

**ACUERDO No. 14/2013**

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

**CONSIDERANDO:**

Que siendo uno de los objetivos del Departamento de Organización y Métodos, incrementar la eficiencia administrativa mediante la elaboración de estudios técnico-administrativos que buscan el mejoramiento de los procedimientos, métodos y sistemas de trabajo que dan como resultado, la reducción de costos y esfuerzos innecesarios para lograr la simplificación del trabajo, la asistencia y asesoría es una actividad importante que debe realizarse de forma eficiente y eficaz.

Que es necesario establecer un instrumento administrativo que de forma técnica contenga las bases para apoyar y facilitar la orientación de las distintas dependencias, a manera de informarse sobre la forma como deberán presentar sus propuestas ante el Departamento de Organización y Métodos.

Que el Departamento de Organización y Métodos para cumplir en forma eficiente, dinámica y oportuna sus asignaciones, requiere de instrumentos administrativos de apoyo que normen y guíen sus procedimientos.

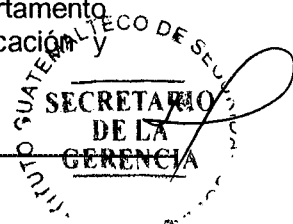
**POR TANTO,**

En uso de las facultades 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 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS**, el cual consta de once (11) folios numerados, firmados y sellados por el Secretario de la Gerencia y que forman parte de este acuerdo.

**Artículo 2.** El cumplimiento, aplicación y socialización del presente Acuerdo y Manual, será responsabilidad de la Jefatura y del personal que integra el Departamento de Organización y Métodos, bajo la supervisión del Subgerente de Planificación y Desarrollo, en razón de competencia.



**Artículo 3.** La actualización y modificación que sea necesaria al manual que se aprueba mediante el presente Acuerdo, se efectuará sustituyéndolo totalmente por uno nuevo, con el aval del Subgerente de Planificación y Desarrollo y aprobado mediante un Acuerdo del Gerente.

**Artículo 4.** Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que se presente en la aplicación del presente Manual, será resuelto conforme los lineamientos institucionales y en su orden, por el Jefe del Departamento de Organización y Métodos, el Subgerente de Planificación y Desarrollo y en última instancia por el Gerente del Instituto.

**Artículo 5.** El presente Acuerdo entra en vigencia el día siguiente de su emisión y complementa las disposiciones internas del Instituto.

Dado en la Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el siete de febrero de dos mil trece.

  
LIC. ARNOLDO ADAN AVAL ZAMORA  
GERENTE





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS**  
**Aprobado mediante Acuerdo No. 14/2013 de Gerencia**

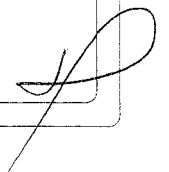


Guatemala, Febrero 2013



## ÍNDICE

	<b>Pagina No.</b>
I. INTRODUCCIÓN.....	03
II. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	04
III. CAMPO DE APLICACIÓN.....	04
IV. NORMAS GENERALES.....	05
V. NORMAS ESPECÍFICAS.....	05
VI. PROCEDIMIENTO "Requerimiento y atención de estudios solicitados al Departamento de Organización y Métodos"	
Descripción.....	08
Flujograma.....	10



## I. INTRODUCCIÓN

Siendo parte importante de las funciones del Departamento de Organización y Métodos, las de promover, proponer y formalizar la normativa y procedimientos necesarios para acompañar los procesos de cambios y descentralización de funciones de las dependencias en el Instituto; diseñar y establecer métodos administrativos modernos, adaptados a las necesidades del Instituto, procurando la tecnificación y el desarrollo de procedimientos dinámicos; analizar, evaluar y proponer la modificación de sistemas y procedimientos administrativos existentes o instalar otros nuevos que se consideren necesarios y convenientes para mejorar los servicios a patronos, trabajadores, beneficiarios y público; así como, colaborar con estudios de planificación y aplicación de procedimientos que coadyuven a mejorar o implementar sistemas mecanizados, virtuales o de otras tecnologías con el fin de automatizar el Instituto; es necesario presentar un documento que de forma técnica, exponga la forma como se dará la atención a los requerimientos que hacen las distintas dependencias del Instituto, con el propósito de convertirse en un instrumento de comunicación e información para entrenar, capacitar y orientar de forma permanente.

El presente Manual, contiene los objetivos del manual, el campo de aplicación, las normas generales y específicas; así como el procedimiento de forma descriptiva y en flujograma que servirá de guía al personal que lo requiera.

## **II. OBJETIVOS DEL MANUAL**

1. Informar a las dependencias interesadas y al personal que tiene las atribuciones de dirección, administración y ejecución en el Instituto, la forma como se recibirán y atenderán las solicitudes de trabajo que son trasladadas al Departamento de Organización y Métodos, con el propósito de facilitar su desarrollo y resolver cada situación.
2. Proporcionar información general sobre las actividades que se deben realizar en la gestión que le corresponde efectuar a las distintas dependencias del Instituto, para la atención y desarrollo de proyectos y propuestas que se hagan llegar al Departamento de Organización y Métodos.
3. Guiar al recurso humano del Departamento de Organización y Métodos acerca de su responsabilidad para atender de forma oportuna las solicitudes de trabajo.

## **III. CAMPO DE APLICACIÓN**

El presente manual es de observancia, aplicación y cumplimiento por parte de las Subgerencias del Instituto, en especial de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo por medio del Departamento de Organización y Métodos, en el sentido de velar por que se cumpla con las normas y procedimiento establecidos.

#### IV. NORMAS GENERALES

1. El Departamento de Organización y Métodos, debe ejecutar sus funciones, apoyándose de los instrumentos administrativos en donde se establezcan las acciones y responsabilidades a ejecutar por parte de cada dependencia, en un marco general de normas y procedimientos establecidos para tal efecto.
2. Los planteamientos ante el Departamento de Organización y Métodos deberán ser presentados por los Jefes de las Dependencias, acompañadas de la exposición de la necesidad o urgencia de su emisión, el estudio técnico que respalde su aplicación y la opinión favorable de la Subgerencia que por dependencia jerárquica corresponda.
3. Se atenderá con prioridad las propuestas de trabajo que tengan relación con el marco de políticas y objetivos estratégicos institucionales, estudios de especial interés que disponga la Gerencia y a casos no programados que se consideren de urgencia institucional.
4. Las propuestas para aprobación por medio de Acuerdos de la Junta Directiva o del Gerente del Instituto, deberán contar con el análisis y opinión del Departamento de Organización y Métodos y dictamen del Departamento Legal.
5. Todo funcionario del Instituto, deberá cumplir con la normativa y procedimientos que rige la gestión administrativa de atención de estudios realizados por el Departamento de Organización y Métodos.
6. Para efectos de ordenamiento metodológico, los contenidos que conforman la estructura de los Manuales y las etapas para su elaboración; así como, de otros instrumentos administrativos, se encontrarán definidos en la "Guía para la Elaboración y Presentación de Estudios" del Departamento de Organización y Métodos.

#### V. NORMAS ESPECÍFICAS

Para una atención oportuna, se deberá tomar en cuenta que las propuestas de estudios, consideren los aspectos siguientes:

1. Haberse cumplido con lo que establece la normativa contenida en los instrumentos definidos en la Norma General 6 de este Manual, para presentar de una forma técnica y estandarizada, las propuestas contenidas en proyectos de Acuerdos de los órganos directores; así también, con el contenido y estructura de un instrumento administrativo del Instituto.

2. La propuesta deberá contar con los criterios y opiniones objetivas de los jefes inmediatos superiores, quienes serán los responsables de aprobar el traslado de las diligencias a la Subgerencia que por dependencia jerárquica corresponda, quien a su vez deberá manifestar interés en proporcionar la información complementaria y apoyar la implantación de los productos o resultados de la propuesta estudiada, quien con la debida opinión avalará el envío a la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, la que de considerarlo pertinente, la hará llegar al Departamento de Organización y Métodos.
3. Para determinar con precisión el objetivo de la propuesta requerida y facilitar el análisis y las consideraciones técnicas necesarias para su realización, ésta deberá proporcionarse de forma descriptiva, clara en lo que se pretende normar, sistematizar o instituir; con información objetiva, verídica, exacta, incluyendo sus términos de referencia y no solamente una idea de la misma; por lo que el Departamento de Organización y Métodos podrá devolver aquellas propuestas de trabajo que no cumplan con los requisitos establecidos.
4. Toda disposición relacionada con estructura administrativa y la ejecución de los procesos de las dependencias o áreas del Instituto, deberán ser presentadas al Departamento de Organización y Métodos, de forma escrita y electrónica.
5. Corresponde al Departamento de Organización y Métodos, establecer la estructura del proyecto y el nivel de aprobación o autorización que requiera para la correspondiente aplicación institucional, ya sea por medio de Acuerdo de la Junta Directiva, de Acuerdo del Gerente o de otro documento que por su grado de aplicación operativa, requiera únicamente la autorización a un nivel administrativo inferior de los jefes inmediatos.
6. Todo estudio que sea requerido ante el Departamento de Organización y Métodos, con relación a la elaboración de instrumentos administrativos, deberá desarrollar de forma general las etapas correspondientes:
  - a. **Planificación del Trabajo.** Establecimiento de un programa de trabajo y en algunos casos por su complejidad, requiere de la conformación de un grupo de trabajo encargado de la elaboración del estudio, conformado con representantes de cada una de las unidades administrativas o un grupo de funcionarios determinado por la jerarquía, quienes contarán con un coordinador o responsable para conducir el trabajo del grupo con el fin de mantener homogeneidad en el contenido y la presentación de la información. En el caso de instrumentos administrativos como los Manuales, incluye, cuáles serán las herramientas metodológicas que se utilizarán para obtener la información, así como el tipo de ésta que se va a requerir y el cronograma de actividades a desarrollar para su elaboración.



- b. **Técnicas de Investigación.** Para recabar la información necesaria se deberán establecer y diseñar las técnicas de investigación a utilizarse, dentro de las cuales pueden ser, la Investigación Documental, la Entrevista, los Cuestionarios y observación directa, entre otros.
- c. **Análisis de la Información.** Después de obtener la información necesaria, ésta deberá ser organizada y analizada de manera que presente un orden lógico para el desarrollo del Instrumento motivo de estudio.
- d. **Elaboración del Instrumento Administrativo.** En esta etapa se establece el diseño y la presentación que se utilizará para elaborar el tipo de Instrumento Administrativo. Incluye redacción y formato.
- e. **Validación.** El Instrumento Administrativo se deberá presentar a la autoridad técnico-normativa de competencia y a los responsables de cada unidad administrativa a la que va dirigido, para efectos de validación y establecer si la información referente corresponde a dicha unidad administrativa.
- f. **Autorización.** Una vez realizada la validación, se deberá formalizar, solicitando la autorización del documento, ya sea por la autoridad máxima del Instituto o de la unidad administrativa que corresponda, dependiendo del nivel ejecutivo u operativo que se requiera, que para su efecto, la gestión correspondiente estará a cargo del Departamento de Organización y Métodos, de conformidad con lo establecido en los Instrumentos de apoyo, referidos en la Norma General 6 de este Manual.
- g. **Distribución y socialización.** Obtenida la autorización y reproducción, es importante que se distribuya entre las unidades administrativas correspondientes con la finalidad de que el personal lo conozca y haga uso de esta herramienta; de considerarse necesario, la versión electrónica del documento podrá ser incorporado al portal electrónico del Instituto, con el fin de proveer el libre acceso a la información pública.
- h. **Revisión y Actualización.** Los Instrumentos Administrativos, deben ser objeto de revisiones periódicas a cargo de los jefes de las dependencias involucradas y autoridades superiores, quienes deberán presentar los respectivos planteamientos con el aval de la Subgerencia a la que corresponda su aplicación y competencia, habiendo considerado el registro de las modificaciones anteriores, con el objeto de que sean apegados a la realidad institucional y mantenerlos permanentemente actualizados.

## VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMA

Las normas generales y específicas se complementan con el procedimiento de forma descriptiva y flujograma siguiente:





**Procedimiento: Requerimiento y atención de estudios solicitados al Departamento de Organización y Métodos**

Pasos **10** Formas **00**

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Dependencia interesada.....	01	<p>INICIO</p> <p>Elabora su requerimiento y/o propuesta correspondiente, según lineamientos dictados por el Departamento de Organización y Métodos, contenido en los Instrumentos de apoyo para la elaboración y presentación de estudios.</p>
Subgerencia correspondiente.....	02	<p>Requiere el Aval de la Subgerencia que corresponda, según su línea jerárquica.</p>
Subgerencia de Planificación y Desarrollo...	03	<p>Avala requerimiento y/o propuesta, que envía a la Subgerencia de Planificación y Desarrollo.</p>
Departamento de Organización y Métodos.....	04	<p>Recibe propuesta y/o requerimiento y de considerarlo dentro de las prioridades institucionales, la traslada al Departamento de Organización y Métodos.</p>
	05	<p>Recibe y registra el ingreso del requerimiento y/o propuesta correspondiente y se asigna a quien corresponda.</p>
	06	<p>Requerimiento y/o propuesta, ¿Cumple con los contenidos mínimos que se requieren según normas del Departamento de Organización y Métodos?</p> <p>06.1 SI: Elabora el plan de trabajo y agota el procedimiento metodológico correspondiente, según el tipo de estudio requerido. (Continúa en paso 7)</p> <p>06.2 NO: Elabora informe y devuelve a la Dependencia Interesada, a efecto de que cumpla con los requisitos mínimos con los cuales deberá presentar la propuesta. (Sale del procedimiento)</p>
	07	<p>La propuesta ¿Se encuentra contenida en un proyecto de Acuerdo que requiere el Dictamen del Departamento Legal?</p> <p>07.1 SI: Elabora solicitud y traslada por intermedio de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, al Departamento Legal para el Dictamen correspondiente. (Continúa en paso 8)</p> <p>07.2 NO: Elabora informe correspondiente que acompaña al instrumento administrativo del cual presenta opinión. (Continúa en paso 9.2)</p>



Procedimiento:

### Requerimiento y atención de estudios solicitados al Departamento de Organización y Métodos

Pasos 10 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Departamento de Organización y Métodos.....	08	Recibe Dictamen del Departamento Legal, analiza, realiza las correcciones de merito en caso procedan al proyecto y elabora el informe correspondiente que lo acompaña.
	09	¿Propuesta requiere ser aprobada por la Máxima Autoridad del Instituto?  09.1 SI: Traslada informe y proyecto elaborado a la Gerencia, para aprobación, requiriendo previamente el visto bueno del Subgerente de Planificación y Desarrollo.  09.2 NO: Traslada informe y propuesta elaborada a la Dependencia solicitante, requiriendo previamente el visto bueno de Subgerente de Planificación y Desarrollo.
Dependencia interesada.....	10	Pone en práctica la propuesta avalada y/o autorizada.  <b>FIN</b>

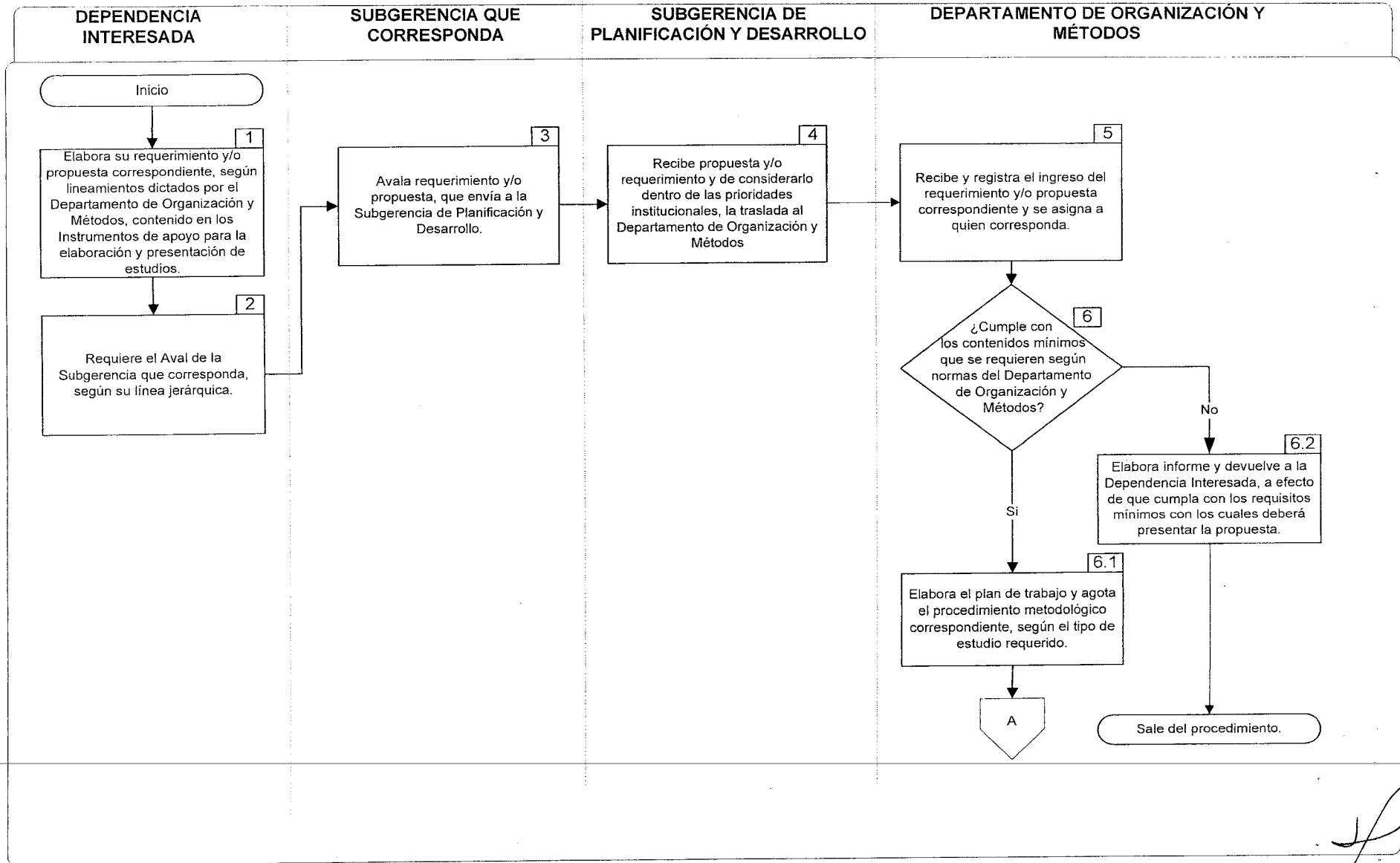




Procedimiento:

### Requerimiento y atención de estudios solicitados al Departamento de Organización y Métodos

Pasos 10 Formas 00





Procedimiento:

### Requerimiento y atención de estudios solicitados al Departamento de Organización y Métodos

Pasos 10 Formas 00

DEPENDENCIA INTERESADA

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

