



---

# INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: División de Recursos Humanos

## INDICE

HOJA DE APROBACIÓN .....	3
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	3
INTRODUCCIÓN.....	6
1. OBJETIVO DEL MANUAL.....	6
2. LINEAMIENTOS PARA SU MODIFICACION .....	6
3. MARCO LEGAL .....	6
4. MISIÓN .....	7
5. VISIÓN.....	7
6. ORGANIGRAMA.....	8
7. DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO DE ORGANIZACIÓN.....	9



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: División de Recursos Humanos

### HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Mayo 2014

AUTORIZADO POR:

Lic. José Indalecio Funes  
Jefe División de Recursos Humanos

Inga. Claudia Jennifer Molina Moreno  
Jefa Unidad de Desarrollo Institucional

REVISADO POR:

Licda. Sonia Lorena B. de Vásquez  
Jefa Depto. Admisión y Empleo

Inga. Xenia Menjivar de Angel  
Jefa Depto. Desarrollo Humano

Inga. Claudia Jennifer Molina Moreno  
Por: Jefa Depto. Gestión de Calidad Institucional

Inga. Alicia Beatriz Azucena  
Jefa Sección Desarrollo y Gestión de Procesos

ELABORADO POR:

Licda. Evellin Yolanda Lozano Ibarra  
Analista de Desarrollo Institucional

ANALISTA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL  
Sección Desarrollo y  
Gestión de Procesos  
-ISSS-



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: División de Recursos Humanos

## REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

### VERSIÓN 0.0

#### CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Lic. Evelyn Yanira Calderón	Lic. Isaac Ernesto Flores Henríquez	Lic. Evelyn Yanira Calderón
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Autorizado por</b>
Fecha: Enero – 2004	Fecha: Enero - 2004	Fecha: Enero – 2005

#### REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Lic. Zulma de Sánchez	Lic. Evellin Y. Lozano Ibarra	Ing. Julio Salomón Montes	1.0
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Fecha: Octubre - 2006	Fecha: Diciembre - 2006	Fecha: Diciembre - 2006	
MODIFICACIÓN: Revisión y actualización de funciones.			

Acuerdo de Consejo Directivo #2007- 0824.JUL	Lic. Evellin Y. Lozano Ibarra	Ing. Julio Salomón Montes	2.0
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Fecha: Julio- 2007	Fecha: Octubre - 2007	Fecha: Octubre- 2007	
MODIFICACIÓN: Se eliminó el elemento de organización Jurídico de Personal, por reestructuración.			



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: División de Recursos Humanos

Acuerdo de Consejo Directivo 2009-1275.OCT.	Lic. Evellin Y. Lozano Ibarra	Ing. Xenia M. Menjívar de Ángel	3.0
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Fecha: Octubre 2009	Fecha: Octubre 2009	Fecha: Enero 2010	

MODIFICACIÓN: Se reorganizó el funcionamiento de los departamentos, realizando traslado de secciones, a fin de que el flujo del proceso sea más fluido. También se creó una sección de RELACIONES LABORALES, incorporando las funciones en el Departamento de Desarrollo del Recurso Humano.

Acuerdo de Consejo Directivo # 2012-1638. NOV.	Lic. Evellin Y. Lozano Ibarra	Lic. José Indalecio Funes	4.0
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Fecha: Noviembre 2012	Fecha: Diciembre 2012	Fecha: Mayo 2014	

MODIFICACIÓN: Mejora a la estructura organizativa de la División mediante la eliminación del Departamento Gestión de Recursos Humanos y cambio de nombre a departamentos por reagrupación de secciones; así como la creación de área Control y Supervisión de la Gestión de recursos humanos como staff.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** División de Recursos Humanos

## INTRODUCCIÓN

El presente Manual de organización de la División de Recursos Humanos, tiene como propósito presentar gráficamente la conformación de la División y además el detalle de funciones sustantivas y de apoyo que le corresponde desarrollar a esta dependencia para su funcionamiento.

Es un medio para el conocimiento de la organización y sus diferentes niveles jerárquicos que la conforman; su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de sus dependencias que la integran, evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando y proporcionar los elementos necesarios para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones.

Es un documento de cumplimiento general, como instrumento de información y consulta, en todas las dependencias que conforman la División, este manual deberá ser actualizado cada vez que se realicen cambios orgánicos funcionales al interior de esta unidad administrativa; por lo que el área afectada deberá proporcionar la información necesaria para este propósito.

### 1. OBJETIVO DEL MANUAL

Proporcionar la información sobre la organización y funcionamiento de las dependencias que conforman la División de Recursos Humanos, a través de la representación gráfica y la descripción de funciones que le corresponde realizar; con el fin de dar a conocer específicamente los objetivos, las funciones y los niveles de autoridad y responsabilidad existentes en las dependencia que la integran.

### 2. LINEAMIENTOS PARA SU MODIFICACION

2.1 Toda actualización al presente manual, por la creación de nuevas dependencias, será realizada sólo con base a un Acuerdo de Consejo Directivo.

2.2 Las actualizaciones serán realizadas sólo por el Departamento Gestión de Calidad Institucional, posterior a recibir el Acuerdo de Consejo Directivo que ampare dicho cambio.

### 3. MARCO LEGAL

**Normas Técnicas de Control Interno Específicas para el ISSS (Mayo 2008)**

#### Capítulo I NORMAS RELATIVAS AL AMBIENTE DE CONTROL

Estructura Organizacional artículos del 24 al 27.

Definición de Áreas de Autoridad, Responsabilidad y Relaciones de Jerarquía artículos del 28 al 30.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** División de Recursos Humanos

**Acuerdo Dirección General N° 2008-01-0026**

Oficialización y cumplimiento obligatorio de los documentos normativos creados, modificados o actualizados por el Departamento de Desarrollo Institucional.

**Acuerdo de Consejo Directivo N° 2012-1638. NOV.**

Mejora a la estructura organizativa de la División de Recursos Humanos.

**4. MISIÓN**

Somos un equipo comprometido con la administración y el desarrollo de las personas que integran la institución, fomentando el cambio de actitudes para lograr la humanización en la prestación de los servicios.

**5. VISIÓN**

Ser un sistema integrado, en la administración y desarrollo de las personas, a través de procesos de calidad y la implementación de programas orientados hacia el cambio de una cultura organizacional, que fomente la justicia social en beneficio de los pacientes y usuarios de los servicios.



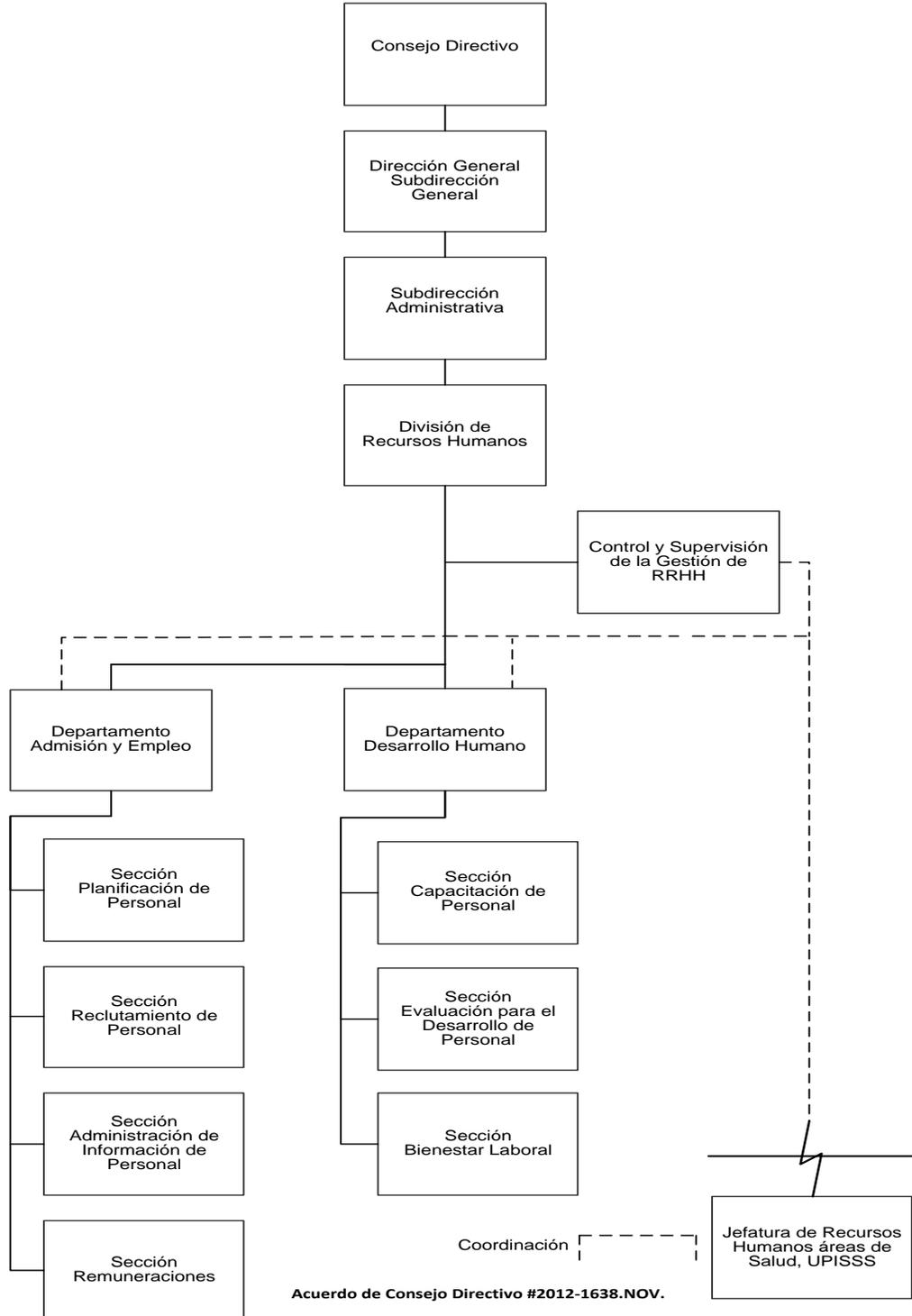
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: División de Recursos Humanos

## 6. ORGANIGRAMA



### INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS





**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** División de Recursos Humanos

## 7. DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO DE ORGANIZACIÓN

### DESCRIPCIÓN

**Nombre:**

**División de Recursos Humanos<sup>1</sup>**

**Depende de:**

Subdirección Administrativa

**Integrado por:**

Jefe de División

Control y Supervisión de la Gestión de Recursos Humanos

Departamento Admisión y Empleo

Departamento Desarrollo Humano

Secretaria

Motorista

**Objetivo:**

Contribuir al logro de los objetivos estratégicos del Instituto, a través de la gestión de los recursos humanos, elaborando e implantando políticas que aseguren la contratación de personal idóneo, el desarrollo de los trabajadores y condiciones laborales para la prestación de servicios humanizados y con calidad, tomando siempre en cuenta la visión Institucional.

**Descripción de Funciones:**

1. Planificar estratégicamente los recursos humanos del Instituto a nivel nacional, velando por la provisión y distribución idónea del personal, de acuerdo a los objetivos institucionales.
2. Controlar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la División de Recursos Humanos.
3. Dirigir estratégicamente la administración del Sistema Escalafonario y recurso humano a nivel institucional.
4. Dirigir estratégicamente los procesos de pago de salarios y prestaciones al personal.
5. Dirigir estratégicamente los programas de evaluación y capacitación del recurso humano del Instituto.

<sup>1</sup> Las dependencias que conforman la División tendrán relación de coordinación con la jefatura de Recursos Humanos de las áreas de Salud y la Unidad de Pensiones en lo correspondiente a la gestión del proceso de recursos humanos.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social**

**DEPENDENCIA: División de Recursos Humanos**

6. Dirigir estratégicamente el otorgamiento de prestaciones sociales y culturales a los empleados del Instituto.
7. Dirigir el fortalecimiento de las relaciones laborales en el ISSS, mediante la integración de diferentes agentes de intervención en todos los niveles de la organización
8. Coordinar el establecimiento de programas estratégicos institucionales enfocados a mejorar el clima y la cultura institucional.
9. Acatar las disposiciones legales emanadas de los organismos contralores, relativas al área de recursos humanos.
10. Planear y definir con las jefaturas involucradas mecanismos de coordinación, para la gestión y administración del personal de las áreas de recursos humanos que se encuentran desconcentradas a nivel nacional; para lograr resultados oportunos y de calidad.
11. Dirigir y controlar el funcionamiento de las áreas, de recursos humanos implementando mejoras cuando sea requerido para obtener resultados eficientes.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** División de Recursos Humanos

## **DESCRIPCIÓN**

**Nombre de la dependencia:**

**Control y Supervisión de la Gestión de Recurso Humano**

**Depende de:**

División de Recursos Humanos

**Integrado por:**

Control y Supervisión de la Gestión de Recurso Humano

**Objetivo:**

Controlar y supervisar la gestión y ejecución correcta de los procesos de recursos humanos del Instituto, velando por la eficiencia y calidad a fin de lograr los resultados esperados que contribuyan al desarrollo de las actividades planificadas.

**Descripción de Funciones:**

1. Establecer la metodología para la elaboración, revisión y actualización de las políticas y procesos de la gestión de recursos humanos con la participación de las jefaturas de las áreas de recursos humanos de los niveles locales.
2. Establecer la metodología de seguimiento al cumplimiento de procesos, normativa y verificación de la realización de los mismos; así como de recomendaciones efectuadas.
3. Establecer, monitorear y evaluar los indicadores de gestión de los procesos de recursos humanos, así como del presupuesto de la División.
4. Implementar ajustes y correcciones sobre la gestión de procesos.
5. Diseñar la metodología e indicadores de seguimiento de proyectos.
6. Coordinar y atender los requerimientos de organismo y usuarios externos
7. Coordinar y elaborar informes sobre requerimientos de entes fiscalizadores.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** División de Recursos Humanos

## **DESCRIPCIÓN**

**Nombre de la dependencia:**  
**Departamento Admisión y Empleo**

**Depende de:**  
División de Recursos Humanos

**Integrado por:**  
Jefe de Departamento  
Sección Planificación de Personal  
Sección Reclutamiento de Personal  
Sección Administración de la Información de Personal  
Sección Remuneraciones  
Secretaria  
Motorista

### **Objetivo:**

Administrar el recurso humano del Instituto de forma eficaz y eficiente, a fin de proveer a la organización del recurso idóneo, así como velar por la correcta administración del sistema escalafonario, cumpliendo con los objetivos y lineamientos institucionales.

### **Descripción de Funciones:**

1. Dirigir y coordinar la planificación de los recursos humanos del Instituto a nivel nacional.
2. Dirigir y controlar los procesos de reclutamiento y selección de personal y la administración de Expedientes Personales a nivel institucional.
3. Dirigir y controlar los trámites de movimientos de personal a nivel institucional bajo las normativas y leyes vigentes.
4. Dirigir y controlar la correcta administración del Sistema Escalafonario.
5. Dirigir y controlar la elaboración del anteproyecto de plazas institucional.
6. Supervisar y controlar los procesos de emisión de planillas de pago de salarios, prestaciones institucionales y otras.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** División de Recursos Humanos

## **DESCRIPCIÓN**

### **Nombre de la dependencia:**

Sección Planificación de Personal

### **Depende de:**

Departamento Admisión y Empleo

### **Integrado por:**

Jefe de Sección

Técnicos de Recursos Humanos II

Secretaría I

### **Descripción de Funciones:**

1. Definir y actualizar la plantilla de personal.
2. Efectuar la investigación y análisis de plazas.
3. Evaluar plazas para proyectos nuevos.
4. Efectuar análisis de puestos para su creación, modificación o eliminación.
5. Realizar estudios para la reclasificación de puestos.
6. Efectuar análisis para el ordenamiento escalafonario y cambios automáticos para empleados a nivel institucional.
7. Actualizar los instrumentos del Sistema Escalafonario (Manual de Clasificación de Puestos, Manual de Descripción de Puestos, Tabuladores Salariales, Reglamentos y otros).



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** División de Recursos Humanos

## **DESCRIPCIÓN**

### **Nombre de la dependencia:**

Sección Reclutamiento de Personal

### **Depende de:**

Departamento Admisión y Empleo

### **Integrado por:**

Jefe de Sección

Técnicos de Recursos Humanos I

Técnicos de Recursos Humanos II

Colaboradores de Sección

Recepción

### **Descripción de Funciones:**

1. Realizar el proceso para el reclutamiento y selección de candidatos para la bolsa de oferentes.
2. Evaluar los candidatos externos e internos que puedan formar parte de la bolsa institucional.
3. Realizar el proceso de entrevistas a candidatos para nuevo ingreso o promoción interna.
4. Analizar los resultados de evaluaciones y emisión de informe final de candidatos.
5. Efectuar el reclutamiento y dotación de estudiantes de servicio social.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** División de Recursos Humanos

## **DESCRIPCIÓN**

### **Nombre de la dependencia:**

Sección Administración de la Información de Personal

### **Depende de:**

Departamento Admisión y Empleo

### **Integrado por:**

Jefe de Sección

Técnicos de Recursos Humanos I

Técnicos de Recursos Humanos II

Digitadores

Colaboradores de Sección

Recepcionista

Secretaría I

Archivistas

### **Descripción de Funciones:**

1. Formular y controlar el Presupuesto de Plazas.
2. Revisar, analizar y efectuar los nombramientos de personal.
3. Emitir y reponer el carné de empleados.
4. Administrar y custodiar los expedientes de empleados.
5. Emitir el historial laboral de empleados activos y pasivos.
6. Registrar, gestionar y controlar diferentes trámites administrativos de personal como: bajas, licencias, traslados, permutas, fraccionamiento de horas y otras.
7. Mantener actualizado el Inventario de Recursos Humanos.
8. Emitir Constancias de trabajo.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** División de Recursos Humanos

## **DESCRIPCIÓN**

### **Nombre de la dependencia:**

Sección Remuneraciones

### **Depende de:**

Departamento Admisión y Empleo

### **Integrado por:**

Jefe de Sección

Técnicos de Recursos Humanos I

Técnicos de Recursos Humanos II

Colaboradores de Sección

Secretaría I

### **Descripción de Funciones:**

1. Realizar el trámite para el pago de horas extras.
2. Generar las planillas de riesgos comunes y previsionales.
3. Generar las planillas para el pago de salarios y prestaciones económicas a los trabajadores del Instituto (Alimentación y Transporte, Bonificación al Mérito, Prima Especial y Aguinaldo).
4. Efectuar el trámite para descuentos en planillas.
5. Registrar y controlar los movimientos por vacaciones.
6. Emitir las solvencias y constancias varias.
7. Administrar el sistema de control de asistencia.
8. Generar la planilla para el pago de la prestación de lentes.
9. Registrar las inasistencias del personal a nivel institucional.
10. Generar planillas por atención médica asistencial y por procedimientos médico quirúrgicos, diagnósticos y terapéuticos.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** División de Recursos Humanos

## **DESCRIPCIÓN**

**Nombre de la dependencia:**  
**Departamento Desarrollo Humano**

**Depende de:**  
División de Recursos Humanos

**Integrado por:**  
Jefe de Departamento  
Sección Capacitación de Personal  
Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal  
Sección Bienestar Laboral  
Secretaria  
Motorista

### **Objetivo:**

Coordinar y dirigir el diseño e implementación de programas estratégicos de evaluación, capacitación, desarrollo del recurso humano y controlar las prestaciones, con el fin de contribuir a fortalecer y desarrollar las competencias del personal y la humanización de la salud, así como la cultura y clima organizacional, con el fin de lograr mayor eficiencia y calidad en la atención de los usuarios.

### **Descripción de Funciones:**

1. Controlar las prestaciones sociales, culturales y deportivas al Personal del ISSS.
2. Administrar y controlar los planes de capacitación y desarrollo para el personal del ISSS.
3. Elaborar el diseño e implementaciones de planes que promuevan el desarrollo de la cultura organizacional del Instituto y el mejoramiento del clima laboral.
4. Dirigir y controlar el proceso de evaluación del desempeño del personal a nivel Institucional.
5. Dirigir el diseño e implementación de programas y procesos que contribuyan a mejorar y mantener buenas relaciones laborales en el Instituto.
6. Dirigir la realización de diagnósticos de clima, cultura y de intervención de la relación laboral.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** División de Recursos Humanos

## **DESCRIPCIÓN**

### **Nombre de la dependencia:**

Sección Capacitación de Personal

### **Depende de:**

Departamento Desarrollo Humano

### **Integrado por:**

Jefe de Sección

Técnicos de Recursos Humanos I

Técnicos de Recursos Humanos II

Colaboradores de Sección

Secretaría I

### **Descripción de Funciones:**

1. Realizar la inducción de los empleados.
2. Elaborar diagnósticos de necesidades de capacitación.
3. Realizar la planificación, gestión, ejecución y desarrollo de capacitaciones.
4. Realizar la logística del trámite de becas.
5. Gestionar alianzas y convenios interinstitucionales para fines de formación de personal
6. Diseñar y ejecutar programas de desarrollo humano.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** División de Recursos Humanos

## **DESCRIPCIÓN**

### **Nombre de la dependencia:**

Sección Evaluación para el Desarrollo del Personal

### **Depende de:**

Departamento Desarrollo Humano

### **Integrado por:**

Jefe de Sección

Técnicos de Recursos Humanos II

Secretaría I

### **Descripción de Funciones:**

1. Diseñar la metodología de evaluación del mérito y evaluación de interinos.
2. Administrar la información de los resultados obtenidos de las evaluaciones y asistencia técnica a nivel nacional.
3. Ejecutar el proceso de evaluación del mérito personal.
4. Ejecutar el proceso de evaluación de interinos de la Administración Superior y la División de Recursos Humanos
5. Realizar la evaluación del clima y cultura laboral.
6. Gestionar la apertura de ventas de alimentos en las dependencias del ISSS y monitoreo de éstas a nivel nacional.
7. Elaborar y dar seguimiento al plan de carrera.
8. Evaluar la formación y capacitación del personal.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** División de Recursos Humanos

## **DESCRIPCIÓN**

### **Nombre de la dependencia:**

Sección Bienestar Laboral

### **Depende de:**

Departamento Desarrollo Humano

### **Integrado por:**

Jefe de Sección

Técnicos de Recursos Humanos I

Técnicos de Recursos Humanos II

Secretaria

### **Descripción:**

1. Gestionar y calcular las prestaciones de calzado, tela y prendas de vestir para uniformes.
2. Realizar la gestión de los beneficios para empleados.
3. Implementar programas de motivación y recreación para los trabajadores y su grupo familiar que contribuyan a mejorar el clima laboral.
4. Realizar estudios de relaciones laborales y darles seguimiento.
5. Atender quejas, reclamos y conflictos laborales presentados por los trabajadores.
6. Realizar las gestiones de facilidades para despensa familiar.
7. Gestionar el pago de subsidios para la compra de lentes.
8. Realizar el cálculo para el pago de seguro de vida, ayuda en caso de muerte y gratificación por servicios prestados.
9. Analizar y realizar informes para el reintegro de ex trabajadores del Instituto.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** División de Recursos Humanos

## **Funciones de Apoyo en las dependencias de la División de Recursos Humanos**

### **Departamentos**

1. Formular, consolidar y dar seguimiento al presupuesto anual de funcionamiento del Departamento.
2. Elaborar y monitorear el Plan Anual de Trabajo.
3. Fomentar la capacitación del personal del área en coordinación con el Departamento Desarrollo Humano.
4. Elaborar informes para los diferentes entes fiscalizadores.

### **Secciones**

1. Generar informes mensuales de los indicadores de gestión y de producción mensual que realiza el personal de la sección.
2. Apoyar la formulación y seguimiento de la ejecución presupuestaria, formulación y evaluación del Plan Anual de Trabajo del Departamento.
3. Fomentar la capacitación del personal del área en coordinación con el Departamento Desarrollo Humano.
4. Recepcionar, dar seguimiento y controlar la correspondencia.
5. Atender requerimientos de usuarios externos de acuerdo a los lineamientos de la División de Recursos Humanos.