

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
EVALUAR DESARROLLO DEL PERSONAL**

**UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**

**AGOSTO 2022**



PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL.....	3
HOJA DE APROBACIÓN.....	3
CAPÍTULO I. GENERALIDADES.....	4
1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. USO Y ACTUALIZACIÓN.....	4
3. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	5
4. MARCO LEGAL.....	5
5. VIGENCIA.....	6
6. FICHA DEL PROCESO.....	6
CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL.....	9
1. NORMAS GENERALES.....	9
2. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS.....	9
2.1 GESTIONAR LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	10
NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	10
DIAGRAMA DE FLUJO.....	15
2.2 GESTIONAR LA EVALUACIÓN DE INTERINOS.....	18
NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	18
DIAGRAMA DE FLUJO.....	22
2.3 GESTIONAR LA EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	23
NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	24
DIAGRAMA DE FLUJO.....	25
3. ANEXO.....	26
4. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	27



NOMBRE DEL PROCESO: EVALUAR DESARROLLO DEL PERSONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS



### PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Licda. Sandra Carolina Arias Gamero	Técnico en Recursos Humanos II	Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal
Licda. Flor M. Palencia	Jefa Sección	Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal
Inga. Alicia B. Azucena Martínez	Jefa Sección	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
<b>Manual elaborados por:</b>		
Ing. Ricardo Corado	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos

### HOJA DE APROBACIÓN

Lic. Indalecio Funes Jefe de Unidad de Recursos Humanos	Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe de Unidad de Desarrollo Institucional
<b>Autorizó</b>	<b>Oficializó</b>

Licda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	Inga. Xenia M. Menjivar Jefa de Departamento de Desarrollo Humano
<b>Revisó</b>	<b>Revisó</b>



## **CAPÍTULO I. GENERALIDADES**

### **1. INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos, los cuáles sean cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Éste ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización. Las revisiones y actualizaciones podrán ser hechas a iniciativa de los funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este documento será el patrón bajo el cual operarán las dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorías que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del documento y deberán ser incorporados a éste en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un documento completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

### **2. USO Y ACTUALIZACIÓN**

- a) Este documento normativo es de aplicación interna al proceso descrito.
- b) Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del documento para consulta y análisis del trabajo.
- c) El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el documento como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- d) Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.



**NOMBRE DEL PROCESO: EVALUAR DESARROLLO DEL PERSONAL**

**DEPENDENCIA: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**

- e) Posterior a las actualizaciones del documento, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubiere cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- f) El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será el responsable de enviar los documentos oficializados al usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.

### **3. OBJETIVOS DEL MANUAL**

El manual ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en el desarrollo de los diferentes procedimientos del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los procesos.

### **4. MARCO LEGAL**

Para la elaboración de este manual se ha considerado el marco legal vigente en la Institución, el cual se detalla a continuación:

- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2014**
  - ✓ **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**
    - Definición del Sistema de Control Interno Art. 2
    - Objetivos del Sistema de Control Interno Art. 3
    - Responsables del Sistema de Control Interno Art. 5
  - ✓ **CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**
    - Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Arts. 42, 43, 44, 45
    - Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Arts. 46, 47
    - Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Arts. 48 y 49



**NOMBRE DEL PROCESO: EVALUAR DESARROLLO DEL PERSONAL**

**DEPENDENCIA: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**

✓ **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**

- Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84

## 5. VIGENCIA

El presente Manual de Normas y Procedimientos de "Evaluar desarrollo de Personal" entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.

## 6. FICHA DEL PROCESO

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO				
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO				
<b>Nombre</b>	Evaluar Desarrollo de Personal			
<b>Objetivo</b>	Diseñar, implementar y dar seguimiento al sistema de Evaluación del Desempeño del personal y clima organizacional, a fin de respaldar el desarrollo y la gestión del recursos humano del Instituto			
<b>Alcance</b>	Desde la realización y distribución hasta la consolidación de resultados del ISSS			
<b>Dueño / Propietario</b>	Unidad de Recursos Humanos			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Procedimientos	Salida	Usuario/Cliente
- Evaluador - Empleado - Técnico de RRHH	- Formulario de evaluación	Gestionar la evaluación del desempeño.	- Resultado de Evaluación - Informe Evaluación del Desempeño	- Jefaturas - Comisión Mixta - Empleado - Unidad de RRHH
- Evaluador - Empleado - Técnico de RRHH	- Formulario de evaluación	Gestionar la evaluación de interinos.	- Resultado de Evaluación - Copia al Expediente	- Jefaturas - Empleado Interino
- Empleados - Técnico de RRHH	- Formulario de evaluación	Gestionar la evaluación de clima organizacional	- Informe de resultado de Clima Organizacional	- Jefaturas



**NOMBRE DEL PROCESO: EVALUAR DESARROLLO DEL PERSONAL**

**DEPENDENCIA: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**

#### CONTROL DEL PROCESO

<b>Puntos de control</b>	<b>Procedimiento Gestionar la evaluación del desempeño.</b> <b>N 19</b> En la recepción de las evaluaciones físicas en la Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal se revisará los apartados comentarios del evaluado y del evaluador <b>N 26</b> La Sección Evaluación para el Desarrollo de personal cotejara que las evaluaciones impresas recibidas correspondan a las procesadas en el sistema de Evaluación del Desempeño, conforme al boletín generado por el mismo para la remisión a archivo en los expedientes personales, a fin de requerir aquellas no enviadas a las jefaturas y dependencias correspondientes. <b>N 27</b> La jefatura de la Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal es la responsable de revisar el contenido del informe de resultados el proceso verificando que contenga información relevante, ordenada y lógica de acuerdo a lo identificado durante el proceso. <b>N 28</b> Al recibir las actas de resolución de la Comisión Mixta del Escalafón se verificará según lo establecido <b>N 29</b> El técnico de RRHH II responsable del control de calidad de las evaluaciones digitadas que remite la comisión mixta del Escalafón, debe verificar que las calificaciones hayan sido digitas de acuerdo a lo plasmado en las actas de resolución de la comisión Mixta.
	<b>Procedimiento Gestionar la evaluación de interinos</b> <b>N 17</b> En la recepción de las evaluaciones físicas, las personas responsables revisarán los apartados: datos del empleado, calificaciones, datos del evaluador y firma del empleado como lo describe la normativa más adelante. <b>N 20</b> Una vez procesadas las evaluaciones en el sistema de interinos, las personas responsables deberán verificar el ingreso correcto de las calificaciones como se establece en la norma más adelante
	<b>Procedimiento Gestionar la evaluación de clima organizacional</b> <b>N 5</b> En los informes de clima organizacional se revisara en forma general la estructura de éste, la caracterización de la muestra del estudio, los resultados obtenidos, conclusiones y anexos presentados, así como la redacción general del mismo.

#### EVIDENCIAS DEL PROCESO

<b>Registros</b>	<b>Procedimiento Gestionar la evaluación del desempeño.</b> R1 Formato de Registro de Consultas R2 Archivo Control de Formularios R3 Archivo Modificación R4 Actas de Resolución de Revisión de la Comisión Mixta del Escalafón
	<b>Procedimiento Gestionar la evaluación de interinos</b> R1 Archivo Control de Consultas, Modificaciones y Revisiones de Evaluación de Interinos R2 Archivo Control Creación de Plazas
	<b>Procedimiento Gestionar la evaluación de clima organizacional</b> N/A

#### EVIDENCIAS DEL PROCESO

<b>Documentos</b>	<b>Procedimiento Gestionar la evaluación del desempeño.</b> D1 Cronograma (digital) D2 Archivo de consultas D3 Hojas de Resultado digitales e impresas
	<b>Procedimiento Gestionar la evaluación de interinos</b> D1 Evaluaciones D2 Informe de Control de Calidad D3 Hojas de Resultado
	<b>Procedimiento Gestionar la evaluación de clima organizacional</b> D1 Cronograma (digital) D2 Material campaña de expectativa D3 Informe digital e impreso



**NOMBRE DEL PROCESO: EVALUAR DESARROLLO DEL PERSONAL**

**DEPENDENCIA: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO**

**Recursos y Tecnología**

<b>Tipo</b>	<b>Responsable</b>
Equipo informático (PC, impresora),	Jefaturas, Personal de la Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal
Aplicativo Evaluación del Desempeño	
Sistema de Control de Formularios de Evaluación	
Aplicativo de Evaluación de Interinos	
Módulo de Administración de Clima Laboral	

**Personas**

Jefaturas , evaluadores, trabajadores en general, Técnicos de RRHH II de la Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal, Secretarías, Encargados de Recursos Humanos, Colaboradores de Recursos Humanos, Directores de Clínicas Comunes.



## **CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL**

### **1. NORMAS GENERALES**

1. La Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal del Departamento Desarrollo Humano, es la entidad Técnica Administrativa responsable del diseño e implementación, de la Evaluación del Desempeño de los trabajadores del Instituto, Evaluación de Interinos y la Evaluación del Clima Organizacional.
2. Todos los evaluadores y trabajadores deberán desarrollar los procedimientos de la Evaluación del Desempeño, Evaluación de Interinos y la Evaluación del Clima Organizacional conforme a la presente normativa y lineamientos brindados para los mismos.
3. Todos aquellos casos que no se apeguen a la presente normativa serán sometidos a opinión técnica en relación a los lineamientos o jurídica para resolver el caso.

### **2. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS**

- Gestionar la evaluación del desempeño.
- Gestionar la evaluación de interinos.
- Gestionar la evaluación de clima organizacional.



**NOMBRE DEL PROCESO: EVALUAR DESARROLLO DEL PERSONAL**

**DEPENDENCIA: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**

## **2.1 GESTIONAR LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. El período de evaluación será de un año, comprendido del primero de enero al treinta y uno de diciembre, realizándose la evaluación de éste, en enero del siguiente año según lo establecido en el Contrato Colectivo vigente
2. Son sujetos de evaluación los trabajadores nombrados en forma permanente en el mes de enero que hayan laborado al menos noventa días del período de evaluación, debiendo estar activos al menos un día del mes en que se realiza la evaluación.
3. Están facultados para realizar la evaluación del desempeño, todas las jefaturas y las personas que supervisan el desempeño de los trabajadores y que su nombramiento esté incluido en el "Catálogo de Puestos Autorizados para Evaluar" los cuales serán identificados como "Evaluador", debiendo avalar con su firma y sello dicha evaluación. En los casos que la persona autorizada para evaluar no posea la categoría de jefatura utilizará el sello del área correspondiente.
4. Las personas encargadas de supervisar y que se encuentren en el catálogo mencionado en el numeral anterior, deberán evaluar el desempeño de cada trabajador, correspondiéndole a quien se encuentre en ese cargo al momento de realizar la evaluación. Si éste tiene poco tiempo en dicha función, deberá apoyarse de los recursos y elementos que considere necesarios para hacerla; en estos casos también pueden realizar la evaluación la jefatura inmediata superior del área en que se encuentre nombrado el trabajador.
5. En los casos en que no haya jefatura o evaluador nombrado según el Catálogo de Puestos Autorizados para Evaluar, le corresponde al jefe inmediato superior evaluar, apoyándose en el récord y análisis del expediente del trabajador.
6. Todos los evaluadores deben supervisar y llevar control del desempeño de los trabajadores a su cargo, así como brindar retroalimentación oportuna del mismo a fin de contar con los



elementos de apoyo necesarios para realizar la evaluación al finalizar el período, pudiendo hacer uso del formulario de “Registro de Hechos Relevantes de Desempeño”

7. Los trabajadores serán evaluados en el puesto que desempeñen al mes de diciembre siempre y cuando hayan laborado continuamente, como mínimo tres meses a partir del mes de octubre; caso contrario serán evaluados en el puesto donde hayan laborado el mayor tiempo del período evaluado. Los casos en que no pueda aplicarse esta norma, será la Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal la que defina en qué puesto y en qué área será evaluado el trabajador.
8. Para los trabajadores que posean nombramiento en más de una plaza, se realizará una evaluación por cada una de ellas, debiendo estar activos en las plazas al menos un día en el mes de enero y que cumplan con el tiempo mínimo laborado en cada una de ellas.
9. Deberán realizar una sola evaluación a aquellos trabajadores que posean más de una plaza activa a enero, siempre y cuando las laboren en la misma dependencia, en el mismo puesto según nombramiento y que sean supervisadas por la misma jefatura sino aplicar norma anterior.
10. Todos los evaluadores deberán valorar objetivamente el desempeño del personal a su cargo, tomando en cuenta el tiempo efectivamente laborado durante el período, sujeto de evaluación, debiendo ser coherentes con el comportamiento del trabajador, así como con las acciones que apliquen a éste.
11. El evaluador deberá informar las calificaciones otorgadas a cada trabajador a su cargo, explicando el porqué de éstas, así como también deberá informar la nota de su evaluación.
12. Los evaluadores deben realizar las evaluaciones en el mes de enero, incluyendo las del personal que se encuentre ausente en dicho mes ya sea por vacaciones o licencias (permisos personales, incapacidades y otros de fuerza mayor), debiendo indicar en el sistema la ausencia del empleado y seleccionar el motivo de ésta ausencia; siempre que cumpla con el tiempo mínimo para ser evaluado.



13. Los trabajadores evaluados en el mes de enero en ausencia, podrán conocer su evaluación en la Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal, durante los 15 días calendario posterior a la fecha establecida para la remisión de las evaluaciones físicas por parte de las dependencias, después de esa fecha todas serán remitidas para archivo en el expediente personal de cada empleado, y cualquier reclamo posterior no procederá.
14. Cuando un trabajador no esté de acuerdo con la Evaluación del Desempeño que su evaluador le realiza, tiene el derecho de solicitar la revisión a través de la Comisión Mixta del Escalafón. Este derecho debe hacerlo valer en el formulario, en el momento que se le dé a conocer la forma en que fue valorado su desempeño, de lo contrario cualquier reclamo posterior no procederá, haya firmado o no de enterado la evaluación.
15. En los casos que el trabajador no quiera firmar de enterado la evaluación, el evaluador deberá indicar en el sistema el motivo por el cual no firmó la evaluación.
16. Es responsabilidad del evaluador realizar la evaluación de sus colaboradores en el Sistema de Evaluación del Desempeño y verificar que lo digitado esté conforme a la evaluación impresa tomando en consideración las indicaciones establecidas para ello.
17. La calificación de las Competencias y Funciones Principales realizada a los trabajadores es responsabilidad del evaluador.
18. Los Directores o Áreas de Recursos Humanos deberán consolidar y remitir las evaluaciones en el tiempo establecido a la Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal, de acuerdo a los lineamientos brindados por dicha Sección.
19. En la recepción de las evaluaciones físicas en la Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal se revisará los apartados comentarios del evaluado y del evaluador de la siguiente forma:
  - Apartado comentarios del Evaluado: no debe de existir tachaduras o enmendaduras en las preguntas, solo debe haber una marca en una de las opciones de las preguntas, si el trabajador marcó estar de acuerdo con la evaluación no debe haber marcado la



opción de revisión por la Comisión Mixta del Escalafón. Estos errores solo serán permitidos si el empleado avala las correcciones en el mismo formulario con su firma.

- Apartados comentarios del Evaluador: Se debe verificar que este la firma y sello del personal establecido en el "Catálogo de Puestos Autorizados para Evaluar", el sello debe ser institucional, solo puede haber plasmada una sola firma. Si no se cumplen estas condiciones se devolverá la evaluación para completar, corregir o se anulará según sea el caso.

20. La única dependencia facultada para anular evaluaciones es la Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal, cuando el caso lo requiera, para lo cual los evaluadores y/o encargados del proceso en las dependencias involucradas deberán enviar las evaluaciones físicas a la Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal y proporcionar el apoyo requerido.
21. Es responsabilidad del Director, Jefes de Dependencias o Áreas de Recursos Humanos brindar la hoja de resultado de evaluación del desempeño a los trabajadores que la requieran.
22. La Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal, deberá remitir a la Comisión Mixta del Escalafón, en el mes de marzo todos los casos de las evaluaciones que requieren de su intervención.
23. La Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal recibirá de la Comisión Mixta del Escalafón un consolidado mensual de los casos resueltos de evaluaciones del desempeño que solicitaron de su intervención, a más tardar la última semana de cada mes. Se establece como fecha límite la última semana del mes de julio para completar la totalidad de casos.
24. Las evaluaciones de los trabajadores que soliciten revisión de la misma a través de la Comisión Mixta del Escalafón, serán modificadas, si procede, hasta recibir las actas de resolución respectivas.



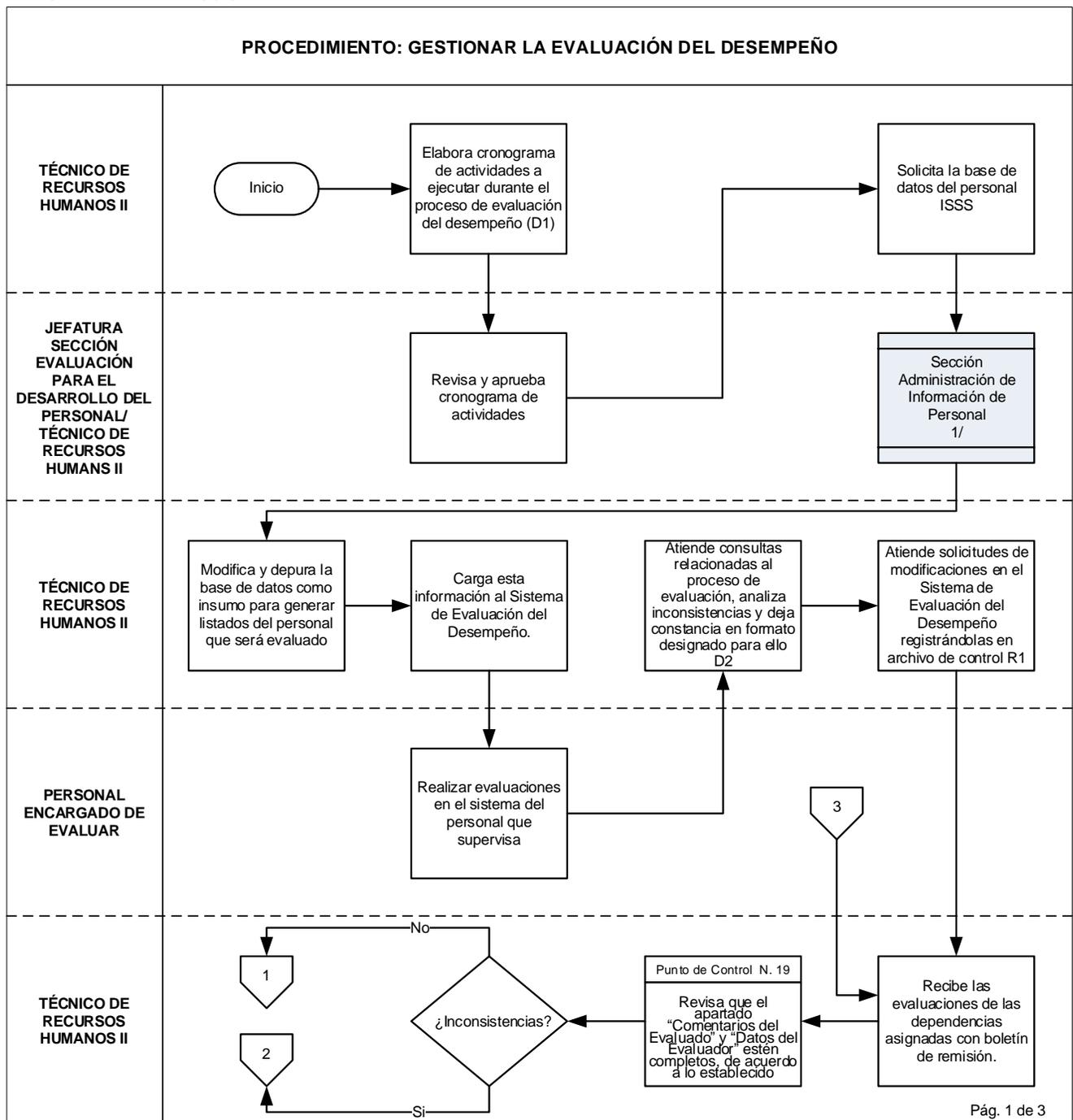
**NOMBRE DEL PROCESO: EVALUAR DESARROLLO DEL PERSONAL**

**DEPENDENCIA: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**

25. Aquellos trabajadores que solicitaron revisión de sus calificaciones a través de la Comisión Mixta del Escalafón y desistan de dicha acción, podrán solicitarlo por escrito a la Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal; mientras los casos de estas evaluaciones se encuentren en poder de esta sección, caso contrario deberán solicitarlo a la Comisión Mixta del Escalafón, quien deberá notificarlo para los trámites subsecuentes.
26. La Sección Evaluación para el Desarrollo de personal cotejara que las evaluaciones impresas recibidas de las dependencias correspondan a las procesadas en el sistema de Evaluación del Desempeño, conforme al boletín generado por el mismo para la remisión a archivo en los expedientes personales, a fin de requerir aquellas no enviadas a las jefaturas y dependencias correspondientes.
27. La jefatura de la Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal es la responsable de revisar el contenido del informe de resultados el proceso verificando que contenga información relevante, ordenada y lógica de acuerdo a lo identificado durante el proceso.
28. Al recibir las actas de resolución de la Comisión Mixta del Escalafón se verificará lo siguiente:
- Que las actas de resolución enviadas por la Comisión Mixta del Escalafón correspondan a los casos remitidos.
  - Que las actas estén firmadas por el evaluador correspondiente. Si este difiere al que evaluó, debe establecerse el motivo dentro de ésta.
  - Todo lo que contenga el acta deberá estar plasmado en la hoja de revisión de la evaluación: cambios realizados en las calificaciones, sello y firma del evaluador en cada modificación.
  - El acta debe de estar firmada por todos los participantes, y de no ser así que esté justificada la falta de firma en ésta.
29. El técnico de RRHH II responsable del control de calidad de las evaluaciones digitadas que remite la Comisión Mixta del Escalafón, debe verificar que las calificaciones hayan sido digitadas de acuerdo a lo plasmado en las actas de resolución de la Comisión Mixta.



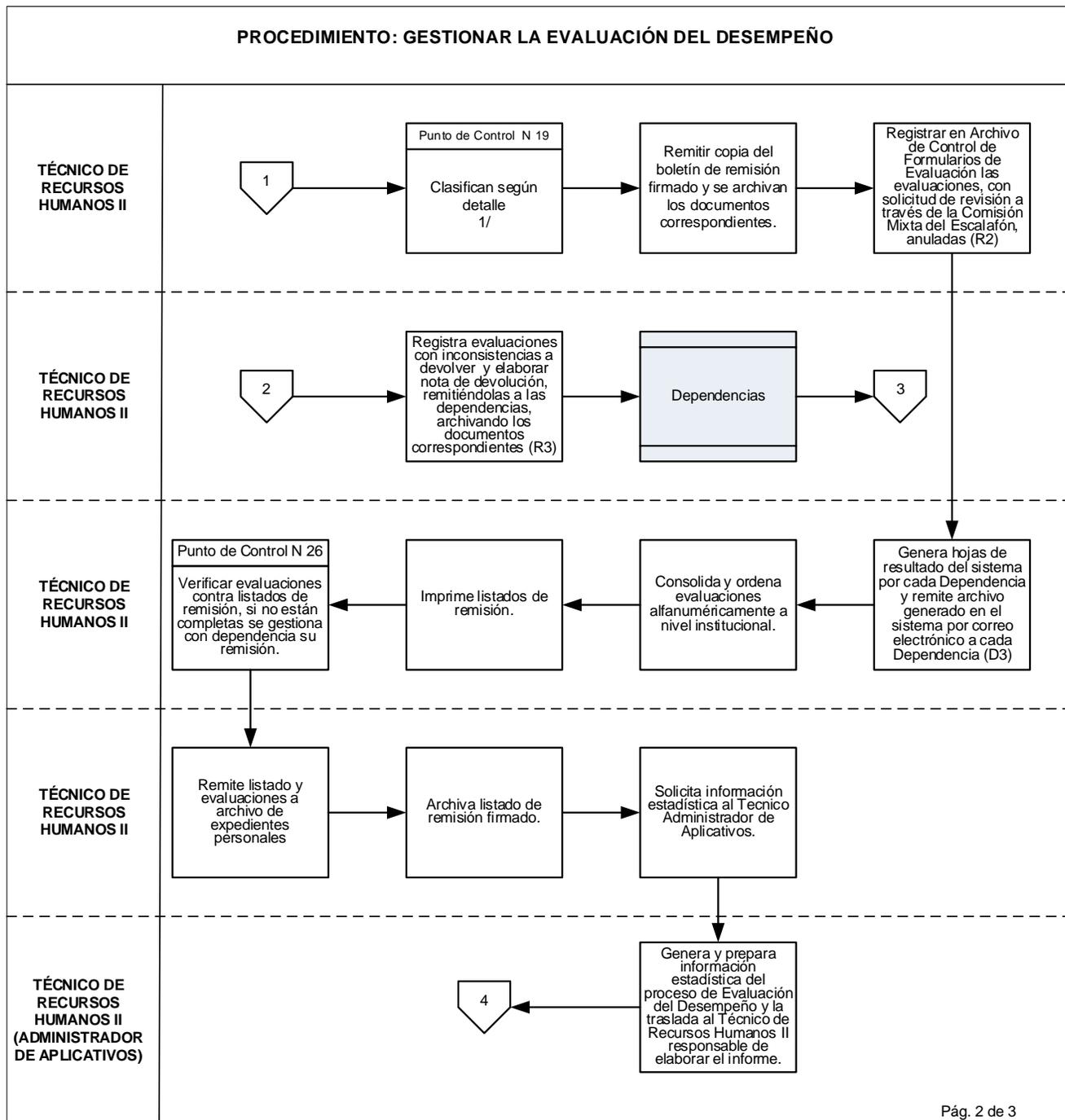
DIAGRAMA DE FLUJO



1/ Prepara y envía base de datos de personal conforme a solicitud



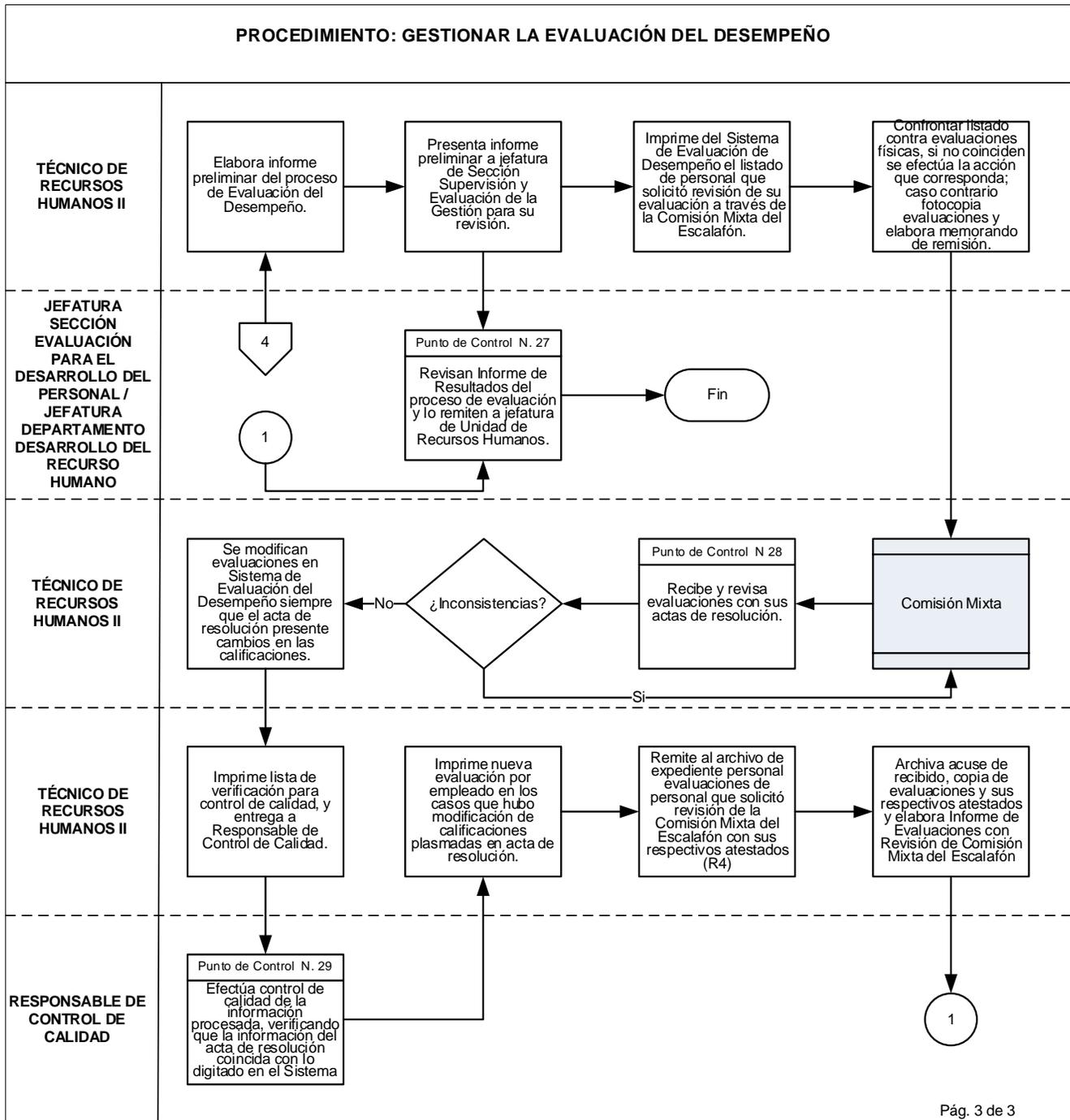
**PROCEDIMIENTO: GESTIONAR LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**



1/ Evaluaciones recibidas conforme a lo establecido; Sin firma del evaluado; Evaluaciones para revisión de calificaciones a través de la Comisión Mixta del Escalafón.



**PROCEDIMIENTO: GESTIONAR LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**





**NOMBRE DEL PROCESO: EVALUAR DESARROLLO DEL PERSONAL**

**DEPENDENCIA: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**

## **2.2 GESTIONAR LA EVALUACIÓN DE INTERINOS.**

### **NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

- 1 La ejecución del proceso de Evaluación de Interinos es responsabilidad del área de Recursos Humanos de los centros de atención o de la Administración de éstos, en aquellos donde no se cuenta con dicha área. Asimismo, en las dependencias administrativas, la jefatura de Unidad o División designará la responsabilidad de la ejecución del mismo.
- 2 La Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal, será la responsable del procesamiento de las evaluaciones del personal nombrado en la Dirección General, Secretaría General, Subdirección de Salud, Subdirección logística y Subdirección Administrativa, Departamento Seguridad Institucional y Unidad de Recursos Humanos.
- 3 La Jefatura responsable del proceso de Evaluación de Interinos deberá designar el personal que realice las funciones de digitación y control de calidad dentro del mismo.
- 4 Las personas responsables de ejecutar el proceso de Evaluación de Interinos, deberán mantener actualizada y precisa la información del mismo, manejándola en forma integral y confidencial.
- 5 La jefatura del área responsable del proceso de Evaluación de Interinos deberá notificar a la Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal, cualquier cambio en las personas responsables de la ejecución del procedimiento de Evaluación de Interinos y facilitarle la inducción respectiva al nuevo encargado.
- 6 Están facultados para realizar la evaluación de interinos, todas las jefaturas y las personas que supervisan el desempeño de los trabajadores y que su nombramiento esté incluido en el "Catálogo de Puestos Autorizados para Evaluar" los cuales serán identificados como "Evaluador", debiendo avalar con su firma y sello dicha evaluación. En los casos que la persona autorizada para evaluar no posea la categoría de jefatura utilizará el sello del área correspondiente.
- 7 La calificación y el resultado de la evaluación realizada a los empleados es responsabilidad del evaluador.



**NOMBRE DEL PROCESO: EVALUAR DESARROLLO DEL PERSONAL**

**DEPENDENCIA: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**

- 8 Es responsabilidad del evaluador completar y/o verificar que se complete en el formulario los datos generales del empleado, calificaciones y datos del evaluador, tomando en consideración las indicaciones establecidas para ello.
- 9 Los empleados interinos deben ser evaluados oportunamente en presencia antes de finalizar cada interinato que realicen, a fin de utilizar los resultados para definir si son procedentes los nombramientos subsecuentes del trabajador.
- 10 En los casos que por finalización del año fiscal se fracciona un nombramiento interino, se considerará como un mismo interinato para efectos de la evaluación.
- 11 No serán sujetos de la Evaluación de Interinos los empleados que posean una plaza permanente en el Instituto y efectúen un interinato con el mismo nombramiento en la dependencia donde laboran. Se exceptúan los casos en que dicho interinato se realice en otra dependencia.
- 12 Aquellos empleados que posean más de una plaza interina, se realizará una evaluación por cada plaza en las cuales se encuentren nombrados. Se exceptúan los empleados que posean más de una plaza en la misma dependencia, con el mismo nombramiento, que sean supervisadas por la misma jefatura y cuyo período de nombramiento sea el mismo; para tal caso se evaluará en un sólo formulario, especificando en el mismo el total de horas evaluadas.
- 13 Es responsabilidad de los evaluadores valorar objetivamente al empleado interino, así como hacer buen uso de los formularios, a fin de evitar el desperdicio de recursos.
- 14 Los formularios de la Evaluación de Interinos deberán tener el sello del área encargada de la ejecución del mismo en la esquina superior izquierda en tinta azul.
- 15 Cuando una evaluación no cuente con firma de enterado del empleado interino, deberá indicarse por escrito los motivos de la ausencia de la misma, anexando la nota a la evaluación.
- 16 Es responsabilidad de los evaluadores desarrollar la Evaluación de Interinos conforme a esta normativa.



**NOMBRE DEL PROCESO: EVALUAR DESARROLLO DEL PERSONAL**

**DEPENDENCIA: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**

- 17 En la recepción de las evaluaciones físicas, las personas responsables revisarán los apartados: datos del empleado, calificaciones, datos del evaluador y firma del empleado de la siguiente forma:
- Datos del Evaluado: debe contener al menos el primer nombre y apellido del trabajador, su número de empleado, cargo y horas en las que fue nombrado, nombre de la dependencia donde realiza el interinato y el período del interinato realizado. Serán permitidas enmendaduras, siempre que se encuentre legible la información.
  - Calificaciones: todos los comportamientos de desempeño deben estar calificados en tinta, no debe de existir tachaduras o enmendaduras, solo debe marcar en una de las opciones de la escala.
  - Datos del Evaluador: deben estar al menos el primer nombre y apellido del evaluador, número de empleado, su firma y sello institucional, solo puede haber una firma plasmada. Si no se cumplen estas condiciones se devolverá la evaluación para completar, corregir o se anulará según sea el caso.
  - Firma y fecha de enterado del interino evaluado, si no lleva firma, debe estar anexa nota indicando la razón de la ausencia de esta.
- 18 No se permitirá la corrección ni devolución de evaluaciones una vez hayan ingresado al área encargada, salvo que internamente se identifique en ella cualquier inconsistencia que así lo amerite. Las áreas responsables del proceso de Evaluación de Interinos son las únicas facultadas para la anulación de formularios de Evaluación.
- 19 En los Hospitales y Unidades Médicas, los evaluadores que necesiten anular formularios deberán solicitar dicha anulación al área encargada del proceso, remitiendo el formulario correspondiente para determinar si es procedente la anulación, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal.
- 20 Una vez procesadas las evaluaciones en el sistema de interinos, las personas responsables deberán verificar el ingreso correcto de las calificaciones, debiendo:
- Imprimir del sistema el reporte "Listado de Verificación" seleccionando los filtros según lo necesite.
  - Confrontar las evaluaciones físicas con lo detallado en el listado de verificación, es decir cómo se digitó, dejando constancia de ello.
  - Si encuentra discrepancias deberá corregir en el sistema.



**NOMBRE DEL PROCESO: EVALUAR DESARROLLO DEL PERSONAL**

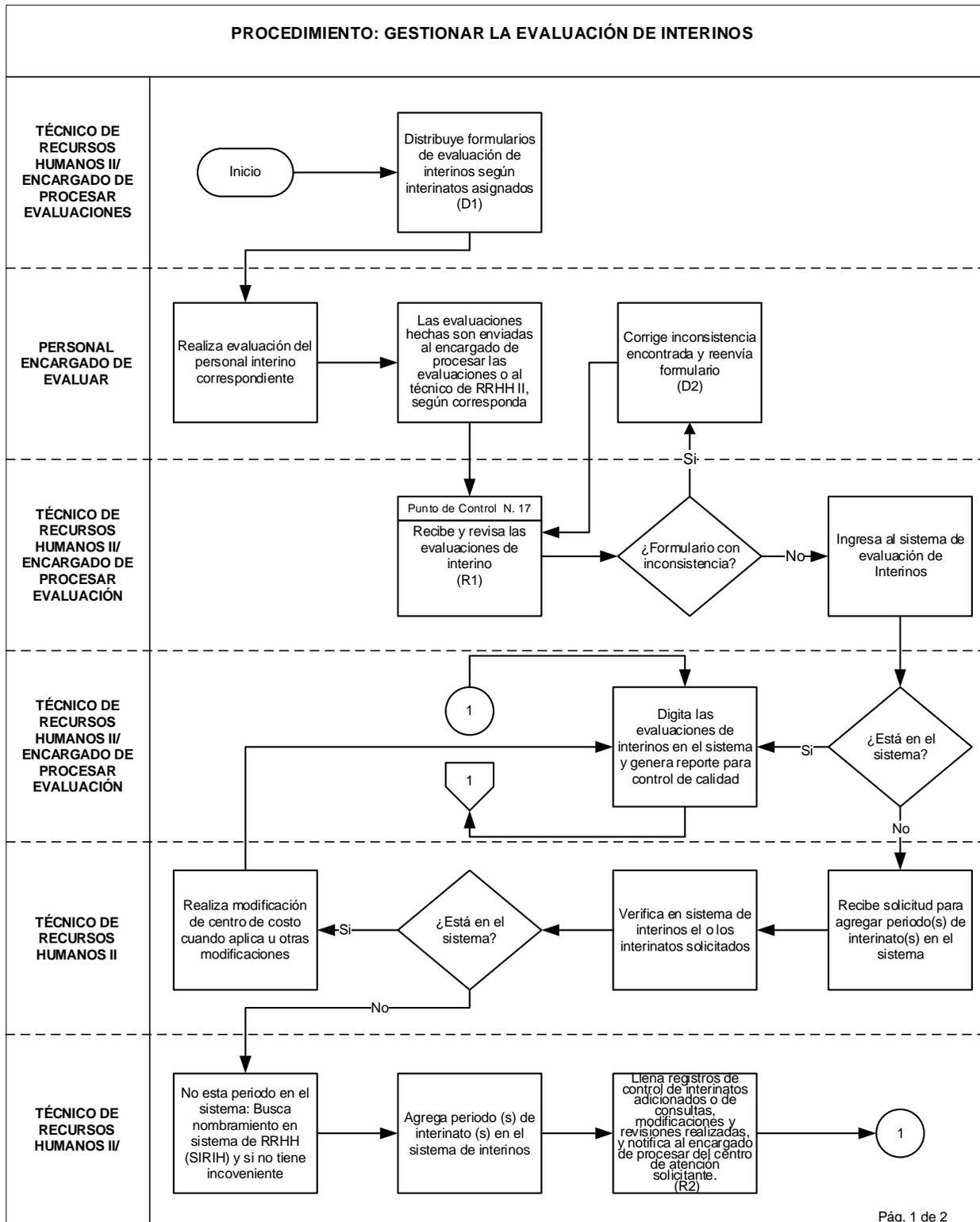
**DEPENDENCIA: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**

Se exceptuarán los casos en los que sólo se procese una evaluación, donde el confrontamiento de la evaluación física podrá ser contra pantalla o vista previa de impresión.

- 21 Las áreas encargadas del Proceso de Evaluación de Interinos, deberán remitir las evaluaciones con su hoja de resultados al archivo de expedientes personales de la Unidad de RRHH, dentro de los primeros diez días hábiles de cada mes; así como un informe con los resultados de los interinos al responsable de la bolsa local de acuerdo a los lineamientos establecidos por la misma. Se exceptúan los casos en que se requiera el resultado para un nombramiento subsecuente, debiéndose remitir éste oportunamente.
- 22 Las áreas encargadas de procesar las evaluaciones deberán informar los resultados de las evaluaciones realizadas en la dependencia a los evaluadores y entregar hoja de resultados al empleado evaluado.
- 23 Es competencia de las áreas encargadas del proceso de evaluación de interinos, consultar las calificaciones de las evaluaciones de interinos de los empleados a nombrar y establecer la acción derivada a aplicar, e informar a las jefaturas que correspondan, los nombres y resultados del personal interino condicionado y/o que debe ser excluido de la bolsa de trabajo; tomando en cuenta tanto los resultados locales como los institucionales. (ver anexo N°1)
- 24 Es responsabilidad de las jefaturas verificar las calificaciones de las evaluaciones de interinos y las acciones derivadas a aplicar antes de realizar un nuevo nombramiento, pudiendo consultar las mismas en el sitio web establecido para ello, a las áreas encargadas de las evaluaciones o en la Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal. (ver anexo N°1)
- 25 Cada área encargada del proceso de Evaluación de Interinos y evaluadores serán responsables ante entes fiscalizadores de la administración y ejecución del mismo.

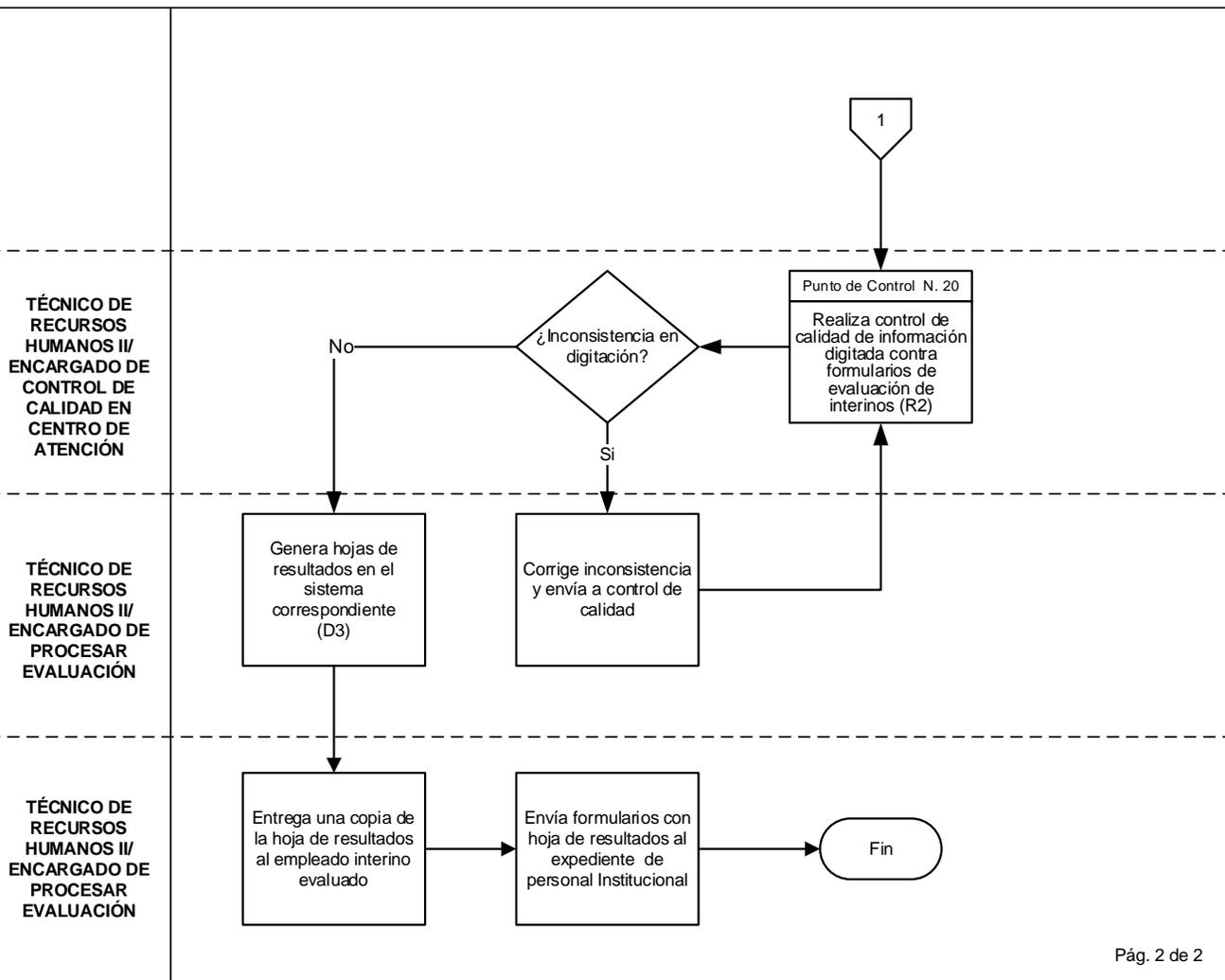


**DIAGRAMA DE FLUJO**





PROCEDIMIENTO: GESTIONAR LA EVALUACIÓN DE INTERINOS





**NOMBRE DEL PROCESO: EVALUAR DESARROLLO DEL PERSONAL**

**DEPENDENCIA: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**

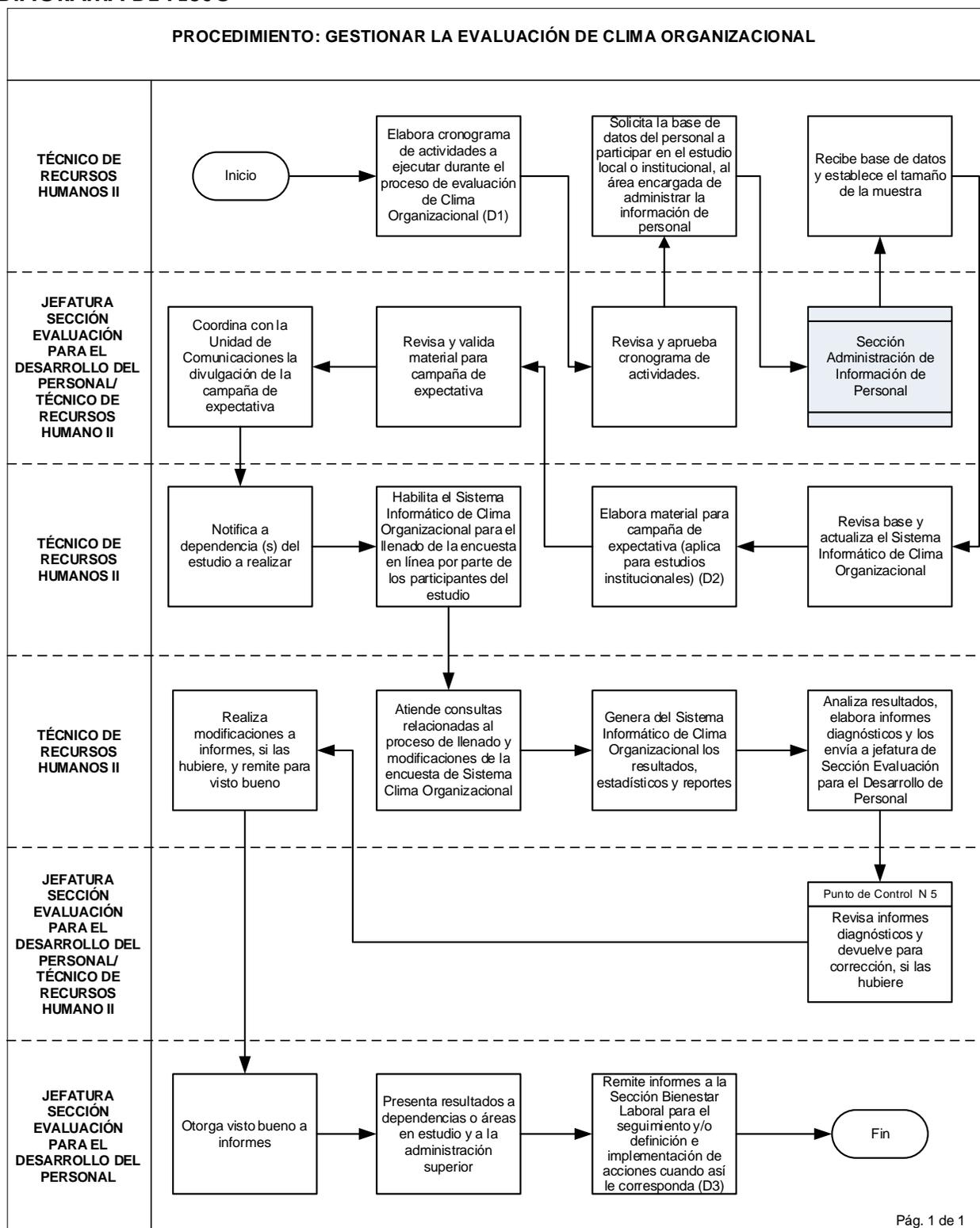
## **2.3 GESTIONAR LA EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL.**

### **NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. Se realizarán diagnósticos de Clima Organizacional a solicitud de las autoridades o jefaturas de las dependencias del Instituto, o cuando la Unidad de Recursos Humanos lo considere necesario.
2. Es responsabilidad de las autoridades de las dependencias informar a todo el personal que participará en el estudio, a fin de facilitar la recopilación de la información.
3. El personal que participe en el diagnóstico manejará la información que se obtenga en forma confidencial.
4. Es competencia de la Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal presentar los Informes Diagnósticos de Clima Organizacional a las jefaturas y autoridades de las áreas o dependencias estudiadas.
5. En los informes de clima organizacional se revisará en forma general la estructura de éste, la caracterización de la muestra del estudio, los resultados obtenidos, conclusiones y anexos presentados, así como la redacción general del mismo.
6. La implementación de acciones o planes que respondan a la mejora de los elementos del clima de las dependencias o áreas, será responsabilidad de las autoridades de las dependencias estudiadas.
7. La Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal remitirá los Informes Diagnósticos de Clima Organizacional realizados, a la Sección Bienestar Laboral para el seguimiento y/o definición e implementación de acciones cuando así le corresponda.



**DIAGRAMA DE FLUJO**





NOMBRE DEL PROCESO: EVALUAR DESARROLLO DEL PERSONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

## 1. ANEXO

**Anexo N° 1. Tabla de acciones derivadas**

NIVEL	CALIFICACIÓN	ACCIÓN DERIVADA <sup>1</sup>
Excelente	9.00 - 10.00	Continuidad del empleado interino en la bolsa de trabajo, pudiendo optar por un nuevo nombramiento.
Muy Bueno	8.00 - 8.99	Continuidad del empleado interino en la bolsa de trabajo pudiendo optar por un nuevo nombramiento.
Bueno	7.00 - 7.99	Con dos evaluaciones consecutivas con este resultado, quedará condicionada su continuidad en la bolsa de trabajo, indicando la necesidad de mejorar su desempeño y obtener un resultado mínimo de "Muy Bueno" en la siguiente evaluación, así como en las evaluaciones consecutivas, indistintamente de donde se realice el interinato y en los puestos que haya sido nombrado. Si el empleado no supera la condición no podrá ser nombrado en el mismo puesto en ninguna dependencia del Instituto.
Regular	5.00 - 6.99	Con una evaluación con este resultado, podrá ser nombrado en otra área o dependencia y condicionado a mejorar su desempeño y obtener un resultado mínimo de "Bueno" en la siguiente evaluación y un resultado mínimo de "Muy Bueno", en las subsecuentes, independientemente los puestos en que haya sido nombrado. Si no existiera la posibilidad de ser nombrado en un área o dependencia diferente podrá ser nombrado en el mismo lugar. Si el empleado no supera la condición no podrá ser nombrado en el mismo puesto en ninguna dependencia del Instituto.
Deficiente	0.00 - 4.99	Con una evaluación con éste resultado el empleado no podrá optar a un nuevo nombramiento en ninguna dependencia del Instituto, independientemente del cargo y de donde haya realizado el interinato.

<sup>1</sup> Acciones derivadas propuestas por la Unidad de Recursos Humanos y autorizadas por la Subdirección de Salud



**NOMBRE DEL PROCESO: EVALUAR DESARROLLO DEL PERSONAL**

**DEPENDENCIA: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**

## 2. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

### VERSIÓN 7.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Lic. Yanira Calderón	Consultora Kronos	Lic. Yanira Calderón.
Fecha: Enero 2003	Fecha: Enero 2003	Fecha: Enero 2003

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lic. Ana Vilma Pereira de Ruiz	Lic. Ricardo Trujillo	Lic. Ana Vilma Pereira de Ruiz	1.0
Fecha: Octubre 2006	Fecha: Noviembre 2006	Fecha: Diciembre 2006	
MODIFICACIÓN: Actualización de normas y procedimientos de la Sección Supervisión y Evaluación de la Gestión			

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lic. Ana Vilma Pereira de Ruiz	Lic. Ricardo Trujillo	Lic. Zulma de Sánchez	2.0
Fecha: Agosto 2007	Fecha: Agosto 2007	Fecha: Agosto 2007	
MODIFICACIÓN: Se modificaron los procedimientos de la evaluación al mérito personal y se eliminaron los procesos DIVULGACIÓN DE REGLAMENTOS Y NORMATIVAS DE RECURSOS HUMANOS Y VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.			

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Lic. Ana Vilma Pereira de Ruiz	Lic. Ricardo Trujillo	Ing. Xenia Menjivar	3.0
Fecha: Febrero 2009	Fecha: Marzo 2009	Fecha: Marzo 2009	
MODIFICACIÓN: Se modificaron los procedimientos de la evaluación al mérito personal, plan de rotación de personal y se agregó el proceso evaluación de interinos.			



**NOMBRE DEL PROCESO: EVALUAR DESARROLLO DEL PERSONAL**

**DEPENDENCIA: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Lic. Ana Vilma Pereira de Ruiz	Ing. Efrain Orantes	Ing. Xenia Menjivar	<b>4.0</b>
Fecha: Marzo 2010	Fecha: Agosto 2010	Fecha: Agosto 2010	

MODIFICACIÓN: Actualización de Normas y Procedimientos debido a cambios en la estructura organizativa.

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Ing. Xenia Menjivar	Ing. Carlos Vásquez	Lic. Indalecio Funes	<b>5.0</b>
Fecha: Junio 2013	Fecha: Septiembre 2014	Fecha: Septiembre 2014	

MODIFICACIÓN: Actualización de normas y procedimientos debido a cambios en la estructura organizativa acorde a lo establecido en Acuerdo de Consejo Directivo #2012-1638.NOV.

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Lic. Indalecio Funes	Lic. Ricardo Trujillo	Lic. Indalecio Funes	<b>6.0</b>
Fecha: Octubre 2019	Fecha: Octubre 2019	Fecha: Noviembre 2019	

MODIFICACIÓN: Actualización de normas y procedimientos debido a cambios en la evaluación al desempeño del personal.

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Lic. Indalecio Funes	Ing. Ricardo Corado	Lic. Indalecio Funes	<b>7.0</b>
Fecha: Agosto 2022	Fecha: Agosto 2022	Fecha: Agosto 2022	

MODIFICACIÓN: Actualización de normas y procedimientos debido a cambios en la evaluación al desempeño del personal.