

	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-19
		Versión 07
		Página 1 de 18

SERVICIO OFTALMOLÓGICO

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Carlos Antonio Morales Maza	Viceministro Administrativo y Financiero	03 MAR. 2026	Carlos Antonio Morales Maza Viceministro Administrativo y Financiero Ministerio de Economía

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Mónica Fernanda Bethancourt Diéguez	Directora de Recursos Humanos	27 FEB. 2026	Lcda. Mónica Fernanda Bethancourt Diéguez Directora Dirección de Recursos Humanos Ministerio de Economía

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Petrona Isabel Soc López	Encargada de Nóminas	27 FEB. 2026	Lcda. Petrona Isabel Soc Ló Encargada de Nóminas Dirección de Recursos Hum. Ministerio de Economía

Verificación Metodológica	Cargo	Fecha	Fecha y sello
Mgtr. Evelyn Karina Chacón Santos	Directora de Desarrollo Institucional	26 FEB. 2026	Mgtr. Evelyn Karina Chacón Santos Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de:	03 MAR. 2026
----------------------	--------------

	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-19
		Versión 07
		Página 2 de 18

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS.....	3
5. BASE LEGAL	3
6. NORMAS.....	4
7. RESPONSABILIDADES.....	6
8. PROCEDIMIENTOS.....	7
9. FLUJOGRAMAS	10
10. ANEXOS	14

20

	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-19
		Versión 07
		Página 3 de 18

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, normas y procedimientos que regulan el uso del beneficio de consulta oftalmológica otorgado por el Ministerio de Economía a sus trabajadores, así como a sus cónyuges e hijos.

2. ALCANCE

El presente manual de normas y procedimientos aplica a los trabajadores del Ministerio de Economía y sus dependencias, así como a sus cónyuges e hijos debidamente registrados en el expediente personal del trabajador, el cual se encuentra bajo resguardo de la Dirección de Recursos Humanos.

3. DEFINICIONES

- 3.1. Medicamento:** Sustancia o preparación farmacológica administrada por vía interna o externa al organismo, destinada a la prevención, diagnóstico, tratamiento, alivio o cura de enfermedades, así como a la corrección o reparación de sus secuelas.
- 3.2. Servicio de Oftalmología:** Especialidad médica dedicada al estudio, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades y afecciones del aparato visual, incluyendo el globo ocular, su musculatura, el sistema lagrimal y los párpados.
- 3.3. Paciente:** Persona que presenta alteraciones en su estado de salud y que es o será evaluada médicamente, pudiendo recibir un tratamiento conforme a las indicaciones del profesional de la salud.
- 3.4. Receta Médica:** Documento escrito emitido por el médico tratante, mediante el cual se prescribe el medicamento o tratamiento que debe ser administrado al paciente.

4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

- 4.1. MINECO:** Ministerio de Economía.
- 4.2. ROI:** Reglamento Orgánico Interno.

5. BASE LEGAL

Base legal y documentos relacionados	
Número o código del documento o dato	Descripción del documento o dato
Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley de Contrataciones del Estado.

	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-19
		Versión 07
		Página 4 de 18

Base legal y documentos relacionados	
Número o código del documento o dato	Descripción del documento o dato
Acuerdo Gubernativo número 211-2019 del Vicepresidente de la República en Funciones de Presidente, de fecha 24 de octubre de 2019.	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.
Acuerdo Ministerial número 762-2019 del Ministerio de Economía, de fecha 19 de noviembre de 2019.	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la Estructura Establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.
Otros documentos	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo Suscrito entre MINECO Y SITRAME, Artículo 36º, c.

6. NORMAS

- 6.1. Con base en el Acuerdo Ministerial No. 762-2019, que aprueba la Estructura Orgánica Interna Complementaria a la establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía, la Dirección de Recursos Humanos de la Unidad Ejecutora 101 y las Delegaciones de Recursos Humanos de los distintos órganos y dependencias del Ministerio de Economía serán responsables de garantizar el cumplimiento de los objetivos, la obtención de los resultados esperados, el logro de las metas institucionales y la mejora continua de la efectividad de los procesos y servicios brindados en las Clínicas Médicas del Ministerio de Economía.
- 6.2. El Ministerio de Economía contratará servicios profesionales de oftalmología para los trabajadores del Ministerio, así como para su cónyuge e hijos, siempre que estos se encuentren debidamente registrados por el trabajador en el expediente personal que obra en la Dirección de Recursos Humanos.
- 6.3. Los servicios oftalmológicos descritos en el presente manual de normas y procedimientos se regirán por lo establecido en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo vigente, específicamente en el artículo 36, inciso c), el cual establece: "...para que realice los exámenes y emergencias menores que sean requeridas; asimismo, el Ministerio, una vez al año, aportará el cincuenta por ciento (50%) del valor de los anteojos recetados por la prestadora del servicio contratado para el efecto. El precio de los anteojos no podrá exceder de mil ochocientos quetzales (Q.1,800.00) por núcleo familiar. Esta prestación será revisada cuando las partes lo consideren conveniente".

2

	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-19
		Versión 07
		Página 5 de 18

- 6.4. Cualquier servicio o procedimiento adicional a los establecidos en el presente manual de normas y procedimientos que sea solicitado por el trabajador, su cónyuge o hijos, deberá ser contratado y pagado directamente por el trabajador al médico oftalmólogo. En consecuencia, el Ministerio de Economía queda excluido de cualquier control, registro, acuerdo o responsabilidad derivada de dichos servicios adicionales.
- 6.5. El médico oftalmólogo atenderá a los pacientes o beneficiarios del Ministerio de Economía únicamente cuando estos presenten la boleta de cita debidamente autorizada, la cual deberá haber sido previamente coordinada y extendida por el Encargado de Bienestar Laboral de la Dirección de Recursos Humanos o por los Delegados de Recursos Humanos de la Unidad Ejecutora correspondiente.
- 6.6. Será responsabilidad del trabajador gestionar la programación de las citas oftalmológicas, ante el Encargado de Bienestar Laboral de la Dirección de Recursos Humanos o los Delegados de Recursos Humanos de las Unidades Ejecutoras, según corresponda, quienes realizarán la programación conforme a los horarios establecidos en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.
- 6.7. Para la gestión de cada cita oftalmológica, el Encargado de Bienestar Laboral de la Dirección de Recursos Humanos o los Delegados de Recursos Humanos de las Unidades Ejecutoras deberán verificar, como mínimo, la siguiente información:
- Nombre del trabajador.
 - Nombre completo del paciente.
 - Parentesco del paciente con el trabajador.
- 6.8. Será responsabilidad del trabajador informar oportunamente a su jefe inmediato el día y la hora de la cita programada, gestionar el permiso correspondiente y presentar la boleta de cita como constancia.
- 6.9. Asimismo, será responsabilidad del trabajador entregar al Encargado de Bienestar Laboral o al Delegado de Recursos Humanos que corresponda la boleta de nueva cita, cuando esta sea emitida.
- 6.10. Los Delegados de Recursos Humanos de cada Unidad Ejecutora serán corresponsables de mantener actualizado y debidamente resguardado el archivo de las boletas de citas, el control correlativo de las citas otorgadas y la muestra seleccionada de las encuestas de satisfacción, de conformidad con los lineamientos institucionales establecidos.
- 6.11. Los funcionarios, servidores públicos y personal que intervienen en el numeral "8. PROCEDIMIENTOS" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento de este según corresponda.

	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-19
		Versión 07
		Página 6 de 18

6.12. Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos serán resueltas por el Director (a) de Recursos Humanos y en caso de fuerza mayor serán resueltos por el Viceministro (a) Administrativo (a) y Financiero (a).

6.13. El presente manual deja sin efecto el Manual de Normas y Procedimientos: "Servicio Oftalmológico", ME-VIAFI-DRRHH-MNP-SO-32, Versión 06.

7. RESPONSABILIDADES

7.1 Viceministro (a) Administrativo (a) y Financiero (a) es responsable de:

7.1.1 Aprobar, firmar y sellar el manual de normas y procedimientos.

7.2 Director (a) de Recursos Humanos, es responsable de:

7.2.1 Revisar, firmar y sellar el manual, garantizando que su contenido corresponde al proceso que norma y documenta el mismo.

7.2.2 Delegar y supervisar la actualización oportuna del manual, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.

7.2.3 Dar cumplimiento a la correcta aplicación del manual.

7.2.4 Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "8. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

7.3 Encargado (a) de Nóminas designado por la dependencia propietaria para actualizar el manual de normas y procedimientos, es responsable de:

7.3.1 Actualizar oportunamente el manual con instrucciones del Director (a) de Recursos Humanos, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.

7.3.2 Firmar y sellar el manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta.

7.3.3 Cumplir en lo que corresponda con el contenido del presente manual.

7.3.4 Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "8. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

Handwritten signature

	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-19
		Versión 07
		Página 7 de 18

8. PROCEDIMIENTOS

8.1. Solicitud de Cita y Asistencia Oftalmológica

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Encargado de Bienestar o su equivalente en Unidades Ejecutoras	1	Recibe la solicitud de cita oftalmológica por medio de correo electrónico, vía telefónica o de manera presencial.	1 día
	2	Realiza la solicitud vía telefónica a clínica oftalmológica para programar la cita.	
	3	Recibe, vía telefónica, la programación médica con la fecha y hora de la cita del trabajador.	
	4	Llena la boleta de cita oftalmológica con la información proporcionada por el trabajador y la clínica médica.	
	5	Gestiona la firma y sello de la boleta de cita oftalmológica ante la Dirección de Recursos Humanos o el Delegado de Recursos Humanos.	
	6	Informa al trabajador solicitante para la entrega de la boleta de cita oftalmológica.	
Médico de Clínica Oftalmológica Contratada	7	Recibe boleta de cita oftalmológica en original.	1 día
	8	Llena ficha médica oftalmológica del paciente.	
	9	Atiende al paciente.	
	10	Extiende la receta correspondiente y si es procedente programa nueva cita al paciente.	
Encargado de Bienestar Laboral o su equivalente en Unidades Ejecutoras	11	Recibe del trabajador la boleta de nueva emitida por el médico oftalmólogo y gestiona la programación conforme a la indicación médica, cuando corresponda. (Ver Norma 6.9) -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	1 día

2

 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-19
		Versión 07
		Página 8 de 18

8.2. Control y Archivo de Formularios de las Citas Oftalmológicas

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Encargado de Recursos Humanos o su equivalente en Unidades Ejecutoras	1	Recibe del Encargado de Bienestar Laboral la copia del correlativo de los pacientes atendidos durante el mes anterior, el cual es remitido por el proveedor de los servicios oftalmológicos, vía correo electrónico, a más tardar el quinto día hábil de cada mes.	1 día
	2	Determina la muestra de los usuarios de manera aleatoria encargada de evaluar los niveles de satisfacción del servicio de oftalmología. Esta actividad la deberá realizar dos veces al año.	
	3	Aplica la encuesta de satisfacción a la muestra de usuarios previamente seleccionada.	
	4	Realiza la calificación de la encuesta de satisfacción.	
	5	Archiva las encuestas realizadas, la copia del control mensual de citas (correlativo) y la copia de las boletas de citas de cada mes de los diferentes órganos o dependencias. (Ver Norma 6.10).	
Encargado de Bienestar Laboral de Recursos Humanos	6	Recibe vía correo electrónico la copia del correlativo mensual de citas oftalmológicas.	1 día
	7	Archiva la información. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	

8.3. Supervisión de Servicio de Oftalmología

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Encargado de Bienestar Laboral	1	Realiza una visita a la clínica oftalmológica con el fin de supervisar las actividades desarrolladas y el servicio brindado a los trabajadores, de forma cuatrimestral.	1 día
	2	Entrevista al Doctor (a) de la clínica oftalmológica.	
	3	Llena el formulario de supervisión de servicios médicos.	
	4	Solicita la firma del médico en el formulario de supervisión de servicios médicos.	
	5	Elabora y traslada el informe con los detalles de la supervisión realizada al Director (a) de Recursos Humanos.	

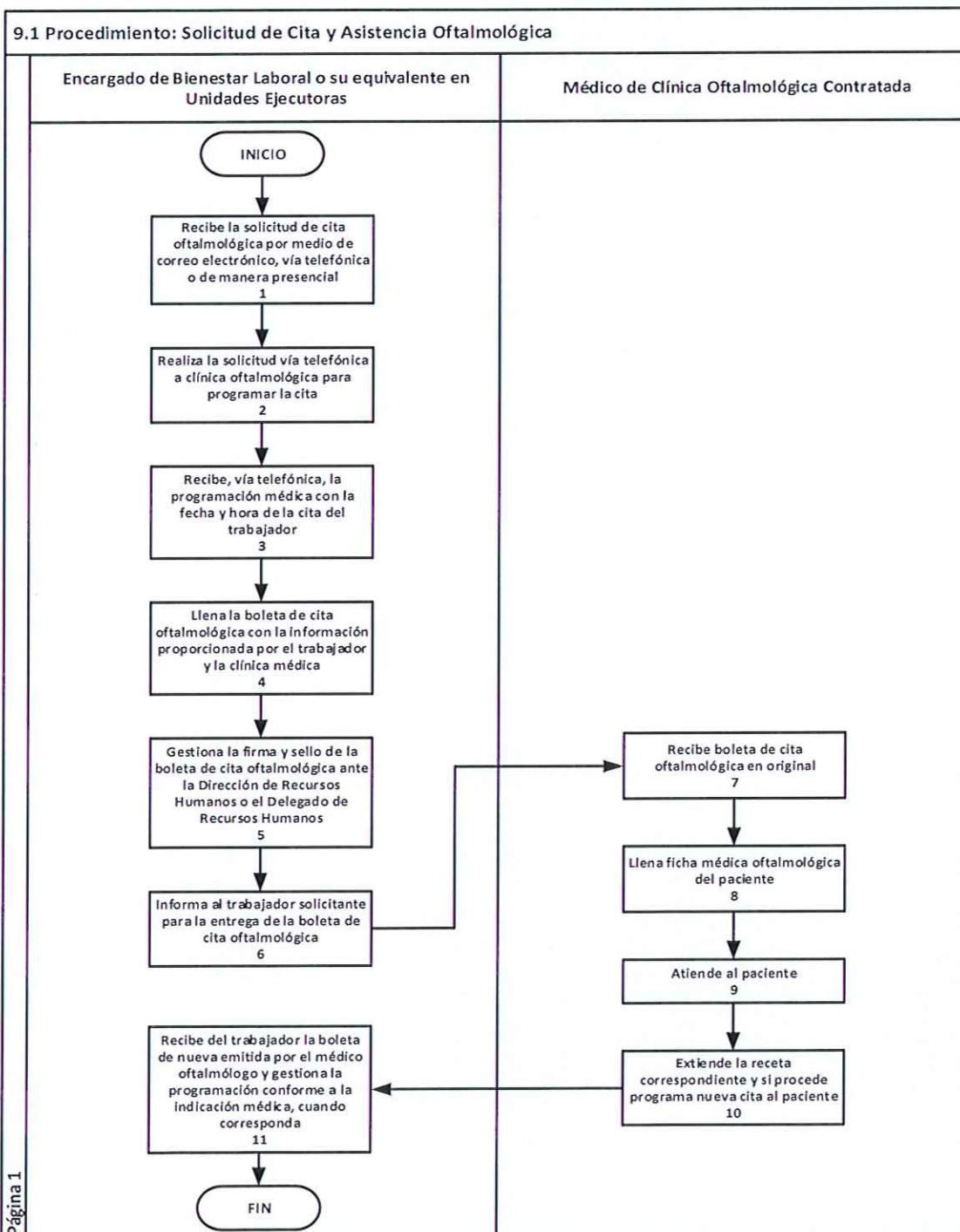
2

	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-19
		Versión 07
		Página 9 de 18

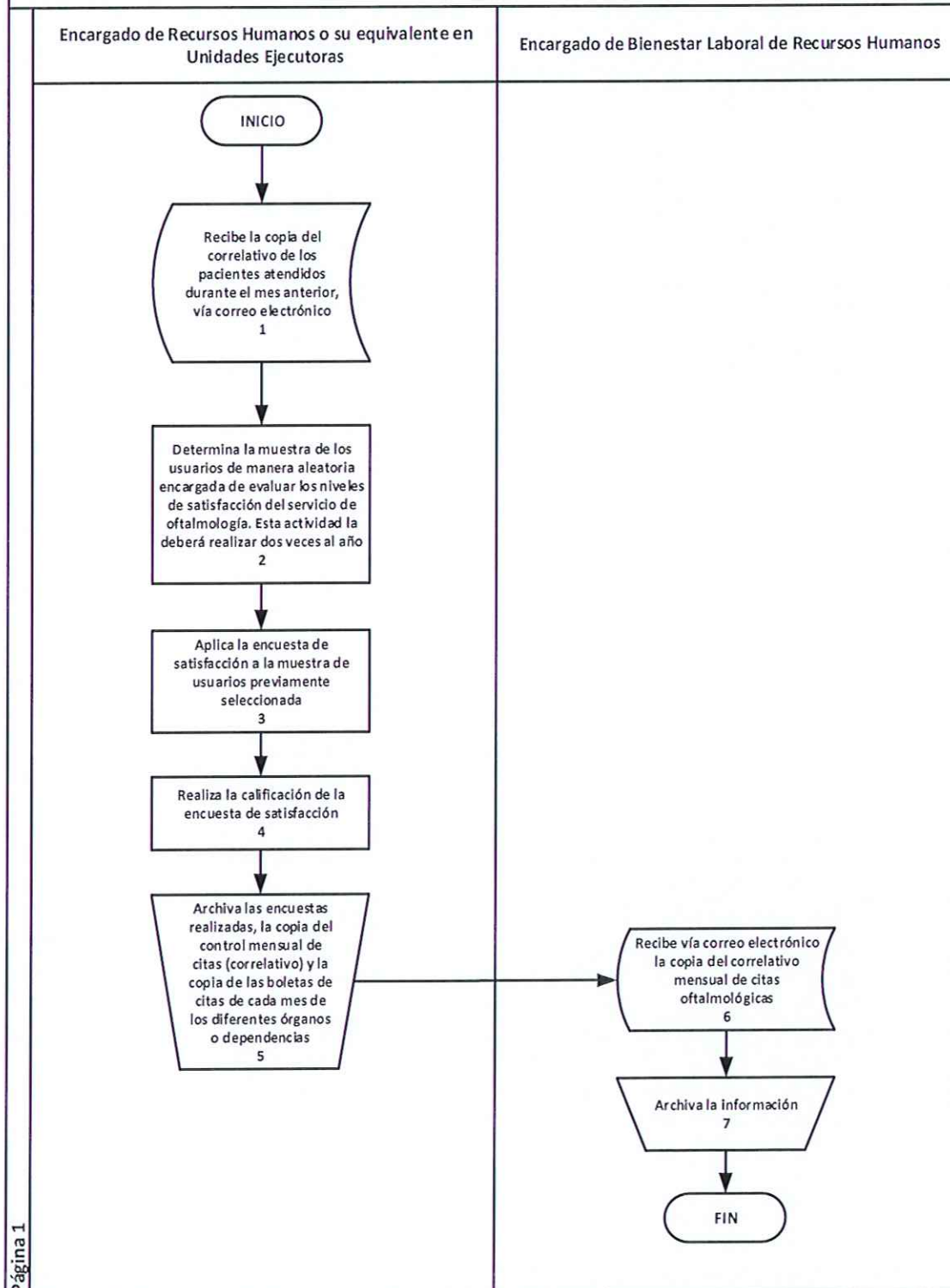
Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Director (a) de Recursos Humanos	6	Recibe y revisa el informe.	1 día
	6.1	Conformidad , devuelve a Encargado de Bienestar Laboral para su archivo. Continúa en el paso 13.	
	6.2	Inconformidad , requiere a Encargado de Bienestar Laboral la elaboración del oficio.	
Encargado de Bienestar Laboral	7	Redacta el oficio para la corrección de inconformidad detectada en el servicio y solicita la firma del Director (a) de Recursos Humanos.	1 día
Director (a) de Recursos Humanos	8	Recibe, firma y traslada el oficio al Encargado de Bienestar Laboral para el trámite correspondiente.	1 día
Encargado de Bienestar Laboral	9	Recibe y envía el oficio de corrección de inconformidad al médico oftalmológico contratado.	1 día
Director (a) de Recursos Humanos	10	Recibe el informe de corrección de inconformidad detectada enviado por el médico oftalmológico contratado y lo traslada a Encargado de Bienestar Laboral.	1 día
Encargado de Bienestar Laboral	11	Recibe el oficio firmado de recibido y el informe del médico oftalmológico contratado.	1 día
	12	Archiva los documentos. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	

Q

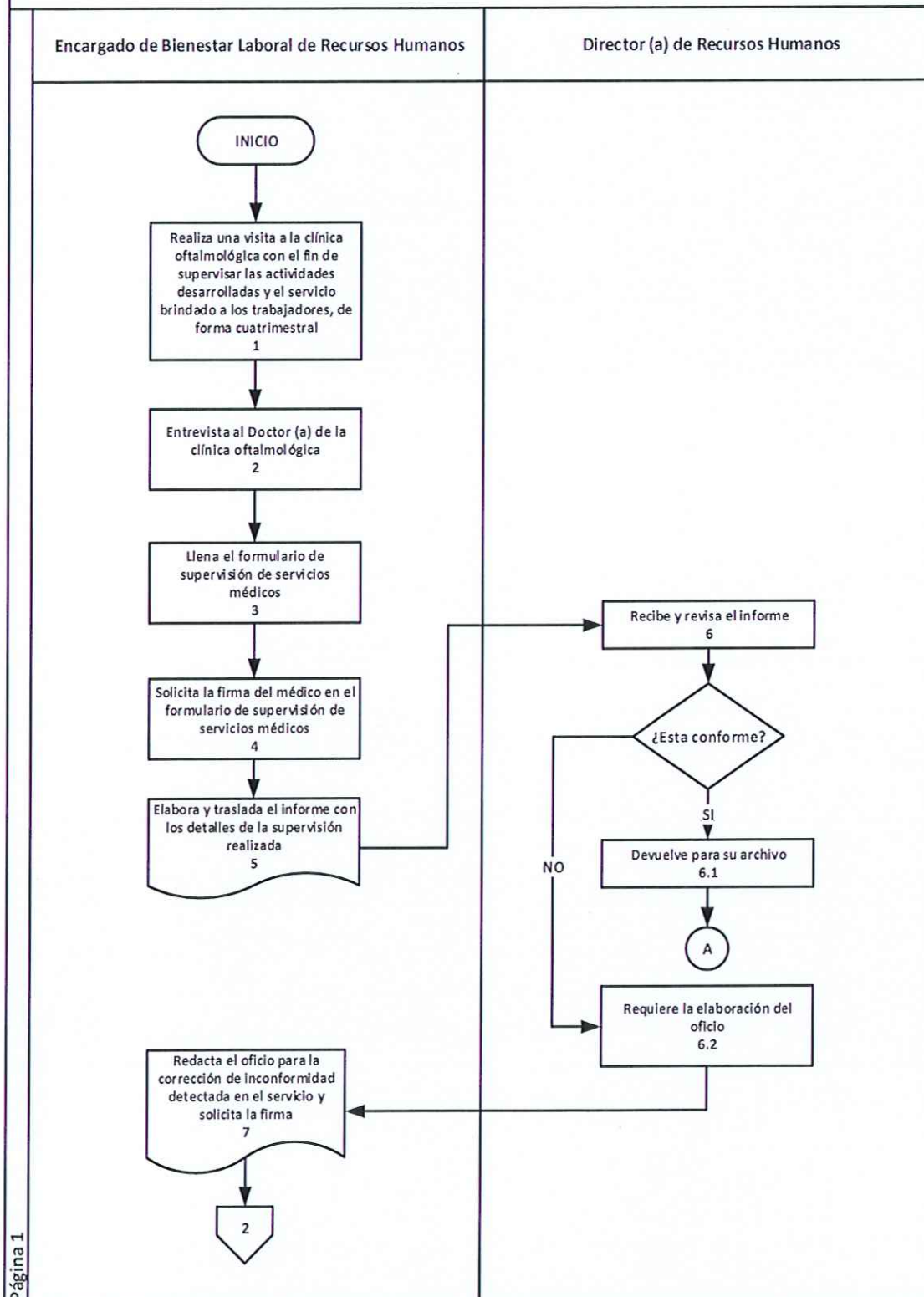
9. FLUJOGRAMAS



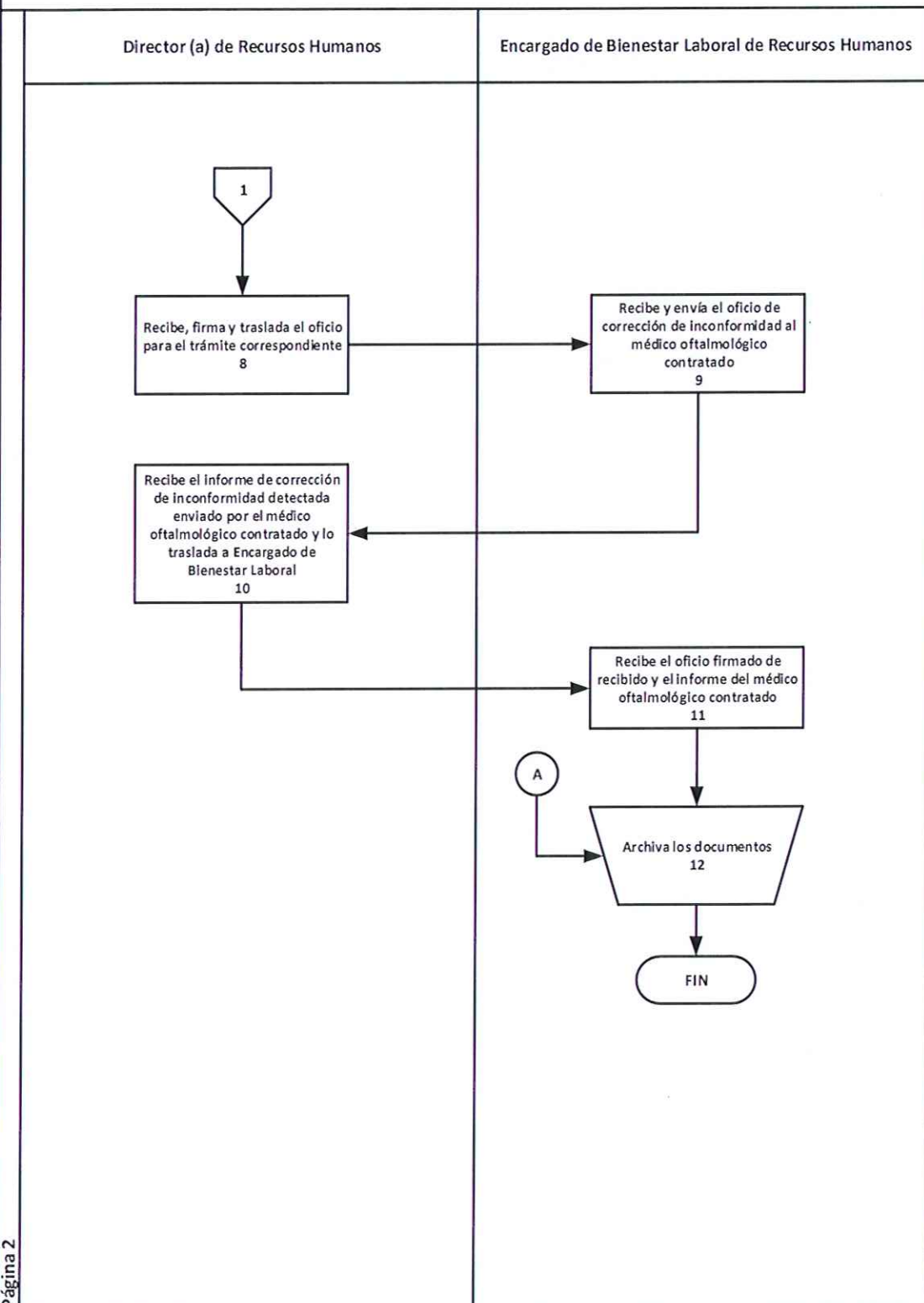
9.2 Procedimiento: Control y Archivo de Formularios de las Citas Oftalmológicas



9.3 Procedimiento: Supervisión de servicio de oftalmología



9.3 Procedimiento: Supervisión de servicio de oftalmología



	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-19
		Versión 07
		Página 14 de 18

10. ANEXOS

10.1. Formulario de Cita en la Clínica Oftalmológica

	Ministerio de Economía	MINISTERIO DE ECONOMÍA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Forma: RRHH-SOP-11	
CITA CLÍNICA OFTALMOLOGÍA			
8a. Calle 11-13, zona 1 Edificio Recinos, sexto nivel, oficina 602		RH-UE-101-000-2024	
NOMBRE TRABAJADOR: _____			
DEPENDENCIA: _____			
FECHA DE CITA: _____		HORA DE CITA: _____	
NOMBRE DEL PACIENTE: _____			
Trabajador/Contratista ☐ Cónyuge ☐ Hijo ☐			
_____ FIRMA Y SELLO - Dirección de RRHH		_____ FIRMA - Trabajador	

R

	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-19
		Versión 07
		Página 15 de 18

10.2. Formulario de Ficha Médica Oftalmológica

MINISTERIO DE ECONOMIA
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
FICHA MÉDICA OFTALMOLÓGICA

Form: RRRH-SO-3

 Ministerio de Economía		NÚMERO FICHA: RH-000-20__	
Fecha		/ /	
Nombre del Trabajador y/o Contratista			
Cargo del Trabajador y/o Contratista			
Dependencia donde labora o presta Servicios			
Número de Teléfono			
Renglón	☐	☐	☐
Presupuestario	011	022	029 Subgrupo 18
Si es familiar del trabajador Indique parentesco	☐	Cónyuge	☐ Hijo
Nombre del Paciente			

FECHA	/ /
Diagnostico	Tratamiento
(F) _____ ☐ Trabajador ☐ Contratista ☐ Familiar	

10.3. Formulario de la Matriz de Consulta Diaria

MATRIZ DE CONSULTA DIARIA DE PACIENTES OFTALMOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA																			
No.	No. Boleta de Cita	NOMBRE DEL TRABAJADOR	DEPENDENCIA DEL TRABAJADOR	NOMBRE DEL PACIENTE	FAMILIARES			TRATAMIENTOS											DESCRIPCION DEL TRATAMIENTO
					C	M	P	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			

FECHA / /

1. EXAMEN DE OJO CON MICROSCOPIO (LAMPARAJA DE HENDIQUERA)
2. PRUEBAS DE AGUDEZA VISUAL
3. CAMBIOS DE LENTES DE CONTACTO
4. QUERATOMETRÍA (MEDICIÓN DE CURVATURA CORNEAL)
5. TONOMETRÍA (MEDICIÓN DE PRESIÓN INTRAOCULAR)
6. CONOSCOPÍA (EVALUACIÓN DEL ANGULO)
7. EVALUACIÓN DEL FONDO DEL OJO CON LENTE DE 30X DIOPTERAS
8. DIAGNÓSTICO
9. INTERPRETACIÓN DE RESULTADO DE LOS INFORMES DE LOS EXÁMENES DE LABORATORIO CLÍNICO
10. ATENCIÓN MÉDICA DE EMERGENCIA VISUAL POR ENFERMEDAD OCULAR
11. ATENCIÓN MÉDICA POR ACCIDENTE V/O PRIMEROS AUXILIOS

2

10.4. Formulario de Encuesta de Satisfacción, Servicio de Clínica Oftalmológica



Ministerio de
Economía

MINISTERIO DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
SERVICIO DE CLÍNICA OFTALMOLOGÍA**

La siguiente encuesta pretende conocer su opinión con respecto al Servicio Oftalmológico recibido recientemente, la cual servirá para seguir avanzando en mejorar nuestros servicios a los Trabajadores y Contratistas del Ministerio de Economía, sólo con su ayuda podemos lograrlo.

FECHA:	CORRELATIVO	RH-UE-101- -204
Nombre del Colaborador:		
Dependencia del Colaborador:		
Nombre del Paciente:		
Parentesco del Paciente	☐ Cónyuge	☐ Hijo

Marque con una X las casillas de abajo, valorando el servicio obtenido recientemente:

Descripción	Mala	Regular	Buena	Excelente
¿Cómo fue la atención de la Oftalmóloga?				
¿Cómo considera la higiene de los instrumentos y equipo utilizado por la Oftalmóloga?				
¿Cómo considera la higiene de la clínica en general?				
¿Cómo califica el trabajo realizado por la Oftalmóloga?				
¿Cómo califica el tiempo utilizado para su tratamiento?				
Observaciones:				

	SI	NO
¿Regresará a la clínica oftalmológica para otro tratamiento?		
¿Recomendaría el uso de la clínica oftalmológica a su compañeros de trabajo?		
¿Le indicó la doctora que el Servicio Médico Oftalmológico que presta el MINECO es gratuito?		
Observaciones:		

Gracias por su valioso tiempo, esperamos poder mejorar en nuestro servicio

Firma del Trabajador

Fecha de la encuesta

Firma, sello de recibido en RRRH

10.5. Formulario de Supervisión de Servicios Oftalmológicos

 Ministerio de Economía		SUPERVISIÓN DE CLÍNICAS MÉDICAS Dirección de Recursos Humanos Coordinación de Clínicas	
SERVICIO OFTALMOLÓGICO			
Nombre del Supervisor			Fecha
Clinica Oftalmológica	Zona 1	Zona	/ /
Nombre del Médico responsable			
Nombre de la Enfermera que Asiste			
DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A
Cumplió la Clínica con el horario de inicio de atención médica.			
Cumplió la Clínica con el horario de finalización de la atención médica			
Se encuentra el Médico tratante al inicio de la atención médica			
Se encuentra la Enfermera al inicio de la atención médica			
Se encuentra el Médico tratante al final de la atención médica			
Se encuentra la Enfermera al final de la atención médica			
Si no se encuentra el Médico o la Enfermera tiene constancia de la ausencia?			
La Clínica se encuentra limpia			
Cuentan con reportes de atención de pacientes en orden			
Presenta Estadística de atención de pacientes			
8 a. Avenida 10-43 zona 1, ciudad de Guatemala (502) 2412-0200 WWW.MINECO.GOB.GT @guatemineco			

 Ministerio de Economía		SUPERVISIÓN DE CLÍNICAS MÉDICAS Dirección de Recursos Humanos Coordinación de Clínicas	
Cuenta con matriz de consulta diaria de pacientes			
Cuenta con boletas de cita			
Cuenta con ficha médica de cada paciente			
Observaciones relevantes:			
Nombre quien realiza Supervisión		Nombre Médico Responsable Clínica	
Firma quien realiza la Supervisión		Firma Médico Responsable Clínica	
Hora en la que finaliza la Supervisión		Nombre de Enfermera	
		Firma de Enfermera	
8 a. Avenida 10-43 zona 1, ciudad de Guatemala (502) 2412-0200 WWW.MINECO.GOB.GT @guatemineco			