido y descarga del sistema informático vigente.

DE LOS USUARIOS EN GENERAL

1. Procura el uso adecuado del sistema informático vigente.

2. Reporta oportunamente al enlace designado los problemas o inconvenientes que se susciten en la utilización del sistema.

3. Deja constancia en el sistema informático vigente de las operaciones realizadas para dar atención a lo requerido en los documentos.

DE LA RECEPCIÓN E INGRESO DE DOCUMENTOS

1. Para la recepción de documentos, se debe cumplir con los requisitos mínimos contenidos en la "Guía de Requisitos para Recepción de Correspondencia Institucional" que se incluye como anexo en el presente Manual.

2. Los documentos deben ser identificados con sello al momento de su recepción, dejando constancia de fecha, hora y firma de usuario receptor.

3. El ingreso de documentos debe realizarse por el personal designado para el efecto, previa solicitud de acceso al sistema informático vigente.

DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

1. Es el ente rector del procedimiento general y del sistema informático vigente para el control de correspondencia institucional.

2. Avala las modificaciones solicitadas por la Unidad o Dependencia y que son realizadas por el Departamento de Informática, según la normativa institucional vigente.

DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

1. Es el administrador del sistema informático vigente, debiendo asegurar el resguardo de la información y realizar las modificaciones solicitadas, según la normativa institucional vigente, con el aval de la Subgerencia Administrativa.

2. Realiza la implementación del sistema informático vigente en las Unidades y Dependencias del Instituto a todo nivel.

3. Brinda capacitación a todos los usuarios según rol asignado.

4. Brinda soporte técnico a requerimiento de los usuarios del sistema informático vigente.

DE LA ASIGNACIÓN DE NÚMERO DE CASO

1. Todo documento que surja de una nueva gestión dentro de las actividades de las Dependencias administrativas o Unidades Médicas, deberá ser identificado con "Número de Caso", sin excepción alguna.

2. Todo documento externo que ingresa al Instituto procedente de persona individual, jurídica, pública o privada, para una nueva gestión no relacionada con una anterior, deberá ser identificado con "Número de Caso", sin excepción alguna.

3. Los nuevos documentos que surjan de un caso existente, deberán ser identificados con el mismo "Número de Caso", además de su correlativo por documento, con el objetivo de mantener una relación entre las distintas gestiones, evitando una nueva asignación al expediente.

4. El número de caso será único y servirá para conocer su trazabilidad y estado, así como para ser consultado por las autoridades del Instituto o Unidades y Dependencias involucradas.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL I.G.S.S. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
Hoja No. 11 de 20
SUBGERENCIA

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.1 Procedimiento General para el Manejo de Correspondencia

Normas Específicas

1. Todo documento se identificará en el extremo superior derecho con un "Número de Caso", el cual será de uso institucional y un "Número de Documento" que puede ser impreso o consignado a través de numeradora, por ejemplo: Caso No. XXX, Documento No. XXX (podría ser providencia, oficio u otro).

2. El Número de Documento, se delimitará según cada Unidad Médica o Dependencia administrativa, el cual se reiniciará con el nuevo ejercicio anual.

3. El ingreso de los documentos externos debe registrarse en el sistema informático vigente y también se identificarán con Número de Caso proporcionado por el mismo.

4. Cuando los documentos sean de origen externo al Instituto, si no cuenta con Número de Documento se podrá ingresar en el sistema haciendo uso de la abreviatura S/N (sin número).

5. La fecha consignada en el documento no puede ser mayor a la fecha de registro en el sistema.

6. Todo documento enviado a entidades externas en el cual se requiera una respuesta de parte del destinario, debe hacerse acompañar de un formato que será generado por el sistema informático vigente, el cual describa: Número de Caso, Número de Documento y fecha de egreso, además indicar "la obligatoriedad de devolución del mismo", adjunto a la gestión requerida u otros datos necesarios. Dicho formato tiene como objetivo identificar y agilizar el seguimiento de las gestiones contenidas en el expediente.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENCIA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LA CORRESPONDENCIA INSTITUCIONAL

Procedimiento:	No.1 Procedimiento General para el Control de Correspondencia	Pasos 10	Formas 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
UNIDAD O DEPENDENCIA EMISORA Responsable de inicio……		**INICIO**
	01	Genera documento de correspondencia con base en procedimientos internos, el cual va dirigido a la Unidad o Dependencia gestora.
Recepción Responsable de egreso..	02	Recibe documento de correspondencia con el aval del Jefe o autoridad responsable, verificando que los datos sean correctos.
	03	Registra egreso del documento en el sistema informático vigente, el cual le asignará un número de caso institucional y de documento.
	04	Digitaliza el documento y lo adjunta en el sistema informático vigente.
	05	¿El documento es para atención interna? 5.1 SÍ. Registra en el sistema informático vigente su envío a la Unidad o Dependencia gestora, solicitando el traslado del documento físico por vía mensajero u otro medio. (Continúa en paso 06). 5.2 NO. Traslada documento a empresa de correo particular para su envío a donde corresponda, utilizando el formulario CA-03. (Sale del procedimiento).

Procedimiento: No.1 Procedimiento General para el Control de Correspondencia | **Pasos** 10 | **Formas** 01

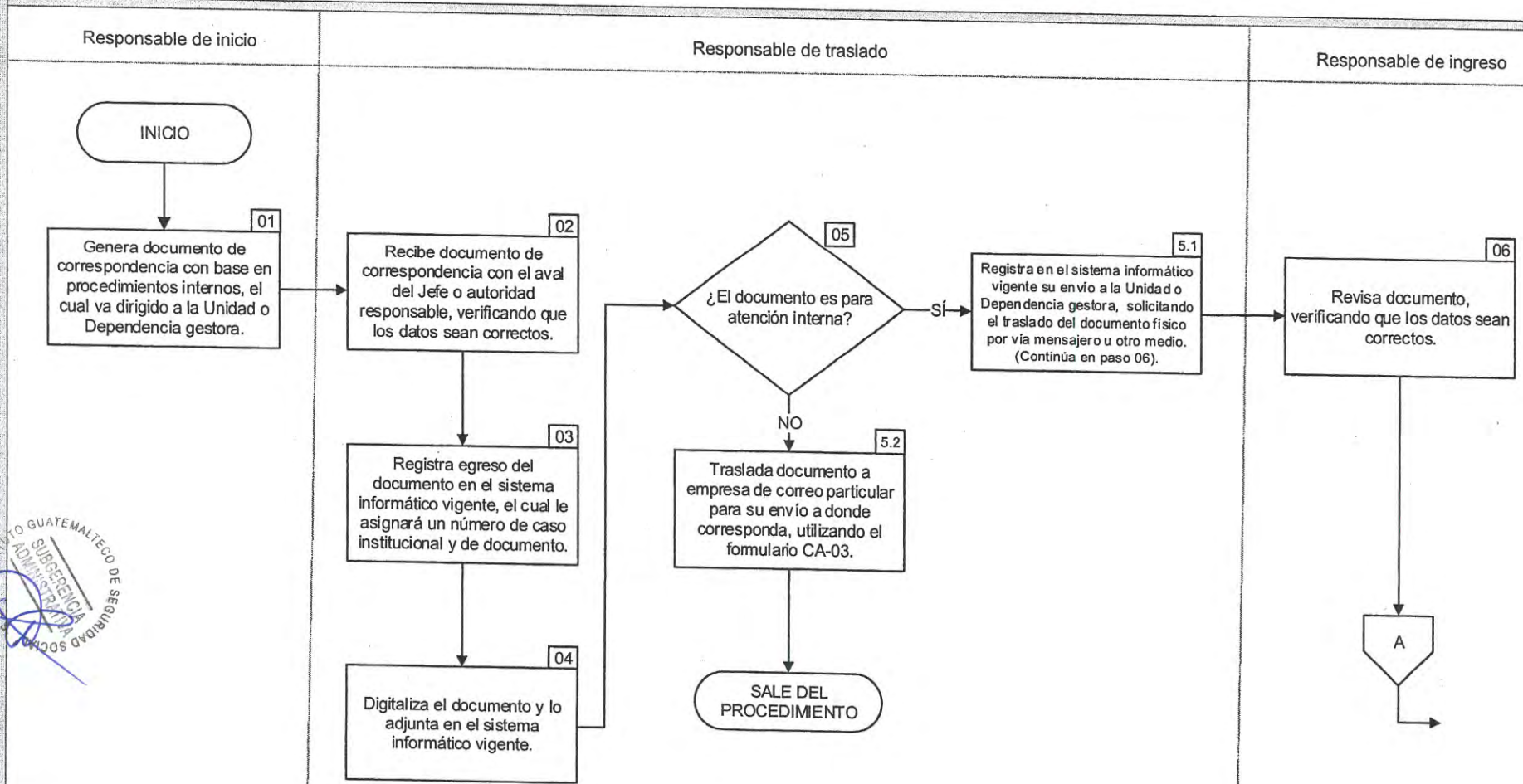
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
UNIDAD O DEPENDENCIA GESTORA		
Recepción		
Responsable de ingreso..	06	Revisa documento, verificando que los datos sean correctos.
	07	¿El documento cumple con los requisitos para su recepción?
		7.1 SÍ. Recibe el documento físicamente y en el sistema informático vigente. (Continúa en paso 08).
		7.2 NO. Devuelve el documento a la persona que realiza la entrega de parte de la Dependencia emisora y rechaza su recepción en el sistema informático vigente. (Sale del procedimiento).
	08	Asigna el documento con base en procedimientos internos para resolverlo.
Responsable de gestión..	09	Recibe y resuelve el documento, trasladándolo con base en procedimientos internos.
Responsable de egreso..	10	Recibe documento (de respuesta o requerimiento), lo digitaliza, registra su egreso y adjunta en el sistema informático vigente, trasladando documento físico a la Dependencia que corresponda, con base en normas y procedimientos establecidos.
		FIN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LA CORRESPONDENCIA INSTITUCIONAL

Pasos 10 **Formas** 01

Procedimiento:

No.1 Procedimiento General para el Control de Correspondencia



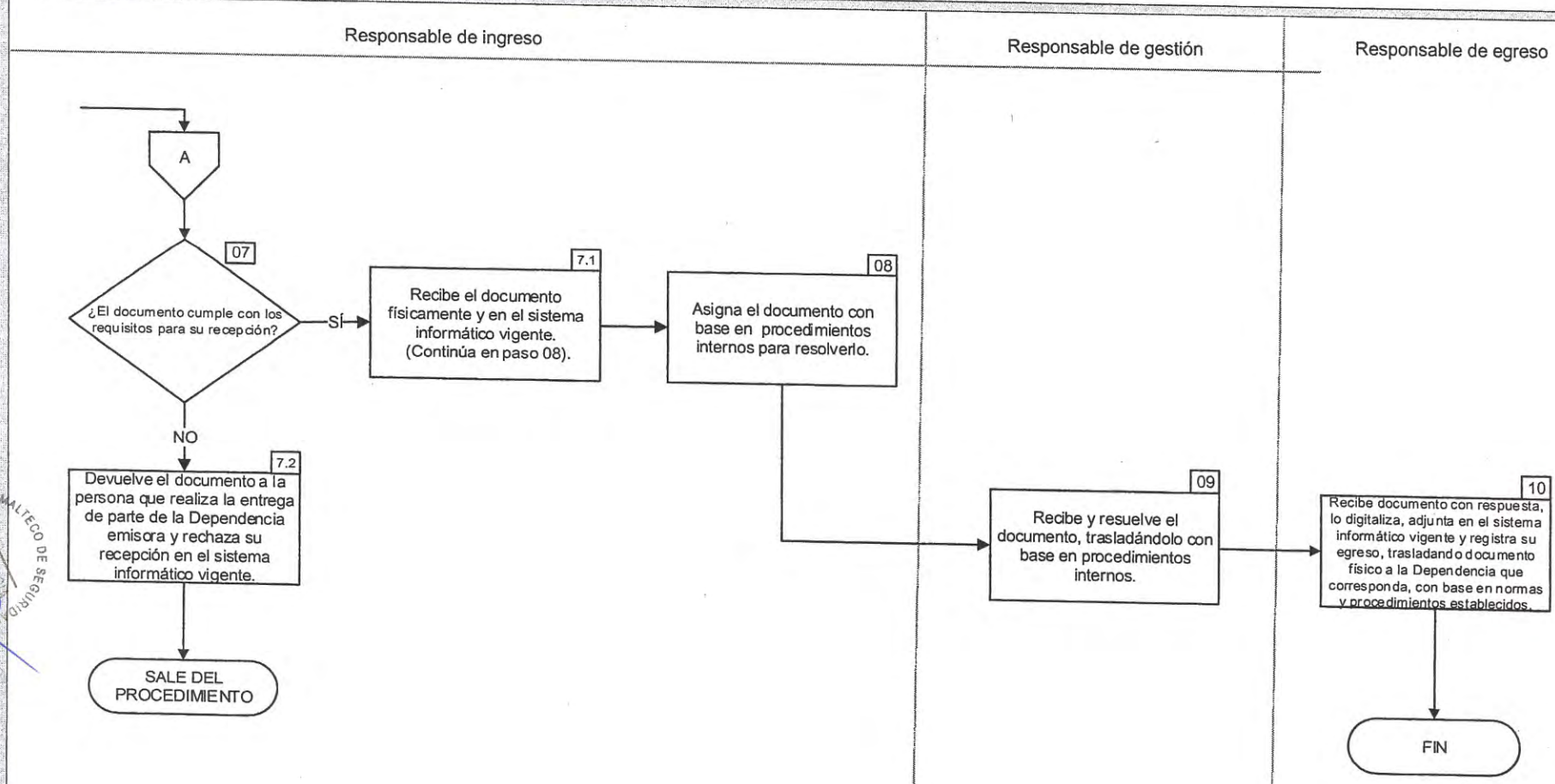
Hoja No. 13 de 20

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LA CORRESPONDENCIA INSTITUCIONAL

Pasos 10 **Formas** 01

Procedimiento:

No.1 Procedimiento General para el Control de Correspondencia



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
Hoja No. 10 de 80

ANEXOS

Formulario CA-03

SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO **Form. CA-3**

Envío de Correspondencia Particular

Codigo de dependencia:

siguiente.

No.	Tipo de Doc.	No. Doc.	Afiliación o Patrono	No. Hojas	Destinatario	Contenido	Dirección

Elaborado por:

Nombre completo	No. De empleado	Cargo	Firma

Fecha y Hora
07/02/2018 10:35

NOTA: Este formulario es válido, únicamente con la consignación de los datos de la persona que lo elaboró.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
Hoja No. 17 de 20

Guía de Requisitos para Recepción de Correspondencia Institucional

Toda correspondencia institucional, para ser recibida, debe cumplir con los requisitos siguientes: **Cuando aplique*.**

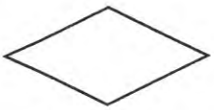
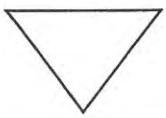
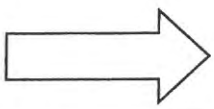
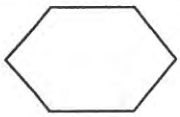
1. Hoja membretada que identifique al remitente. (Nombre de institución y/o Dependencia).
2. Datos de la institución o Dependencia solicitante (dirección, teléfono, email u otros).
3. Número de caso y correlativo del documento.
4. Lugar y fecha de emisión.
5. Nombre correcto de la Dependencia a la que se dirige.
6. Nombre y cargo correctos de la persona a que se dirige.
7. Nombre, firma, cargo y sello de la persona responsable (emisor).
8. Anexos correctos (en descripción y cantidad de folios).
9. Iniciales de la persona que emite el documento.
10. Documento fotocopiado para consignar firma y sello de recibido. (copia de recibido).
11. Que el documento original no contenga ningún tipo de alteración.

Todo documento que no llene los requisitos descritos, deberá ser rechazado, indicando los motivos de rechazo, debe colocarse número de teléfono o extensión para solventar dudas al respecto.

* NO aplica para toda la correspondencia, en virtud que se recibe documentación elaborada por afiliados, población con derecho o personas particulares, quienes no podrán cumplir con algunos de los requisitos establecidos en la presente guía.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
Hoja No. 18 de 20
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA

SIMBOLOGÍA UTILIZADA

	Inicio o Final del Flujo: Indica la unidad administrativa o la persona que recibe o proporciona la información.
	Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	**Decisión o alternativa:** Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	**Archivo:** Indica que se guarde un documento en forma permanente y se invierte la figura cuando se guarda en forma temporal.
	Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra página diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	**Transporte o envío:** Es la acción de enviar documentos fuera del edificio, donde se requiere mensajero, correo, courier, entre otros.
	**Referencia a otro procedimiento:** En el caso de que luego de una actividad o acción se realice un procedimiento completo ya establecido, se anota dentro del símbolo el procedimiento al que se refiere.
	Flujo: Indica hacia donde se dirige el siguiente **paso** del procedimiento
	Referencia cruzada: Se utiliza para hacer referencia en página de la intervención de otro puesto de trabajo en la misma página del mismo procedimiento.

LA INFRASCRITA SECRETARIA a.i. DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

C E R T I F I C A:

Que las fotocopias que anteceden son **auténticas** por haber sido reproducidas el día de hoy en mi presencia, directamente de los documentos originales que corresponden a la **Resolución No. 432-SGA/2018** emitida por la Subgerencia Administrativa, el 30 de mayo de 2018 y al **"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LA CORRESPONDENCIA INSTITUCIONAL"**, y en cumplimiento al Artículo ocho (8) del Acuerdo 1/2014 de fecha 27 de enero de 2014, emitido por **Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social** y del punto CUARTO de la Resolución No.432-SGA/2018, extiendo la presente en diecinueve (19) hojas, impresas únicamente en su anverso y la presente que constituye la número veinte (20), que para remitir al **Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas** para su divulgación en el portal del Instituto, numero, firmo y sello, en la Ciudad de Guatemala el uno de junio de dos mil dieciocho.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

Mildred Fabiola Chitamul del Cid
Secretaria a.i.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENTE

Vo. Bo.
Licenciado Edson Javier Rivera Méndez
Subgerente

7ª. Avenida 22-72, zona 1, Centro Cívico Guatemala, C. A.PBX: 2412-1224
www.igssgt.org