



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Ingeniería  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

OPTIMIZACIÓN DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO  
PARA LA ADQUISICIÓN DE INSUMOS DENTRO DEL HOSPITAL  
GENERAL DE ENFERMEDADES IGSS

**Karin Sucely Paz Reyes**

Asesorado por el Ing. Eleazar Juan López Gómez

Guatemala, marzo de 2011

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**OPTIMIZACIÓN DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO  
PARA LA ADQUISICIÓN DE INSUMOS DENTRO DEL HOSPITAL  
GENERAL DE ENFERMEDADES IGSS**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
POR

**KARIN SUCELY PAZ REYES**

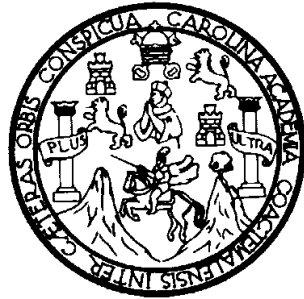
ASESORADO POR EL ING. ELEAZAR JUAN LÓPEZ GÓMEZ

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**INGENIERA INDUSTRIAL**

GUATEMALA, MARZO DE 2011

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE INGENIERÍA



**NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA**

DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
VOCAL I	Ing. Alfredo Enrique Beber Aceituno
VOCAL II	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco
VOCAL III	Ing. Miguel Angel Dávila
VOCAL IV	Br. Luis Pedro Ortiz de León
VOCAL V	P.A. José Alfredo Ortiz Herincx
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO**

DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
EXAMINADOR	Inga. Miriam Patricia Rubio Contreras
EXAMINADOR	Ing. Carlos Alex Olivares Ortiz
EXAMINADOR	Inga. Norma Ileana Sarmiento Zeceña
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

## **HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR**

En cumplimiento con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

### **OPTIMIZACIÓN DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO PARA LA ADQUISICIÓN DE INSUMOS DENTRO DEL HOSPITAL GENERAL DE ENFERMEDADES IGSS.**

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, con fecha mayo de 2009.

---

Karin Sucely Paz Reyes

Guatemala, octubre de 2010.

Ingeniero  
César Ernesto Urquizu Rodas  
Director  
Escuela Mecánica Industrial  
Presente

Ingeniero Urquizu

Le saludo atentamente informándole que se procedió a la asesoría y revisión del trabajo de graduación titulado "**Optimización de un sistema administrativo para la adquisición de insumos dentro del Hospital General de Enfermedades IGSS**", realizado por la estudiante de ingeniería Industrial Karin Sucely Paz Reyes con carné 2004-13307.

Después de haber realizado todos los cambios necesarios, y siguiendo las recomendaciones de la asesoría, se ha cubierto el estudio planeado, habiendo proyectado soluciones de ingeniería, en virtud me permito recomendar su aprobación.

Atentamente,

  
Eleazar Juan López Gómez  
INGENIERO MECANICO INDUSTRIAL  
COLEGIADO 4787

---

Ing. Eleazar Juan López Gómez  
Colegiado No. 4787



Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **OPTIMIZACIÓN DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO PARA LA ADQUISICIÓN DE INSUMOS DENTRO DEL HOSPITAL GENERAL DE ENFERMEDADES IGSS**, presentado por la estudiante universitaria **Karin Sucely Paz Reyes**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

ID Y ENSEÑAD A TODOS

Inga. Nora Leonor Elizabeth García Tobar  
Catedrática Revisora de Trabajos de Graduación  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

Guatemala, noviembre de 2010.

/mgp



REF.DIR.EMI.029.011

El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el Visto Bueno del Revisor y la aprobación del Área de Lingüística del trabajo de graduación titulado **OPTIMIZACIÓN DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO PARA LA ADQUISICIÓN DE INSUMOS DENTRO DEL HOSPITAL GENERAL DE ENFERMEDADES IGSS**, presentado por la estudiante universitaria **Karin Sucely Paz Reyes**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Ing. Cesar Ernesto Urquiza Rodas  
**DIRECTOR**  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, marzo de 2011.

/mgp



El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al trabajo de graduación titulado: **OPTIMIZACIÓN DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO PARA LA ADQUISICIÓN DE INSUMOS DENTRO DEL HOSPITAL GENERAL DE ENFERMEDADES, IGSS**, presentado por la estudiante universitaria **Karin Sucely Paz Reyes**, autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE.

Ing. Murphy Olimpo Paiz Recinos  
DECANO



Guatemala, marzo de 2011



## **AGRADECIMIENTOS A:**

**MI ASESOR ING. ELEAZAR  
JUAN LÒPEZ GÒMEZ**

Por su apoyo y asesoría en el presente trabajo de graduación.

**LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA**

Especialmente a la Facultad de Ingeniería, por abrir sus puertas y permitirme hacer realidad este sueño.

## **ACTO QUE DEDICO A:**

<b>DIOS</b>	Que con su infinita bondad permite la culminación de mi carrera.
<b>MI MADRE</b>	Victoria Reyes, por ser ejemplo de lucha y perseverancia, gracias a su apoyo he alcanzado este triunfo.
<b>MI ESPOSO</b>	Porfirio García, por enseñarme que en la vida los triunfos son mejores si los compartes con la persona amada.
<b>MIS HIJOS</b>	Andy y Sharyn, por ser la motivación, luz y alegría en mi vida, los amo con todo mi corazón.
<b>MIS HERMANOS</b>	Rocío, Marlon, Sergio, Vanessa y Jessica para que este logro sea un ejemplo a seguir.
<b>MIS SOBRINOS</b>	Krystel y Kevin, con mucho cariño.
<b>MI FAMILIA</b>	Por su apoyo y cariño.
<b>MIS AMIGOS</b>	Con mucho cariño, gracias por compartir conmigo momentos especiales.

## ÍNDICE GENERAL

<b>ÍNDICE DE ILUSTRACIONES</b>	VII
<b>GLOSARIO</b>	IX
<b>RESUMEN</b>	XIII
<b>OBJETIVOS</b>	XVII
<b>INTRODUCCIÓN</b>	XIX
<b>1 ANTECEDENTES GENERALES</b>	1
1.1 Descripción general del Hospital General de Enfermedades IGSS zona 9	1
1.2 Generalidades	3
1.2.1 Antecedentes historicos	3
1.2.2 Misión	16
1.2.3 Visión	16
1.2.4 Estructura Organizacional	16
1.2.5 Organigrama de la Administración Financiera	19
<b>2 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL</b>	21
2.1 Descripción de puestos en las unidades que interactúa en el proceso administrativo de compra	21
2.1.1 Bodega farmaceutica	242
2.1.1.1 Funciones y obligaciones	23
2.1.2 Unidad de compras	24
2.1.2.1 Coordinador de la unidad de compras	24
2.1.2.2 Analista 1	26
2.1.2.3 Analista 2	29
2.1.3 Unidad de presupuesto	33

2.1.3.1	Encargado de presupuesto	33
2.1.3.2	Asistente de presupuesto	36
2.1.4	Unidad de pagos	37
2.1.4.1	Encargado de pagos general	37
2.1.4.2	Encargado de pagos servicios hospitalarios	40
2.1.5	Unidad dirección administrativa financiera	42
2.1.5.1	Director administrativo financiero	42
2.1.5.2	Secretaria ejecutiva	43
2.2	Descripción actual de los procedimientos administrativos actuales relacionados con el proceso de compra	45
2.2.1	Procedimiento actual para la solicitud de compra en bodega farmacéutica	46
2.2.1.1	Recepción y entrada de suministros	47
2.2.1.1.1	Forma de recepción para los insumos	47
2.2.1.1.2	Forma de recepción para los medicamentos	48
2.2.1.1.3	Documentación de la recepción de materiales para fines contables	48
2.2.1.2	Abastecimiento	49
2.2.1.2.1	Autorización de suministros para los servicios de Hospital	50
2.2.1.2.2	Solicitud por medio del formulario DAB-75	50
2.2.1.2.3	Solicitud por medio del <i>software</i> Zeus	51
2.2.1.3	Despacho	51

	2.2.1.3.1	Despacho por medio del formulario DAB-75	52
	2.2.1.3.2	Despacho por medio de receta médica	52
2.2.2		Proceso de compra directa	53
	2.2.2.1	Solicitud de la compra en un rango de Q 0.00 < Q 90,000	53
	2.2.2.2	Proceso administrativo para la autorización de la compra	54
	2.2.2.3	Proceso administrativo para la adjudicación a proveedor	55
	2.2.2.4	Diagrama de procesos actual para compra directa	56
2.2.3		Proceso de contrato abierto	57
	2.2.3.1	Solicitud de la compra estipulado en un contrato para un plazo determinado	59
	2.2.3.2	Proceso administrativo para la autorización de la compra	60
	2.2.3.3	Proceso administrativo para la adjudicación a proveedor	61
	2.2.3.4	Diagrama de procesos actual para contrato abierto	62
2.2.4		Proceso de servicios contratados	63
	2.2.4.1	Solicitud de la compra por servicios contratados	65
	2.2.4.2	Proceso administrativo para la autorización de la compra	66
	2.2.4.3	Proceso administrativo para la adjudicación a proveedor	66

2.2.4.4	Diagrama de procesos actual para servicios contratados	67
<b>3</b>	<b>PROPUESTA DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE ABASTECIMIENTO DENTRO DEL HOSPITAL</b>	<b>69</b>
3.1	Propuesta de mejoras en los procesos administrativos	69
3.1.1	Propuesta para el proceso administrativo de compra directa	69
3.1.1.1	Descripción del proceso compra directa	70
3.1.1.2	Diagrama de procesos	76
3.1.2	Propuesta para el proceso administrativo de contrato abierto	79
3.1.2.1	Descripción del proceso contrato abierto	80
3.1.2.2	Diagrama de procesos	85
3.1.3	Propuesta para el proceso administrativo servicios contratados	87
3.1.3.1	Descripción del proceso servicios contratados	88
3.1.3.2	Diagrama de procesos	92
3.2	Comparación de tiempo actual contra tiempo de propuesta	94
3.2.1	Cuadro comparativo para el proceso de compra directa	97
3.2.2	Cuadro comparativo para el proceso de contrato abierto	99
3.2.3	Propuesta para el proceso administrativo de servicios contratados	101
3.3	Implementación de un <i>software</i> para el control de expediente	103
3.3.1	Documentación del <i>software</i>	104
3.3.1.1	Guía de uso	104
3.3.2	Recursos e insumos necesarios	105

3.3.3	Recurso humano	106
3.3.4	Recurso material	106
3.3.5	Recurso financiero	107
<b>4</b>	<b>JUSTIFICACIÓN DE MEJORAS</b>	<b>109</b>
4.1	Justificación de las mejoras en el proceso administrativo para la adquisición de insumos	109
4.1.1	Justificación económica	111
4.1.1.1	Beneficio económico en el recurso material	112
4.1.1.2	Beneficio económico en el recurso humano	112
4.1.2	Justificación social	113
4.1.2.1	Beneficio para afiliados	113
4.1.2.2	Beneficio para proveedores	115
<b>5</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>117</b>
5.1	Programa de capacitación.	117
5.1.1	Programa de capacitación para el personal involucrado dentro del proceso de compra directa	123
5.1.1.1	Objetivos y contenido.	124
5.1.1.2	Evaluación.	125
5.1.2	Programa de capacitación para el personal involucrado dentro del proceso de contrato abierto	125
5.1.2.1	Objetivos y contenido	126
5.1.2.2	Evaluación	127
5.1.3	Programa de capacitación para el personal involucrado dentro del proceso de servicios contratados	127
5.1.3.1	Objetivos y contenido	128
5.1.3.2	Evaluación	129

<b>CONCLUSIONES</b>	131
<b>RECOMENDACIONES</b>	135
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	137
<b>ANEXOS</b>	139



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

### FIGURAS

1	Logotipo del IGSS	7
2	Instalaciones del IGSS	8
3	Localización departamental del IGSS	15
4	Organigrama de la Administración Financiera	19
5	Diagrama de procesos principales del área de compras	46
6	Diagrama de actividades actuales para compra directa	56
7	Diagrama de actividades actuales para contrato abierto	62
8	Diagrama de actividades actuales para servicios contratados	67
9	Diagrama de actividades propuesto para compra directa	76
10	Resumen del diagrama de actividades propuesto para compra directa	79
11	Diagrama de actividades propuesto para contrato abierto	85
12	Resumen del diagrama de actividades propuesto para contrato abierto	87
13	Diagrama de actividades propuesto para servicios contratados	92
14	Resumen del diagrama de actividades propuesto para servicios contratados	94
15	Ciclo para la implementación del <i>software</i>	103

## TABLAS

I	Sistema de suplementos por descanso	95
II	Tiempos de las actividades actuales para compra directa	97
III	Tiempos de las actividades propuestas para compra directa	98
IV	Cuadro comparativo de los tiempos del proceso actual vs. proceso propuesto de compra directa	98
V	Tiempos de las actividades actuales para contrato abierto	99
VI	Tiempos de las actividades propuestas para contrato abierto	100
VII	Cuadro comparativo de los tiempos del proceso actual vs. proceso propuesto de contrato abierto	100
VIII	Tiempos de las actividades actuales para servicios contratados	101
IX	Tiempos de las actividades propuestas para servicios contratados	102
X	Cuadro comparativo de los tiempos del proceso actual vs. proceso propuesto de servicios contratados	102
XI	Resumen de los tiempos reducidos para las modalidades de compra	115

## GLOSARIO

<b>Capacitación</b>	Proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas de los involucrados, que permite un mejor desempeño en labores habituales.
<b>DAB-75</b>	Formulario utilizado para la requisición de insumos a las bodegas locales pertenecientes al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
<b>Documentación</b>	Ciencia que tiene como objeto de estudio el proceso informativo-documental y desarrolla la aplicación técnica de: selección y compilación, análisis y tratamiento sistemático, almacenamiento y/o diseminación rápida de los registros del conocimiento humano ya sea en su forma original o interpretada; síntesis, traducción, para la obtención del nuevo conocimiento o de otra utilidad para los usuarios.
<b>Gestión</b>	Proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la Institución.
<b>IGSS</b>	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

<b>Insumos</b>	Bienes y servicios que incorporan al proceso productivo las unidades económicas y que, con el trabajo de los obreros, empleados y el apoyo de las máquinas, son transformados en otros bienes o servicios con un valor agregado mayor.
<b>IVA</b>	Impuesto al Valor Agregado.
<b>Misión</b>	Finalidad para la cual ha sido creada una determinada entidad.
<b>NIT</b>	Número de Identificación Tributaria.
<b>Proceso</b>	Conjunto de tareas, actividades o acciones interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de información, dan lugar a una o varias salidas con un valor añadido.
<b>Recursos</b>	Aquellos elementos necesarios, tanto tangibles como intangibles, para que una institución cumpla con sus objetivos.
<b>SAT 2099</b>	Formato utilizado para emitir constancia de exención del IVA.
<b>SIAF 01</b>	Formato utilizado para requisiciones de insumos a Bodega.

<b>SIAF 02</b>	Formato utilizado para realizar las órdenes de compra de las unidades administrativas o médicas del Instituto.
<b>SICOIN-WEB</b>	Sistema interno que maneja el presupuesto y los montos de la ejecución del gasto efectuado.
<b>SPS 465</b>	Formato utilizado para celebrar contratos con médicos particulares, hospitales y otros servicios médicos.
<b>Software</b>	Conjunto de programas y procedimientos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, en contraposición a los componentes físicos del sistema.
<b>Stock de bodega</b>	Cantidad de materia prima que se mantiene en inventario de bodega.
<b>ZEUS</b>	Sistema interno que genera requisiciones de insumos dentro de las unidades administrativas o financieras del Hospital General de Enfermedades.



## RESUMEN

El Hospital General de Enfermedades, perteneciente al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, se dedica a la atención de afiliados, esposa e hijos de afiliados en servicios de hospitalización y pediatría. La Dirección Administrativa Financiera del IGSS, debe de contar con procedimientos adecuados que permitan minimizar el tiempo de pago a sus proveedores y abastecimiento del Hospital.

El presente trabajo de graduación pretende realizar la optimización de un sistema administrativo que comprende las tres distintas modalidades de compra (compra por servicios contratados, compra directa y contrato abierto), las cuales son utilizadas para el abastecimiento del Hospital General de Enfermedades IGSS.

El primer capítulo, presenta toda la base de antecedentes del Hospital e Instituto, así como su razón de ser, visión, misión, estructura organizativa y organigrama de la Dirección Administrativa Financiera. Se describe cada una de las funciones y atribuciones relacionadas con el puesto de trabajo involucrado dentro de la Dirección Administrativa Financiera como lo es bodega farmacéutica, unidad de compras, presupuesto, unidad de pagos y dirección financiera.

Contiene el análisis de cada actividad del proceso actual involucrada dentro de la compra de insumos o servicios. Se presenta el procedimiento utilizado para el abastecimiento de la bodega farmacéutica del hospital, recepción y entrada de suministros, la forma de abastecimiento y despacho de los medicamentos, los diagramas de procesos y medición de los tiempos que se utilizan dentro del proceso administrativo actual.

Se muestra la comparación de actividades y tiempos utilizados en los procesos actuales contra actividades y tiempos propuestos para el sistema de adquisición de insumos para el hospital, utilizando herramientas de ingeniería como estudios de tiempo y diagramas de procesos. En el análisis de procesos del departamento de compras del IGSS se elaboró una síntesis de estudio y registro global de las actividades en las condiciones actuales de requerimientos y órdenes de compras en el área Administrativa Financiera; así como propuestas que permiten mejorar el tiempo de pago a los proveedores y abastecer en un tiempo óptimo al hospital. En los procesos de compra directa y contrato abierto, lo anterior se obtiene delegando al bodeguero a que entregue directamente los recibos de almacén al encargado de exenciones, sin necesidad de pasar por el área de farmacia quien no realiza ninguna gestión con los recibos.

En el proceso de Servicios Contratados se realizó un cambio de responsabilidad para el traslado de la documentación con el visto bueno de las Jefaturas de servicio. Actualmente la Jefatura del servicio autoriza el SPS 465 y se lo envía al encargado de Servicios Contratados, para que él se lo traslade al Director Médico. Se analizó que no genera valor que el encargado de Servicios Contratados reciba y envíe la solicitud al Director Médico.



Debe de tomarse en cuenta que sin este análisis se genera un descontrol sobre el tiempo que el expediente tarda dentro de la unidad de compras y las operaciones ineficientes que pueden provocar pérdida de tiempo y un desequilibrio en la forma de pago a los proveedores.



## **OBJETIVOS**

### **GENERAL:**

Alcanzar una circulación ágil, eficaz y eficiente del flujo de expedientes coordinado con el flujo de información, que permita la optimización del proceso administrativo utilizando los medios prácticos para abastecer de la mejor manera los insumos que el Hospital requiera.

### **ESPECÍFICOS:**

1. Optimizar el tiempo del proceso de compra en sus distintos tipos de compra.
2. Identificar los problemas y dificultades con que cuenta el proceso administrativo de los expedientes dentro de la unidad de compras.
3. Elaborar una propuesta para el nuevo proceso administrativo en la adquisición de insumos.

4. Establecer un tiempo estándar para cada operación que involucre el expediente dentro de la unidad de compras.
  
5. Aumentar los niveles de desempeño en el equipo de trabajo de la unidad de compras de la Dirección Administrativa Financiera del Hospital.
  
6. Crear alternativas para el mejoramiento eficaz de pago a los proveedores de la Institución.
  
7. Determinar las operaciones adecuadas para el proceso de compra.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad muchas organizaciones, empresas e instituciones buscan establecer dentro de su administración controles adecuados para medir una gestión eficiente y mejorar cada día más de acuerdo a las exigencias de los mercados y el avance de la tecnología. Bajo este enfoque y con el propósito de contribuir con una forma de abastecimiento inmediata dentro del Hospital General de Enfermedades de Guatemala, se ha desarrollado un sistema de optimización para los expedientes de solicitud de compra el cual, al ser implementado ayudará a encontrar los atrasos que se generan por una u otra causa además de establecer un tiempo óptimo para cada operación que se realice con los expedientes.

Los Directivos de la Institución han notado lo tardío que se puede volver el proceso administrativo en la resolución de los expedientes de compras. Para mejorar los procesos, se debe de considerar el análisis de los flujos de trabajo, fijar los objetivos del cliente interno, desarrollar actividades de mejoras y definir las responsabilidades de los involucrados. Se deben de crear los modelos de mejora de procesos, ya que un modelo de estos favorece a que la Institución "ponga sobre la mesa" sus procesos actuales, reflexionen sobre ellos para comprender qué es lo que hace y por qué lo hace y en base a este estudio los optimicen para que estos sean lo más "eficaces" y "eficientes" como sea posible.

El presente trabajo de graduación presenta los procesos de compras y los tiempos que le lleva al personal de la unidad de compras el elaborar un expediente para pago de un producto o servicio, así como la aplicación de técnicas para la solución de problemas, obtener y presentar datos por medio de diagramas, con el fin de desarrollar el método ideal para la resolución de abastecimiento en un tiempo óptimo. En el capítulo cuatro se detalla la justificación social y económica de las mejoras obtenidas con la implementación del nuevo sistema para la optimización y el control óptimo de los expedientes de compra, además se presenta el beneficio económico en el recurso material y en el recurso humano.

En cuanto a la justificación social, se concreta el beneficio para afiliados y para proveedores. Para lograr la correcta implementación del proyecto es necesario que a los involucrados y responsables del proceso se les transmita la información adecuada, para ello se crearon programas de capacitación que abarcan los nuevos procesos con los que deberán trabajar, definiendo exactamente las actividades eliminadas y las que fueron modificadas.

# **1 ANTECEDENTES GENERALES**

Este capítulo presenta toda la base de antecedentes del Instituto, así como su razón de ser, visión y misión. Se describen los antecedentes históricos y la estructura orgánica de la unidad de compras y del Instituto. Estos elementos importantes se detallan de acuerdo a un organigrama, la funcionalidad de la estructura y el marco jurídico legal que respalda el funcionamiento de la institución.

## **1.1 Descripción general del Hospital General de Enfermedades IGSS zona 9**

El Hospital General de Enfermedades, es el hospital de mayor envergadura con el que cuenta el IGSS para brindar servicios médicos, también es el de mayor resolución a nivel Institucional y el de mayor aceptación de referencias realizadas por otras unidades para la resolución y atención de casos médicos. Su mayor servicio lo presta a nivel de tratamientos de casos que requieran hospitalización médica, así también cuenta con servicio de atención de emergencias médicas, (pediatría y adultos) el cual está abierto las 24 horas, los 365 días del año.

El Hospital cuenta con clínicas de consulta externa especializadas en dermatología, otorrinolaringología, audiología, cirugía general, cirugía de abdomen, cirugía de tórax, cirugía plástica, nefrología, urología, cirugía de colon y recto, cirugía vascular, reumatología, gastroenterología, cirugía oncológica, endocrinología, hemato-oncología, nutrición, neumología, clínica de cuidados paliativos, coloproctología, infectología (para pacientes VIH-SIDA) psicología y medicina Interna, donde todos los médicos de estas especialidades atienden a los derechohabientes que se encuentren hospitalizados o que acuden al servicio de emergencia. Además este Hospital cuenta con la unidad de trasplante renal con donador vivo y donador cadavérico, también hay servicio de patología, en donde se realizan los estudios anatomopatológicos.

A parte de los servicios médicos especializados menciona dos, cuenta con banco de sangre y laboratorio clínico de alta eficiencia y calidad. Posee además varias ambulancias, servicio de farmacia y área destinada a la realización de estudios de rayos "X" ultrasonidos y fluoroscopios.

El Hospital General de Enfermedades cuenta con dos grandes divisiones, una es el área de adultos y otra es el área de pediatría. En esta última se atienden a pacientes pediátricos que ameritan atención por consulta externa, emergencia y hospitalización. Dentro de los servicios médicos asistenciales que se prestan a nivel pediátrico se cuenta con: atención en enfermedad común, control del niño sano, servicio de emergencia, gastroenterología, neumología, cirugía general y especializada, neurología, hematología, oncología, infectología, neurocirugía, entre otros.



El área de hospitalización pediátrica cuenta con servicios de cuidados intermedios y cuidados intensivos, así también cuenta con área de infectología y servicios de encamamiento para diversos problemas de enfermedad común.

## **1.2 Generalidades**

### **1.2.1 Antecedentes históricos**

A principios del mes de junio de 1967, se iniciaron por medio de la Comisión Coordinadora General Ejecutiva del Programa de Enfermedad y Maternidad y de la División de Ingeniería y Mantenimiento del Instituto, los estudios de programación, planificación y diseño de un hospital con capacidad de 389 camas de adultos incluyendo 48 camas de la unidad de aislamiento a construirse por separado además 100 camas de pediatría, para proceder a su construcción en el predio propiedad del Instituto situado en la 9ª calle y 7ª avenida “A” de la Zona 9 de la ciudad de Guatemala.

El Hospital fue diseñado y planificado conforme a normas técnicas avanzadas tanto en su construcción como en su equipamiento, a fin de poder prestar los más eficientes servicios a los trabajadores afiliados al régimen.

De acuerdo con el programa de trabajo elaborado al efecto, la construcción de este Hospital fue iniciada en la primera quincena del mes de

julio de 1967, comprendiendo estos trabajos desde la elaboración del proyecto, planificación, programación de trabajo, limpia y nivelación del terreno respectivo, armaduras y cimentación, levantado de paredes, diseño de distribución de agua y drenajes, electricidad, techos, acabados, detalles, colocación de puertas y ventanas, pisos y azulejos, instalación de artefactos sanitarios, montaje de calderas, lavandería y cocina, pintura y limpieza.

El edificio del Hospital General de Enfermedades, básicamente está compuesto de seis cuerpos alineados horizontalmente de oriente a poniente, unidos entre sí por un corredor principal que se extiende de sur a norte, contando en el primero y último cuerpo del edificio con dos niveles. El tipo de construcción de esta obra se proyectó para un edificio estructural con marcos de concreto y losas del tipo spancrete, muros de carga y diversos ambientes, con ladrillo tayuyo, sistema de drenajes separativo, evacuación de aguas negras totalmente independientes del sistema de evacuación de aguas de lluvia. El drenaje de aguas negras en el interior del edificio con tubería plástica y el resto con tubería de cemento. El sistema de drenajes separativo fue adoptado por requerimiento de la municipalidad de Guatemala. El sistema de agua alimentada por un pozo profundo propiedad del Instituto y por agua del sistema municipal. La red de distribución interna está compuesta por tres sistemas de bombeo.

En el predio anexo de la construcción del hospital propiamente dicho, se encuentran los servicios de lavandería, cocina y taller de mantenimiento.

La edificación de esta unidad es estructural con losa convencional y muros de relleno de ladrillos. Dentro del área localizada a continuación de este cuerpo de edificio destinado a comedores, dormitorios y en una posición paralela al actual Centro Materno Infantil, se encuentra la unidad de aislamiento para enfermos infectocontagiosos donde se alojan pacientes del Hospital. Este edificio es de dos niveles unidos entre sí a través de una escalera de emergencia que a la vez es de acceso a un salón de conferencias en el segundo nivel del edificio.

El área de construcción de este edificio es de 1200 metros cuadrados que aloja: a) aislamiento para hombres; b) aislamiento para mujeres; c) vestíbulos de ingreso y espera; d) servicios sanitarios diversificados; e) salas de examen y curaciones; f) salón de conferencias. Las obras anteriormente descritas estuvieron a cargo de la Sección de Planificación y Diseño de la División de Ingeniería y Mantenimiento del Instituto, bajo la dirección del Ingeniero Civil Carlos Solares Buonafina.

Desde su inicio, estos trabajos se realizaron por el sistema de administración bajo la dirección técnica del Jefe de la División de Ingeniería y Mantenimiento y hasta el 31 de diciembre de 1967 se habían concluido las siguientes fases de la construcción:

- a. La cimentación tanto de muros de carga como de columnas aisladas
- b. Todas las vigas del primer piso excepción hecha de las localizadas en los pasos de grúa, las vigas del segundo piso correspondientes al norte del edificio con fundiciones de concreto premezclado con un volumen de 475.5 metros cúbicos

- c. El sistema de agua fría a presión normal, el de agua caliente y el de agua fría a 30 Psi se concluyeron en un 95% de su volumen
- d. Los drenajes, tanto el sistema pluvial como el de evacuación de aguas negras quedaron terminados en un 90% de su volumen total
- e. Los trabajos de electricidad sufrieron ligeros contratiempos pero fundamentalmente fueron iniciados y se logró un avance sustancial en razón de la obra en general

Para la construcción de este Hospital, la Gerencia a través de la Comisión Coordinadora General Ejecutiva del Programa de Enfermedades y Maternidad, aprobó la ejecución por los sistemas legales establecidos en el Acuerdo 443 de la Junta Directiva, las compras a cargo del departamento de abastecimientos del Instituto de todos los materiales y equipo necesario.

Los edificios localizados dentro del área actual del Hospital General de Enfermedades venían siendo utilizados como bodegas para el almacenamiento de distintos artículos a cargo de la sección de existencias y suministros del departamento de abastecimiento del Instituto, era necesario utilizarlos para el acondicionamiento de los servicios de lavandería y cocina del Hospital General, se dispuso utilizar el predio "Mi Tierra" ubicado en la esquina de la avenida del Ferrocarril y boulevard Liberación de la zona 8 de la ciudad de Guatemala, propiedad del Instituto, para la construcción de una bodega que reuniera todas las seguridades y proporcionara la funcionalidad necesaria para su objetivo.

La planificación y diseño de las instalaciones anteriormente citadas la efectuó la división de Ingeniería y Mantenimiento del Instituto, habiéndose principiado los trabajos de demolición el 10 de julio y los de construcción del 7 de agosto, al 31 de diciembre de 1967.

El Hospital General de Enfermedades pertenece al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), el cual se fundamenta en el Decreto Legislativo 295 del Congreso de la República, emitido con fecha 30 de Octubre de 1946. En el Art. 1 del capítulo I, refiere: “Créase una institución autónoma, de derecho público, con personería jurídica propia y plena capacidad para contraer obligaciones”.

Figura 1 **Logotipo del IGSS**



Fuente: **Biblioteca IGSS. Agosto 2009.**

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, está ubicado actualmente en 7av. 22-72 zona 1 Centro Cívico de la ciudad de Guatemala. Tiene delegaciones en los distintos departamentos del país. La Dirección Administrativa Financiera del Hospital General de Enfermedades se encuentra en la 7ª "A" avenida y 9ª calle de la zona 9 de la ciudad de Guatemala.

Figura 2: **Instalaciones del IGSS**



Fuente: **Biblioteca IGSS. Agosto 2009.**

En Guatemala, como una consecuencia de la segunda guerra mundial y de la difusión de ideas democráticas propagadas por los países aliados, se derrocó al gobierno interino del general Ponce Vaides, quien había tomado el poder después de una dictadura de 14 años por el general Jorge Ubico, eligiendo un gobierno democrático, bajo la presidencia del Dr. Juan José Arévalo Bermejo. El gobierno de Guatemala de aquella época, gestionó la venida al país, de los técnicos en materia de seguridad social. Ellos fueron el Lic. OSCAR BARAHONA STREBER (costarricense) y el actuario WALTER DITTEL (chileno), quienes hicieron un estudio sobre las condiciones económicas, geográficas, étnicas y culturales de Guatemala. El resultado de este estudio lo publicaron en un libro titulado "Bases de la Seguridad Social en Guatemala".

El 30 de Octubre de 1946, el Congreso de la República de Guatemala, sancionó el Decreto 295, “Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social” creándose así “Un Instituto autónomo, de derecho público, con personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala, un régimen nacional, unitario y obligatorio de seguridad social, de conformidad con el sistema de protección mínima”.

Se creó así un régimen de seguridad social nacional, unitario y obligatorio. Esto significa que debe cubrir todo el territorio de la república de Guatemala, debe ser único, para evitar la duplicidad de esfuerzos y de cargas tributarias, los patronos y trabajadores de acuerdo con la Ley, deben estar inscritos como contribuyentes. No pueden evadir esta obligación, pues ello significaría incurrir en falta a la previsión social.

Al promulgarse la Constitución Política de la República de Guatemala; el 31 de mayo de 1985, instituye y garantiza el beneficio a la Seguridad Social en el artículo 100 en la que textualmente expresa “El Estado reconoce y garantiza el derecho a la Seguridad Social, para beneficio de los habitantes de la Nación, su régimen se instituye como función pública, en forma nacional, unitaria y obligatoria.” Y continúa indicando: “El Estado, los empleadores y los trabajadores tienen la obligación de contribuir a su financiamiento y derecho a participar en su dirección. Procurando su mejoramiento progresivo.

El Organismo Ejecutivo asignará anualmente en el presupuesto de ingresos y egresos del Estado, una partida específica para cubrir la cuota que corresponde al Estado como tal y como empleador, la cual no podrá ser transferida ni cancelada durante el ejercicio fiscal y será fijada de conformidad con los estudios técnicos actuariales del Instituto.

El 1° de julio de 1946, se dedicó a impulsar la modernización bancaria del país, además se ocupó de los más urgentes problemas sociales y laborales y uno de los pasos más importantes fue la creación en octubre de 1946 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. El IGSS comenzó atendiendo únicamente accidentes de trabajo en un área geográfica reducida, pero con el transcurso de los años, ha ampliado sus servicios y cobertura; y puede decirse que el sistema de previsión social quedó como una de las conquistas sociales más benéficas otorgadas a los trabajadores por la Revolución de Octubre.

Asimismo a principios de 1947 el Congreso de la República decretó dicha ley, que fue recibida por los trabajadores el primero de mayo, la cual significó un gran avance en materia laboral, pues fijó las obligaciones de patronos y trabajadores, reguló el horario de labores, asuetos, vacaciones, descanso por maternidad, el derecho de huelga, etc. En 1947 se decretó la Ley de Desarrollo Industrial, que ofrecía atractivos incentivos a los inversionistas.

Como parte de las facultades que le confiere el Art. 19 de la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, emitió el “Reglamento sobre protección relativa a invalidez, vejez y sobrevivencia, fines, campo de aplicación y definiciones”.



En el Art. 1, el reglamento norma la protección del Régimen de Seguridad Social relativa a:

- Invalidez
- Vejez
- Fallecimiento (gastos de entierro)
- Orfandad
- Viudez
- Otros beneficiarios

Esta protección se otorga a través del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, de conformidad con su Ley Orgánica. En el Art. 2, indica que la protección de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, abarca a todos los asegurados al Régimen de Seguridad Social, cuya aplicación se extenderá gradual y progresivamente en lo que concierne a sectores de trabajadores o de patronos y de personas a proteger. En relación a la invalidez señala que tiene derecho a pensión de invalidez, el asegurado que reúna las condiciones siguientes:

- Ser declarado Inválido de acuerdo con lo previsto en los Art. 5, 6 y 8 de la Ley Orgánica del Instituto
- Tener acreditados:
  - ✓ 36 meses de contribución en los 6 años inmediatamente anteriores al primer día de Invalidez, si tiene menos de 45 años de edad
  - ✓ 60 meses de contribución en los 9 años inmediatamente anteriores al primer día de Invalidez, si tiene de 45 a menos de 55 años de edad

- ✓ 120 meses de contribución en los 12 años inmediatamente anteriores al primer día de Invalidez, si tiene 55 años de edad o menos de la establecida en el inciso b) del Art. 15 de la Ley Orgánica del Instituto
- Si la Invalidez es causada por enfermedad mientras el trabajador está afiliado al Instituto, para cumplir con la condición de tener acreditados 36 meses de contribución, se debe incluir el mes del riesgo

El Instituto no concederá pensión por Invalidez, si ésta al ser declarada al asegurado, tiene su origen antes de que haya cumplido con los requisitos de contribución prescritos. Para establecer la invalidez y su grado, el departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades, evaluará al asegurado examinándolo, así como los antecedentes que figuran en los expedientes e informes relacionados con su caso además, podrá procederse a una investigación económica y social en aquellos casos que así se requiera. Tomará en cuenta que para los efectos de la protección por Invalidez, se considera inválido el asegurado que se haya incapacitado para procurarse mediante un trabajo proporcionado a su vigor físico, a sus capacidades mentales, a su formación profesional y ocupación anterior, la remuneración habitual que percibe en la misma región un trabajador sano, con capacidad, categoría y formación análoga. Además, se tomarán en cuenta los antecedentes 20 profesionales y ocupacionales del asegurado, su edad, la naturaleza e intensidad de sus deficiencias físicas o psíquicas y otros elementos de juicio que permitan apreciar su capacidad remanente de trabajo.

En el Art. 9, se establece que la pensión de invalidez total estará constituida por el 50% de la remuneración base.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social cuenta con varios programas hacia sus afiliados y beneficiarios los cuales se mencionan a continuación:

Programa de Enfermedad: es normado por el Acuerdo 410 de Junta Directiva del IGSS, promulgado el 16 de abril de 1964. Contempla el otorgamiento de asistencia médica al afiliado y su grupo familiar, que es base fundamental de la sociedad guatemalteca. Otorga prestaciones dinerarias al afiliado que se encuentra incapacitado temporalmente para laborar. Cobró vigencia el 30 de octubre de 1968, su extensión a los departamentos en su mayoría se ha cumplido, existe cobertura en 19 departamentos y se espera que en el mediano plazo abarque todo el país.

Programa de Maternidad: normado a través del Acuerdo 410 de Junta Directiva del IGSS de fecha 16 de abril de 1964. Contempla la asistencia a las afiliadas y beneficiarias esposas, concede los beneficios de atención médico quirúrgica, preventiva y curativa en fase prenatal, natal y postnatal. Otorga el 100% del salario ante la incapacidad laboral por maternidad. Cobró vigencia el primero de mayo de 1953; de igual manera que el Programa de Enfermedad, tiene cobertura en 19 departamentos de la república de Guatemala. Programa de Accidentes: actualmente, su base legal está consignada en el Acuerdo 1002 de Junta Directiva del IGSS, el cual fue promulgado en fecha 21 de noviembre de 1994. Otorga atención médica al afiliado y familiares de éste, ante el acontecimiento de un riesgo o acción repentina que cause una lesión o trastorno funcional a las personas.

También contempla los beneficios pecuniarios temporales en virtud de la incapacidad laboral. Su cobertura abarca todos los departamentos de la república de Guatemala.

Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia (IVS): está normado por el Acuerdo 788 de Junta Directiva del IGSS, de fecha 29 de octubre de 1987. Este programa utiliza el sistema financiero de prima media escalonada, el cual conforma una reserva de capitalización, para resarcir obligaciones futuras de los contribuyentes, el mismo protege al afiliado por incapacidad permanente del asegurado (invalidez) o cuando culmina o adquiere la condición de retiro al cumplir determinada edad por vejez, de igual manera otorga protección por supervivencia al beneficiario por muerte del asegurado prestándole atención médica y pecuniaria correspondiente.

En lo referente a los compromisos establecidos por el estado de Guatemala, se encuentra los derivados de los Acuerdos de Paz y Reconciliación Nacional contenido en el acuerdo sobre aspectos socioeconómicos y situación agraria, en ese sentido es pertinente indicar que en la literal “c” y numeral 24 refiere: “La Seguridad Social constituye un mecanismo de solidaridad humana con el cual contribuye al bienestar social y se sientan las bases para la estabilidad” para continuar enunciando: “que las partes consideran que deben tomarse medidas correspondientes a efecto de ampliar su cobertura” por lo que Junta Directiva por medio de los acuerdos número: 1095 para extensión de cobertura los departamentos de Alta Verapaz, Retalhuleu, Izabal y Quetzaltenango.

Figura 3 Localización departamental del IGSS



Fuente: Biblioteca IGSS. Agosto 2009.

### **1.2.2 Misión**

“Proteger a nuestra población asegurada contra la pérdida o deterioro de la salud y del sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la Ley”.

### **1.2.3 Visión**

“Ser la Institución de Seguro Social caracterizada por cubrir a la población que por mandato legal le corresponde, así como por su solidez financiera, la excelente calidad de sus prestaciones de gestión”.

### **1.2.4 Estructura Organizacional**

La ley Orgánica del Instituto establece que sus órganos superiores son:

- La Junta Directiva
- La Gerencia y
- El Consejo Técnico

Estos órganos se rigen por las normas de la Ley Orgánica del Instituto, la cual fija sus atribuciones y funciones.

Según lo estipulado por la Ley Orgánica del Instituto, la Gerencia debe estar integrada por un gerente, quien es el titular de la misma, uno o más subgerentes, quienes deben actuar siempre bajo las órdenes del primero y sustituirlo en ausencias temporales, según el orden que indique el reglamento respectivo. La Gerencia es el órgano ejecutivo del Instituto y en consecuencia, tiene a su cargo la administración y gobierno del mismo, de acuerdo con las disposiciones legales, debe también llevar a la práctica las decisiones que adopte la Junta Directiva sobre la dirección del Instituto, de conformidad con las instrucciones que esta imparta. Las subgerencias que funcionan actualmente son:

- Subgerencia de Planificación y Desarrollo
- Subgerencia Administrativa
- Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias
- Subgerencia Financiera
- Subgerencia de Prestaciones en Salud
- Subgerencia de Integridad y Transparencia administrativa

Según el Capítulo II Art. 4 de la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, la Junta Directiva debe estar integrada por seis miembros propietarios y seis miembros suplentes, así:

- Un propietario y un suplente nombrados por el Presidente de la República, mediante acuerdo emanado por conducto del Ministerio de Trabajo y Provisión Social

- Un propietario y un suplente nombrados por la Junta Monetaria del Banco de Guatemala
- Un propietario y un suplente nombrados por el Consejo Superior de la Universidad Autónoma de San Carlos de Guatemala
- Un propietario y un suplente nombrados por el Colegio Profesional de médicos y cirujanos de Guatemala
- Un propietario y un suplente nombrados por las asociaciones o sindicatos patronales que estén registrados conforme a la Ley
- Un propietario y un suplente nombrados por los sindicatos de trabajadores que estén registrados conforme a la Ley.

El Instituto cuenta con las dependencias administrativas que se mencionan a continuación:

- Dirección de Auditoría General
- Direcciones Regionales
- Direcciones de Departamentos
- Direcciones de Divisiones y
- Direcciones Secciones

#### Las Direcciones Regionales

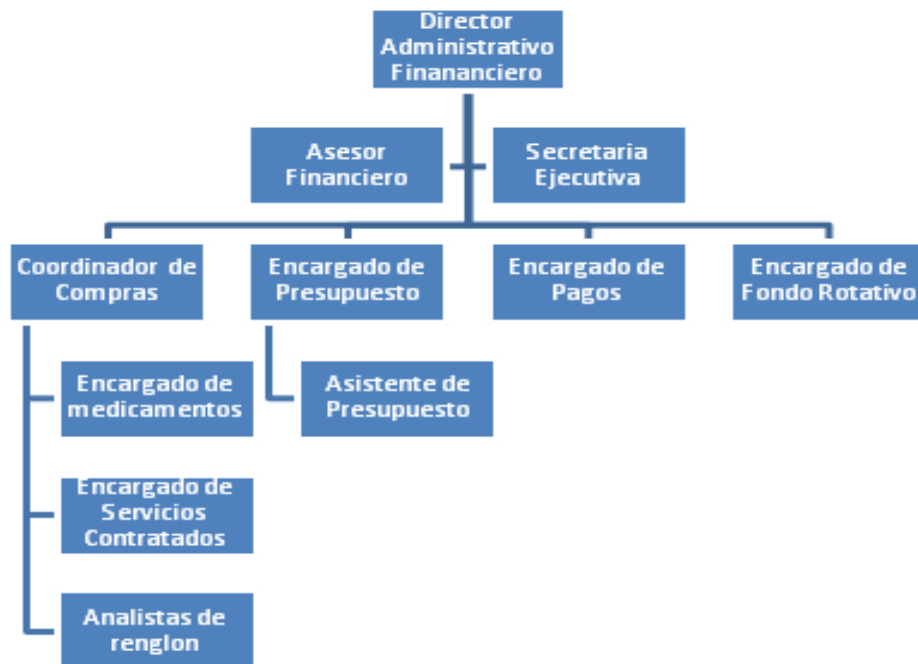
- Metropolitana
- Sur
- Sur-Occidental
- Occidental y
- Nor-Oriental



### 1.2.5 Organigrama de la administración financiera

El organigrama perteneciente a la División Administrativa financiera está conformado por una jefatura, Dirección Administrativa Financiera, seguida de sus subalternos como el coordinador de compras, el encargado de Presupuesto, encargado de Fondo Rotativo y encargados de renglones de pago de Servicios Contratados, de estos se desprenden los analistas que se encargan de cada uno de los renglones con los que se trabaja dentro del Hospital General de Enfermedades para cubrir con sus necesidades de compras. A continuación se detalla el organigrama de la Administración Financiera donde se desarrolla el proceso administrativo de compras para abastecimiento del Hospital.

Figura 4 Organigrama de la Administración Financiera



Fuente: Elaboración propia. Septiembre 2009.



## **2 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

Se describirá cada una de las funciones y atribuciones relacionadas con el puesto involucrado dentro de la Dirección Administrativa Financiera como lo es bodega farmacéutica, unidad de compras, presupuesto, unidad de pagos y Dirección Financiera.

Se analizará el proceso actual de cada operación involucrada dentro de la compra de insumos o servicios que hoy en día se utilizan como lo son: compra directa, contrato abierto y servicios contratados.

### **2.1 Descripción de puestos en las unidades que interactúa en el proceso administrativo de compra**

Las unidades que interactúan en el proceso administrativo de compra dentro del Área Administrativa Financiera del Hospital General de Enfermedades son: La unidad de compras, bodega farmacéutica, unidad de presupuesto, unidad de pagos y la Dirección Administrativa Financiera. Teniendo en cuenta lo anterior, se ha preparado la descripción de puestos de cada una de las unidades de la Dirección Administrativa Financiera, en la cual se define la gestión que agrupa las principales actividades y tareas dentro de la Administración Financiera.

Dichas actividades se describen con cada uno de los pasos necesarios para llevar a cabo el proceso de compras dentro del Hospital, soportando cada uno de los procesos específicos, como son: compra directa, contrato abierto y servicios contratados en sus diferentes renglones. Las funciones que se dan a conocer, cuentan con la estructura de las actividades que se realizan dentro de la Dirección Administrativa Financiera, con el fin de dotar de una herramienta que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente sistema de trabajo.

### **2.1.1 Bodega farmacéutica**

Según el Acuerdo No. 1170 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social las bodegas deberán recibir y mantener en existencia todos los artículos necesarios para los servicios, medicinas, materiales, útiles y otros que sean indispensables para el buen funcionamiento de cada unidad de trabajo, conservando en buen estado los productos almacenados para distribución y observarán procedimientos sencillos que permitan su inmediata localización. Deben emplear el menor tiempo posible para la entrega de los productos que les sean requeridos de los distintos servicios. Los encargados de bodega serán responsables de los atrasos indebidos y la entrega para los servicios de todos los productos la harán de conformidad con la nota de requisición que elaboren las salas con la firma del médico de la misma y conforme a las recetas que expidan los médicos para los afiliados. Deben llevar el control de los bienes fungibles y de aquellos productos que por vencimiento, descomposición, deterioro, etc., sean procedentes eliminar mediante los procedimientos legales establecidos o bien cuando sea obligado gestionar su canje, procurando en lo posible reducir al mínimo estas situaciones mediante su consumo oportuno y racional.

### **2.1.1.1 Funciones y obligaciones**

- Ser responsable de la buena organización y funcionamiento de la bodega
- Velar porque el personal bajo su dirección cumpla con todas sus obligaciones
- Revisar la existencia de medicinas en forma constante, debiendo controlar en especial, las de vencimiento fijo e informar al departamento de almacenes sobre los medicamentos que están por vencer, lo cual deberá efectuar dentro de un lapso no menor a noventa días anteriores a las fechas de vencimiento
- Vigilar el estricto cumplimiento de los reglamentos, instructivos y leyes vigentes de la Institución, en particular las que le fueren aplicables a la función de la bodega
- Hacer las gestiones pertinentes ante el departamento de Almacenes para que en la bodega se mantenga el stock completo que se les asigne y será responsable mancomunadamente con el resto del personal de la bodega, de las existencias de las mismas
- Supervisar que los anaqueles se mantengan limpios y ordenados y por otra parte mantener constante control para que los saldos de las existencias se cuenten con la periodicidad necesaria para cotejar con las operaciones de las tarjetas correspondientes

## **2.1.2 Unidad de compras**

Es el área encargada de gestionar las órdenes de compra para el abastecimiento del Hospital General de Enfermedades del IGSS

### **2.1.2.1 Coordinador de la unidad de compras**

El Coordinador de la unidad de compras es el encargado de gestionar ágil y oportunamente las solicitudes de abastecimiento y reabastecimiento que le traslade Bodega farmacéutica, velando por el cumplimiento de los Acuerdos 23/2009 (ver anexo 1, pág. 131) y 40-G/2008 (ver anexo 2, pág. 141) de Gerencia que se ejecuten dentro de la unidad de compras. Así mismo tiene la obligación de facilitar la adquisición de bienes, materiales y servicios necesarios para el funcionamiento de las unidades del Hospital, mediante la ejecución de las modalidades de compra directa y contrato abierto, de manera que la atención a los afiliados, beneficiarios y derechohabientes sean de calidad.

Su dependencia directa es el Director Administrativo Financiero a quien deberá presentar mensualmente los informes sobre pedidos ingresados, notificados y atendidos. Cada semana debe presentar el informe sobre el estado de los pedidos para su seguimiento y control.

Tiene a su cargo al encargado de medicamentos y al encargado de Servicios Contratados, además de los analistas de los distintos renglones que maneja el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social como: encargado renglón de compuestos y elementos químicos, encargado del renglón de alimentación, encargado del renglón de mantenimiento y al encargado de renglón varios.

### **Responsabilidades y ocupaciones:**

- Velar por el cumplimiento de los Acuerdos 40-G/2008, 23/2009 de Gerencia y de la Ley de Contrataciones del Estado para el eficiente ejercicio de los procedimientos efectuados dentro de la unidad de compras
- Dar seguimiento a cada uno de los expedientes de compra, velando por el cumplimiento de los plazos establecidos
- Notificar los casos de incumplimiento de insumos al encargado de renglón para levantar el acta de incumplimiento correspondiente
- Consolidar la información necesaria para que el comité de selección tenga la documentación necesaria para asignar a los proveedores adjudicados en la modalidad de Contrato Abierto
- Para los casos de proveedor único o de incumplimiento de todos los proveedores adjudicados en contrato abierto para el producto solicitado, el coordinador de compras esperará la “no objeción” correspondiente para realizar el proceso de Compra Directa, cuando la Gerencia lo determine
- Atender todos los rechazos de Mesa de entrada. Cuando el rechazo es por circunstancias muy específicas y por su naturaleza no tienen solución inmediata, o no puede darse solución a través de la sección de compras deberá notificarse inmediatamente a la Dirección Administrativa Financiera
- Supervisar el orden y control dentro de la unidad de compras

- Inspeccionar que el personal de la sección de compras cumpla con lo establecido en la reglamentación vigente previo a autorizar los documentos relacionados a su labor
- Controlar la elaboración y seguimiento de los expedientes de compra en una base de datos para la ejecución de las mismas
- Instruir y asesorar al personal a su cargo
- Realizar reuniones administrativas con el personal de la sección de compras para mantener un nivel de información y coordinación adecuado
- Informar al personal sobre las nuevas disposiciones, normas, procedimientos y circulares que envían las autoridades superiores para su correcta aplicación

#### **2.1.2.2 Analista 1**

El encargado de medicamentos, también llamado analista uno, es el encargado de realizar el proceso de compra de productos medicinales y productos de médico quirúrgico. Cada expediente deberá ser procesado conforme a los acuerdos estipulados por el Instituto. El Analista uno pertenece al departamento de compras, teniendo como dependencia directa al coordinador de compras a quien deberá presentar cuatrimestralmente un informe de las órdenes pendientes de pago y trimestralmente un informe de órdenes recibidas, notificadas y entregadas.

Cada vez que se tenga a la vista una compra se tendrá que verificar la modalidad de la misma, es decir si esta pertenece a compra directa o a contrato abierto.



La modalidad de contrato abierto se estipula bajo un convenio entre el Instituto y el proveedor quedando determinado el precio unitario del producto así como el tiempo de asistencia que éste prestará al Hospital. El proveedor no podrá variar sus precios en el tiempo de convenio, mas el Instituto si tendrá derecho a cancelar el contrato ya sea por incumplimiento de entrega o que otro proveedor presente precios más bajos sin variar la calidad y especificaciones del mismo.

Cuando el proceso se realice por compra directa se creará un evento, el cual utilizará el portal Guatecompras para que los proveedores puedan participar y cotizar los productos que se enlisten en dicho evento, el cual deberá estar autorizado por el coordinador de compras y el Director Financiero.

### **Responsabilidades y ocupaciones:**

- Recibir el formulario A-01 SIAF “Solicitud Compra de Bienes y/o Servicios” (Ver anexo 3, pág. 148) de la secretaria recepcionista de la unidad de compras
- Revisar, antes de crear un evento, todas las órdenes de compra, en la guía de contrato, esto con el fin de verificar si pertenecen a la modalidad de Compra Directa o Contrato Abierto
- De existir alguna orden cuya modalidad se encuentre incorrecta, se envía una notificación para la corrección correspondiente al departamento de Bodega y Farmacia
- Todas aquellas órdenes de compra que pertenezcan a la modalidad de Contrato Abierto se les anota el número de contrato y renglón. Cuando son varios los proveedores se hace la adjudicación respectiva y se verifica

en la base de datos de estadística, quien fue el último a quien se le asignó compra

- Notificar a los integrantes de la comisión adjudicadora, para adjudicar en horario y fecha determinado
- Elaborar, firmar y sellar las órdenes de compra A-02 SIAF (ver anexo 4, pág. 149) para entregarlas a la coordinadora de la unidad de compras para su análisis, quien al terminar el mismo la traslada al encargado de presupuesto para la asignación presupuestaria correspondiente
- Publicar en Guatecompras a través de evento, las órdenes de compra que pertenezcan a la modalidad de compra directa, los cuales deben ir autorizados por la coordinadora de compras y el Director Financiero, en el cual se especificará día y hora para la recepción de ofertas
- Elaborar y publicar en Guatecompras el listado de oferentes, en el cual se detallan por código los oferentes que participaron haciendo la observación del ganador de la adjudicación y las razones por las cuales se hizo acreedor a la misma
- Elaborar, firmar y sellar las órdenes de compra para ser entregadas a la coordinadora de la unidad de compras para su análisis, quien las traslada al encargado de presupuesto para la asignación presupuestaria correspondiente
- Trasladar las órdenes autorizadas por la Dirección Administrativa Financiera, a la Dirección Médica
- Notificar a cada proveedor ganador, haciéndole entrega de una copia de la orden de compra autorizada y archivar las órdenes notificadas
- Dar seguimiento a las órdenes de compra entregadas a los proveedores
- En ningún caso, las ordenes por compra directa deben permanecer por más de cinco días calendario en su poder sin que el proveedor la haya atendido, en caso contrario se adjudica al siguiente proveedor

- Hacer de conocimiento por medio de oficio al área de bodega y farmacia, todo código que se declare desierto en los distintos eventos de compra
- Ingresar en una base de datos estadística, las órdenes de compras recibidas para su respectivo seguimiento y control

### **2.1.2.3 Analista 2**

Los Servicios Contratados dentro del Hospital constan de exámenes realizados en clínicas privadas u hospitales ajenos al Instituto. Estos servicios se adquieren cuando se necesita realizar exámenes a ciertos pacientes, (deberán ser afiliados al Instituto) y no se cuente con el equipo necesario para efectuarlos. Para esto el afiliado recibirá por parte del médico de consulta, el formulario SPS-465.

El formulario SPS-465 es utilizado como el único documento asignado para realizar exámenes especiales fuera del Hospital General de Enfermedades. El encargado de Servicios Contratados es el responsable del seguimiento de expediente y pago a proveedores pertenecientes al mismo. Es el asignado de elaborar y emitir el formulario SAT 2099 constancia de exención de IVA a todos los proveedores relacionados con los Servicios Contratados del Hospital.

Su dependencia directa es el Director Administrativo Financiero a quien deberá presentar semanalmente el reporte de traslado de expedientes a Mesa de entrada.

### **Responsabilidades y ocupaciones:**

- Recibir las facturas verificando que traiga los datos correctos (nombre del hospital, dirección, NIT, fecha, valor en números y letras, que los nombres y números de afiliación de los pacientes coincida con el de los formularios SPS-465), que los formularios SPS-465 traigan los datos correctos, es decir, que el valor coincida con el de la factura, que tenga sello de recibido del resultado del examen en el reverso, datos patronales, que el nombre del proveedor impreso en el formulario sea el que está emitiendo la factura, que este firmado por el médico solicitante y por el Director o Subdirector del hospital
- Sellar y firmar cada una de las facturas revisadas
- Los formularios que pertenezcan a dos años anteriores del actual no se reciben. Para ser cobrados los proveedores deberán emitir un oficio dirigido al Director Financiero justificando el atraso del mismo
- Todos los formularios SPS-465 que pertenezcan al año anterior, pero que por distintas circunstancias sean facturados en el presente año, deben ser llevados e ingresados nuevamente al sistema por la unidad de Exámenes Especiales, el cual proporciona un número correlativo para su seguimiento
- Ingresar las facturas en el sistema para poder emitir la constancia de exención de IVA
- Elaborar el formulario SAT No. 2099 constancia de exención de IVA del renglón 182 y solicitar firma y sello de las personas autorizadas de emitir exenciones
- Desglosar el formulario SPS-465 (separar originales, copias para archivo y copias para adjuntar a cada una de las facturas según corresponda) y compaginarlo con la factura respectiva

- Separar las facturas que pertenecen al renglón 156 y 182. Las que pertenecen al Centro Médico Militar y los alquileres de equipo, se le entregan desglosadas al encargado de dicho renglón
- Validar cada uno de los formularios SPS-465 que contiene la factura en el sistema (buscar el formulario en el sistema por el número correlativo que tiene impreso y colocarle a cada uno el número de la factura con la que la están cobrando), para lo cual es necesario revisar que los datos del sistema del formulario SPS-465 coincidan con los que están escritos físicamente
- Elaborar formulario SIAF-01 en el sistema
- Elaborar formulario SIAF-02 en el sistema. Ingresar NIT, colocar si es Compra Directa o Contrato Abierto, colocar números de serie o factura que se están generando en ese formulario, indicar si es por convenio, contrato o por la modalidad de Compra Directa, en el caso de los formularios SPS-465 del año anterior se les coloca el número de contrato y para los formularios SPS-465 del año actual se les coloca número de providencia de Servicios Contratados de oficinas centrales la cual indica que la prorroga de contratos está en trámite y debe adjuntarle copia de esa providencia a cada una de las órdenes de compra. Para ello es necesario revisar que las cantidades y todos los datos estén correctos
- Realizar formulario SAT-No. 1063 a las entidades que están sujetas al 5% definitivo del Impuesto Sobre la Renta, del cual se adjuntan a cada una de las órdenes de compra las copias rosada y amarilla, entregándole el original y copia celeste al proveedor
- Especificar en la orden de compra el valor del impuesto retenido que el Instituto debe cancelar a la SAT y el valor liquidado que se le acredita al proveedor
- Enlistar los expedientes para ser analizados y adjuntados al Libro de Actas

- Trasladar expedientes a Control Presupuestal para la verificación de disponibilidad presupuestal y firma de autorización por parte del Director Financiero
- Trasladar a Director Médico para su autorización
- Consolidar el expediente (copia y original del formulario A-02 SIAF, factura original, recibo de caja si hubiere, exención de IVA y formularios SPS-465 originales, formulario SAT 1063 ISR copia amarilla y rosada, cartas de justificación si lo amerita) y trasladarlo a la División Administrativa Financiera quienes le asignan un número de mesa para su control y seguimiento. Si el valor de las órdenes de compra (SIAF-02) no sobrepasa los Q.1, 000.00 deberán ser entregados a Fondo Rotativo
- Al momento de tener la copia y con número de Mesa de entrada se saca fotocopia, dejando la original en un fólder exclusivo de pagos y la fotocopia se adjunta a las copias de las facturas y formularios SPS-465 que traen los proveedores para luego armar cada uno de los expedientes y archivarlos. En cuanto a los pagos de la empresa Unidad de Cirugía Cardiovascular de Guatemala (UNICAR), ellos trabajan con recibos provisionales y cuando se les acredita pago a su cuenta, generan un recibo original de ingresos varios 63-A2 para cada uno de ellos, los cuales también son recibidos en esta sección para luego ser enviados a la División Administrativa Financiera con nota. Así también cuando en UNICAR se realizan procedimientos de Bypass y se colocan paquetes globulares, plasma y críos, que no vienen respaldados por formularios SPS-465, deben de ser enviados a las diferentes jefaturas (medicina o cirugía) para que por su medio emitan los formularios SPS-465
- Ingresar al sistema las órdenes de compra que cuenten con número de Mesa de entrada
- Ordenar y archivar copias de exenciones de IVA. Los originales son entregados al mensajero de cada proveedor los cuales firmarán de

recibido en un listado y generar un reporte del mismo para su respectivo control.

### **2.1.3 Unidad de presupuesto**

Unidad responsable de gestionar correctamente la verificación de presupuesto a las órdenes de compra elaboradas en la unidad de compras

#### **2.1.3.1 Encargado de presupuesto**

El encargado de presupuesto es el responsable de velar por la correcta ejecución, seguimiento y control del presupuesto de la unidad ejecutora, coordinando y autorizando la disponibilidad presupuestaria para cada orden de compra. Se encarga de consolidar la información que proporcionan los diferentes servicios del Hospital, para la elaboración del anteproyecto del Plan Operativo Anual -POA-, con el fin de proporcionarle asignación presupuestaria (monetaria) por renglón, actividad y grupo de gasto para luego trasladarlos a los departamentos de Presupuesto y Planificación. Requiere a la Subdirección Médica del Hospital, información sobre la programación y ejecución de metas físicas, para adjuntarlas al informe de ejecución cuatrimestral. Tiene como dependencia directa al Director Administrativo Financiero y como subordinado al asistente de Presupuesto.

Deberá presentar cuatrimestralmente el acta certificada de compromiso presupuestario al departamento de Auditoría Interna, un informe de ejecución del gasto por renglón actividad y grupo al departamento de Presupuesto y al departamento de Planificación. Anualmente deberá presentar el informe de ejecución financiero al Director Administrativo Financiero.

### **Responsabilidades y ocupaciones:**

- Llevar el registro y control de los compromisos otorgados a través del Sistema de control interno, a las órdenes de compra en las fases de comprometido, devengado y pagado
- Llevar el control presupuestario por renglón, actividad y grupo de gasto para evitar sobregiros de disponibilidad presupuestaria
- En base al plan de compras presentado por los diferentes servicios de la unidad ejecutora, elaborar solicitud de programación cuatrimestral de cuota financiera y enviar a la División de Administración Financiera -DAF- con copia al departamento de Presupuesto y Planificación en las fechas que indique la normativa vigente para su aprobación
- Elaborar solicitudes de reprogramaciones de cuota financiera externa cuando sea necesario, considerando las fechas que indique la normativa vigente y envía a la División de Administración Financiera -DAF- con copia al departamento de Presupuesto y Planificación, tomando en cuenta las fechas que la normativa vigente indique
- Llevar el control de la cuota financiera por renglón, actividad y grupo de gasto y efectúa reprogramaciones internas en el momento que sea necesario



- Analizar las disponibilidades presupuestarias por renglón y actividad, elaborar solicitud de modificaciones entre renglones y enviar a la División Administrativa Financiera -DAF- con copia al departamento de Presupuesto y Planificación, en las fechas que indique la normativa vigente
- Analizar las disponibilidades presupuestarias por renglón y actividad, elaborar solicitud de modificación de ampliación presupuestaria cuando sea necesario y enviar al departamento de Presupuesto y Planificación en las fechas que indique la normativa vigente
- Conciliar la ejecución del gasto de la unidad ejecutora, entre los montos que proporciona el sistema de control interno (ZEUS) con los proporcionados por SICOIN-WEB, en los momentos de pagado y devengado
- Emitir informes mensuales por renglón, actividad y grupo sobre el gasto ocasionado en la unidad ejecutora, para conocimiento de la Dirección Financiera
- Elaborar informe de ejecución cuatrimestral de gastos por renglón, actividad y grupo, con el fin de obtener los montos comprometidos durante el período y que no fueron pagados, de acuerdo a la información proporcionada por los encargados de control de pagos y fondo rotativo Interno y enviar el mismo a los departamentos de Presupuesto y planificación, en las fechas y bases que indique la normativa vigente
- Enviar al departamento de Auditoría Interna acta certificada, de los montos comprometidos que no fueron pagados durante el período cuatrimestral vencido
- Elaborar informe de ejecución financiera anual, para conocimiento de las autoridades de la dependencia
- Atender al personal del Instituto y entidades estatales, que requieran información financiera, previa autorización de sus superiores

### **2.1.3.2 Asistente de presupuesto**

La naturaleza del puesto del asistente de presupuesto dentro de la unidad de compras es asistir en el seguimiento del presupuesto llevando control en el sistema de las órdenes de compra con disponibilidad presupuestaria. Pertenece al departamento de presupuesto su dependencia directa es el encargado de presupuesto, no tiene subordinados.

#### **Responsabilidades y ocupaciones:**

- Recibir de la unidad de compras SIAF-02 (pedidos)
- Registrar en el sistema de control interno, por renglón, actividad y grupo de gasto los compromisos que en el SIAF-02 se solicitan, proporcionándoles el revisado y sello correspondientes
- Trasladar las órdenes de compra (SIAF-02) revisadas, a la persona encargada del control de plan cuatrimestral de compras
- Recibir las órdenes de compra ya firmadas por el Director Administrativo Financiero
- Remitir a la unidad de compras, los pedidos (SIAF-02) ya firmados
- Registrar y llevar control de las órdenes de compra que sean anuladas por la sección respectiva, para devolver la cuota previamente comprometida a la disponibilidad del renglón
- Registrar en el sistema de control interno las órdenes de compra que sean rechazadas por la División Administrativa Financiera -DAF-, para devolver la cuota previamente comprometida a la disponibilidad del renglón
- Registrar en el sistema de control interno, en el programa diseñado "Control DAF", las órdenes de compra con número de mesa de entrada

que proporcionan las unidades de: pagos, fondo rotativo interno y servicios contratados

- Asistir al encargado del control de presupuesto, en su ausencia

#### **2.1.4 Unidad de pagos**

Es la unidad encargada de gestionar las exenciones de IVA y pagos a los proveedores.

##### **2.1.4.1 Encargado de pagos general**

Es el encargado de tramitar el pago de compras de los bienes y servicios que se realizan en la unidad a través de la Mesa de entrada de la División de Administración Financiera (DAF), por medio de acreditación en cuenta que realiza el departamento de Tesorería.

La Mesa de entrada de la División de Administración Financiera, es un número codificado y de seguimiento que utiliza la DAF para llevar el control del expediente de pago, el cual es asignado cuando sale del departamento de compras para su acreditación. El encargado de pagos depende directamente del Director Administrativo Financiero y no tiene subordinados.

### **Responsabilidades y ocupaciones:**

- Recibir de cada encargado de renglón el expediente de pago
- Revisar detalladamente todos los documentos que contiene cada expediente
- Revisar que los expedientes SIAF-02 y SIAF-01 tengan sus respectivas firmas y sellos autorizados
- Clasificar y separar las facturas de los pedidos por entregas completas, parciales o Fondo Rotativo
- Anotar el número de factura al SIAF 02 cuando las entregas sean completas
- Adjuntar oficios circulares de soporte para la modalidad de Compra Directa o Contrato Abierto
- Obtener una fotocopia del SIAF-02 y factura para conocimiento de la entrega para la DAF
- Realizar listados según actividades para verificación de saldos. Ordenar conforme renglón y proveedor para su traslado a la DAF
- Las facturas de entregas parciales se guardan para que las completen en el tiempo establecido por compras
- Llevar control de facturas de Compra Directa ya que tienen cinco días para completar el expediente. En caso de no ser así se solicita a la unidad de compras la rebaja del SIAF-02
- Llevar control de las facturas emitidas por Contrato Abierto, ya que tienen de diez a veinte días (según el producto) para completar el expediente. En caso de no ser así se solicita a la unidad de compras la rebaja del SIAF-02. A las facturas de fondo rotativo se le anota en el SIAF-02 original el número de factura, siguiendo con el mismo procedimiento que las facturas mayores de mil quetzales
- Ingresar a una base de datos las facturas para su respectivo control

- Anotar en el libro de conocimientos las facturas para traslado del cheque
- Elaborar formulario de Retención de Impuesto Sobre la Renta cuando proceda y entregar a proveedores
- Las facturas de reparaciones o mantenimiento preventivos, extracción de desechos sólidos o de informática, se trasladan según correspondan para la elaboración de la nota de conformidad del servicio realizado por el proveedor
- Integrar los expedientes de pago de acuerdo a la normativa vigente y trasladar al encargado de Presupuesto para el registro respectivo
- Enviar a la Mesa de entrada de la División de Administración Financiera (DAF) el expediente integrado para el trámite de pago y guardar copia del mismo en archivo organizado
- De haber rechazos por parte de la DAF, debe resolver de inmediato o tramitar la corrección
- Recoger copias del SIAF-02, factura y listado de conocimientos ya firmados y sellados por Mesa de entrada
- Ingresar al sistema los diferentes números de Mesa de entrada
- Ordenar y archivar los documentos recibidos según fecha de pago
- Adjuntar fotocopia de las facturas cuando sean anulaciones para que el expediente del archivo este completo
- Buscar y adjuntar correcciones por recibo de almacén a solicitud de farmacia y bodega
- Firmar y sellar las exenciones de IVA de esta sección y de otras secciones cuando lo solicitan
- Proporcionar información a proveedores sobre envío de expedientes para pago por acreditación en cuenta o pago por Fondo Rotativo Interno
- Contestar correspondencia y archivar papelería de notas recibidas o emitidas

- Trasladar rechazos por conocimiento a los encargados de los diferentes renglones para su respectiva corrección
- Efectuar Inventarios cuando lo solicita la Dirección Financiera
- Atender solicitud de papelería de los Auditores Internos, Auditores Externos o Contraloría de Cuentas cuando es requerida

#### **2.1.4.2 Encargado de pagos servicios hospitalarios**

El encargado de pagos de servicios hospitalarios tiene la responsabilidad del pago a proveedores que presten sus servicios hospitalarios. Este servicio lo adquiere el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social cuando el equipo que el paciente afiliado necesita no lo posea el Hospital. Pertenece al departamento de pagos y su dependencia directa es el Director Administrativo Financiero.

##### **Responsabilidades y ocupaciones:**

- Analizar y revisar los gastos y trámite de pagos de pacientes que se hospitalizan en el Centro Médico Militar corroborando los siguientes datos: expedientes y placas del Centro Médico Militar, datos de pacientes, hoja de admisión y egreso, exámenes realizados o laboratorios para corroborar si tienen resultado y donde se realizaron, los días de estancia según hoja de admisión y egreso, el estado de cuenta se confronta con precios de arancel y de convenio celebrado ante el Instituto y ante el Centro Médico Militar, así mismo las placas de los estudios realizados al paciente

- Confrontar el total de facturas con estado de cuenta y con total de cantidad sin IVA de SPS-465
- Revisar placas con diagnostico y cantidad
- Archivar copia de SPS-465 al expediente y crear un listado para entrega de expedientes al archivo de admisión de adultos, COEX y autonomía
- Transcribir en SPS-465 la fecha de convenio y fecha de prórroga del mismo
- Ingresar al sistema los datos del formulario SPS-465
- Trasladar SPS-465 a Subdirección Médica para autorización y luego para emisión de la exención del IVA
- Realiza los formularios SIAF 01 Y SIAF 02
- Trasladar expedientes ya analizados al encargado de Presupuesto para que autorice la disponibilidad presupuestaria para firma y sello de autorización del Director Financiero y por ultimo trasladar a Dirección Médica para su autorización
- Consolidar el expediente (copia y original del formulario A-02 SIAF, factura original, recibo de caja si hubiere, exención de IVA y formularios SPS-465 originales, cartas de justificación si lo amerita) y trasladarlo a la División Administrativa Financiera quienes le asignan un número de Mesa de entrada para su control y seguimiento. Si el valor de las órdenes de compra (SIAF-02) no sobrepasa los Q.1, 000.00 deberán ser entregados a Fondo Rotativo
- Trasladar copia de expedientes para ser ingresados al programa KORAX al servicio de Exámenes Especiales de Servicios Contratados
- Realizar un listado de placas y entregar a Rayos X

## **2.1.5 Unidad dirección administrativa financiera**

La Unidad Dirección Administrativa Financiera es la encargada de autorizar las órdenes de compras emitidas por la unidad de compras.

### **2.1.5.1 Director administrativo financiero**

El Director Administrativo Financiero tiene a su cargo la administración y control de la Dirección Administrativa Financiera, de acuerdo con las disposiciones legales. Es el responsable de la correcta ejecución del presupuesto asignado a la Unidad Médica, debe mantener control y orden dentro de la unidad de compras pero sobre todo velar por la aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado (Decreto No.57-92 del Congreso de la República) y su Reglamento los Acuerdos de Junta Directiva y Gerencia, en todos los procesos de adquisición de bienes y/o servicios.

#### **Responsabilidades y ocupaciones:**

- Planificar y organizar las actividades de la Dirección Financiera en la formulación y ejecución del presupuesto asignado a la unidad Médica
- Verificar y revisar la documentación soporte en la ejecución presupuestaria de las unidades de producción del SIAF-01 y SIAF-02
- Coordinar con bodega y farmacia, unidad de compras, servicio de alimentación y banco de sangre la planificación, organización y dirección del trabajo del servicio de compras, conforme las necesidades de la dependencia



- Coordinar la ejecución y seguimiento de los distintos procedimientos de compra de bienes y/o servicios, conforme a la programación de adquisiciones
- Verificar el cumplimiento oportuno y eficaz de los procesos de adquisición de bienes y servicios, necesarios para el Hospital General de la Zona 9
- Velar por la aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado (Decreto No.57-92 del Congreso de la República) y su reglamento, los acuerdos de Junta Directiva y Gerencia, en todos los procesos de adquisición de bienes y/o servicios
- Atender, analizar y resolver las inconsistencias que surjan en los distintos procedimientos de adquisición de bienes y/o servicios
- Supervisar todas las acciones para que el personal del servicio cumpla con las disposiciones reglamentarias vigentes del Instituto
- Controlar la programación, compromiso y ejecución presupuestaria
- Realizar análisis referente a las modificaciones presupuestarias que sean necesarias para regularizar el presupuesto asignado a la unidad correspondiente
- Dirigir y coordinar el Fondo Rotativo Interno
- Informar de las acciones del área Administrativa Financiera a la Dirección Médica para su aval
- Ejecutar programas de trabajo elaborados por la Gerencia.

#### **2.1.5.2 Secretaria ejecutiva**

La Secretaría Ejecutiva es responsable del análisis y seguimiento de los distintos documentos que ingresa a la Dirección Administrativa Financiera,

elaborando y notificando todo tipo de solicitudes que le sean asignados por el Director Administrativo Financiero.

**Responsabilidades y ocupaciones:**

- Recepción de correspondencia dirigida a la Dirección Financiera
- Ingresar correspondencia a la base de datos para el seguimiento de la misma
- Investigar y analizar la correspondencia recibida
- Elaborar oficios y providencias según corresponda como seguimiento a la documentación que lo requiera
- Realizar documentación según indicación del Director Financiero
- Archivar la correspondencia ingresada
- Recepción de expedientes de órdenes de compra relacionadas con los eventos de cotización y licitación realizados por el departamento de Abastecimiento para esta Unidad Hospitalaria
- Notificar las órdenes de compra a las casas proveedoras adjudicadas
- Notificar a los integrantes que conforman la comisión receptora cuando ingresen los insumos por cotización o licitación para la recepción del mismo
- Encargada del seguimiento de las actas de los insumos en referencia a eventos realizados por cotización o licitación
- Conformar expedientes de eventos por licitación o cotización
- Trasladar los expedientes conformados a la sección de Pagos

## **2.2 Descripción actual de los procedimientos administrativos actuales relacionados con el proceso de compra**

Los procedimientos administrativos más importantes que se manejan dentro de la Administración Financiera, los cuales fueron tomados para el análisis de la presente propuesta, constan de tres elementos principales: el primero es el proceso de compra directa el cual establece que la compra puede efectuarse en un solo acto, con una misma persona y por un precio de hasta noventa mil quetzales (Q90,000.00) con autorización previa de la autoridad administrativa superior de la entidad interesada.

El segundo proceso es el de Contrato Abierto que establece en su Acuerdo 40-G/2007 (Ver anexo 2, pág. 141) que están exonerados de los requisitos de licitación y cotización, la compra de bienes y suministros que lleven a cabo los organismos del Estado y dependencias, quienes la podrán hacer directamente con los proveedores con quienes el Ministerio de Finanzas Públicas, previa calificación de proveedores, de cotización y adjudicación de los distintos rubros, hubiera celebrado contratos abiertos. Y el tercero, proceso de Servicios Contratados el cual hace referencia a celebrar contratos con médicos particulares, hospitales y otros servicios médicos, públicos, privados o mixtos, para otorgar por medio de ellos, según los casos, todas o algunas de las prestaciones en servicio, siempre que no se justifique instalar centros propios de atención médica con su respectivo personal, o mantener servicios especializados. En la figura número cinco se muestra el diagrama de procesos principal del área de compras.

Figura 5 Diagrama de procesos principales del área de compras



Fuente: Propia, septiembre 2009

### 2.2.1 Procedimiento actual para la solicitud de compra en bodega farmacéutica

Actualmente el Instituto utiliza un documento único para la solicitud de compra llamado DAB-75 “Requisición a bodega local”.

El DAB-75 es el formulario de requisiciones que elaboran las salas y servicios a las bodegas de las unidades, este documento es llenado por los jefes de cada servicio, los cuales tienen firma registrada y autorizada para el uso adecuado del mismo. Cada bodega hará las gestiones pertinentes para que se le provea de los artículos que necesite, aportando todos los datos, explicaciones, opiniones y documentación que justifiquen la procedencia de la adquisición de productos tales como medicinas, ropa y artículos varios esto para conservar el stock de productos fijados.

### **2.2.1.1 Recepción y entrada de suministros**

La recepción de suministros se basa de acuerdo a fechas y horarios en los que el contratista deberá presentar los suministros, los cuales serán fijados por el encargado del Servicio o por lo estipulado en el contrato el cual detalla las disposiciones especiales. El responsable del lugar de recepción, informará al supervisor del contratista las situaciones que deban ser tomadas en cuenta para mantener el suministro sin problemas que afecten el abastecimiento oportuno.

Para la entrada de suministros el supervisor del contratista conjuntamente con el responsable del lugar de recepción del Instituto, deberán verificar que la entrega se efectúe de acuerdo con lo requerido, en lo que se refiere a calidad, envasado, cantidad, precio adjudicado, condiciones higiénicas pertinentes y fecha de expiración o vencimiento.

#### **2.2.1.1.1 Forma de recepción para los insumos**

En la recepción de los bienes el personal de las bodegas deberá observar con minucioso cuidado el recuento de los productos y que éstos respondan a las características consignadas. Todo artículo que reciban las bodegas debe ser ingresado a existencias y su salida se hará mediante la requisición que expidan las distintas salas o servicios.

#### **2.2.1.1.2 Forma de recepción para los medicamentos**

Las bodegas deben dar ingreso a los medicamentos que reciban con amparo de los despachos que expide el departamento de Almacenes, a excepción de aquellos que por concurrir situaciones de emergencia haya que recibir en principio sin esos documentos, en cuya situación se dará ingreso a los medicamentos con base a los documentos de las casas comerciales o proveedores y a falta de éstos, se hará constar tal circunstancia mediante aviso que debe darse a la Jefatura de la unidad con copia al jefe de Almacén para exigir que se emitan a la mayor brevedad posible los documentos que legalicen el envío debiendo de todas maneras dar ingreso a los bienes que se reciban. Los medicamentos podrán ser recibidos de otras unidades médicas que figuren dentro del Instituto como traslados. Cuando se dé el caso de medicamentos recibidos entre unidades que se encuentren vencidos, Bodega deberá elaborar un detalle de tales medicamentos, enviando ese documento al departamento de Auditoría Interna para que esta Dependencia proceda a efectuar las operaciones de baja de las correspondientes existencias.

#### **2.2.1.1.3 Documentación de la recepción de materiales para fines contables**

Para su buen funcionamiento las bodegas deberán llevar los registros tales como:

- Tarjetas individuales para cada artículo, cuyos formularios deberán contener los siguientes datos: código del producto, nombre, fecha de vencimiento y valor de la existencia de dicho producto; además el relacionado formulario debe tener casillas correspondientes a fecha, número de comprobante, concepto y tres columnas para anotar ingreso, salida y saldo
- Registro de estupefacientes ingresados
- Registro de documentos recibidos del departamento de Almacenes
- Registro de pedidos solicitados por las bodegas al departamento de Almacenes
- Libro de Actas de recepción

### **2.2.1.2 Abastecimiento**

El abastecimiento es la actividad económica encaminada a cubrir las necesidades de consumo, siendo importante mantener un nivel de stock respecto a los objetivos del Instituto.

La función del abastecimiento para el Hospital tiene la responsabilidad de gestionar el ciclo de vida de los medicamentos en bodega. En el caso del IGSS son directamente los proveedores que realizan el abastecimiento del stock según proceso de contrato abierto.

#### **2.2.1.2.1 Autorización de suministros para los servicios de Hospital**

Se delega en la autoridad superior de cada unidad ejecutora, que cuente con presupuesto asignado, la realización de los distintos procesos de compra, quien podrá delegar parte de dicho proceso al personal subalterno que esté relacionado al mismo proceso. El jefe de Farmacia y Bodega, conforme a la reglamentación específica es responsable de promover el abastecimiento de la bodega a su cargo, por lo cual debe emitir pedidos por las cantidades necesarias de acuerdo con la capacidad de almacenaje y programación cuatrimestral de compras, por lo que está obligado a emitir los pedidos con suficiente antelación para evitar desabastecimiento.

#### **2.2.1.2.2 Solicitud por medio del formulario DAB-75**

Cada unidad Médica o Administrativa, jefe de servicio de unidad o dependencia pueden solicitar el bien o suministro sin código a través del formulario DAB-75 "Requisición a bodega local" en original y copia, indicando sus características generales y específicas, del cual el original pertenece a Bodega y Farmacia y la copia al solicitante. El encargado de Bodega es quien recibe el formulario DAB.75 y verifica existencias de materiales y suministros si hay existencia despacha, de no ser así elabora el formulario A-01 SIAF "Solicitud de compra de bienes y/o materiales".



### **2.2.1.2.3 Solicitud por medio del *software* Zeus**

Actualmente las solicitudes a Bodega se pueden realizar físicamente o por medio de un *software* llamado Zeus, el cual permite generar requisiciones de insumos a las distintas unidades médicas o administrativas. Para enviar una requisición por medio del sistema, la unidad solicitante debe ingresar al aplicativo y seleccionar los insumos a través de códigos referentes al producto que necesiten.

Luego de realizar la selección se genera la orden impresa y se traslada a Farmacia y Bodega para su despacho.

### **2.2.1.3 Despacho**

El IGSS utiliza dos tratamientos para la gestión de despachos: internos y para los afiliados. Para gestionar un despacho interno, las unidades médicas o administrativas deberán utilizar el formulario DAB-75 “Requisición a bodega Local” y para un despacho hacia los afiliados se trabajará por medio de recetas médicas.

Para hacer uso de las recetas médicas oficiales del Instituto, el médico tratante deberá registrar en la Dirección o Jefatura Médica de su dependencia, una vez al año, su nombre completo, número de colegiatura, firma y sello profesional.

### **2.2.1.3.1 Despacho por medio del formulario DAB-75 D**

El despacho por medio del formulario DAB-75 “Requisición a bodega Local” es utilizado solamente para despachos internos del Hospital. Las unidades Médicas o Administrativas (jefe de servicio, de unidad o dependencia), solicitan el bien o suministro sin código a través del DAB-75 en original y copia, indicando sus características generales y específicas. El encargado de Bodega es quien recibe el formulario y verifica la existencia de materiales o suministros. Si hay existencia realiza el despacho de lo contrario, elabora SIAF-01 para gestionar la orden de compra. Cuando se trate de productos codificados, emitirá el pedido atendiendo los controles de existencias del producto nivel de consumo y además, atendiendo la programación de compras.

### **2.2.1.3.2 Despacho por medio de receta médica**

Los médicos tratantes, tienen la facultad de prescribir medicamentos y material médico quirúrgico menor inherente a su especialidad por medio de la receta médica. Para la prescripción de un medicamento debe verificarse que el paciente sea afiliado y con derecho a los servicios del Instituto. Para el despacho, el encargado de Bodega deberá verificar la receta emitida y que los datos sean correctos, entregará los medicamentos al interesado, quien deberá presentar su carné de afiliado y un documento de identificación. El afiliado deberá verificar el medicamento otorgado y firmar de conformidad en la copia de la receta médica.

Al entregar los medicamentos al afiliado, el despachador entregará copia de la receta e ingresará los datos al sistema de control para medicamentos.

## **2.2.2 Proceso de compra directa**

El Artículo 43 del Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de contrataciones del Estado, reformado por el Artículo 3 del Decreto 34-2001 de dicho organismo, establece que la Compra Directa puede efectuarse en un solo acto, con una misma persona y por un precio de hasta noventa mil quetzales, sin incluir el IVA, con autorización previa de la autoridad administrativa superior de la entidad interesada.

### **2.2.2.1 Solicitud de la compra en un rango de Q 0.00 < Q 90,000**

Para la solicitud de Compra Directa la unidad médica o administrativa debe solicitar a través del formulario DAB-75 "Requisición a Bodega Local" en original y copia el bien o suministro, indicando sus características generales, técnicas y específicas. Este formulario es recibido por Bodega quien verifica la existencia de materiales o suministros, si hay existencia despacha. De no haber existencias, Bodega elabora el formulario A-01 SIAF "Solicitud de compra de bienes y/o servicios" en original y dos copias y lo envía al área de compras.

Cuando el formulario A-01 SIAF entra al área de compras, el encargado prepara las ofertas y las publica en el portal Guatecompras siendo este un requisito indispensable para dicha compra. Prepara las ofertas obtenidas para que la comisión nombrada adjudique al proveedor (cuando aplique). Posteriormente elabora el formulario A-02 SIAF "Orden de Compra" en original y dos copias consignando nombre, sello, firma y lo traslada al responsable de presupuesto de la unidad médica o administrativa para la autorización de la compra.

#### **2.2.2.2 Proceso administrativo para la autorización de la compra**

Para la autorización de la compra es necesario revisar la disponibilidad presupuestaria es por esto que el responsable de Presupuesto realiza la verificación cuando recibe el formulario A-02 SIAF (Ver anexo 4, pág. 149).

Si hay disponibilidad presupuestaria y programación financiera, firma y sella la orden de compra, registra en sus controles el compromiso respectivo y traslada al responsable de compras. En caso de no haber disponibilidad presupuestaria informa a la autoridad correspondiente de la unidad médica o administrativa para que de considerarlo necesario gestione transferencia presupuestaria y/o reprogramación financiera.

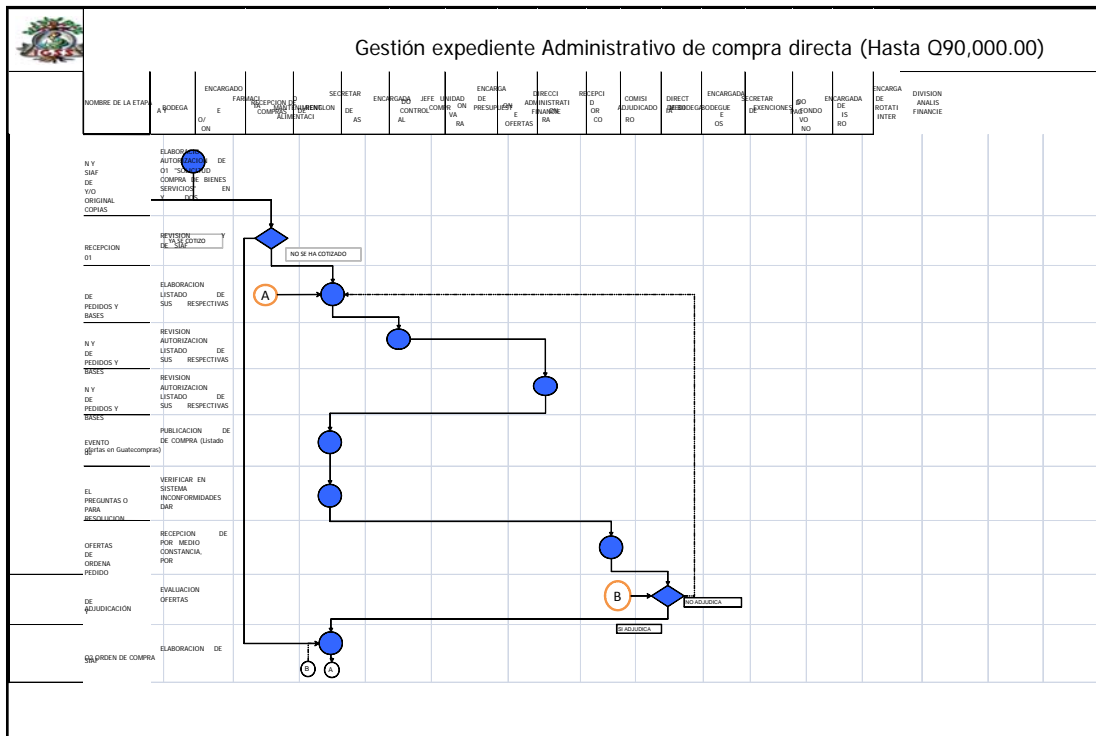
Por último completa firmas del formulario SIAF 02 con la autoridad superior de la unidad médica o administrativa, entrega original de la orden de compra al proveedor, envía copia al responsable de farmacia y bodega o área administrativa.

### **2.2.2.3 Proceso administrativo para la adjudicación a proveedor**

La autoridad superior de las unidades médicas y/o dependencias administrativas del Instituto podrá nombrar comisiones adjudicadoras de Compra Directa, para que adjudiquen a los proveedores que harán entrega de los bienes, suministros o servicios, para lo cual deben tomar en cuenta el precio, la calidad, el plazo de entrega y además condiciones que favorezcan los intereses del Instituto las cuales deben estar integradas por tres miembros del personal de la unidad, siendo dicha autoridad responsable de aprobar o improbar la adjudicación que realice la Comisión. La aprobación de la adjudicación la realizará al autorizar el formulario A-02 SIAF y la misma debe ser publicada en el portal Guatecompras.

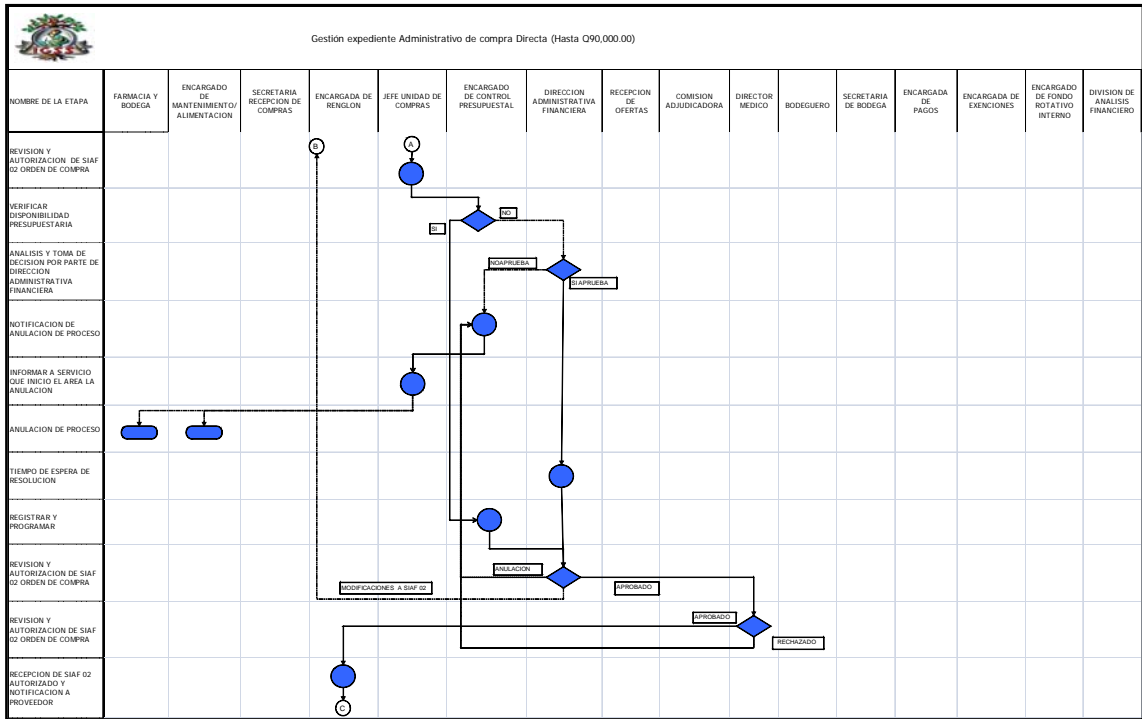
## 2.2.2.4 Diagrama de procesos actual para compra directa.

Figura 6 Diagrama de actividades para compra directa



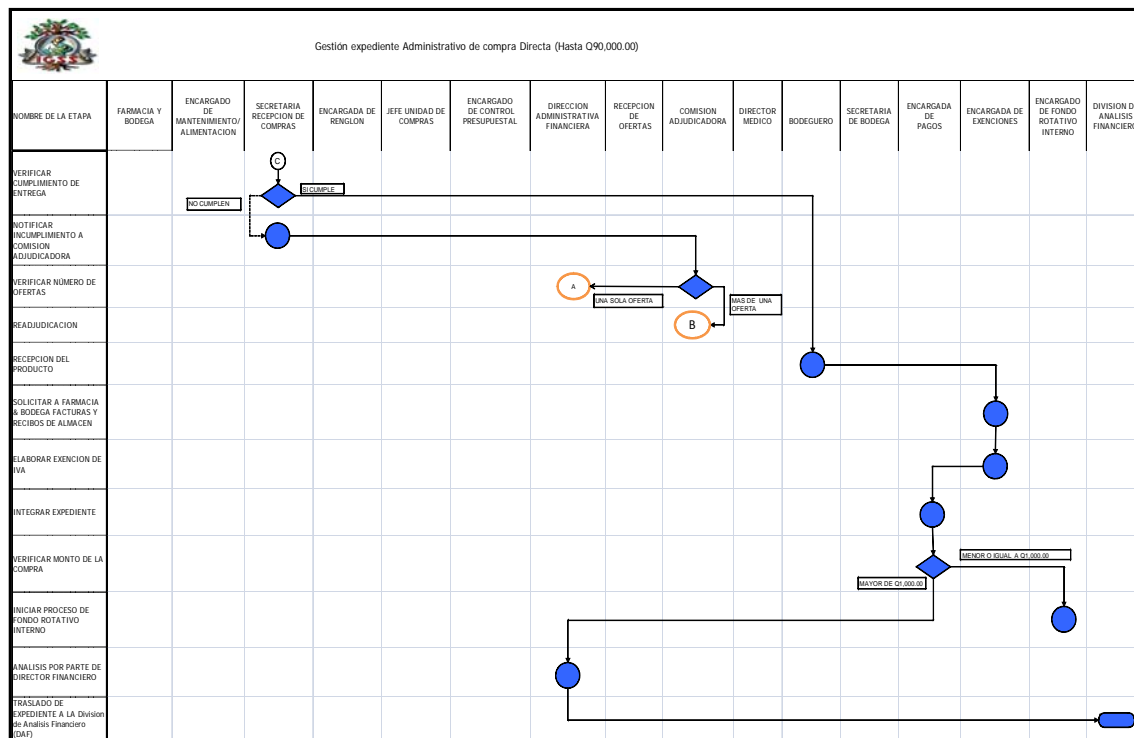
Fuente: Administración Financiera IGSS, mayo 2009

Continúa figura 6:



Fuente: Administración Financiera IGSS, mayo 2009

Continúa figura 6:



Fuente: Administración Financiera IGSS, mayo 2009



### **2.2.3 Proceso de contrato abierto**

El Artículo 46 del Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado y Artículo 25 del Acuerdo Gubernativo número 1056-92, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, establecen que están exoneradas de los requisitos de licitación y cotización, la compra de bienes y suministros que lleven a cabo los organismos del Estado y dependencias a que se refiere el Artículo 1 de esta Ley, quienes la podrán hacer directamente con los proveedores con quienes el Ministerio de Finanzas Públicas, previa calificación de proveedor, de cotización y adjudicación de los distintos rubros, hubiera celebrado contratos abiertos.

#### **2.2.3.1 Solicitud de la compra estipulado en un contrato para un plazo determinado**

Para iniciar el trámite de compra, la unidad ejecutora utilizará el formulario número A-01 SIAF debidamente numerado, justificado, con nombre, firma y sello del emisor y de la autoridad superior de la unidad solicitante, quien aprueba la solicitud. Para formalizar la compra con el proveedor de la compra estipulada en un contrato, se utilizará el formulario A-02 SIAF "Orden de compra", formulario indispensable para el compromiso entre el proveedor y la unidad solicitante, el que debe estar enumerado, firmado y sellado por el emisor, asimismo por quien tiene la responsabilidad de verificar la disponibilidad presupuestaria y por la autoridad superior de la unidad ejecutora, debiendo anotar en este el número de operaciones de Guatecompras y el código de Contrato Abierto de la compra a efectuar.

### **2.2.3.2 Proceso administrativo para la autorización de la compra**

De acuerdo a las necesidades que plantea cada unidad ejecutora en su Plan Operativo Anual POA, le será asignado el presupuesto que le permita contar con los recursos necesarios para prestar los servicios que le corresponde, por lo que la autoridad superior de la unidad, es responsable de designar al personal que se hará cargo de llevar el control estricto de la ejecución presupuestaria, tomando en consideración que para formalizar compromisos o efectuar pagos con cargo al presupuesto, es requisito indispensable que exista asignación presupuestaria y programación financiera con saldo disponible. Toda erogación para que sea lícita, se debe ajustar al texto de la partida respectiva siendo el departamento de Presupuesto el responsable de supervisar el cumplimiento de esta disposición y de enviar mensualmente el reporte de ejecución presupuestaria a cada unidad ejecutora por los medios que estime convenientes. El encargado de compras recibe el formulario A-01 SIAF "Solicitud de compra de bienes, suministros y/o servicios", prepara el listado de los contratos para que la junta designada por la autoridad superior responsable de la unidad médica o administrativa seleccione al proveedor. Luego elabora el formulario A-02 SIAF "Orden de Compra".

El encargado de presupuesto recibe el formulario A-02 SIAF, verifica disponibilidad presupuestaria y programación financiera. Si hay disponibilidad firma y sella la orden de compra y la traslada al encargado de compras, si no hay disponibilidad presupuestaria informa a las autoridades correspondientes para que si lo considera necesario gestione a donde corresponda la modificación presupuestaria.

El encargado de compras pasa la documentación al asesor financiero para su revisión y éste traslada al Director Administrativo Financiero y Director Médico para su autorización, el encargado de compras entrega original de la orden de compra autorizada al proveedor y envía una copia al encargado de Farmacia y Bodega.

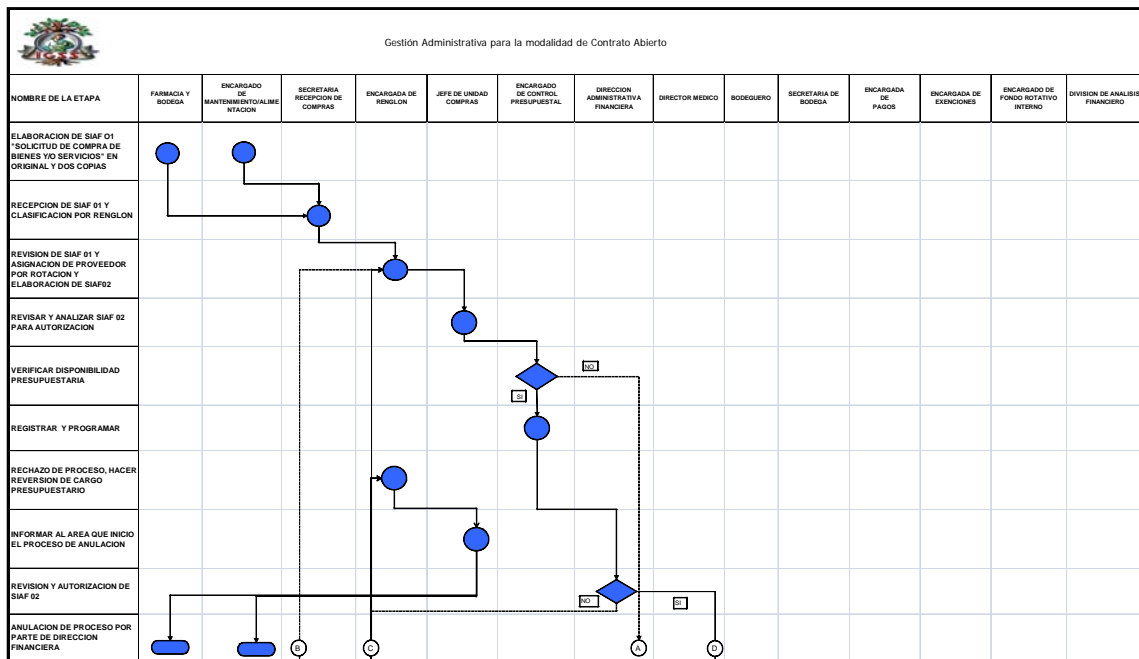
### **2.2.3.3 Proceso administrativo para la adjudicación a proveedor**

La autoridad superior de cada unidad ejecutora nombrará la Comisión de Selección de Contrato Abierto que estará encargada de seleccionar a las entidades proveedoras con quienes se llevará a cabo la compra de bienes o suministros por Contrato Abierto. La comisión debe estar integrada por cinco personas, siendo ellos el Director Médico, Director Administrativo Financiero o bien Administrador según el caso, el jefe de Farmacia y Bodega y dos representantes del personal que pertenezcan a las áreas especializadas de los productos que se necesita adquirir.

El encargado de compras es el responsable de preparar el listado de los suministros que se necesiten y que estén estipulados en Contrato Abierto para que la Comisión de Selección de Contrato Abierto seleccione al proveedor. Posteriormente elabora, firma y sella el formulario A-02 SIAF "Orden de Compra" y lo traslada al área de Presupuesto para su respectiva autorización.

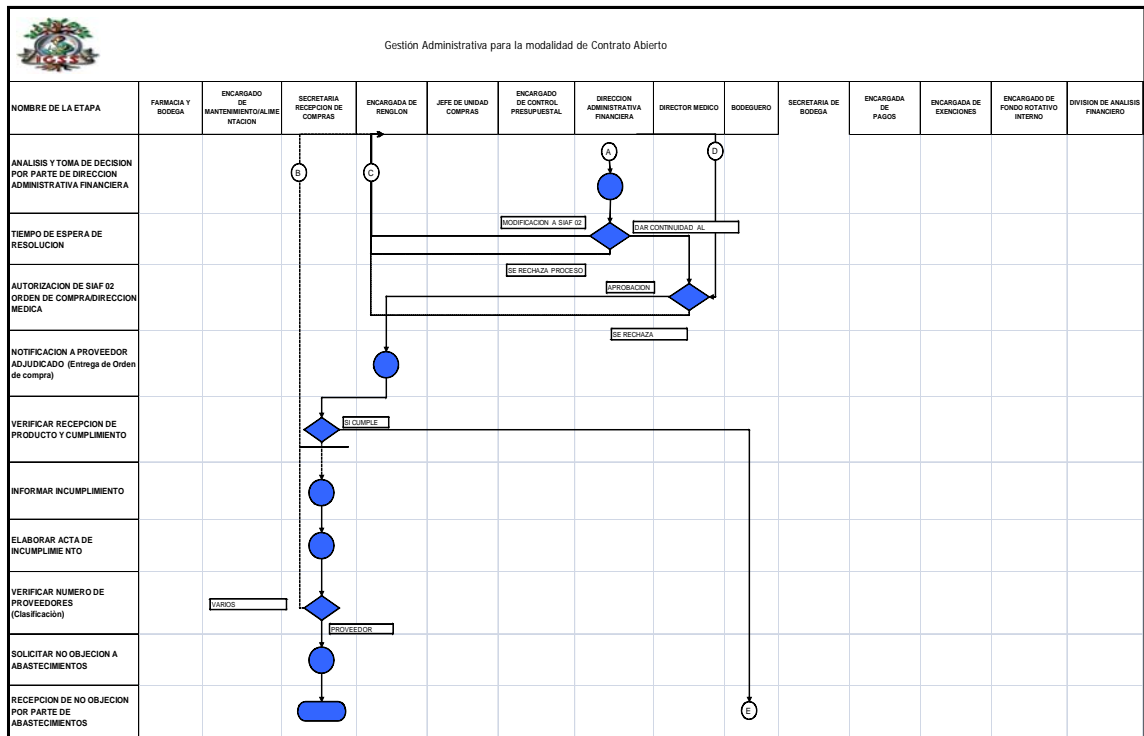
## 2.2.3.4 Diagrama de procesos actual para contrato abierto

Figura 7 Diagrama de actividades para contrato abierto



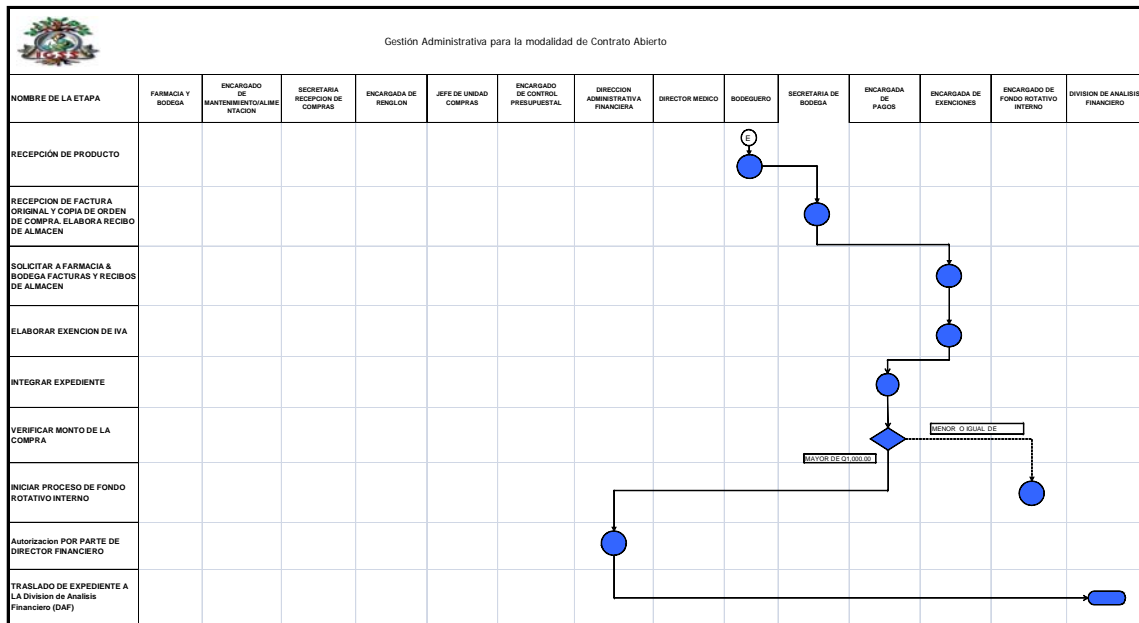
Fuente: Administración Financiera IGSS, mayo 2009

Continúa figura 7:



Fuente: Administración Financiera IGSS, mayo 2009

Continúa figura 7:



Fuente: Administración Financiera. IGSS, mayo 2009

## **2.2.4 Proceso de servicios contratados**

Considerando que la infraestructura institucional no es proporcional al crecimiento de la población afiliada que demandan la prestación de los servicios médicos en forma oportuna, eficiente y de calidad, el Instituto podrá celebrar contratos con médicos particulares, hospitales y otros servicios médicos, públicos, privados o mixtos, para otorgar por medio de ellos, según los casos, todas o algunas de las prestaciones en servicio, siempre que no se justifique instalar centros propios de atención médica con su respectivo personal, o mantener servicios especializados.

### **2.2.4.1 Solicitud de la compra por servicios contratados**

La solicitud de compra por Servicios Contratados es realizada a través del formulario SPS-465 el cual es elaborado por los médicos autorizados del Hospital. La unidad de Exámenes Especiales recibe el SPS-465 por parte del médico y revisa si existe contrato con algún proveedor que preste el servicio solicitado, de existir contrato con algún proveedor, el encargado de Exámenes Especiales deberá enviar el documento a la Jefatura (medicina, cirugía o pediatría) correspondiente para el visto bueno y autorización. Si el formulario es autorizado, se le entrega al afiliado para que cobre dichos servicios. El proveedor es el responsable de presentar la factura del servicio prestado y el formulario SPS-465 a la unidad de Compras para su respectivo trámite.

#### **2.2.4.2 Proceso administrativo para la autorización de la compra**

En base al formulario SPS-465 elaborado por la unidad de Exámenes Especiales, el encargado de Servicios Contratados realiza el formulario SIAF 01 y la orden de compra SIAF 02 el cual deberá contener los datos exactos que contiene el formato SPS-465. El formulario SIAF 02 es traslado al encargado de Presupuesto quien autoriza en base a la disponibilidad presupuestaria. El Asesor Financiero recibe la documentación (SIAF 01, SIAF02, SPS 465), quien la revisa previa autorización del Director Administrador Financiero.

El Director Financiero Administrativo es quien autoriza la compra en base a requisitos y acuerdos establecidos por el Instituto.

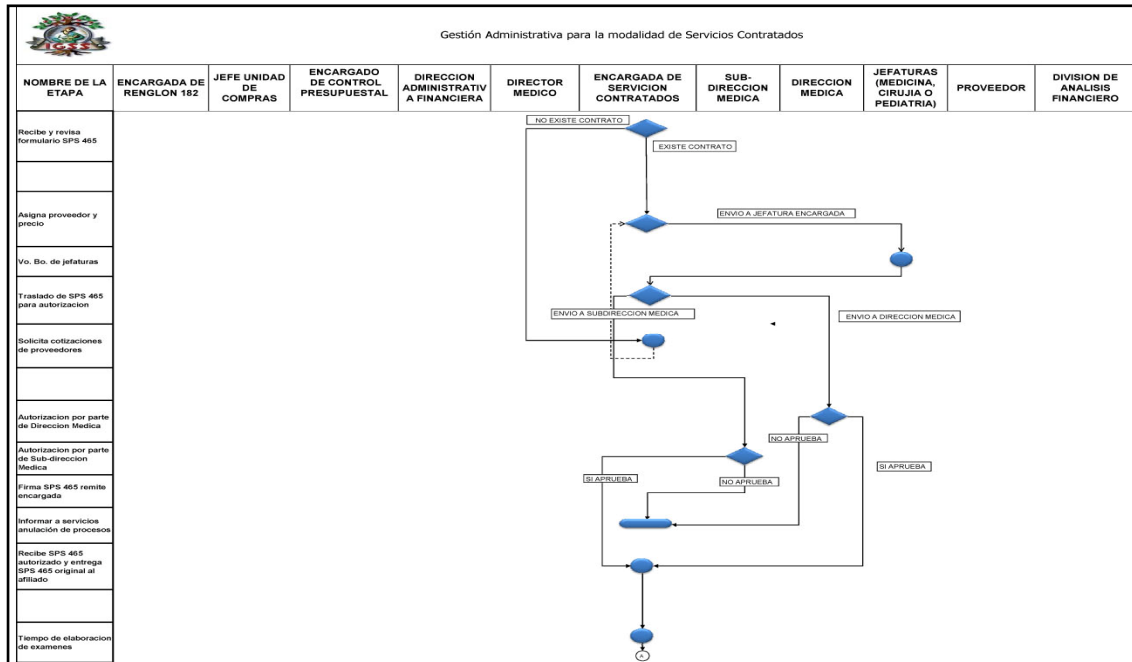
#### **2.2.4.3 Proceso administrativo para la adjudicación a proveedor**

Dentro del proceso de Servicios Contratados se manejan contratos internos para la adjudicación de proveedores, cuando no hay contrato establecido para el servicio necesario hacia el afiliado, se solicitan cotizaciones a proveedores inscritos al Instituto y se envía a la jefatura correspondiente (medicina, cirugía o pediatría), para su adjudicación y autorización.



## 2.2.4.4 Diagrama de procesos actual para servicios contratados.

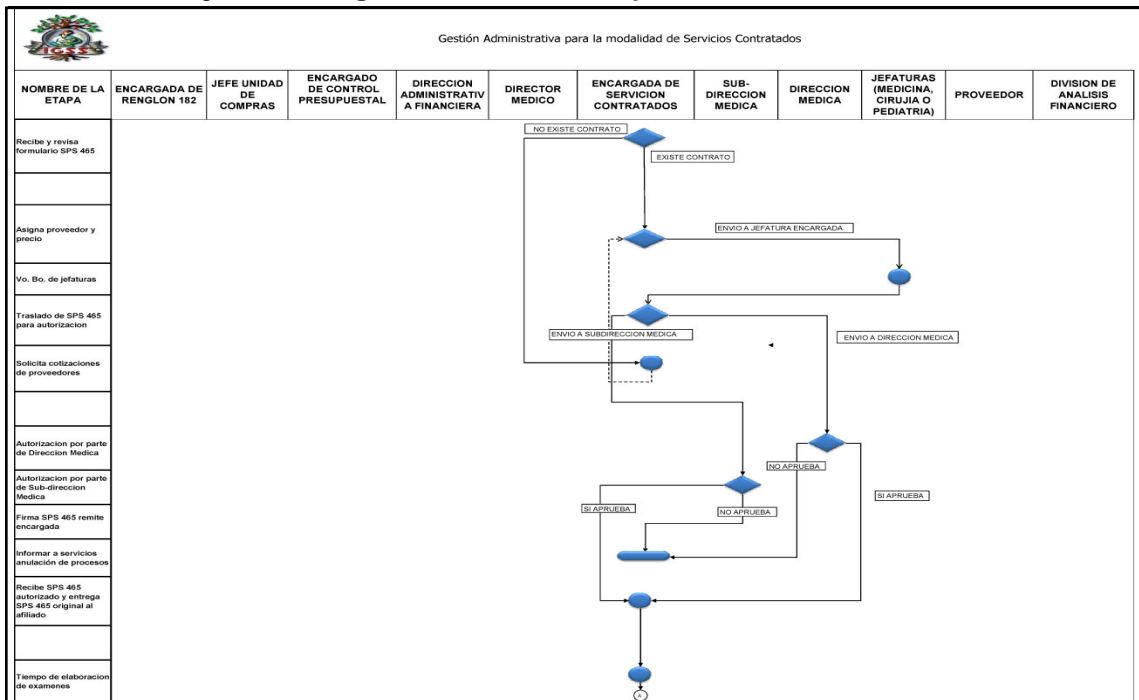
Figura 8 Diagrama de actividades para servicios contratados



Fuente: Administración Financiera IGSS, mayo 2009

Continúa figura 8:

Figura 8 Diagrama de actividades para servicios contratados



Fuente: Administración Financiera IGSS, mayo 2009

### **3 PROPUESTA DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE ABASTECIMIENTO DENTRO DEL HOSPITAL**

#### **3.1 Propuesta de mejoras en los procesos administrativos**

La mejora de los procesos, significa optimizar la efectividad y la eficiencia, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuestros clientes en un tiempo óptimo. Para conseguirlo, se requiere de responsables de los procesos, documentación, requisitos definidos del proveedor y necesidades de los clientes internos bien definidos. Dentro de este capítulo se muestran las propuestas de los procesos administrativos cuyo objetivo es minimizar el tiempo de pago hacia los proveedores del Instituto.

##### **3.1.1 Propuesta para el proceso administrativo de compra directa**

Esta propuesta contempla el interés de evaluar alternativas hacia el flujo de procesos para la modalidad de Compra Directa, analizando el comportamiento de las actividades que transitan dentro del área financiera del Hospital, con el fin de proponer mejoras para la disminución de los tiempos de pago a los proveedores.

Actividades eliminadas:

- a. “Verificar en el sistema preguntas o inconformidades para dar resolución”
- b. “Solicitar a Farmacia y Bodega, facturas y recibos de almacén”
- c. “Análisis por parte del Director Financiero”

Justificación:

- a. Se propone que durante el tiempo de la publicación de ofertas se realice la actividad de dar solución a las preguntas o inconformidades del evento publicado
- b. Se propone que el bodeguero entregue las facturas y recibos de almacén al proveedor para que le elaboren su exención de IVA
- c. No hay necesidad del análisis por parte de la dirección financiera puesto que ya se había efectuado una revisión previa

### **3.1.1.1 Descripción del proceso compra directa**

*Actividad 1:* Elaboración del formulario SIAF 01

*Responsable:* Encargado de Farmacia y Bodega/encargado de Alimentación

*Descripción:* Encargado de la elaboración y autorización del formulario SIAF 01 “Solicitud de compra de bienes y/o servicios” el cual se presenta al área de compras en original y 2 copias

*Actividad 2:* Recepción del formulario SIAF 01

*Responsable:* Secretaria de compras

*Descripción:* Recibe el formulario SIAF 01 y revisa si ya se ha cotizado anteriormente o debe realizarse una nueva cotización.

Si ya se ha cotizado anteriormente, debe enviar el documento a la unidad de compras para la elaboración del formulario SIAF 02, de lo contrario lo entrega al encargado de renglón

*Actividad 3:* Elaboración de listado de pedidos

*Responsable:* Encargado de renglón

*Descripción:* Elabora listado de pedidos y sus respectivas bases

*Actividad 4:* Revisión de listado de pedidos

*Responsable:* Jefe unidad de compras

*Descripción:* Revisa el listado de pedidos el cual debe estar correcto y de acuerdo a las bases del portal de Guatecompras. Luego de revisarlo debe enviarlo a la Dirección Administrativa Financiera para la aprobación del Director Financiero

*Actividad 5:* Autorización del listado de pedidos

*Responsable:* Director Financiero

*Descripción:* Autoriza listado de pedidos solicitados por las diferentes áreas del Hospital, siempre y cuando estén sobre las bases del portal Guatecompras

*Actividad 6:* Publicación evento de compra

*Responsable:* Encargado de renglón

*Descripción:* Ingresa al portal Guatecompras el listado de ofertas autorizado por la Dirección Administrativa Financiera, incluyendo fechas de recepción de ofertas, producto o servicio a solicitar y demás bases

*Actividad 7: Recepción de ofertas*

*Responsable:* Secretaria de compras

*Descripción:* Recibe por medio de constancias las ofertas de los proveedores que quieran cotizar el evento en Guatecompras publicado anteriormente. Debe ordenar las cotizaciones por orden de pedido

*Actividad 8: Adjudicación de ofertas*

*Responsable:* Comisión adjudicadora

*Descripción:* Revisa y adjudica la mejor oferta cotizada por los proveedores participantes dentro del evento publicado. Para la adjudicación, la comisión adjudicadora debe tomar en cuenta factores que cubran las necesidades de los pedidos como: precio, calidad y tiempo de entrega. Puede darse casos en que no se reciba ninguna oferta o las ofertas recibidas no cubren las expectativas del pedido, en este caso no debe haber adjudicación y se deberá notificar al área de compras para nuevamente elaborar el listado de pedidos

*Actividad 9: Elaboración del formulario SIAF-02*

*Responsable:* Encargado de renglón

*Descripción:* Debe elaborar el formulario SIAF-02 "Orden de Pedido" de acuerdo a solicitud del formulario SIAF-01

*Actividad 10: Autorización del formulario SIAF 02*

*Responsable:* Jefe unidad de compras

*Descripción:* Revisa y autoriza el formulario SIAF-02 de las ordenes de compras enviadas por el encargado de renglón

*Actividad 11:* Verificación de la disponibilidad presupuestaria

*Responsable:* Encargado de Control Presupuestal

*Descripción:* Verifica en el sistema interno la disponibilidad presupuestaria. Si hay presupuesto para el renglón solicitado registra y programa, de lo contrario envía la orden de compra al Director Financiero para análisis y seguimiento

*Actividad 12:* Análisis del formulario SIAF 02 sin presupuesto

*Responsable:* Director Financiero

*Descripción:* Analiza la magnitud de la orden de compra en cuanto a necesidades de los solicitantes

*Actividad 13:* Registrar orden de compra

*Responsable:* Asistente de presupuesto

*Descripción:* Registra y programa en el sistema la solicitud en el formulario SIAF 02 "Orden de compra"

*Actividad 14:* Revisión y autorización de orden de compra

*Responsable:* Director Financiero

*Descripción:* Firma la orden de compra y la envía a Dirección Médica para el visto bueno y autorización

*Actividad 15:* Revisión y autorización del formulario SIAF 02

*Responsable:* Director Médico

*Descripción:* Revisa la orden de compra enviada por la Dirección Financiera y autoriza compra

*Actividad 16:* Notificación al proveedor

*Responsable:* Encargado de renglón

*Descripción:* Debe notificar al proveedor que su cotización fue aprobada para la prestación del servicio o entrega de producto

*Actividad 17:* Verificación del cumplimiento de la entrega

*Responsable:* Secretaria de compras

*Descripción:* Debe darle seguimiento a las órdenes de compra y verificar el cumplimiento de entrega del producto o servicio.

Si el proveedor no cumple con la fecha de entrega estipulada se anulará la asignación de la orden de compra y se enviará a la comisión adjudicadora para la adjudicación a otro proveedor

*Actividad 18:* Notificación de incumplimiento en la entrega

*Responsable:* Secretaria de compras

*Descripción:* Debe notificar a la comisión adjudicadora sobre la incidencia verificada.

*Actividad 19:* Verificación de la cantidad de ofertas

*Responsable:* Comisión adjudicadora

*Descripción:* Verifica el número de ofertas recibidas, si es solamente una, envía el formulario SIAF 02 hacia el área de compras para que inicien nuevamente con el listado de pedidos. Si son dos o más ofertas las evalúan y realizan nueva adjudicación.

*Actividad 20:* Elaboración del recibo de almacén

*Responsable:* Bodeguero

*Descripción:* Recibe de los proveedores el producto revisándolo contra la solicitud de orden de compra. Elabora recibo de almacén



*Actividad 21:* Elaboración de la exención de IVA

*Responsable:* Encargado de exenciones

*Descripción:* Elabora exenciones de IVA contra las facturas enviadas por parte de Farmacia y Bodega

*Actividad 22:* Integración del expediente

*Responsable:* Encargado de pagos

*Descripción:* Debe completar el expediente para el respectivo pago, revisando que la documentación este completa. (Formularios SIAF 01 y SIAF 02, factura, exención de IVA y recibo de almacén)

*Actividad 23:* Verificación del monto de la compra

*Responsable:* Encargado de pagos

*Descripción:* Verifica en el formulario SIAF 02 el monto de la compra, si es igual o menor a Q 1,000.00 se gestiona por fondo rotativo de lo contrario envía el expediente a la División Administrativa Financiera DAF

*Actividad 24:* Traslado a la División Administrativa Financiera

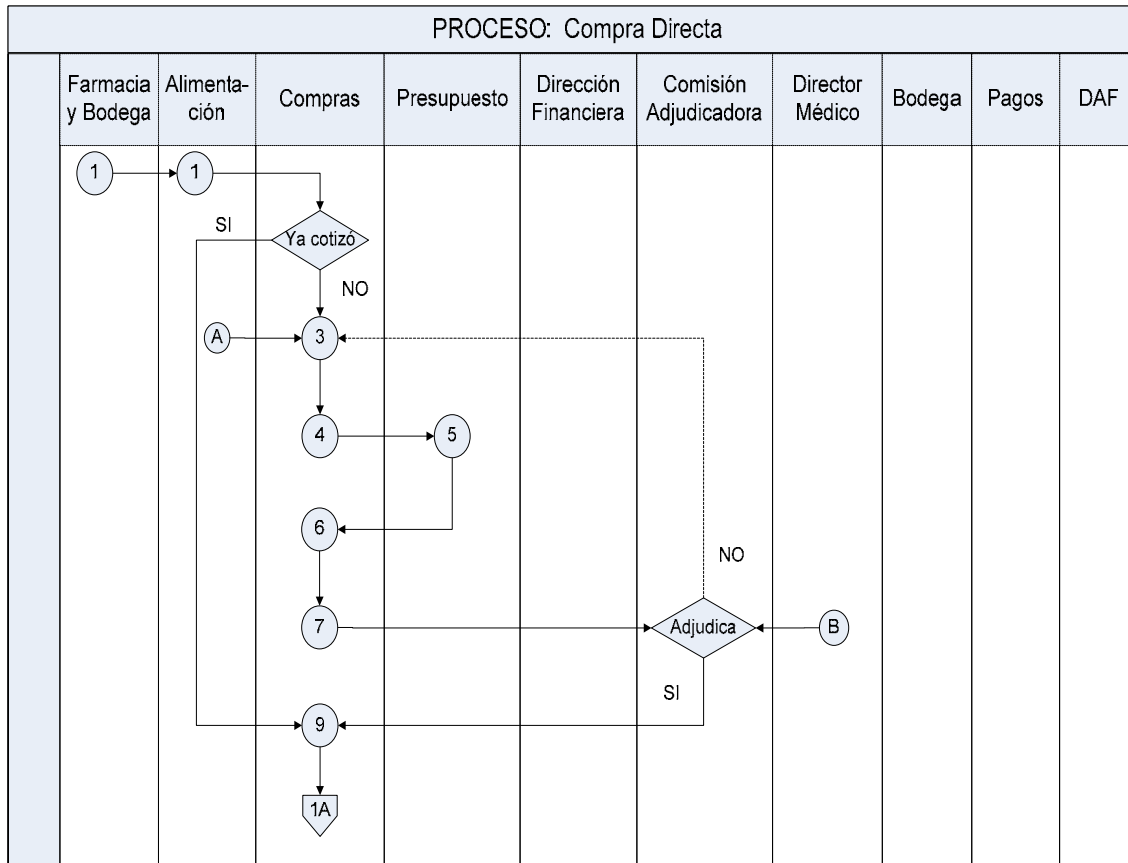
*Responsable:* Encargado de pagos

*Descripción:* Recibe el expediente y gestiona tramite para el pago a los proveedores enviándolo a la División Administrativa Financiera

En la figura 9 se presenta el diagrama de actividades propuesto para la modalidad de Compra Directa

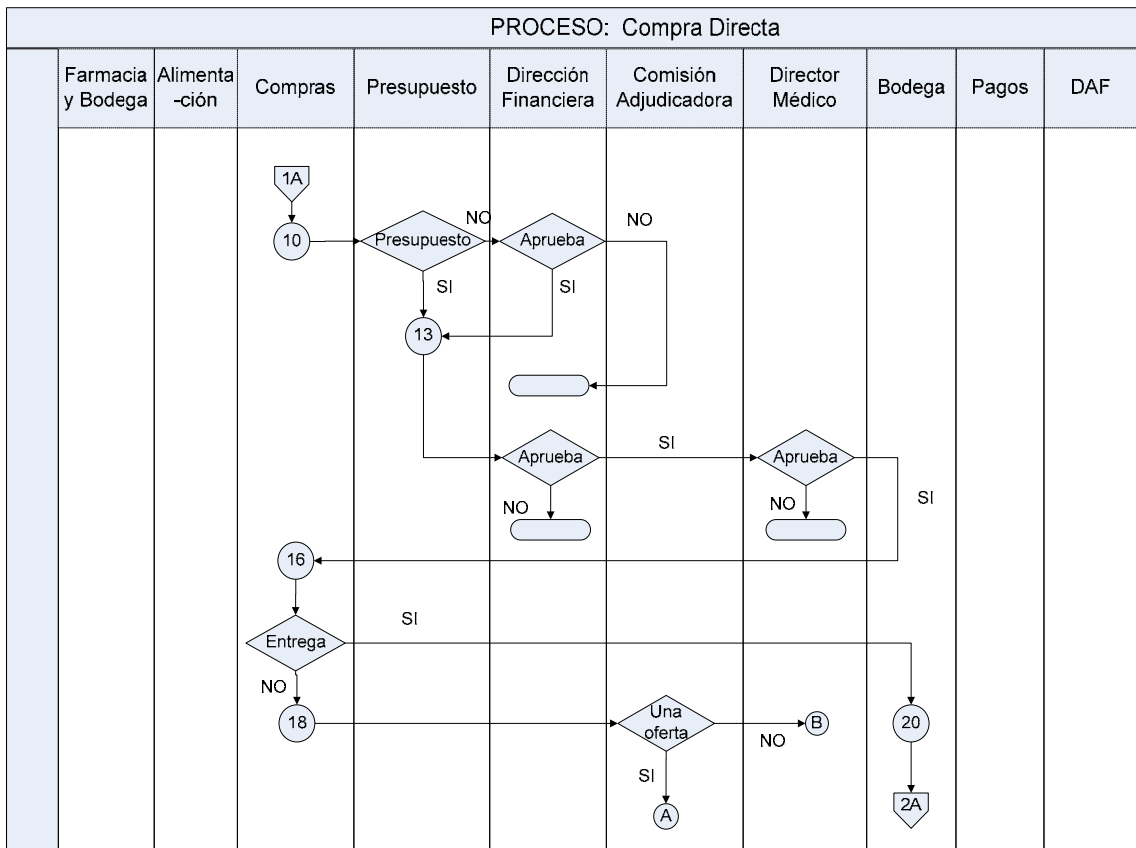
### 3.1.1.2 Diagrama de proceso

Figura 9 Diagrama de actividades propuesto para compra directa



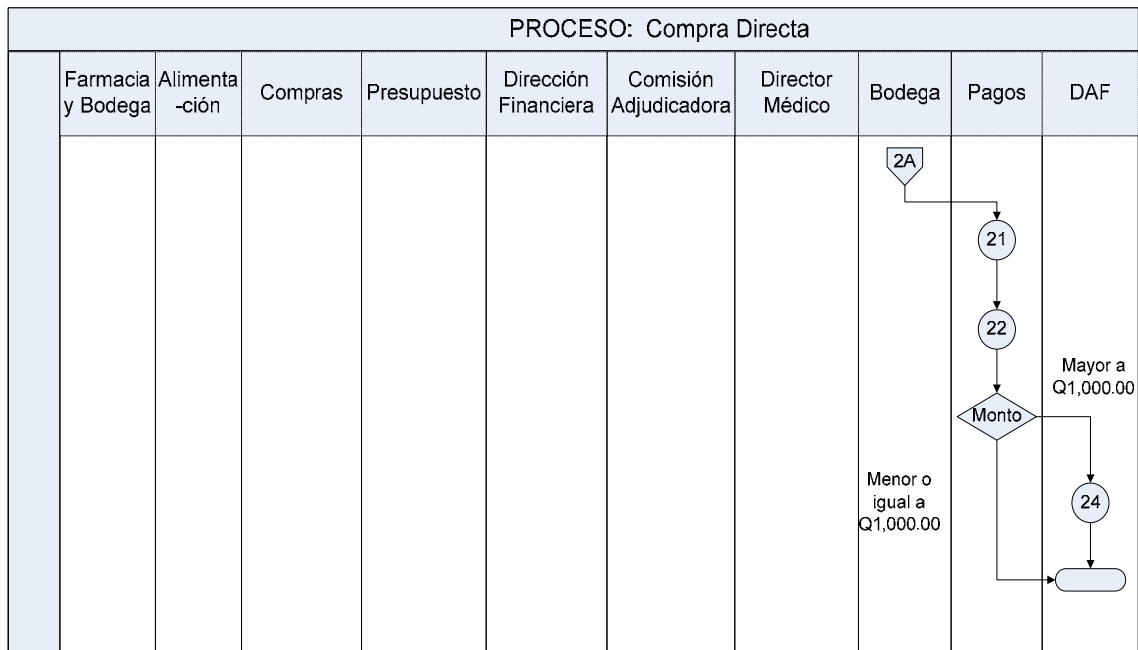
Fuente: Elaboración propia, octubre 2009

Continúa figura 9:




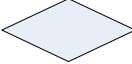

Fuente: **Elaboración propia, octubre 2009**

Continúa figura 9:



Fuente: **Elaboración propia, octubre 2009**

Figura 10 Resumen para el diagrama de actividades propuesto para compra directa

Resumen para el proceso propuesto de la modalidad de Compra Directa		
	Actividad	15
	Decisión	9
	Fin del proceso	4
TOTAL		28

Fuente: **Elaboración propia, octubre 2009**

### 3.1.2 Propuesta para el proceso administrativo de contrato abierto

Actualmente el bodeguero entrega al área de Farmacia y Bodega los recibos de almacén emitidos durante el día y la secretaria de Farmacia los entrega al encargado de la elaboración de exenciones. Se propone que el bodeguero entregue directamente los recibos de almacén al encargado de exenciones, sin necesidad de pasar por el área de Farmacia quien no realiza ninguna gestión con los recibos.

#### **Actividades eliminadas:**

- a. “Solicitar a Farmacia y Bodega, facturas y recibos de almacén”
- b. “Análisis por parte de Director Financiero”

**Justificación:**

- a. Se propone que el bodeguero entregue las facturas y recibos de almacén al proveedor para que le elaboren su exención de IVA sin necesidad de solicitarlas a Farmacia y Bodega
- b. No hay necesidad del análisis por parte de la Dirección Financiera puesto que ya se había efectuado una revisión previa

**3.1.2.1 Descripción del proceso contrato abierto**

*Actividad 1:* Elaboración del formulario SIAF 01

*Responsable:* Encargado Farmacia y Bodega/Encargado de Alimentación/Encargado de Mantenimiento

*Descripción:* Debe elaborar y autorizar el formulario SIAF 01 "Solicitud de compra de bienes y/o servicios" el cual se presenta al área de compras en original y 2 copias

*Actividad 2:* Recepción del formulario SIAF 01

*Responsable:* Secretaria de compras

*Descripción:* Recibe de la unidad interesada, el formulario SIAF 01 y realiza una clasificación por renglón

*Actividad 3:* Revisión del formulario SIAF 01

*Responsable:* Encargado de renglón

*Descripción:* Efectúa revisión del formulario SIAF 01 y realiza la asignación de proveedor por rotación para la elaboración del formulario SIAF 02 "Orden de pedido"

*Actividad 4:* Autorización del formulario SIAF 02

*Responsable:* Jefe unidad de compras

*Descripción:* Revisa y autoriza el formulario SIAF 02 de las ordenes de compras enviadas por el encargado de renglón

*Actividad 5:* Autorización de pedidos

*Responsable:* Encargado de Control Presupuestal

*Descripción:* Verifica en el sistema interno la disponibilidad presupuestaria. Si hay presupuesto para el renglón solicitado registra y programa, de lo contrario envía la orden de compra al Director Financiero para análisis y seguimiento

*Actividad 6:* Análisis del formulario SIAF 02 sin presupuesto

*Responsable:* Director Financiero

*Descripción:* Analiza la magnitud de la orden de compra en cuanto a necesidades de los solicitantes

*Actividad 7:* Registrar orden de compra

*Responsable:* Asistente de presupuesto

*Descripción:* Registra y programa en el sistema la solicitud en el formulario SIAF 02 "Orden de compra"

*Actividad 8:* Revisión y autorización de orden de compra

*Responsable:* Director Financiero

*Descripción:* Firma la orden de compra y la envía a Dirección Médica para el visto bueno y autorización

*Actividad 9:* Revisión y autorización del formulario SIAF 02

*Responsable:* Director Médico

*Descripción:* Revisa la orden de compra enviada por la Dirección Financiera y autoriza compra

*Actividad 10:* Notificación a proveedor

*Responsable:* Encargado de renglón

*Descripción:* Es responsable de notificarle al proveedor por correo electrónico o teléfono sobre la adjudicación asignada

*Actividad 11:* Verificación del cumplimiento

*Responsable:* Secretaria de compras

*Descripción:* Debe verificar la recepción del producto al igual que el cumplimiento. Si el proveedor no cumple con la fecha requerida informará sobre el mismo y se levantará un acta de incumplimiento

*Actividad 12:* Informar incumplimiento

*Responsable:* Secretaria de compras

*Descripción:* Es el encargado de informar por correo electrónico al jefe de compras el incumplimiento del proveedor

*Actividad 13:* Elaboración acta de incumplimiento

*Responsable:* Secretaria de compras

*Descripción:* Al momento que un proveedor no cumpla con la entrega del producto en la fecha estipulada, se levantará un acta en la cual describe el incumplimiento del producto, fecha y descripción del proveedor

*Actividad 14:* Clasificación de proveedores

*Responsable:* Secretaria de compras



*Descripción:* Al momento de un incumplimiento, se debe realizar una revisión de número de proveedores participantes para el contrato del producto solicitado. Si hay más de un proveedor debe realizarse nuevamente la asignación de proveedor por rotación, de lo contrario se realiza la “no objeción” por parte de la unidad de Abastecimiento

*Actividad 15:* Solicitar “no objeción”

*Responsable:* Secretaria de compras

*Descripción:* Solicita la “no objeción” al área de Abastecimientos

*Actividad 16:* Recepción del producto

*Responsable:* Bodeguero

*Descripción:* Recibe de los proveedores el producto revisándolo contra la solicitud de orden de compra.

*Actividad 17:* Elaboración del recibo de almacén

*Responsable:* Secretaria de Bodega

*Descripción:* Es el encargado de la recepción de la factura original y copia de la orden de compra. Debe elaborar recibo de almacén

*Actividad 18:* Elaboración de la exención de IVA

*Responsable:* Encargado de exenciones

*Descripción:* Elabora exenciones de IVA contra las facturas enviadas por parte de Farmacia y Bodega

*Actividad 19:* Verificación del monto de compra

*Responsable:* Encargado de pagos

*Descripción:* Verifica en el formulario SIAF 02 el monto de la compra, si es igual o menor a Q 1,000.00 se gestiona por fondo rotativo de lo contrario envía el expediente a la División Administrativa Financiera DAF

*Actividad 20:* Traslado a DAF

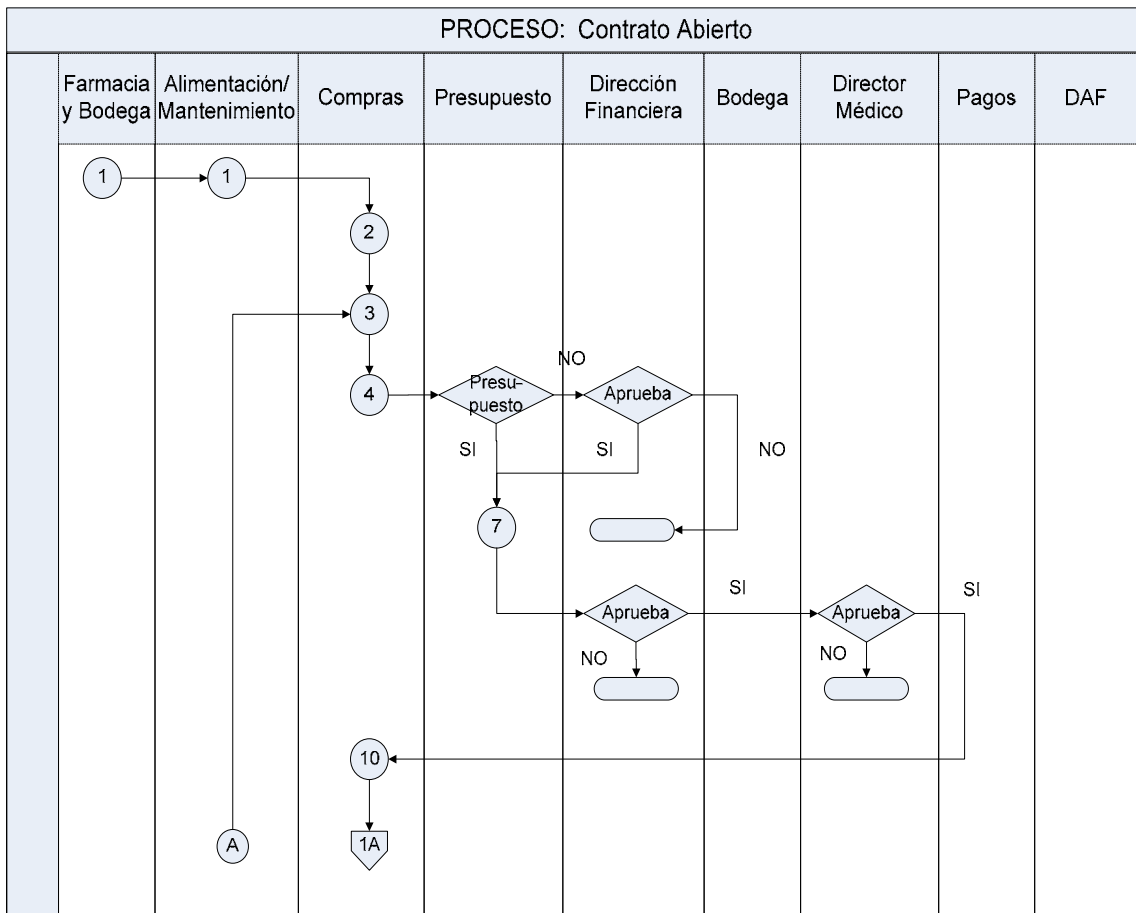
*Responsable:* Encargado de pagos

*Descripción:* Recibe el expediente y gestiona tramite para el pago a los proveedores

En la figura 11 se presenta el diagrama de actividades propuesto para la modalidad de Contrato Abierto

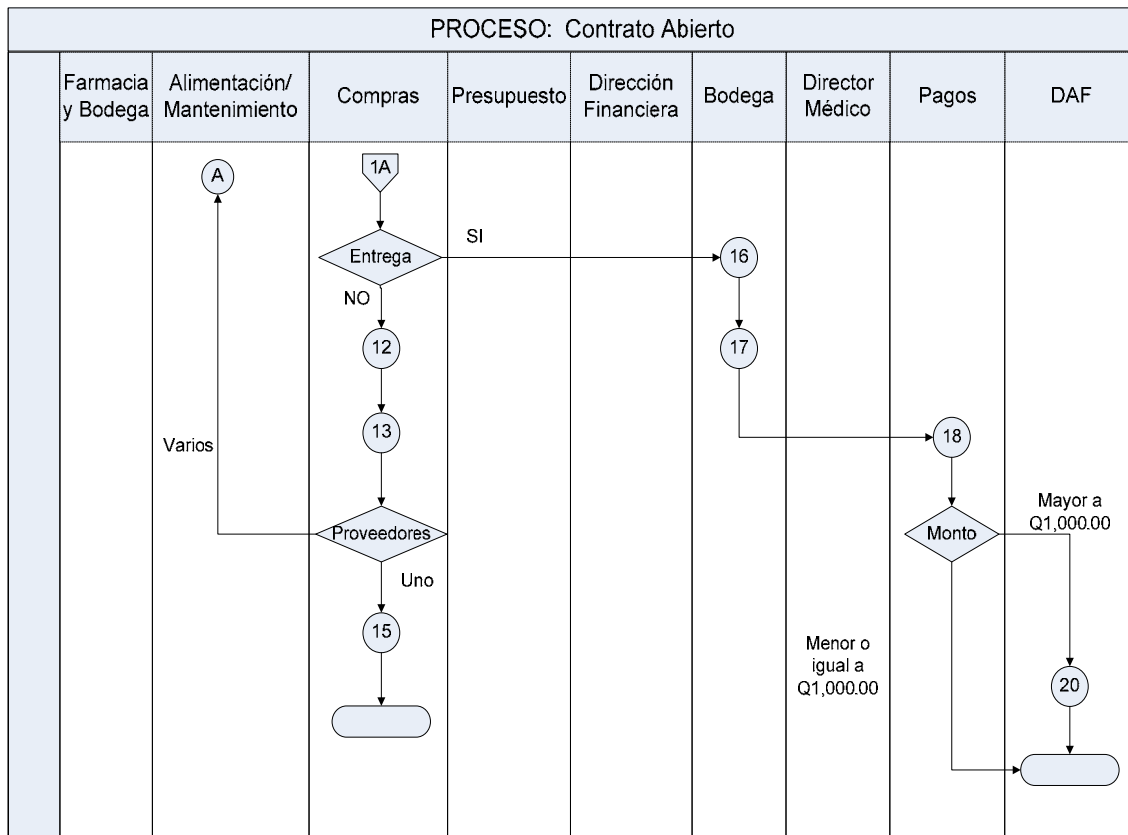
### 3.1.2.2 Diagrama de procesos

Figura 11 Diagrama de actividades propuesto para contrato abierto




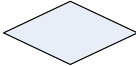

Fuente: **Elaboración propia, octubre 2009**

Continúa figura 11:



Fuente: **Elaboración propia, octubre 2009**

Figura 12 **Resumen del diagrama de actividades propuesto para contrato abierto**

Resumen para el proceso propuesto de la modalidad de Contrato		
	Actividad	13
	Decisión	7
	Fin del proceso	5
TOTAL		25

Fuente: **Elaboración propia, noviembre 2009**

### **3.1.3 Propuesta para el proceso administrativo de servicios contratados**

Dentro de la propuesta al proceso administrativo de Servicios Contratados encontramos el cambio de responsabilidad para el traslado de la documentación con el visto bueno de las Jefaturas de servicio. Actualmente la Jefatura de Servicio autoriza el SPS 465 y se lo envía al encargado de Servicios Contratados, para que el se lo traslade al Director Médico. Se analizó la situación y se llegó a la conclusión de que no genera valor que el encargado de Servicios Contratados reciba y envíe la solicitud al Director Médico; por lo que las jefaturas deberán trasladarlo directamente al Director Médico para continuar con el proceso.

Actividades eliminadas: Traslado de SPS 465 hacia Dirección Médica por parte del encargado de renglón, luego de la autorización de las Jefaturas.

Justificación: Por no sufrir modificaciones durante el traslado, se propone que las Jefaturas de Servicio lo trasladen directamente a Dirección Médica sin pasar por el encargado de Renglón.

### **3.1.3.1 Descripción del proceso servicios contratados**

*Actividad 1:* Verifica si existe contrato de Servicios

*Responsable:* Encargado de Servicios Contratados

*Descripción:* Recibe y revisa el formulario SPS 465 enviado por la unidad de Exámenes especiales. Verifica si existe contrato con algún proveedor que preste el servicio solicitado, de existir contrato deberá enviar el documento a la Jefatura (medicina, cirugía o pediatría) correspondiente para el visto bueno y autorización

*Actividad 2:* Solicita cotizaciones

*Responsable:* Encargado de Servicios Contratados

*Descripción:* Debe solicitar como mínimo tres cotizaciones de diferentes proveedores a la Unidad de Exámenes Especiales y evaluar la más conveniente de acuerdo a precio, calidad y requerimientos de la Unidad Solicitante

*Actividad 3:* Asigna el proveedor

*Responsable:* Encargado de Servicios Contratados

*Descripción:* Asigna proveedor a la solicitud y envía a las Jefaturas encargadas (medicina, cirugía o pediatría) para el visto bueno y autorización

*Actividad 4:* Vo.Bo. de Jefaturas

*Responsable:* Jefaturas (medicina, cirugía o pediatría)

*Descripción:* Reciben la solicitud para autorizar la adjudicación del proveedor realizada anteriormente y envía la documentación a la Dirección Médica

*Actividad 5:* Autorización y adjudicación de proveedor

*Responsable:* Director Médico/Sub-director Médico

*Descripción:* Autoriza la adjudicación del proveedor para la realización del servicio. En caso de no autorizar el SPS 465 se anula el proceso y se debe volver a solicitar el servicio. Debe verificar el Vo.Bo. de la Jefatura que aplique en el caso visto

*Actividad 6:* Autorización y adjudicación de proveedor

*Responsable:* Encargado de Servicios Contratados

*Descripción:* Recibe el SPS 465 autorizado y entrega el SPS 465 original al afiliado para que pueda ir a cobrar los servicios solicitados

*Actividad 7:* Elabora la exención de IVA e ISR

*Responsable:* Encargado de Renglón

*Descripción:* Elaborar exención de IVA y formulario SAT 1063 ISR de acuerdo al formulario SPS 465 y factura del servicio prestado en original que presenta el proveedor

*Actividad 8:* Elabora el SIAF 01 y SIAF 02 (Orden de compra)

*Responsable:* Encargado de Renglón

*Descripción:* Debe elaborar los formularios SIAF 01 “Solicitud de Compra” y SIAF 02 “Orden de Pedido” de acuerdo a los servicios prestados al afiliado

*Actividad 9:* Autorización del SIAF 01 y SIAF 02

*Responsable:* Jefe de Unidad de Compras

*Descripción:* Revisa y autoriza los formularios SIAF 01 y SIAF 02 enviados por el encargado de renglón

*Actividad 10:* Verifica la disponibilidad presupuestaria

*Responsable:* Encargado de control presupuestal

*Descripción:* Verifica en el sistema interno la disponibilidad presupuestaria. Si hay presupuesto para el renglón solicitado registra y programa, de lo contrario envía la orden de compra al Director Financiero para análisis y seguimiento

*Actividad 11:* Analiza el SIAF 02 sin presupuesto

*Responsable:* Director Financiero

*Descripción:* Analiza la magnitud de la orden de compra en cuanto a necesidades de los solicitantes. En caso de no aprobar se anula el proceso y se devuelve al encargado de renglón

*Actividad 12:* Registrar orden de compra

*Responsable:* Asistente de presupuesto

*Descripción:* Registra y programa en el sistema la solicitud en SIAF 02 “Orden de compra”

*Actividad 13:* Revisar y autorizar la orden de compra

*Responsable:* Director Financiero



*Descripción:* Firma la orden de compra y la envía a la Dirección Médica para el visto bueno y autorización

*Actividad 14:* Revisión y autorización del SIAF 02

*Responsable:* Director Médico

*Descripción:* Revisa la orden de compra enviada por la Dirección Financiera y autoriza la compra

*Actividad 15:* Traslado a DAF

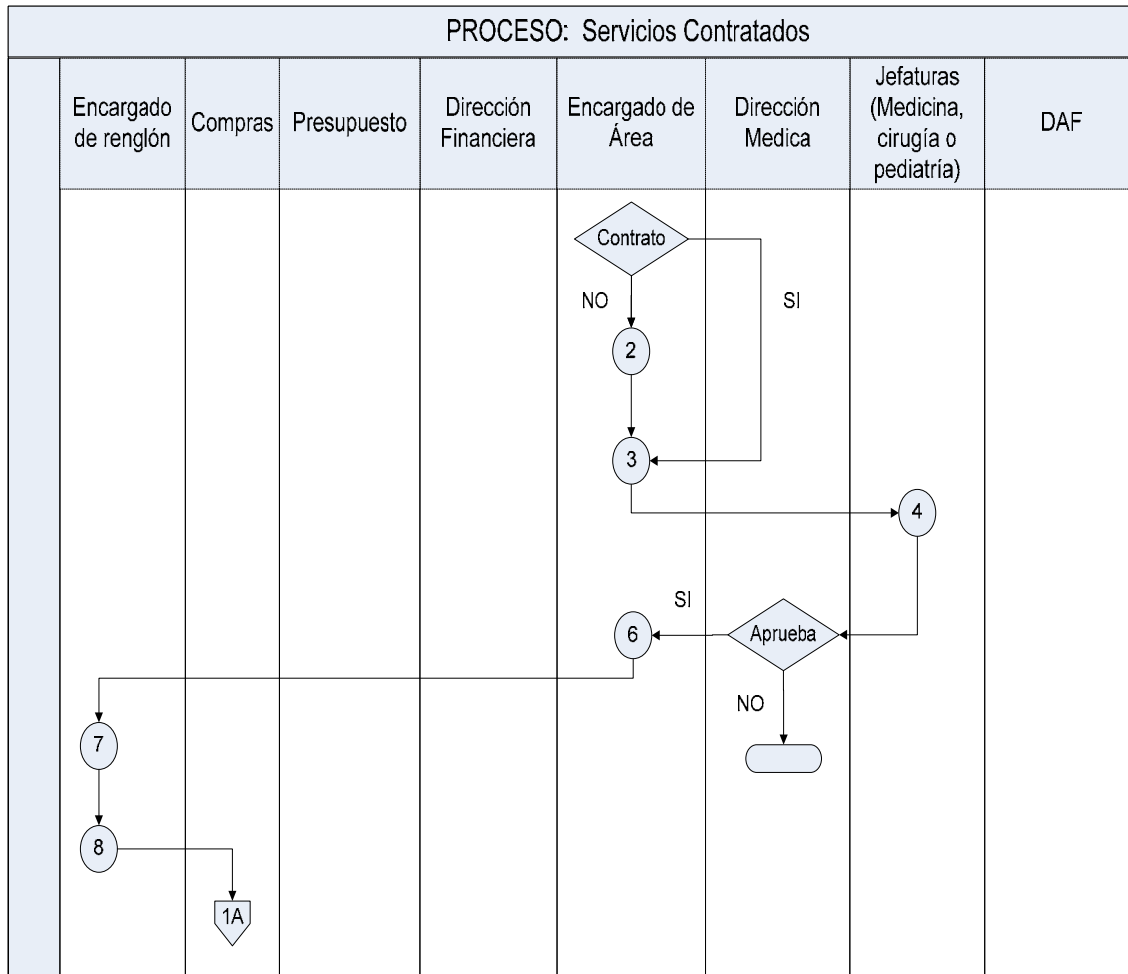
*Responsable:* Encargado de Renglón

*Descripción:* Recibe el expediente de Dirección Médica y lo traslada a la División Administrativa Financiera DAF para gestionar su respectivo pago

En la figura 13 se presenta el diagrama de actividades propuesto para la modalidad de Servicios Contratados.

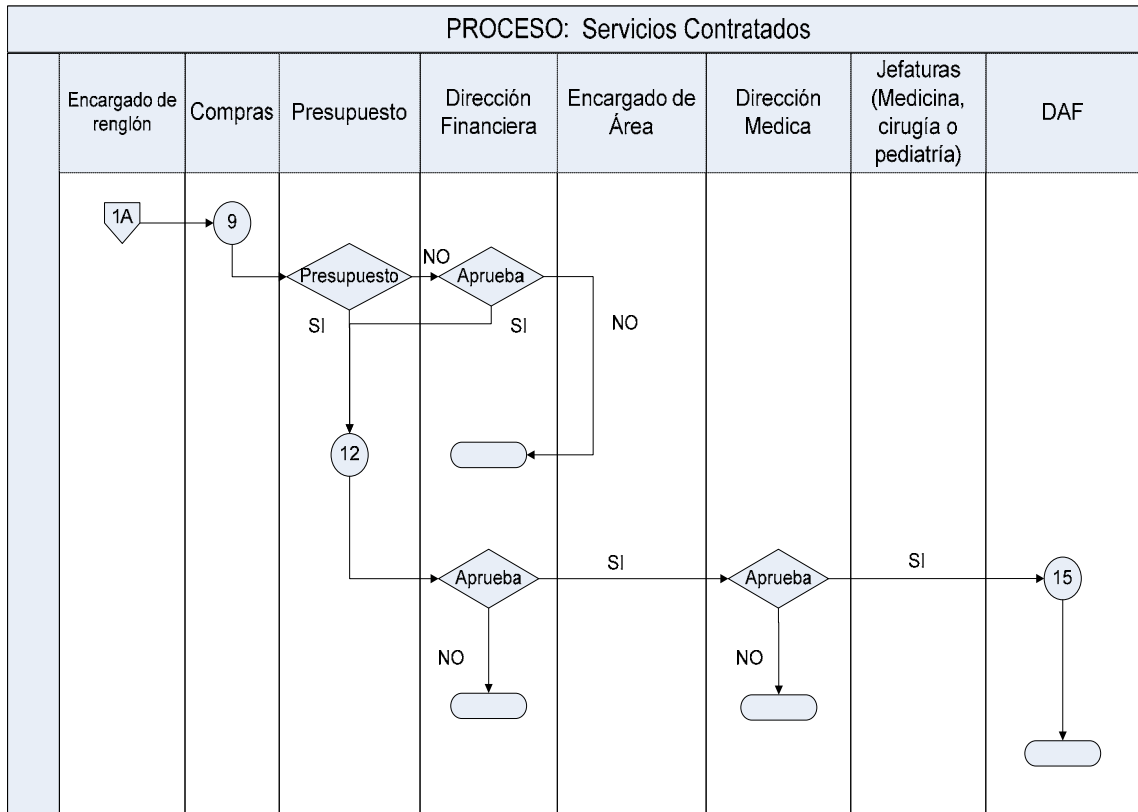
### 3.1.3.2 Diagrama de procesos

Figura 13 Diagrama de actividades propuesto para servicios contratados




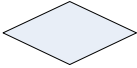

Fuente: **Elaboración propia, noviembre 2009**

Continúa figura 13:



Fuente: **Elaboración propia, noviembre 2009**

Figura 14 **Resumen del diagrama de procesos propuesto para servicios contratados**

Resumen para el proceso propuesto de la modalidad de Servicios Contratados		
	Actividad	9
	Decisión	6
	Fin del proceso	5
TOTAL		20

Fuente: **Elaboración propia, noviembre 2009**

### 3.2 Comparación de tiempo actual contra tiempo de propuesta

Se realizó un análisis de los días que le toma al área de la Dirección Financiera gestionar los expedientes de las Solicitudes y órdenes de Compra para abastecer el Hospital General de Enfermedades. Los datos tomados en cuenta corresponden al período de los meses de febrero a mayo del 2009 con una muestra representativa de 10 expedientes en cada proceso administrativo. A continuación se describe el cálculo del tiempo estándar para cada uno de los sistemas de compra que se trabajan dentro de la Administración Financiera del Hospital.

Dada la formula:  $TE = TN (1+Suplementos)$

Obtenemos los suplementos de la siguiente manera:

Tabla I **Sistema de suplementos por descanso**

<b><i>Sistema de suplementos por descanso</i></b>	
<b>SUPLEMENTOS CONSTANTES</b>	5
Necesidades Personales	4
Básico por Fatiga	
<b>SUPLEMENTOS VARIADOS</b>	
<i>Monotonía mental</i>	
- Trabajo algo monótono	0
- Trabajo bastante monótono	1
- Trabajo muy monótono	4
<i>Tensión Mental</i>	
- Proceso bastante complejo	1
- Proceso complejo o atención muy dividida	4
- Muy Compleja	8

Fuente: **Wikipedia.com, febrero 2010**

Las variables de los suplementos a tomar son los siguientes:

Necesidades personales:	5
Básico por Fatiga:	4
Monotonía mental:	0
Tensión mental:	1

Calculando los suplementos en base a la tabla de suplementos por descanso:

$$\text{Suplementos} = 5+4+0+1 = 10$$

$$\% \text{ Suplementos} = 0.10$$

a) Tiempo estándar para el proceso de compra directa

TN= 33 días hábiles (Datos obtenidos de la tabla III)

Suplementos= 0.10

$$TE = TN (1+Suplementos)$$

$$TE = 33(1+0.10)$$

$$TE = 36.3$$

$$TE = 36 \text{ días hábiles}$$

b) Tiempo estándar para el proceso de contrato abierto

TN= 33 días hábiles (Datos obtenidos de la tabla VI)

Suplementos= 0.10

$$TE = TN (1+Suplementos)$$

$$TE = 24(1+0.10)$$

$$TE = 26.4$$

$$TE = 26 \text{ días hábiles}$$

c) Tiempo estándar para el proceso de servicios contratados

TN= 33 días hábiles (Datos obtenidos de la tabla IX)

Suplementos= 0.10

$$TE = TN (1+Suplementos)$$

$$TE = 27(1+0.10)$$


$$TE = 29.7$$

$$TE = 30 \text{ días hábiles}$$

### 3.2.1 Cuadro comparativo para el proceso de compra directa

El proceso actual de Compra Directa contempla 45 días hábiles para que el expediente del proveedor entre a la División Administrativa Financiera y gestionar su respectivo pago. Con el proceso propuesto se reduce a 33 días minimizando un promedio de 12 días hábiles.

Tabla II: **Tiempos de las actividades actuales para compra directa**



Fuente: **Administración Financiera IGSS, mayo 2009.**

Tabla III: **Tiempos de las actividades propuestas para compra directa**

<b>Proceso propuesto Compra Directa</b>	
<b>Actividades Actuales</b>	<b>Tiempo (días)</b>
Verificar disponibilidad presupuestaria	0.5
Registrar Orden de Compra	0.5
Verificar cumplimiento de entrega	0.5
Notificar incumplimiento de entrega	0.5
Integrar expediente	0.5
Verificar monto de Compra	0.5
Elaboración SIAF 01	1
Recepción SIAF 01	1
Revisión de listado de pedidos	1
Recepción de ofertas	1
Adjudicación de ofertas	1
Elaboración SIAF 02	1
Analizar SIAF 02 sin presupuesto	1
Notificar a proveedor	1
Verificar cantidad de ofertas	1
Elaborar recibo de Almacén	1
Elaborar exención de IVA	1
Trasladar a DAF	1
Autorizar listado de pedidos	2
Revisión y autorización SIAF 02	2
Elaboración listado de pedidos	3
Autorización de SIAF 02	3
Revisión y autorización de Orden de Compra	3
Publicación de evento	5
<b>Total en días hábiles</b>	<b>33</b>

Fuente: **Elaboración propia, noviembre 2009**

Tabla IV: **Cuadro comparativo de los tiempos del proceso actual vrs proceso propuesto de compra directa**

<b>Cuadro comparativo Compra Directa</b>	
	<b>Tiempo (días)</b>
Proceso Actual	45
Proceso Propuesto	33
Días hábiles reducidos	12

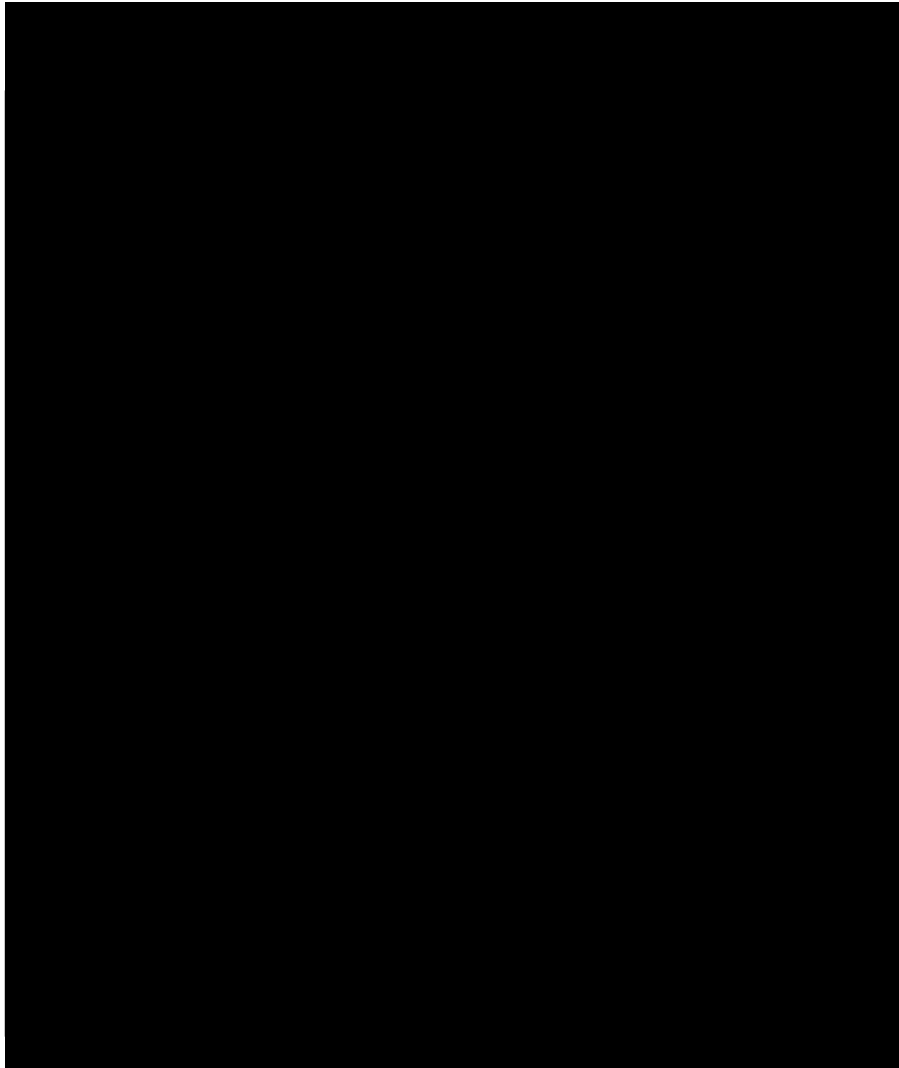
Fuente: **Elaboración propia, noviembre 2009**



### 3.2.2 Cuadro comparativo para el proceso de contrato abierto

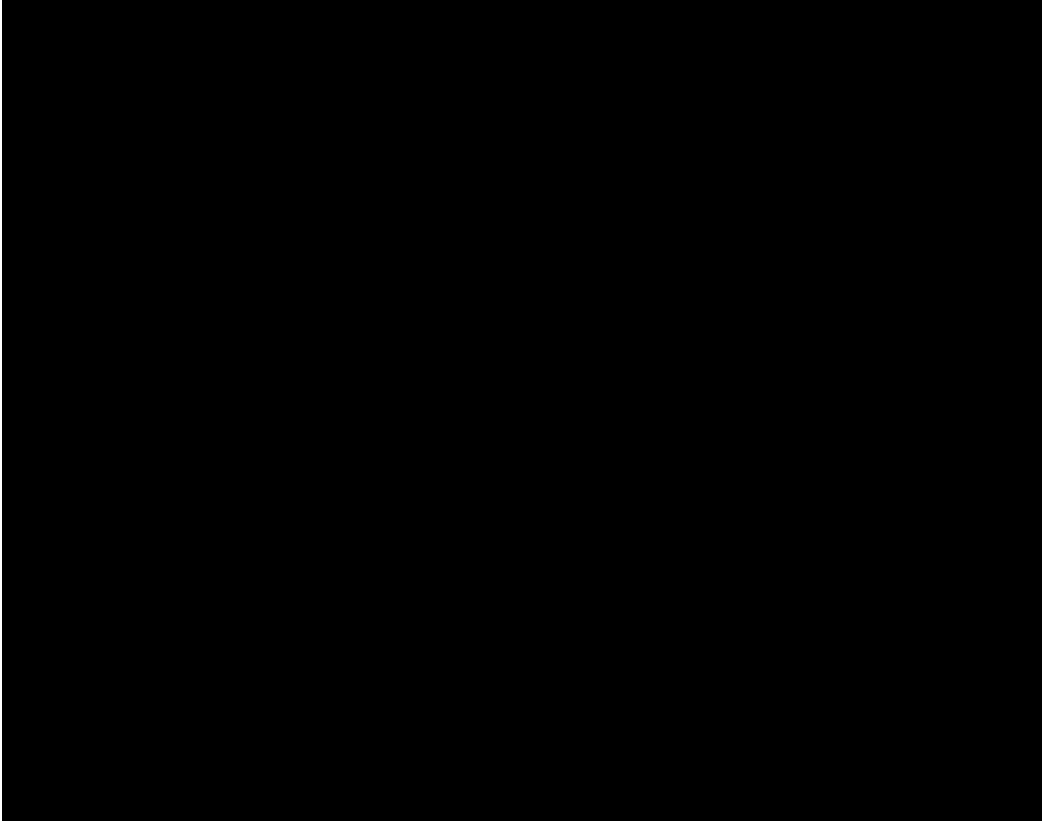
El proceso actual de Contrato Abierto contempla 33 días hábiles para que el expediente del proveedor entre a la División Administrativa Financiera y gestionar su respectivo pago. Con el proceso propuesto se reduce a 24 días minimizando un promedio de 9 días hábiles.

Tabla V: **Tiempos de las actividades actuales para contrato abierto**



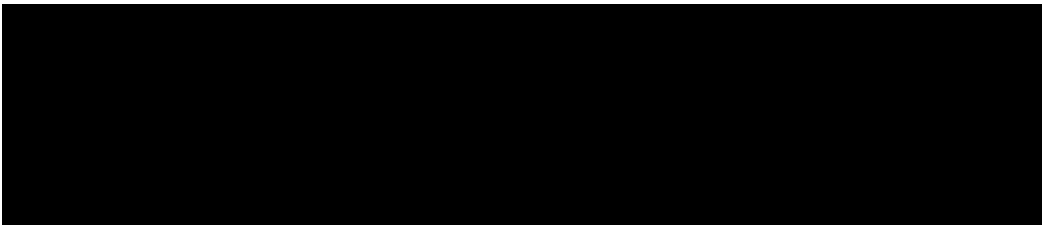
Fuente: **Administración Financiera IGSS. Mayo 2009**

**Tabla VI: Tiempos de las actividades propuestas para contrato abierto**

A large black rectangular redaction box covering the entire content of Table VI.

**Fuente: Elaboración propia. noviembre 2009**

**Tabla VII: Cuadro comparativo de los tiempos del proceso actual vrs proceso  
propuesto de contrato abierto**

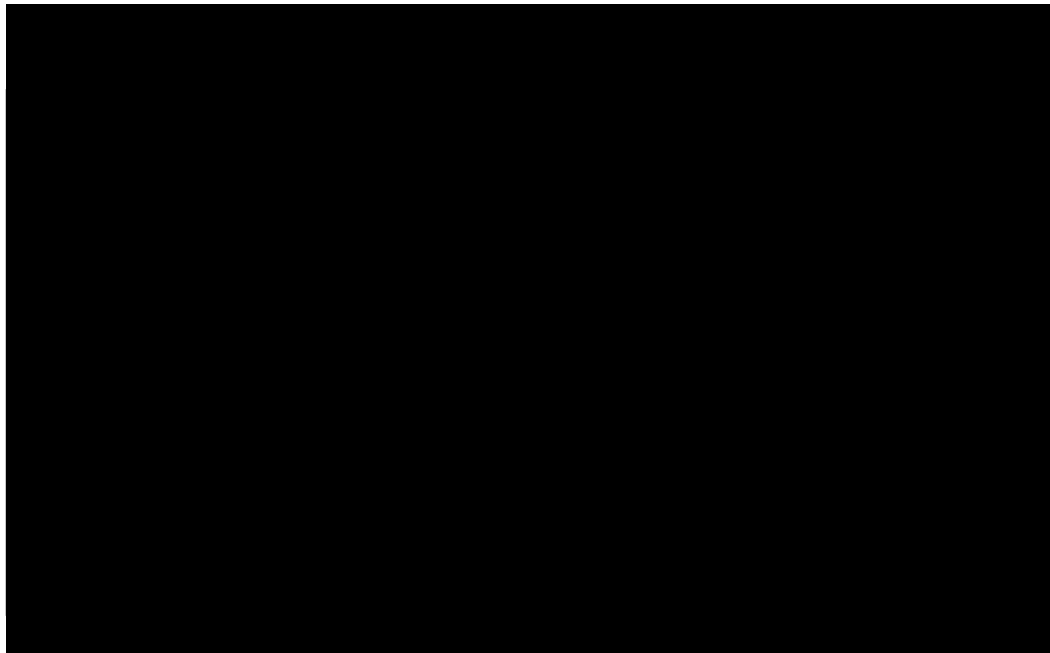
A large black rectangular redaction box covering the entire content of Table VII.

**Fuente: Elaboración propia. noviembre 2009**

### **3.2.3 Propuesta para el proceso administrativo de servicios contratados**

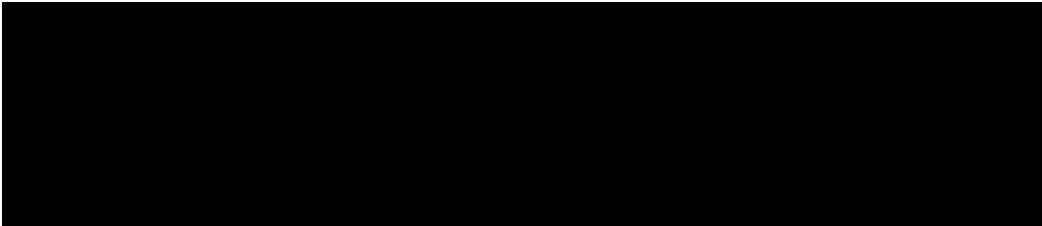
El proceso actual de Servicios Contratados contempla 35 días hábiles para que el expediente del proveedor entre a la División Administrativa Financiera y gestionar su respectivo pago. Con el proceso propuesto se reduce a 27 días minimizando un promedio de 8 días hábiles.

Tabla VIII: **Tiempos de las actividades actuales para servicios contratados**



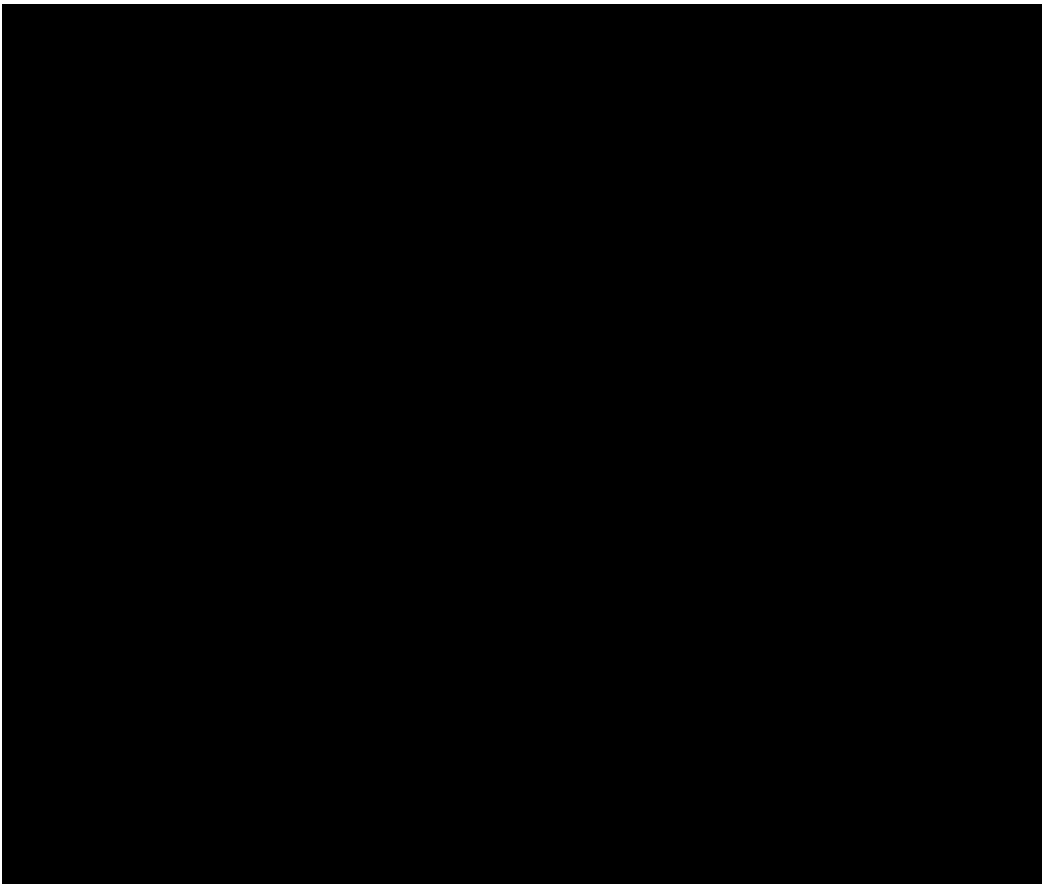
Fuente: **Administración Financiera IGSS, mayo 2009**

**Tabla IX: Tiempos de las actividades propuestas para servicios contratados**

A large black rectangular redaction box covering the content of Table IX.

**Fuente: Elaboración propia, noviembre 2009**

**Tabla X: Cuadro comparativo de los tiempos del proceso actual vrs proceso propuesto de servicios contratados**

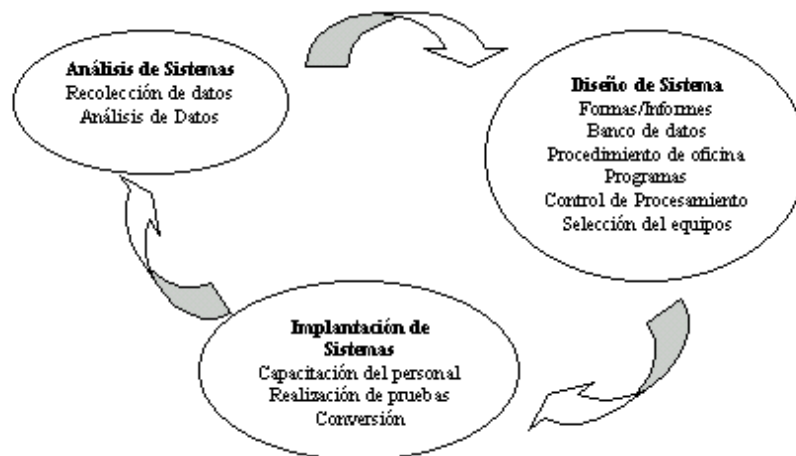
A large black rectangular redaction box covering the content of Table X.

**Fuente: Elaboración propia, noviembre 2009**

### 3.3 Implementación de un *software* para el control de expedientes

En la actualidad, nos hemos visto en la necesidad de utilizar sistemas que ayuden a dar respuestas más efectivas a nuestros procesos. El empleo efectivo de una información veraz, oportuna y exacta permitirá a la Unidad Administrativa Financiera controles más acertados y por consiguiente contribuye al éxito de la misma, tomando en consideración que los sistemas de información, son elementos determinantes para el logro de la eficiencia en las organizaciones modernas.

Figura 15: **Ciclo para la implementación del *software***



Fuente: **Elaboración propia. Noviembre 2009**

### **3.3.1 Documentación del *software***

Para asegurar el éxito en la utilización de sistemas, es fundamental contar con documentos que señalen paso a paso las actividades que deben realizarse para el buen funcionamiento del *software*. Una guía de uso describirá las actividades a realizar para el correcto funcionamiento en el manejo del sistema.

#### **3.3.1.1 Guía de uso**

El manual incluirá la descripción técnica de los componentes del sistema.

- a) Carga de proveedores: Se realizará una carga inicial con los datos de los proveedores almacenados en archivo Excel. Los datos a cargarse de cada proveedor son: Nit, nombre, teléfono, correo electrónico, pagina web y dirección de su ubicación
- b) Carga de productos: Se realizará una carga inicial de todos los productos almacenados en archivos Excel el cual contendrá datos como código, nombre y unidad de medida
- c) Carga de actividades: Para la carga de actividades se creará la carga inicial con datos almacenados en archivo Excel. Los datos a cargar son código y nombre
- d) Catálogo de proveedores: Se habilitará el catálogo el cual contiene las funcionalidades de lista de proveedores, adición de proveedores y modificación de proveedores

- e) Catálogo de productos: Se habilitará el catálogo de productos el cual contiene las funcionalidades de lista de productos, adición de productos y modificación de productos

Para el ingreso de una nueva orden de compra el sistema levantará una página donde se ingresan y seleccionan los siguientes datos:

- a) Selección de productos por código o nombre
- b) Asignación de cada producto a un renglón
- c) Modificar el nombre del producto si se desea
- d) Ingresar la cantidad de producto a necesitar
- e) Si en la compra se ingresa un único producto, será necesario ingresar el consumo promedio y precio unitario

### **3.3.2 Recursos e insumos necesarios**

Para toda operación es necesario contar con los recursos necesarios para que las actividades puedan desarrollarse con éxito. La implementación de un sistema que permita el control dentro del área financiera del Hospital abarca la necesidad de insumos elementales como el recurso humano, material y financiero.

### **3.3.3 Recurso humano**

Es necesaria la participación de todos los trabajadores que se relacionan con el proceso administrativo para la Compra Directa, Contrato Abierto y Servicios Contratados. El recurso humano externo lo conforma un experto en sistemas, un coordinador y tres analistas de sistemas para el manejo y asesoría del *software*.

### **3.3.4 Recurso material**

En este rubro las áreas que interactúan en el proceso administrativo para la resolución de expedientes, son dotados por la Dirección Financiera de todos los materiales para el mismo, tales como mobiliario y equipo. Actualmente cada trabajador tiene a su cargo una computadora, escritorios e impresoras configuradas a las mismas.

Para la implementación del *software* se necesita un equipo de cómputo con las siguientes especificaciones:

- Procesador: Superior a 1.600 GHz
- Memoria RAM: 2 GB
- Disco Duro: 80 GB
- Sistema Operativo: Windows XP o Vista



### **3.3.5 Recurso financiero**

Todo el presupuesto para el manejo e implementación de la propuesta está garantizado dentro del rubro de la Dirección Financiera. Para la ejecución del *software* es necesario cerrar un contrato de 5 años consecutivos para el mantenimiento del mismo, el cual consta de Q 7,000.00 mensuales además de un valor inicial de implementación que por seguridad se omite en este trabajo de graduación.



## **4 JUSTIFICACIÓN DE MEJORAS**

### **4.1 Justificación de las mejoras en el proceso administrativo para la adquisición de insumos**

Una institución como el Hospital General de Enfermedades que es la encargada de proveer asistencia médica, no puede permitir demasiada demora en el abastecimiento de sus medicamentos y pago a sus proveedores, ya que esto estaría contradiciendo sus objetivos, además de la inconformidad y peligro que corren sus afiliados al no adquirir dichos insumos. En la actualidad muchas organizaciones, empresas e instituciones buscan establecer dentro de su administración controles adecuados para medir una gestión eficiente y mejorar cada día más de acuerdo a las exigencias de los mercados y el avance de la tecnología. Es por esto que se crea la necesidad de analizar y proponer un cambio en el proceso para la adquisición de insumos, medicamentos o servicios, la cual permita minimizar el tiempo de entrega y pago a sus proveedores.

Cuando las actividades de los procesos administrativos son bien definidos, es muy común ver resultados como:

- Empleados en sintonía con los objetivos de la institución
- Los procesos se ejecutan sin contratiempos
- Reuniones periódicas ágiles

- Bajo estrés laboral
- Empleados con sentido de pertenencia con la institución
- Las ideas se generan por todos los rincones de la institución
- Los procesos y las actividades fluyen
- La información llega a tiempo y a la persona adecuada

Es bueno recalcar sobre la importancia de manejar adecuados procesos, formatos y normas en una institución, ya que esto le permite a la misma darle a los empleados una autonomía acorde con el cargo y sus responsabilidades. Además, si estos procesos son efectuados debidamente, siempre se podrá seguir planeando y ejecutando proyectos sin los disturbios de pequeños problemas que pueden ser corregidos sin que tengan que llegar a los altos niveles para darles oportuna solución. Con la implementación de la propuesta presentada para los procesos administrativos de compra que se manejan en el IGSS, se podrán determinar los retrasos que se generan actualmente en la Dirección Administrativa Financiera del Hospital, correspondiente al tiempo consumido para emitir las órdenes de Compra que solicitan las distintas Unidades médicas y administrativas. Se tendrán beneficios como:

- Disminución de tiempo en el abastecimiento de medicamentos e insumos para el Hospital
- Menor tiempo en el pago efectivo a los proveedores que abastecen al Hospital
- Involucrar a los trabajadores en el proceso de mejoras desde su puesto de trabajo
- Mejora en el proceso de Compra Directa
- Mejora en el proceso de Servicios Contratados
- Mejora en el proceso de Contrato Abierto

Dentro del presente trabajo de graduación se desarrolla la implementación de un *software* para el control de tiempos de las órdenes de compra emitidas, generando una automatización de un proceso frente al control manual del mismo proceso, esto brinda ciertas ventajas y beneficios de orden económico y social pudiéndose resaltar las siguientes:

- Se obtiene un conocimiento más detallado del proceso, mediante la recopilación de información y datos estadísticos del proceso
- Existe una reducción en los tiempos de procesamiento de información
- Se obtiene un mejor conocimiento del desempeño del trabajador
- Factibilidad para la implementación de funciones de análisis de acuerdo a tiempos obtenidos en el sistema
- Seguridad en los tiempos obtenidos

#### **4.1.1 Justificación económica**

Los Acuerdos 23/2009 de Compra Directa (ver anexo 1, pág. 131) y Acuerdo 40-G/2007 Contrato Abierto (ver anexo 2, pág. 141) del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, establecen que la Institución necesita de mecanismos que agilicen los procesos administrativos de adquisición de bienes y servicios, para que los funcionarios y empleados de las unidades ejecutoras tomen decisiones que les permitan cumplir con el Plan Operativo Anual de Compras, por lo tanto se ha realizado la propuesta para la implementación de nuevos procesos administrativos, los cuales minimizan el abastecimiento de los medicamentos recetados que se emiten por parte de las Unidades del Hospital y del pago efectivo a sus proveedores.

Esto ayuda a tener un proceso administrativo claro y eficiente por lo que se tendría mayor aprovechamiento del equipo de trabajo en épocas de mayor demanda, previniendo así la necesidad de contratar más personal y evitándose el gasto de mano de obra innecesaria.

#### **4.1.1.1 Beneficio económico en el recurso material**

Con la implementación del *software* para el control de los tiempos de las órdenes de compra, se estarían generando reportes en formato Excel los cuales se guardarían en carpetas compartidas dentro de la red del área Administrativa Financiera eliminando así controles manuales archivados que generan gasto de recurso material como papel, folder, carpetas físicas y archivos de metal.

#### **4.1.1.2 Beneficio económico en el recurso humano**

Con la ejecución de la propuesta del presente trabajo de graduación se eliminaría la revisión de los documentos por parte del Asesor Financiero, representando una reducción en el tamaño de la fuerza laboral y procesos de trabajo. En algunos casos si la fuerza de trabajo se reduce pueden derivarse consecuencias sobre el trabajo que debe hacerse y cómo debe hacerse. Se espera que se produzcan resultados positivos tales como una mejora de la productividad o de la eficacia.

Con la eliminación de la revisión de las órdenes de compra por parte del Asesor Financiero se elimina una actividad secundaria que no agrega valor al proceso e incrementa tiempo en los procesos administrativos, es por esta razón que la atribución le queda solamente al Jefe de Compras y al Director Financiero, esto hace innecesaria la contratación de una persona dentro del área Financiera del Hospital y lógicamente genera un beneficio dentro del presupuesto para sueldo de los empleados.

#### **4.1.2 Justificación social**

Desde el punto de vista social, se contribuirá a la motivación y satisfacción del personal al contar con un programa ordenado y eficiente del proceso administrativo. Además de mejorar el nivel de Stock en inventarios y el tiempo de pago hacia los proveedores los cuales son factores que impactan en la entrega de medicamentos a la sociedad afiliada al Instituto.

En el Hospital General de Enfermedades del IGSS, se logrará una mejor asistencia en rapidez y prontitud hacia las personas que se benefician con el consumo de los medicamentos que el Hospital proporciona, quienes se favorecerán de manera directa, cumpliendo así con la visión de la Institución.

##### **4.1.2.1 Beneficio para afiliados**

Algunos beneficios con los que actualmente cuenta el afiliado al IGSS, son:

- Medicina, que el médico tratante del IGSS indique
- Laboratorio Clínico de Rayos X, Electroencefalogramas y otros que contempla la Institución en caso el médico tratante del IGSS lo indique
- En caso de necesitar transportarse con urgencia para ser tratado en un Centro Asistencial del IGSS, por accidente, enfermedad o maternidad y no poder hacerlo por sus propios medios, debido a su estado de salud, podrá hacer uso de las ambulancias de la Institución
- Orientación sobre las enfermedades y accidentes a través de diferentes medios, en función de prevención
- Derecho a rehabilitación
- Derecho a Tratamiento Psicológico y Social
- Servicio de maternidad a la esposa o conviviente del afiliado, si está inscrita en el programa
- Atención a hijos menores de cinco años en los departamentos de Guatemala, Baja Verapaz, Chiquimula, Totonicapán, Zacapa, Jalapa, Quiché, Sacatepéquez, Sololá, Escuintla, Jutiapa, Chimaltenango, San Marcos, Quetzaltenango, Huehuetenango, Alta Verapaz, Suchitepéquez, Izabal y Retalhuleu
- Se proporcionará aparatos ortopédicos y protésicos cuando el médico tratante lo indique
- Será suspendido en sus labores por problemas de salud

Con la implementación del nuevo sistema de procesos para Compra Directa, Contrato Abierto y Servicios Contratados, los afiliados y las unidades internas del Hospital podrán abastecerse de insumos en un tiempo óptimo. Además los afiliados podrán adquirir la mayoría de los medicamentos que le han sido recetados.



#### 4.1.2.2 Beneficio para proveedores

Los proveedores podrán contar con un tiempo de pago óptimo, reduciendo los tiempos de la siguiente manera:

Tabla XI Resumen de los tiempos reducidos para las modalidades de compra

<b>MODALIDAD DE COMPRA</b>	<b>Días hábiles reducidos</b>
Compra Directa	12 días
Contrato Abierto	9 días
Servicios Contratados	8 días

Fuente: **Elaboración propia, noviembre 2009**



## **5 SEGUIMIENTO**

### **5.1 Programa de capacitación**

La capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistemática, mediante el cual los trabajadores adquieren conocimientos y desarrollan habilidades específicas relativas al trabajo, modifican sus actitudes frente a la Institución, el puesto de trabajo o el ambiente laboral. Implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del trabajador a su puesto de trabajo y a la Institución, el incremento y mantenimiento de su eficiencia. Por otro lado un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implementación de acciones específicas de la Institución para el normal desarrollo de sus actividades.

La formación no es un gasto, sino al contrario es una inversión que redundará en beneficio de la Institución y sus trabajadores. Es una de las acciones claves para el cambio positivo de los involucrados al momento de implementar nuevas formas de trabajo derivado de un cambio en las herramientas utilizadas o en los procesos establecidos en la Institución.

En la actualidad existen métodos de aprendizaje orientados a lograr objetivos del proceso de enseñanza-aprendizaje, en este capítulo mencionaremos tres: método autodidáctico, método magistral y método interactivo de enseñanza.

### **Método autodidáctico**

Es uno de los métodos más empleados en la formación individual y en la actualización de conocimientos. Depende exclusivamente del interés personal. Se emplean medios como libros, revistas, manuales, videos y otros, algunos de ellos interactivos. Ejemplos: aprendizaje de idiomas, instrumentos musicales, computación.

### **Método magistral**

El facilitador hace una presentación sobre un tema, o una demostración con escasa participación. En este método el profesor expone y los alumnos escuchan y toman apuntes. No hay discusión.

### **Método interactivo de enseñanza (MIE)**

Proceso de enseñanza de conocimientos, habilidades y destrezas, con objetivos bien definidos y participación activa y permanente del trabajador. El facilitador hace una presentación de conocimientos, habilidades y destrezas, basada en objetivos de desempeño. Quienes reciben la capacitación tienen una participación activa. Hay interacción con el facilitador. La retroalimentación es continua.

Los elementos del método interactivo son:

- Objetivo de capacitación
- Contenido
- Retroalimentación
- Evaluación posterior

La presentación interactiva es la forma más adecuada para capacitar. Los objetivos indican la forma, a través de los verbos que se usen para decir lo que el participante será capaz de hacer. Por lo anterior se justifica la necesidad de elaborar un plan y programa de capacitación utilizando el método interactivo de enseñanza para el personal involucrado en los procesos administrativos de compras que cambiarán.

Un plan de capacitación debe contener como mínimo los siguientes elementos:

## I ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN:

EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, es una Institución autónoma, dedicada a brindar a todos sus afiliados, servicios de salud y seguridad social.

## II JUSTIFICACIÓN

El recurso más importante en cualquier Institución o empresa lo constituye el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una institución que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan. Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales. La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los ejecutivos o funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona. Sin embargo, en la mayoría de organizaciones de nuestro País, ni la motivación, ni el trabajo en equipo tienen el nivel de trato deseado, dejándose con esto de aprovechar significativos aportes de la fuerza laboral y por consiguiente el de obtener mejores resultados con personal más competitivo.

Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las Unidades del Instituto, direccionado a la optimización de los servicios que presta el IGSS.

### III ALCANCE

Todo el personal involucrado en la Dirección Administrativa Financiera, Unidades Médicas y personal administrativo del Hospital General de Enfermedades del IGSS.

### IV FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Siendo su propósito general impulsar la eficacia institucional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Elevar el nivel de rendimiento de los trabajadores
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad
- Mantener al trabajador al día con los cambios en su entorno laboral.

### V OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

#### **Objetivos generales**

- Preparar al personal para la ejecución eficiente de las responsabilidades que asuman en sus puestos

- Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el trabajador puede ser considerado
- Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión

#### Objetivos específicos

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos del IGSS, su organización, funcionamiento, normas y políticas. Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos específicos.
- Desarrollar las actividades aplicadas al nuevo proceso de forma exitosa.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos según la visión y misión del IGSS.
- Apoyar la continuidad y desarrollo de los procesos institucionales.

#### VI METAS

Capacitar en un 100% en lo referente a los cambios del proceso de Compra Directa, Contrato Abierto y Servicios Contratados a los jefes de unidades médicas, jefes de unidades administrativas y personal de la Unidad de Compras.



## VII ESTRATEGIAS

Las estrategias a emplear son:

- Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando regularmente
- Presentación de casos especiales y talleres
- Uso de metodologías de exposición y diálogo

### **5.1.1 Programa de capacitación para el personal involucrado dentro del proceso de compra directa**

Los programas de capacitación constituyen un factor importante para que el trabajador brinde el mejor aporte en el puesto, ya que es un factor que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de las actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del participante. Los conocimientos, destrezas y habilidades, se adquieren, se fijan y se retienen, a través de la exposición apoyada por medios audiovisuales, la participación activa y permanente de quienes se están capacitando, guías para apuntes, ejercicios, prácticas y documentos de referencia. A esto, se suma la respuesta inmediata por parte del facilitador a las necesidades de los participantes (dudas, conflictos y expectativas).

La capacitación se realizará con una duración de una hora por día. Se programará de la siguiente manera: Un día para la Unidad de compras (únicamente los encargados de renglón), otro día para bodega y otro día para la unidad de pagos. (Ver anexo 5, pág. 150).

#### **5.1.1.1 Objetivos y contenido**

Objetivos:

- Brindar una formación para que los trabajadores puedan conocer la propuesta del proceso administrativo de compra directa
- Ejecutar las nuevas actividades aplicadas al proceso de forma exitosa
- Que cada área y trabajador identifique sus responsabilidades dentro del flujo del proceso

Contenido:

- Flujo del proceso de compra directa
- Actividades eliminadas dentro del procedimiento
- Cambios introducidos en las actividades del procedimiento

### **5.1.1.2 Evaluación**

Para el método interactivo, el cual se utilizará para proporcionar la capacitación para el proceso de Compra Directa, la evaluación debe ser constante. Al finalizar la lección, se debe verificar si se han alcanzado los objetivos y en qué medida. El participante deberá tomar la prueba ya que los resultados que se obtengan se compararán con los resultados esperados.

Al final de la capacitación se realizará una evaluación de 10 preguntas relacionadas con el nuevo flujo de proceso para Compra Directa. La calificación de la misma se realizará a un punto por respuesta correcta tomando como puntuación positiva un rango de 8 a 10 puntos. Si el trabajador resultara con una calificación de 0 a 7 puntos deberá exponer los puntos no entendidos y el facilitador deberá explicarlos nuevamente.

### **5.1.2 Programa de capacitación para el personal involucrado dentro del proceso de contrato abierto**

Para el personal que se relaciona con el proceso de Contrato Abierto se programarán dos capacitaciones en un día, presentándola de la siguiente manera: El primer grupo será la Unidad de Compras (únicamente los encargados de renglón) y Pagos. El segundo grupo serán las Unidades Médicas y Bodega.

La herramienta para impartir la capacitación será una presentación en PowerPoint. (Ver anexo 6).

Al iniciar la presentación el facilitador deberá:

- Plantear el tema
- Mantener presente los objetivos
- Monitorear la marcha de la tarea
- Resaltar los puntos más importantes
- Explicar el proceso propuesto
- Resaltar y especificar las actividades modificadas
- Puntualizar las actividades eliminadas
- Resolver dudas y preguntas

Es importante que la persona que presente la capacitación indique cada una de las justificaciones sobre las nuevas responsabilidades que tendrán en cada área de trabajo, actividades que se van a sustituir o actividades que serán eliminadas.

#### **5.1.2.1 Objetivos y contenido**

Objetivos:

- Que los trabajadores de las distintas áreas que se relacionan con el proceso de Contrato Abierto puedan conocer la propuesta del proceso administrativo.

- Que cada área y trabajador identifique sus responsabilidades dentro del flujo del proceso

Contenido:

- Flujo del proceso de Contrato Abierto
- Actividades eliminadas dentro del procedimiento
- Cambios introducidos en las actividades del procedimiento

### **5.1.2.2 Evaluación**

Es necesario que el participante conozca la nueva forma de ocuparse de sus actividades laborales y para asegurarnos de lo anterior se realizará una evaluación al final de la capacitación con el fin de verificar el logro de los objetivos propuestos. La evaluación constará de 10 preguntas. La calificación de la misma se realizará a un punto por respuesta correcta tomando como puntuación efectiva un rango de 8 a 10 puntos.

### **5.1.3 Programa de capacitación para el personal involucrado dentro del proceso de servicios contratados**

El programa de capacitación para el personal que se relaciona con el proceso de Servicios Contratados se programará en dos días presentándola de la siguiente manera: El primer grupo se conformará con las áreas de Compras (únicamente los encargados de Servicios Contratados) y Unidades Médicas. El segundo grupo será Pagos y Bodega.

Para impartir la capacitación es necesario tomar en cuenta por una parte las instalaciones, equipos, servicios y mobiliario y por otra parte el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

- Dimensión adecuada al número de participantes, mobiliario y equipos necesarios
- Fácil entrada y salida
- Ventilación suficiente
- Fácil acceso a los controles de iluminación y tomacorrientes
- Silencio
- Posibilidad de uso de ayudas visuales
- Posibilidad de desplazamiento del instructor y de los participantes
- Visibilidad del instructor y de las ayudas visuales desde cualquier punto
- Decoración sobria, que no distraiga

### **5.1.3.1 Objetivos y contenido**

Objetivos:

- Ofrecer una formación para que los involucrados puedan conocer la propuesta del proceso administrativo de Servicios Contratados
- Informar de las nuevas actividades aplicadas al proceso
- Que cada Unidad de trabajo identifique sus responsabilidades dentro del flujo del proceso

Contenido:

- Flujo del proceso de Servicios Contratados
- Actividades eliminadas dentro del procedimiento
- Cambios introducidos en las actividades del procedimiento.

### **5.1.3.2 Evaluación**

Las presentaciones serán evaluadas tomando en cuenta cada una de las nuevas actividades que conlleva el proceso de Servicios Contratados es decir, el participante de la capacitación deberá conocer e identificar en que parte del proceso está la actividad que ha cambiado o se ha eliminado. (Ver anexo 7).

Al final de la capacitación se realizará una evaluación de 10 preguntas relacionadas con el nuevo flujo de proceso para Servicios Contratados. La calificación de la misma se realizará a un punto por respuesta tomando como puntuación correcta un rango de 8 a 10 puntos. Si el trabajador resultara con una calificación de 0 a 7 puntos deberá exponer los puntos no entendidos y el facilitador deberá tomarse tiempo para explicar los mismos.





## CONCLUSIONES

1. El tiempo para el abastecimiento de insumos o medicamento por la modalidad de compra directa se reduce a 33 días, por contrato abierto a 24 días y por servicios contratados a 27 días.
2. Entre los problemas y dificultades que impiden que el proceso administrativo se cumpla eficientemente se encuentran:

La notificación de resolución de ofertas por parte del Comité de adjudicación es muy tardía, esto provoca que el proveedor al que se le otorgó la orden de compra, se atrase en la entrega de los medicamentos, productos o servicios.

El traslado del formulario SPS 465 por parte del encargado de Servicios Contratados hacia el Director Médico.

La falta de información hacia los responsables de las áreas sobre los procesos administrativos.

3. Para el proceso de adquisición de insumos se propone que cada proceso tenga bien definidas las responsabilidades de las operaciones de cada uno de los sistemas que se manejan dentro del área de compras de la Administración Financiera, los cuales se encuentran contenidos en los diagramas de actividades del presente trabajo de graduación.
4. Se calcularon los estándares de tiempo dando como resultado para el proceso de Compra Directa un TE= 36 días, para Contrato Abierto un TE= 26 días y para Servicios Contratados un TE= 30 días.
5. Al aumentar los niveles de desempeño del equipo de trabajo se incrementa la capacidad para alcanzar y conservar el mejor esfuerzo de todos los involucrados en el proceso, esto lo alcanzamos con el programa de capacitación para los empleados descrito en este trabajo de graduación.
6. Las alternativas expuestas en el presente trabajo de graduación, demuestran un mejoramiento eficaz con el pago a los proveedores ya que en el proceso de Compra Directa se reducen 12 días del proceso, en Contrato Abierto 9 días y en Servicios Contratados 8 días.

7. Se realizó un análisis de las operaciones actuales con las que trabaja la Unidad de Compras concluyendo que en los procesos de Compra Directa y Contrato Abierto, se delegue al Bodeguero la entrega de los recibos de almacén al encargado de exenciones, sin necesidad de pasar por el área de farmacia quien no realiza ninguna gestión con dichos recibos.



## RECOMENDACIONES

1. Es importante generar controles para verificar que las actividades de los nuevos procesos se estén realizando según la documentación para cada modalidad de compra.
2. Dado que el modelo propuesto presenta una optimización del tiempo, es conveniente realizar un control de medición que genere información del tiempo en el que cada uno de los participantes en el proceso permanece con el expediente.
3. Para no interrumpir el flujo normal de compras se debe evaluar constantemente a cada uno de los proveedores, ser exigentes con el tiempo de entrega de los medicamentos e insumos y el estado en que estos se reciben.
4. Reemplazar los equipos de oficina obsoletos (computadoras, fax y otros) por nuevos equipos con tecnología de punta.
5. Controlar la existencia de inventario, de tal manera que cuando se llegue al nivel de reorden, se haga una nueva orden de compra que deberá emitir bodega y farmacia.



## BIBLIOGRAFÍA


1. Aldana Quiroa, Leslie Almaly. *Diseño e implementación del Proceso Administrativo de los Expedientes de Licencias de la Dirección General de Hidrocarburos*. Tesis Ing. Industrial. Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería, 2007. 192 pp.
2. Elwood S. Buffa. *Administración y Dirección Técnica de la Producción*. México: Limusa, 1965. 185 pp.
3. Erick Edwar V. *Ingeniería de Métodos*. 4ª. ed. México: Limusa, 2003. 123 pp.
4. García Criollo, Roberto. *Estudio del Trabajo: Medición del Trabajo*. 2ª Ed. México: Mc Graw-Hill, 1998. 1483 pp.
5. Girón Lara, Oscar Wilson. *Propuesta de mejoramiento de sistemas de administración y de operación en las unidades de servicio del hospital nacional de Santa Elena, Santa Cruz del Quiche, el Quiche*. Tesis Ing. Industrial. Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería, 2000. 240 pp.
6. López Saravia, Cintya Carolina. *Diseño e Implementaron del Proceso de Administración Estratégica en el Departamento de Gestión Ambiental de la Dirección General de Caminos*. Tesis Ing. Industrial. Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería, 2003. 185 pp.
7. *Maynard, H.B. Manual del Ingeniero Industrial*. 4ª. ed. México: Mc Graw-Hill. Volumen I, 1996. 1588 pp.

8. Monterroso Letona, Oscar Rafael. *Optimización De los Procesos Administrativos del departamento de Ventas y Mercadeo de la Unidad de Oftalmología de FORMASA*. Tesis Ing. Industrial. Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería, 2007. 160 pp.
9. Niebel, Benjamín Y Andris Freivalds. *Ingeniería Industrial: Métodos, Estándares y Diseños del Trabajo*. 10<sup>a</sup>. ed. México D.F.: Alfa Omega, 2001. 728 pp.
10. Petroglia, Luis A. *Organización y métodos en la América Latina*. 2<sup>a</sup>. ed. Buenos Aires Argentina: Ediciones Machi Córdoba, 2015, 1966. 163 pp.



## ANEXOS

### ANEXO 1



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

Página No. 1

ACUERDO No. 23/2009

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

**CONSIDERANDO:**

Que el Artículo 43 del Decreto No. 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado, reformado por el Artículo 11 del Decreto No. 27-2009 de dicho Organismo, establece que la Compra Directa es la contratación que se efectúe en un solo acto, con una misma persona y por un precio de hasta noventa mil quetzales (Q.90,000.00) y se realizará bajo la responsabilidad y autorización previa de la autoridad administrativa superior de la entidad interesada.

Que en observancia a las políticas de desconcentración administrativa y financiera del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, es necesario que la Administración ponga en práctica mecanismos que agilicen los procesos administrativos de adquisición de bienes y servicios, para que los funcionarios y empleados responsables de las Unidades Ejecutoras y Actividades Presupuestarias tomen decisiones que les permita cumplir con el Plan Operativo Anual, Plan de Compras y con la prestación de los servicios que les corresponde.

**POR TANTO:**


En uso de las facultades que le confiere el Artículo 15 del Decreto No. 295 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social,

**ACUERDA:**

Emitir el siguiente:

**INSTRUCTIVO DE COMPRA DIRECTA**

**Artículo 1. Compra Directa.** Se entiende por Compra Directa, la contratación de bienes, suministros y servicios que se efectúen en un solo acto, con una misma persona y por un precio de hasta noventa mil quetzales (Q.90,000.00) sin incluir el Impuesto al Valor Agregado -IVA-, se realizará bajo la responsabilidad y autorización previa de la autoridad superior de la Unidad Ejecutora o Actividad Presupuestaria, tomando en cuenta el precio, calidad, plazo de entrega y demás condiciones que favorezcan los intereses del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-.





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

Página No. 2

**Artículo 2. Ámbito de Aplicación.** Las disposiciones de este Instructivo son aplicables a todas las Unidades Ejecutoras y Actividades Presupuestarias del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que realicen Compra Directa para la contratación de bienes, suministros y servicios hasta el precio autorizado.

**Artículo 3. Autoridades Responsables.** Se delega y responsabiliza a la autoridad superior de cada Unidad Ejecutora y Actividad Presupuestaria del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con asignación presupuestaria, la realización del proceso de Compra Directa y la facultad de autorización del egreso, quien podrá asignar parte del proceso administrativo de compra en el personal subalterno que esté relacionado, cuya responsabilidad estará limitada hasta el grado de su participación.

La asignación de funciones del proceso de Compra Directa en personal subalterno, no exime de la responsabilidad a las autoridades superiores de la Unidad Ejecutora o Actividad Presupuestaria, en aplicación a lo que determinan los Artículos 29 del Decreto No. 101-97 Ley Orgánica del Presupuesto y 8 del Decreto No. 89-2002 Ley de Probidad y Responsabilidad de Funcionarios y Empleados Públicos, ambos Decretos emitidos por el Congreso de la República de Guatemala.

La autoridad superior de cada Unidad Ejecutora o Actividad Presupuestaria debe de informar al Departamento de Contabilidad, División de Administración Financiera –DAF-, que corresponda y al Departamento de Recursos Humanos, cuando ocurran nombramientos, designación de funciones, traslados o cancelación de la relación laboral de las personas que están a cargo del proceso de Compra Directa.

El Departamento de Contabilidad o la División de Administración Financiera –DAF-, donde se encuentre en funcionamiento, llevará un registro actualizado con los datos personales, firmas y sellos de las autoridades superiores o personal subalterno autorizado, responsable de cumplir con los procedimientos y proceso de la ejecución presupuestaria, a través del formulario A-03 SIAF "Registro de firmas y sellos para autorizar solicitudes de compra de bienes y/o servicios, órdenes de compra, liquidación, liquidación parcial total y liquidación total de Fondos Rotativos Internos"

Las Jefaturas de las Unidades Ejecutoras y Actividades Presupuestarias, informarán a la Subgerencia Financiera, dentro de los cinco días siguientes de ocurridos los cambios por traslados de funciones o cancelación de la relación laboral, a fin de desactivar el usuario en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- y otros, que en su oportunidad fueran concedidos.





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

Página No. 3

**Artículo 4. Autorización.** Se autoriza realizar el sistema de Compra Directa a las Unidades Ejecutoras y Actividades Presupuestarias del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social para el abastecimiento de bienes, suministros y servicios, considerando que exista saldo disponible en la partida presupuestaria a nivel de renglón de gasto, programación cuatrimestral de cuota financiera y capacidad física de almacenamiento en la bodega.

Para realizar Compra Directa, se debe cumplir con lo siguiente:

- a) Para las compras directas mayores de diez mil quetzales (Q.10,000.00) y hasta noventa mil quetzales (Q.90,000.00), es requisito indispensable publicar la necesidad de compra por medio del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado "GUATECOMPRAS", utilizando el Portal de Guatecompras de acuerdo al "Formato de bases para realizar compra directa". La publicación y las ofertas recibidas se imprimirán y deberán integrarse al expediente de Compra Directa.
- b) El sistema de Compra Directa se caracteriza por ser una contratación a realizarse en un solo acto y con una misma persona, razón por la cual cada compra será respalda por un Número de Operación de Guatecompras -NOG-.
- c) Para el caso que la publicación de GUATECOMPRAS haya sido declarada desierta por ausencia de ofertas, será suficiente una sola oferta debidamente firmada y sellada por el oferente, oferta que deberá integrarse al expediente de Compra Directa. Debiendo acompañar el reporte de GUATECOMPRAS por ausencia de ofertas.
- d) La Unidad Ejecutora o Actividad Presupuestaria deberá llevar un archivo por las compras directas que realice, integrado con copias o fotocopias de las Órdenes de Compra y otra documentación pertinente.
- e) Se exceptúan del requisito de publicar en GUATECOMPRAS: los servicios públicos, compras con nota de "No Objeción" derivadas del Sistema de Compras por Contrato Abierto, Servicios urgentes solicitados a través del formulario SPS-465 "Solicitud de Atención Médica a Entidades Estatales, Privadas o Médicos Particulares", cuando no exista contrato previo, y la compra a bancos de sangre.

**Artículo 5. Formularios a Utilizar.** Para iniciar el trámite de compra para la contratación de bienes, suministros y servicios, las Unidades Ejecutoras y Actividades Presupuestarias del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social utilizarán el formulario A-01 SIAF "Solicitud de Compra de Bienes y/o Servicios" debidamente numerado, identificando la Unidad Ejecutora o Actividad





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

Página No. 4

Presupuestaria, detalle de los bienes y/o servicios a comprar, con el código cuando corresponda, descripción, cantidad en números y letras, con nombre, firma y sello del solicitante y de la autoridad superior que aprueba la solicitud, y el nombre del proveedor adjudicado con la respectiva justificación.

Para formalizar la compra con el proveedor, se utilizará el formulario A-02 SIAF "Orden de Compra", formulario indispensable para realizar el compromiso entre la Unidad Ejecutora o Actividad Presupuestaria y el proveedor, debe de estar numerado, con nombres, firmas y sellos, el orden de las firmas deberá ser así: las primeras dos firmas de los funcionarios responsables de la dependencia que funcione como Actividad Presupuestaria de la Unidad Ejecutora y la tercera firma la deberá colocar la autoridad superior de la Unidad Ejecutora.

En casos de solicitudes de exámenes y tratamientos médicos especiales por servicios contratados, será sustituido el formulario A-01 SIAF "Solicitud de Compra de Bienes y/o Servicios", y en su lugar se utilizará el formulario SPS-465 "Solicitud de Atención Médica a Entidades Estatales, Privadas o Médicos Particulares", que debe ser firmado por el médico tratante y aprobado por la autoridad médica superior que corresponda. En el formulario A-02 SIAF "Orden de Compra", se pueden incluir facturas del mismo proveedor y que consoliden varios formularios SPS-465 "Solicitud de Atención Médica a Entidades Estatales, Privadas o Médicos Particulares".

El Departamento de Servicios Contratados es responsable de hacer del conocimiento de las Unidades Ejecutoras y Actividades Presupuestarias que correspondan, los convenios o contratos que suscriba el Instituto con personas individuales o jurídicas proveedores de servicios medico-sanitarios.

**Artículo 6. Adjudicación.** La autoridad superior de las Unidades Ejecutoras o Actividades Presupuestarias, adjudicará bajo su responsabilidad y autorización la compra de bienes, suministros o servicios, cuando la Compra Directa se efectúe en un solo acto, con una misma persona y sea menor de diez mil quetzales (Q.10,000.00) al contar con una proforma o cotización. También adjudicará bajo su responsabilidad y autorización la compra de bienes, suministros o servicios cuando la Compra Directa se efectúe en un solo acto, con una misma persona y por un precio de hasta noventa mil quetzales (Q.90,000.00) tomando en cuenta el precio, calidad, plazo de entrega y demás condiciones que favorezcan al Instituto. En ambos casos, la aprobación de la adjudicación se realizará al autorizar el formulario A-02 SIAF "Orden de Compra", formulario que será notificado al proveedor.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social se encuentra sujeto a los procedimientos establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado y sus Reformas, debe de utilizar el Sistema de Información de Contrataciones





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

Página No. 5

Adquisiciones del Estado "GUATECOMPRAS" y publicar como mínimo la siguiente información:

- a) Detalle del bien o servicio contratado.
- b) Nombre o razón social del proveedor adjudicado.
- c) Monto adjudicado.

**Artículo 7. Anulación de la Orden de Compra.** El formulario A-02 SIAF "Orden de Compra" puede ser anulado en forma justificada y razonada, por convenir así a los intereses del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social sin que ello represente compromiso alguno con el proveedor que hubiere sido adjudicado. El expediente administrativo de la Orden de Compra anulada formará parte del archivo del área de compras de la Unidad Ejecutora o Actividad Presupuestaria.

**Artículo 8. Emisión de Factura.** El proveedor debe de emitir factura que ampara la compra incluyendo el Impuesto al Valor Agregado -IVA- a nombre de: IGSS, Unidad Ejecutora o Actividad Presupuestaria y NIT 234285-5 y adjuntar dos copias o fotocopias las que presentará con el formulario A-02 SIAF "Orden de Compra" que fue notificado, a la Bodega local de la Unidad Ejecutora o Actividad Presupuestaria que corresponda, de preferencia el mismo día de la emisión de la factura, conjuntamente con los bienes, suministros o servicios que entregue.

Cuando el proveedor presente factura cambiaria deberá exigírsele adjuntar el recibo de caja correspondiente sin incluir el Impuesto al Valor Agregado -IVA-, caso contrario no se dará trámite al Departamento de Contabilidad o Divisiones de Administración Financiera -DAF- que corresponda.

La factura del proveedor debe indicar el régimen de pago del Impuesto sobre la Renta a que está sujeto como contribuyente, cuando se trate de retención definitiva se hará la deducción del impuesto del cinco por ciento (5%) en el formulario A-02 SIAF "Orden de Compra".

**Artículo 9. Recibo de Almacén.** El Jefe de Farmacia y Bodega de la Unidad Ejecutora o Actividad Presupuestaria o bien la persona que realice esa función en donde no se cuente con dicha Jefatura, será quien emita el formulario DAB-60 "Recibo de Almacén" en original y copias, prenumeradas, firmadas y selladas, como garantía de que los bienes o suministros se recibieron e ingresaron. El original formará parte del expediente de Compra Directa y se destinará una copia al archivo de la Unidad Ejecutora o Actividad Presupuestaria.





**Artículo 10. Constancia de Exención de IVA.** La Unidad Ejecutora o Actividad Presupuestaria designará a personal responsable para verificar el cumplimiento de los requisitos legales por parte del proveedor en la factura y la entrega de bienes, suministros o servicios para la emisión de la Constancia de Exención de IVA, formulario SAT No. 2099, entregará original de la Constancia de Exención de IVA al proveedor y adjuntará copia al expediente de Compra Directa.

La Constancia de Exención de IVA se emitirá a nombre de la persona individual o jurídica y para el cálculo del Impuesto al Valor Agregado -IVA-, deberá procederse de la manera siguiente:

- a) Se multiplica el precio unitario de la Compra Directa, el cual tiene incluido el Impuesto al Valor Agregado -IVA-, por el número de unidades compradas, el cual da como resultado el valor total de la factura o factura cambiaria; a continuación se divide el valor total entre la tarifa del impuesto vigente, lo cual da como resultado el valor total sin IVA. El valor total sin IVA se multiplica por la tarifa del impuesto vigente, lo cual da como resultado el Impuesto al Valor Agregado que se consignará en la Constancia de Exención de IVA.
- b) El formulario A-02 SIAF "Orden de Compra", será verificado con los cálculos resultantes del inciso anterior, en lo que respecta a cantidad, precio unitario, total, IVA y total sin IVA, utilizando únicamente dos (2) decimales para el total, IVA y total sin IVA.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social está exento de soportar el impuesto de los actos gravados por la ley, de conformidad con el Artículo 9. del Decreto No. 27-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus Reformas, Ley del Impuesto al Valor Agregado.

Cada Unidad Ejecutora o Actividad Presupuestaria observará y cumplirá el Acuerdo de Gerencia No. 4/2007 "Manual de Normas y Procedimientos para Registro y Control de Constancias de Exenciones del Impuesto al Valor Agregado -IVA-".

**Artículo 11. Conformación de Expediente.** Las Unidades Ejecutoras y Actividades Presupuestarias a través de la Unidad de Compras conformarán expedientes derivados de Compra Directa, en el orden siguiente:

- a) Original del formulario A-02 SIAF "Orden de Compra".
- b) Original de la factura o factura cambiaria con una copia o fotocopia y recibo de caja cuando se trate de factura cambiaria.





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

Página No. 7

- c) Original del formulario DAB-60 "Recibo de Almacén" o constancia de haber recibido satisfactoriamente el servicio.
- d) Copia de la Constancia de Exención de IVA, formulario SAT No.2099.
- e) Original de la Certificación de Inventario cuando se trate de mantenimiento o reparaciones de bienes inventariados.
- f) Impresión de la publicación de la necesidad de compra del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado "GUATECOMPRAS" y el Número de Operación de Guatecompras -NOG-, cuando aplique en compras mayores de diez mil quetzales (Q.10,000.00) y hasta noventa mil quetzales (Q.90,000.00).
- g) Impresión de las ofertas recibidas del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado "GUATECOMPRAS", con el Número de Operación de Guatecompras -NOG- y cuadro de ofertas conteniendo los precios unitarios y su adjudicación.
- h) Original del formulario A-01 SIAF "Solicitud de Compra de Bienes y/o Servicios".

Quando se trate de expedientes de Compra Directa de bienes a inventariar, se preparará fotocopia de los documentos indicados en las literales a), b), c), d), f), g) y h) para formar un expediente con destino a la Mesa de Entrada del Departamento de Contabilidad. Cuando las Divisiones de Administración Financiera -DAF- reciban esta información efectuarán el traslado posterior al área de Inventarios del Departamento de Contabilidad.

**Artículo 12. Envío de Expediente para el registro en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-.** Las Unidades Ejecutoras y Actividades Presupuestarias enviarán al Departamento de Contabilidad y Divisiones de Administración Financiera -DAF- que corresponda, observando el calendario emitido para el efecto, el expediente ordenado según lo establecido en el Artículo anterior, principiando con la literal a) y de arriba hacia abajo. El expediente de Compra Directa será recibido, analizado, registrado en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-.

Los expedientes de Compra Directa que después de su análisis fueran rechazados por incongruencias e incumplimiento a las disposiciones del presente Acuerdo, serán rechazados para su corrección o completar los documentos necesarios. El reingreso del expediente de Compra Directa solventado se hará al Departamento de Contabilidad o a la División de Administración Financiera que corresponda, para su revisión y si está de conformidad continuará su trámite.





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

Página No. 8

Los expedientes de Compra Directa menores de un mil quetzales (Q.1,000.00) serán registrados y pagados a través del Fondo Rotativo Interno.

**Artículo 13. Pago por acreditamiento en cuenta bancaria.** El Departamento de Tesorería, procederá a efectuar pagos a los proveedores mediante el procedimiento de acreditamiento en cuenta de depósitos monetarios, a través de los bancos del sistema que hayan sido autorizados conforme los convenios suscritos con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

**Artículo 14. Pagos por medio de efectivo o cheque.** Las Unidades Ejecutoras y Actividades Presupuestarias, cuando se trate de compras directas consideradas estrictamente necesarias, urgentes para su funcionamiento y que por su naturaleza no pueden esperar el trámite de la Orden de Compra para su pago por acreditamiento en cuenta bancaria, éstos pagos se podrán efectuar mediante efectivo o cheque utilizando el Fondo Rotativo Interno.

**Artículo 15. Control Interno.** El Departamento de Auditoría Interna de acuerdo con el Plan Anual de Auditoría, incluirá en sus actividades de evaluación del control interno y las que estime pertinentes, la evaluación de los procesos de Compra Directa y la utilización del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado "GUATECOMPRAS", informará a la autoridad correspondiente cualquier incumplimiento a las Normas Generales de Control Interno Gubernamental, normativa interna, leyes y reglamentos.

**Artículo 16. Cuentadantes.** De conformidad con el Decreto No. 31-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, las Unidades Ejecutoras con cuentadancia específica, deberán notificar a esa Institución—cuando haya cambio de cuentadantes y enviar copia del aviso al Departamento de Recursos Humanos para la actualización de sus registros, de igual manera lo hará el Departamento de Recursos Humanos, cuando ocurran cambios en la cuentadancia general.

**Artículo 17. Procedimiento.** Los pasos administrativos estarán contenidos en el procedimiento de "Compras por el Sistema de Compra Directa" que formará parte de este Instructivo, el cual será elaborado por la Subgerencia Financiera, Órgano Rector del Sistema Integrado de Administración Financiera del Instituto, las Jefaturas de los Departamentos de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería, Entes Rectores, con el apoyo del Departamento de Organización y Métodos, en un plazo de 15 días, contados a partir de la vigencia del presente Acuerdo.

**Artículo 18. Aprobación de Formularios y Formatos.** Para realizar la compra de bienes, suministros y servicios, las Unidades Ejecutoras y Actividades Presupuestarias, utilizarán los formularios que se aprueban, para ser utilizados a partir de la vigencia del presente Acuerdo, siendo estos los







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

Página No. 9

siguientes: A-01 SIAF "Solicitud de compra de bienes y/o servicios", A-02 SIAF "Orden de Compra" y A-03 SIAF "Registro de firmas y sellos para autorizar solicitudes de compra de bienes y/o servicios, órdenes de compra, liquidación, liquidación parcial total y liquidación total de Fondos Rotativos Internos"; así mismo, el "Formato de bases para realizar compra directa" y el "Formato para publicar la adjudicación de compra directa", o los que en su oportunidad apruebe el Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado "GUATECOMPRAS", conforme lo establece el Artículo 18 del Decreto No. 27-2009 del Congreso de la República de Guatemala, que contiene las Reformas a la Ley de Contrataciones del Estado.

**Artículo 19. Evaluación.** El presente Instructivo será evaluado periódicamente por la Subgerencia Financiera, con la finalidad de proponer a la Gerencia, las modificaciones o actualizaciones que sean necesarias.

**Artículo 20. Adopción del Sistema Informático de Gestión -SIGES-.** En las Unidades Ejecutoras y Actividades Presupuestarias que se incorporen gradualmente en la adopción del Sistema Informático de Gestión -SIGES-, la forma A-02 SIAF "Orden de Compra"; será sustituida por la forma SIGES-1 ORDEN DE COMPRA y SIGES-2 ANEXO ORDEN DE COMPRA, las cuales son generadas y numeradas automáticamente por el Sistema, en sus diferentes estados: en registro, registrado, autorizado y finalizado, y en sus etapas: finaliza factura o anulado, formas que han sido autorizadas por la Contraloría General de Cuentas por medio de la Resolución 11189 del año 2003.

**Artículo 21. Prohibición.** Se prohíbe el envío de recetas a farmacias particulares, salvo autorización expresa manifestada por medio de resolución del Gerente y solamente en casos debidamente justificados.

**Artículo 22. Transitorio.** Las Unidades Ejecutoras y Actividades Presupuestarias que estén conectadas con la Red de Comunicaciones del Instituto, quedan obligadas a cooperar con espacio y tiempo con aquellas otras Unidades Ejecutoras y Actividades Presupuestarias que estén limitadas de dicho servicio. A partir de la vigencia del presente Acuerdo, deberán gestionar el servicio de la Red de Comunicaciones del Instituto al Departamento de Informática. La creación de usuario de Guatecompras deberá gestionarse directamente ante el Departamento de Abastecimientos.

**Artículo 23. Transitorio.** Los expedientes de Compra Directa, iniciados al amparo del Acuerdo de Gerencia No. 7/2008 "Instructivo de Compra Directa", deberán continuar su trámite hasta su registro presupuestario y pago.

**Artículo 24. Vigencia y Derogatoria.** El presente Acuerdo entra en vigor el 18 de septiembre de 2009 y deroga el Acuerdo de Gerencia No. 7/2008



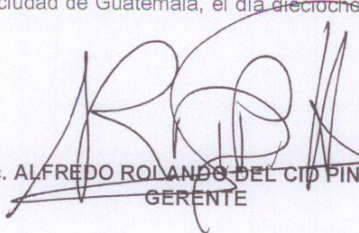



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social  
Ciudad de Guatemala C. A.  
Gerencia

Página No. 10

de fecha 04 de marzo de 2008 y todas aquellas disposiciones administrativas que se le opongan.

Dado en la ciudad de Guatemala, el día dieciocho de septiembre de dos mil nueve.

  
Lic. ALFREDO ROLANDO DEL CID PINILLOS  
GERENTE



## ANEXO 2



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Ciudad de Guatemala

310

ACUERDO No. 40-G/2007 *Reformado el 8-08-09.*

### EL GERENTE DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

#### CONSIDERANDO:

Que el Artículo 46 del Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado Y Artículo 25 del Acuerdo Gubernativo 1056-92, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, establecen que están exoneradas de los requisitos de licitación y cotización, la compra de bienes y suministros que lleven a cabo los organismos del Estado y dependencias a que se refiere el Artículo 1 de esta ley, quienes la podrán hacer directamente con los proveedores con quienes el Ministerio de Finanzas Públicas, previa calificación de proveedor, de cotización y adjudicación de los distintos rubros, hubiera celebrado contratos abiertos.

Que en observancia a las políticas de desconcentración administrativa y financiera del Instituto, la administración necesita implementar procesos para que los funcionarios responsables de las unidades médicas y/o dependencias administrativas del Instituto tomen las decisiones que les permita cumplir adecuadamente con la prestación de los servicios que les corresponde

#### POR TANTO

En el 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, Artículo 46 del Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado Y Artículo 25 del Acuerdo Gubernativo 1056-92, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado,

#### ACUERDA:

Emitir el siguiente:

#### INSTRUCTIVO DE COMPRAS POR EL SISTEMA DE CONTRATO ABIERTO

**Artículo 1. Autoridades responsables.** Se delega en la autoridad superior de cada unidad ejecutora, que cuente con presupuesto asignado, la realización del proceso de compras por el Sistema de Contrato Abierto y la autorización del pago, quien podrá delegar parte de dicho proceso en el personal subalterno que esté relacionado al mismo proceso, y la responsabilidad del delegado estará enmarcada al

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
GERENTE

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SECRETARÍA DE LA GERENCIA



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Ciudad de Guatemala

317

previa de equipo, asignación presupuestaria y programación financiera ante el Departamento de Presupuesto.

**Artículo 6. Control presupuestario.** De acuerdo a las necesidades que plantea cada unidad ejecutora en su Plan Operativo Anual -POA-, le será asignado el presupuesto que le permita contar con los recursos necesarios para prestar los servicios que le corresponde, por lo que la autoridad superior de la unidad, es responsable de designar al personal que se hará cargo de llevar el control estricto de la ejecución presupuestaria, tomando en consideración que para formalizar compromisos o efectuar pagos con cargo al presupuesto, es requisito indispensable que exista asignación presupuestaria y programación financiera con saldo disponible. Toda erogación para que sea lícita, se debe ajustar al texto de la partida respectiva siendo el Departamento de Presupuesto, el responsable de supervisar el cumplimiento de esta disposición y de enviar mensualmente el reporte de ejecución presupuestaria a cada unidad ejecutora por los medios que estime convenientes.

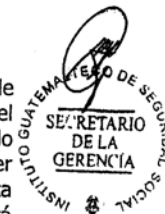
**Artículo 7. Formularios.** Para iniciar el trámite de compra o adquisición de bienes o suministros, la unidad ejecutora utilizará el formulario A-01 SIAF "Solicitud de compra de bienes y/o servicios" debidamente numerado, justificado, con nombre, firma y sello del emisor y de la autoridad superior de la unidad solicitante, quien aprueba la solicitud.

Para formalizar la compra con el proveedor se utilizará el formulario A-02 SIAF "Orden de Compra", formulario indispensable para realizar el compromiso entre el proveedor y la unidad solicitante, el que debe estar numerado, firmado y sellado por el emisor, asimismo por quien tiene la responsabilidad de verificar la disponibilidad presupuestaria y por la autoridad superior de la unidad ejecutora, debiendo anotar en este el Número de Operaciones de Guatecompras (NOG) y el código de Contrato Abierto de la compra a efectuar.

Se utilizará el formulario A-03 SIAF "Registro de firmas y sellos para autorizar solicitudes de bienes y/o servicios Ordenes de Compra, reposición y liquidación de fondos rotativos", para informar los datos personales, firmas y sellos de la autoridad superior, de la unidad ejecutora así como de los responsables de los procesos de compra por este sistema, debiendo dicha autoridad mantener actualizada esta información ante el Departamento de Contabilidad o bien en la División de Administración Financiera (DAF) cuando esta ya se encuentre funcionando.

**Artículo 8. Anulación de Orden de compra.** La Orden de Compra puede ser anulada antes de entregarla al proveedor, por convenir así a los intereses del Instituto sin que ello represente compromiso alguno con el proveedor que hubiere sido seleccionado. Para formalizar la anulación se suscribirá acta administrativa para hacer constar los motivos que justifican tomar esa decisión, el original o certificación del acta quedará adjunta al expediente administrativo de la orden de compra anulada y formará parte del archivo del área de compras de la unidad.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SECRETARÍA DE LA GERENCIA





Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Ciudad de Guatemala

312

resultado el valor total de la orden de compra; a continuación se divide el valor total de la orden de compra entre el impuesto vigente según la ley ( 1.12 %), lo cual da como resultado el valor total sin IVA que se debe anotar en la orden de compra, en el que se debe incluir únicamente dos (2) decimales.

El valor total sin IVA se multiplica por el 12% ó bien por el impuesto vigente, lo cual da como resultado el valor del IVA que se debe anotar en la orden de compra, para lo cual se debe utilizar únicamente dos (2) decimales.

- b) Para emitir la exención del IVA se copia el dato que se consignó en la Orden de Compra.

**Artículo 13. Plazo de entrega.** El proveedor entregará los bienes o suministros requeridos en la Orden de Compra cumpliendo con los plazos establecidos en el Contrato Abierto. En caso de incumplimiento por parte del proveedor en la entrega de lo requerido, la Orden de Compra debe ser anulada, debiendo informar al encargado de presupuesto de la dependencia para que anule el compromiso y le sea reasignado su valor por efecto de la mencionada anulación.

Copia de la Orden de Compra anulada con el informe circunstanciado, se debe remitir a la Gerencia del Instituto para requerir que se apliquen las sanciones que corresponde al proveedor y para establecer un registro de órdenes de compra que han sido incumplidas.

**Artículo 14. Expediente de pago.** El encargado de compras o persona responsable procederá a integrar el expediente, en el orden siguiente:

- a) Original de solicitud de compra de bienes y/o servicios (forma A-01 SIAF).
- b) Original A-02 SIAF "Orden de Compra".
- c) Factura original (con fotocopia cuando se trate de bienes de activo fijo y recibo de caja cuando se presente factura cambiaria).
- d) Original del recibo de almacén (con fotocopia cuando se trate de bienes de activo fijo).
- e) Copia de la Constancia de Exención del (IVA). Formulario SAT. No. 2099.
- f) Formulario de Retención del Impuesto Sobre la Renta debidamente lleno (copias de color rosado y amarillo), cuando el proveedor esté sujeto al régimen de retención definitiva.
- g) Carta de justificación por retraso en la presentación del expediente de pago; cuando la factura no sea ingresada en el mes siguiente al de su emisión ante

co de Seguridad Social  
ENTE





Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Ciudad de Guatemala

313

pagos por medio de cheque o moneda, utilizando el procedimiento del instructivo para la administración de fondos rotativos.

**Artículo 19. Fiscalización.** El Departamento de Auditoría Interna hará las pruebas y verificaciones que estime pertinentes, conforme lo establezca su Plan Anual de Auditoría Interna e informará de lo actuado a la Gerencia cada vez que lo estime necesario. Asimismo debe asesorar a las unidades médicas y administrativas en cuanto a la implementación de controles que garanticen el cumplimiento del presente instructivo.

La Subgerencia de Integridad y Transparencia, conforme su programa de supervisión, realizará las revisiones a las unidades médicas y administrativas del Instituto para establecer el cumplimiento del presente acuerdo y del resultado informará a la Gerencia.

**Artículo 20. Denuncias por incumplimiento al Contrato Abierto.** Las denuncias según el caso, se deben remitir directamente por parte de la autoridad responsable de la unidad médica y/o administrativa, al Gerente del Instituto para que imponga la sanción correspondiente a quienes no cumplan con el Contrato Abierto.

- a) Cuando se trate de sospechas de fallas terapéuticas o reacciones adversas, el Director Médico en su calidad de Coordinador del Comité Terapéutico Local hará la denuncia a la Comisión Terapéutica Central, con la firma de todas las personas que integran dicho comité, adjuntando los documentos, las pruebas y cualquier evidencia que la justifiquen, en el formulario autorizado para el efecto. Si el hecho fuere constitutivo de delito o falta, se deberá presentar denuncia ante el Ministerio Público.
- b) En caso de incumplimiento en la entrega de parte del proveedor, la autoridad superior de la unidad médica y administrativa, enviará copia de la Orden de Compra entregada al proveedor, como evidencia documental de prueba cuando se haga la denuncia de incumplimiento al Ministerio de Finanzas Públicas, y esperará la no objeción, para realizar la compra fuera de contrato abierto, siempre y cuando el contrato abierto motivo de incumplimiento haya sido suscrito antes de la vigencia del Acuerdo Gubernativo No. 644-2005 que contiene las reformas al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Con base al Acuerdo Gubernativo No. 512-2006 vigente a partir del 13 de octubre de 2006, la denuncia de incumplimiento debe ser enviada a la Autoridad Administrativa Superior del Instituto (Gerente) o a quien esta delegue, quien deberá autorizar la compra fuera de contrato abierto.

- c) Si existen más proveedores en contrato abierto, la compra se efectuará con el siguiente proveedor seleccionado.

INSTITUTO GUA  
TEMALTECO DE S  
G  
E  
RENTE

INSTITUTO GUA  
TEMALTECO DE S  
SECRETARIC  
DE LA  
GERENCIA

314

**INSTITUTO GUATEMALTECO DE  
SEGURIDAD SOCIAL**

No. Pasos: 13

No. Formas: 06

diciembre 2007

**PROCEDIMIENTO: COMPRAS POR EL SISTEMA DE CONTRATO ABIERTO**

**RESPONSABLE**

**PASO  
No.**

**ACTIVIDAD**



Unidad Médica ó Administrativa  
Jefe de servicio, de unidad o  
dependencia

01

**INICIO**  
Solicita el bien o suministro sin código a través del formulario DAB-75 "Requisición a Bodega Local" en original y copia, indicando sus características generales y específicas.

**Original:** Farmacia y bodega  
**Copia:** Solicitante

Farmacia y Bodega  
Encargado o Responsable

02

Recibe formulario DAB-75 "Requisición a Bodega Local" y verifica existencia de materiales o suministros en farmacia y bodega.

¿Hay en existencia?

2.1

**Si:** Ordena despacho.

2.2

**No:** Elabora el formulario A-01 SIAF "Solicitud de compra de bienes y/o servicios" en original y dos copias, incluyendo nombre, firma y sello para trasladarlo a la autoridad correspondiente.

Quando se trate de productos codificados, emitirá el pedido A-01 SIAF "Solicitud de compra de Bienes y/o Servicios" atendiendo los controles de existencias, del producto nivel de consumo y además, atendiendo la programación de compras.

Quando exista Área de Nutrición y Dietética y se trate de Alimentos para personas, así como Área de mantenimiento cuando se trate de materiales para atender solicitudes de trabajo, es el Jefe o Encargado del área, el responsable de emitir el formulario A-01 SIAF "Solicitud de compra de bienes y/o servicios".

**Original:** Expediente de compra y trámite de pago  
**Copias:** Encargado de farmacia y bodega y Área administrativa.

Área administrativa  
Autoridad correspondiente

03

Recibe formulario A-01 SIAF "Solicitud de compra de bienes, suministros y/o servicios", de considerarlo necesario autoriza con la firma, sella y lo traslada al Encargado de compras.



315

**INSTITUTO GUATEMALTECO DE  
SEGURIDAD SOCIAL**

No. Pasos: 13

No. Formas: 06

diciembre 2007

**PROCEDIMIENTO: COMPRAS POR EL SISTEMA DE CONTRATO ABIERTO**

**RESPONSABLE**

**PASO  
No.**

**ACTIVIDAD**



- a) Nombre: IGSS y/o nombre de la unidad médica o administrativa.
- b) NIT de la unidad médica o administrativa.
- c) Fecha.
- d) Concepto.
- e) Cantidad.
- f) Precio unitario.
- g) Precio total en números y letras.
- h) Régimen del Impuesto sobre la Renta al que esta inscrito el proveedor.
- i) En caso de productos o insumos exentos del pago al IVA debe indicarlo.

¿Esta conforme con el bien o suministro solicitado?

8.1 **Si:** Recibe el bien o suministro, firma y sella de recibido en la factura.

8.2 **No:** Por falta de requisitos de calidad, cantidad u otros especificados en la Orden de Compra, no recibe el bien o suministro e informa a la autoridad correspondiente de la unidad médica o administrativa.

09 Elabora forma DAB-60 "Recibo de Almacén"; y Constancia de Exención del IVA Formulario SAT No. 2099 (entrega original al proveedor y una copia para el expediente de pago) toma de base la Orden de Compra y la factura.

Cuando exista Área de nutrición y dietética y se trate de alimentos para personas, así como Área de mantenimiento cuando se trate de materiales para atención de solicitudes de trabajo, es el Jefe o encargado del área el responsable de la emisión de dichos formularios.

9.1 Traslada por conocimiento los documentos de compra al encargado o responsable de compras.

10 Recibe documentación, si procede llenará la forma SAT 1063 ISR, o la que corresponda, según el régimen en que esté inscrito el proveedor.

**Encargado o Responsable de Compras**

11 Integra el expediente de pago y lo envía a la unidad de Mesa de Entrada o a la División de Administración Financiera (DAF), para efectos de pago documentación siguiente:







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

**ACUERDO No. 8/2008**

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

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Acuerdo No. 40-G/2007 de fecha 7 de diciembre de 2007, se emitió el "INSTRUCTIVO DE COMPRAS POR EL SISTEMA DE CONTRATO ABIERTO".

Que los Subgerentes de Integridad y Transparencia Administrativa, Prestaciones en Salud, Administrativo, Financiero y de Planificación y Desarrollo, en oficio de fecha 26 de febrero de 2008, solicitan se modifiquen los Artículos 2 y 3 del Acuerdo No. 40-G/2007 de fecha 7 de diciembre de 2007.

**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, Artículo 46 del Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado y Artículo 25 del Acuerdo Gubernativo 1056-92, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**ACUERDA:**

**ARTÍCULO 1.** Se modifica el Artículo 2 del Acuerdo No. 40-G/2007, el cual queda así:

"**Artículo 2. Plan anual de compras.** La autoridad superior de la unidad médica conjuntamente con el Jefe de Farmacia y Bodega, son responsables de elaborar el Programa Anual de Compras por el Sistema de Contrato Abierto, el cual debe formar parte del Programa General de Compras de la unidad, de conformidad con lo que establece el Artículo 4 de la Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92 del Congreso de la República."

**ARTÍCULO 2.** Se modifica el Artículo 3 del Acuerdo No. 40-G/2007, el cual queda así:

"**Artículo 3.** La autoridad superior de las unidades médicas y/o dependencias administrativas del Instituto podrá nombrar Comisiones de Selección, mismas que podrán elegir a los proveedores que harán entrega de los bienes o suministros de contrato abierto, para las cuales deben estar integradas por tres miembros del personal de la unidad, siendo dicha autoridad responsable de aprobar o improbar la adjudicación que realice la Comisión. La aprobación de la adjudicación la realizará al autorizar el formulario A-02 SIAF "Orden de Compra".



## ANEXO 4

No. MESA DE ENTRADA: \_\_\_\_\_

<b>IGSS</b>		<b>ORDEN DE COMPRA No.</b>				<b>FORMA: A-02 SIAF</b>			
<b>CÓDIGO</b>	DENOMINACIÓN ENTIDAD								
068	INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL								
<b>CÓDIGO</b>	UNIDAD EJECUTORA DE PRESUPUESTO						FECHA		
201	DEPARTAMENTO DE CAJA						DÍA	MES	AÑO
<b>CÓDIGO</b>	DESCRIPCIÓN FUENTE DE FINANCIAMIENTO								
31	INGRESOS PROPIOS								

NÚMERO DE EXPEDIENTE: _____	
FECHA DE ENTREGA: _____	
LICITACION: <input type="checkbox"/>	CONTRATO ABIERTO: <input type="checkbox"/>
COTIZACIÓN: <input type="checkbox"/>	COMPRA DIRECTA: <input type="checkbox"/>

SEÑORES: _____	
DOMICILIO: _____	
TEL./FAX No.: _____	N.I.T.: _____
SÍRVASE REMITIR A: DEPARTAMENTO DE CAJA	
CON DOMICILIO EN: 7a. AVENIDA 22-72 ZONA 1, CENTRO CÍVICO	
LA PROVISIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS QUE EN LA PRESENTE ORDEN DE COMPRA SE DETALLAN:	

CODIGO PROGRAMÁTICO: PROG: <b>01</b>	SUBPROG: <b>00</b>	PROY: <b>000</b>	ACT/OBRA: <b>48</b>	UBI.GEO: <b>0101</b>
--------------------------------------	--------------------	------------------	---------------------	----------------------

DETALLE DE BIENES Y/O SERVICIOS SEGÚN FACTURAS NÚMERO:						VALOR EN QUETZALES			
No. DE SOLICITUD	CÓDIGO DE ADQUISICIÓN	REGLÓN	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD				
						UNITARIO	TOTAL	IVA	SIN IVA
						-	-	-	-
						-	-	-	-
						-	-	-	-
						-	-	-	-

_____ Secretaria	_____ Jefe del Departamento	_____ Nombre y Firma
---------------------	--------------------------------	-------------------------

## ANEXO 5

### Presentación Capacitación del Flujo Compra Directa

#### PRESENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA Dirección Administrativa Financiera

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social  
Dirección Financiera  
Guatemala 2010

#### PROCESO DE COMPRA DIRECTA



#### Agenda

- 01** Objetivo
- 02** Alcance
- 03** Ámbito de Aplicación
- 04** Visualización de Procesos

## 01 Objetivo

- Presentar los flujos de procedimientos y procesos administrativos relacionados a las ordenes de compra por la modalidad de Compra Directa.
- Que cada participante identifique sus responsabilidades dentro del flujo del procedimiento.
- Resolver dudas a los usuarios relacionadas con el proceso de Compra Directa



3

## 02 Alcance

- Los procedimientos a presentar son los siguientes:
  - Procedimiento para gestionar ordenes de compra conforme a la modalidad de Compra Directa

4

### 03 **Ámbito de Aplicación**

Las áreas involucradas en los procedimientos anteriores son:

- Bodega
- Área de Compras
- Dirección Médica
- Dirección Financiera
- Proveedores

5

### 04 **Visualización de Procesos**

■ Descripción del proceso:

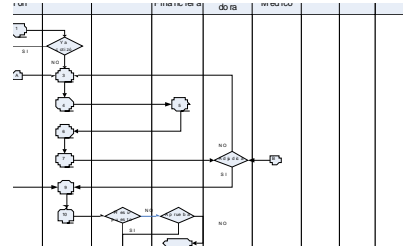
Proceso que describe las actividades necesarias para gestionar los ordenes de compra por la modalidad de Compra Directa.

■ Módulos o sistema utilizados en el proceso:

- Portal Guatecompras
- Sistema Zeus

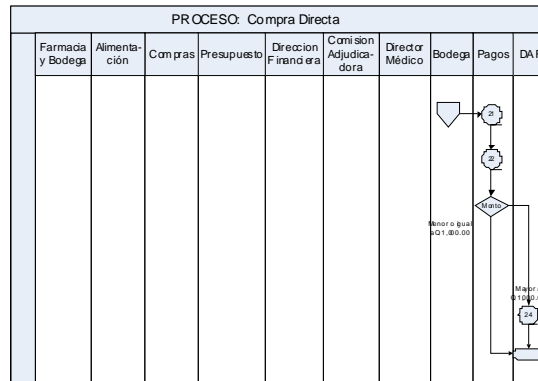
6

DIAGRAMA DE FLUJO PARA COMPRA DIRECTA



7

DIAGRAMA DE FLUJO PARA COMPRA DIRECTA



8





## ANEXO 6

### Presentación Capacitación del Flujo Contrato Abierto

#### PRESENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA Dirección Administrativa Financiera

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social  
Dirección Financiera  
Guatemala 2010

PROCESO DE CONTRATO ABIERTO



## Agenda

- 01** Objetivo
- 02** Alcance
- 03** Ámbito de Aplicación
- 04** Visualización de Procesos

## 01 Objetivo

- Presentar los flujos de procedimientos y procesos administrativos relacionados a las Ordenes de Compra por la modalidad de Contrato Abierto.
- Que cada participante identifique sus responsabilidades dentro del flujo del procedimiento.
- Resolver dudas a los usuarios relacionadas con el proceso de Contrato Abierto.



3

## 02 Alcance

- Los procedimientos a presentar son los siguientes:
  - Procedimiento para gestionar ordenes de Compra conforme a la modalidad de Contrato Abierto.

4

### 03 **Ámbito de Aplicación**

Las áreas involucradas en los procedimientos anteriores son:

- Bodega
- Área de Compras
- Dirección Médica
- Dirección Financiera
- Proveedores

5

### 04 Visualización de Procesos

■ Descripción del Proceso:

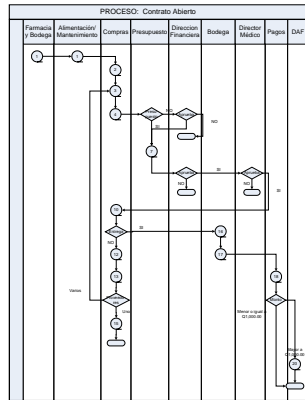
Proceso que describe las actividades necesarias para gestionar las ordenes de compra por la modalidad de Contrato Abierto.

■ Módulos o sistema Utilizados en el Proceso:

- Portal Guatecompras
- Sistema Zeus

6

DIAGRAMA DE FLUJO PARA CONTRATO ABIERTO



7



## ANEXO 7

### Presentación Capacitación del Flujo Servicios Contratados

#### PRESENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA Dirección Administrativa Financiera

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social  
Dirección Financiera  
Guatemala 2010

#### PROCESO DE SERVICIOS CONTRATADOS



### Agenda

- 01** Objetivo
- 02** Alcance
- 03** Ámbito de Aplicación
- 04** Visualización de Procesos

## 01 Objetivo

- Presentar los flujos de procedimientos y procesos administrativos relacionados a las Ordenes de Compra por la modalidad de Servicios Contratados.
- Que cada participante identifique sus responsabilidades dentro del flujo del procedimiento.
- Resolver dudas a los usuarios relacionadas con el proceso de Servicios Contratados.



3

## 02 Alcance

- Los procedimientos a presentar son los siguientes:
  - Procedimiento para gestionar ordenes de Compra conforme a la modalidad de Servicios Contratados.

4

### 03 **Ámbito de Aplicación**

**Las áreas involucradas en los procedimientos anteriores son:**

- Bodega
- Área de Compras
- Dirección Médica
- Dirección Financiera
- Proveedores

5

### 04 Visualización de Procesos

■ **Descripción del Proceso:**

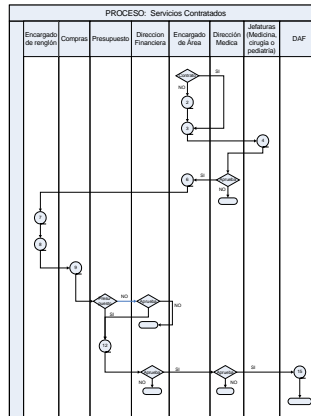
Proceso que describe las actividades necesarias para gestionar las ordenes de compra por la modalidad de Servicios Contratados.

■ **Módulos o sistema Utilizados en el Proceso:**

- Portal Guatecompras
- Sistema Zeus

6

## DIAGRAMA DE FLUJO PARA SERVICIOS CONTRATADOS



7

