



---

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

**CAPACITACIÓN DE PERSONAL**



## **CONTENIDO**

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	4
CAPÍTULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	5
1. INTRODUCCIÓN	5
2. USO Y ACTUALIZACIÓN	5
3. OBJETIVOS DEL MANUAL	6
4. MARCO LEGAL	6
CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	8
OBJETIVO DEL MANUAL DE "CAPACITACIÓN DE PERSONAL"	8
PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS	8
1. CAPACITACIÓN DE PERSONAL	8
1.1. NORMAS ESPECÍFICAS	8
1.2. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL	11
1.3. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO ELABORAR Y EJECUTAR TEMAS DE FORMACIÓN	12
2. INDUCCIÓN GENERAL AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO	13
2.1. NORMAS ESPECÍFICAS	13
2.2. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL DE NUEVO INGRESO	13



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Junio 2015

AUTORIZADO POR:

  
Lic. José Indalecio Funes Ramos  
Jefe de Unidad de Recursos Humanos



  
Inga. Claudia J. Molina Moreno  
Jefe de Unidad de Desarrollo Institucional



REVISADO POR:

  
Inga. Xenia María Menjivar Avarado  
Jefe Depto. Desarrollo Humano



  
Ing. Efraín Eugenio Orantes Martínez  
Jefe Depto. Gestión de Calidad Institucional



  
Licda. Norma Ivania Marroquín  
Jefe Sección Capacitación de Personal



  
Inga. Alicia Beatriz Azucena Martínez  
Jefe Sección Desarrollo y Gestión de Procesos



ELABORADO POR:

  
Ing. Carlos Alfredo Vásquez Rodríguez  
Analista de Desarrollo Institucional





Manual de normas y procedimientos de Capacitación de Personal.  
Versión: 3.0

DEPENDENCIA: Sección Capacitación de Personal,  
Unidad de Recursos Humanos.

## REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

### VERSIÓN 3.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Lic. Mario Guerra	Ing. Williams Moto	Licda. Zulma Molina de Sánchez
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>
Fecha: Diciembre 2006	Fecha: Diciembre 2006	Fecha: Diciembre 2006

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Licda. Ana Nelly de Orellana	Licda. Reina María Guerra	Ing. Xenia María Menjívar	1.0
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Fecha: Enero-2008	Fecha: Febrero 2009	Fecha: Febrero 2009	

MODIFICACIÓN: Actualización de Normas y Procedimientos.

Licda. Ana Vilma Pereira de Ruiz	Ing. Efraín Orantes Martínez	Ing. Xenia María Menjívar	2.0
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Fecha: Abril 2010	Fecha: Junio 2010	Fecha: Diciembre 2010	

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

Ing. Xenia María Menjívar	Ing. Carlos Alfredo Vásquez	Lic. José Indalecio Funes	3.0
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Fecha: Junio 2013	Fecha: Junio 2015	Fecha: Junio 2015	

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 y Acuerdo de Consejo Directivo #2015-0458.ABR por cambio en la dependencia jerárquica de la Unidad de Recursos Humanos.



## **CAPÍTULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

### **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, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales serán cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad.

Este manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto. 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 manual 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 manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

### **2. USO Y ACTUALIZACIÓN**

- Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del manual para consulta y análisis del trabajo.
- El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas que conserven o mejoren la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- Posterior a las actualizaciones del manual, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de



Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubieren cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.

- El Departamento Gestión de Calidad Institucional será 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**

- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los procesos 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**

- **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  
Artículo 2  
Objetivos del Sistema de Control Interno  
Artículo 3  
Responsables del Sistema de Control Interno  
Artículo 5  
Capítulo I  
Normas relativas al ambiente de control  
Integridad y Valores Éticos  
Artículo 10  
Compromiso con la Competencia  
Artículo 15



Políticas y prácticas para la Administración del Capital Humano

Artículo 26

Capítulo III

Normas Relativas a las Actividades de Control

Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos

Artículos 42 al 45

Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación

Artículos 46 y 47

Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros

Artículos 48 y 49

Capítulo V

Normas Relativas al Monitoreo

Monitoreo sobre la Marcha

Artículo 84

- **Acuerdo Dirección General No. 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 #2012-1638.NOV**

Aprobación de propuesta de mejora a la estructura organizativa de la División de Recursos Humanos.

- **Acuerdo de Consejo Directivo #2015-0458.ABR**

Aprobación de cambios en la dependencia jerárquica de la antigua División de Recursos Humanos, convirtiéndose en Unidad de Recursos Humanos.



## CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

### Objetivo del manual de "Capacitación de Personal"

Establecer las actividades necesarias para ejecutar el análisis de las solicitudes de capacitación, la adquisición de compras y servicios de capacitación, el trámite de becas a personal administrativo autorizado por la Administración Superior, así como la inducción al personal de nuevo ingreso del ISSS.

### Procedimientos incluidos

1. Capacitación de personal.
2. Inducción general al personal de nuevo ingreso.

### 1. Capacitación de personal

#### 1.1. Normas específicas

1. La Sección Capacitación de Personal realizará una vez al año, el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación a nivel Institucional con el objetivo de elaborar el Plan Anual de Capacitación.
2. La Unidad de Recursos Humanos podrá solicitar que sean agentes multiplicadores a los empleados que participen en los eventos de formación.
3. La temática a desarrollar en los diferentes programas de capacitación incluidos en el Plan Anual, será establecida con base en el análisis de los resultados obtenidos del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación de cada área y dependencia.
4. El Plan Anual de Capacitación deberá ser aprobado por la Unidad de Recursos Humanos, Dirección General y Consejo Directivo.
5. La Sección Capacitación de Personal, en consideración de las políticas vigentes de ahorro y austeridad del sector público, podrá:
  - a. Impartir y/o monitorear temas de formación (previa solicitud) a otras entidades gubernamentales que conformen la denominada "red interinstitucional de capacitación".
  - b. Enviar empleados del ISSS a recibir temas de formación en otras dependencias gubernamentales.



CÓD.: MNP-A-032

U. José Indalecio Funes  
Jefe Unidad de Recursos Humanos



F. Ingda. Claudia Jennifer Molina  
Jefa de Unidad de Desarrollo Institucional

Página 8 de 13


Fecha de  
modificación  
26 / 04 / 2019






6. Las dependencias que requieran capacitaciones fuera del plan anual aprobado, sean estos cursos cerrados o abiertos, deberán solicitar vía electrónica a la Sección Capacitación de Personal, diez días hábiles antes de la fecha de realización, si se realiza con recursos internos; o treinta días hábiles, si hubiese que tramitar compra del servicio; para su respectivo análisis y aprobación.
7. Todas las notificaciones relacionadas con la capacitación no programada deberán realizarse en formato electrónico.
8. La aprobación de las solicitudes de capacitación, se otorgarán previo análisis; según los siguientes criterios:
  - a. Cumplimiento de objetivos estratégicos y acciones priorizadas por la Administración Institucional.
  - b. El tema sea para beneficio Institucional.
  - c. Relacionado a la labor desempeñada.
  - d. El curso no haya sido impartido durante los dos años anteriores.
  - e. Nivel académico de los participantes, de acuerdo a los requisitos del curso.
9. El empleado que participe en los cursos del puesto, que sean financiados por el Instituto, firmará una carta compromiso para multiplicar los conocimientos adquiridos, en un plazo no mayor de 90 días hábiles. En los casos que la capacitación la recibieran Dirección General, Subdirector General, Subdirectores de Salud y Administrativo, Unidades y Divisiones, éstos están exentos de la firmar la carta compromiso y de multiplicación de conocimientos. Así también, en los casos que el 100% del personal de un área reciba la capacitación, el Jefe de dicha área elaborará una nota para la Sección Capacitación de Personal donde se compromete a verificar que los conocimientos adquiridos se pongan en práctica en el área de trabajo.
10. El empleado que firma carta compromiso de multiplicación, que no cumpla con lo establecido en el numeral anterior, está obligado a reintegrar el costo del curso, a través del área correspondiente.
11. La Sección Capacitación de Personal será la encargada de realizar el trámite respectivo ante el Consejo Directivo del ISSS para obtener la autorización de becas de candidatos del área administrativa.
12. La Sección Capacitación de Personal podrá realizar compras de insumos o servicios necesarios para los eventos de capacitación bajo las modalidades reguladas dentro del Instituto.

CÓD : MNP- A- 032

F.   
F. José Indalecio Funes  
Jefe Unidad de Recursos Humanos

F.   
F. Inga Claudia Jennifer Molina  
Jefa de Unidad de Desarrollo Institucional



Página 9 de 13

Fecha de  
modificación  
26 / 04 / 2019

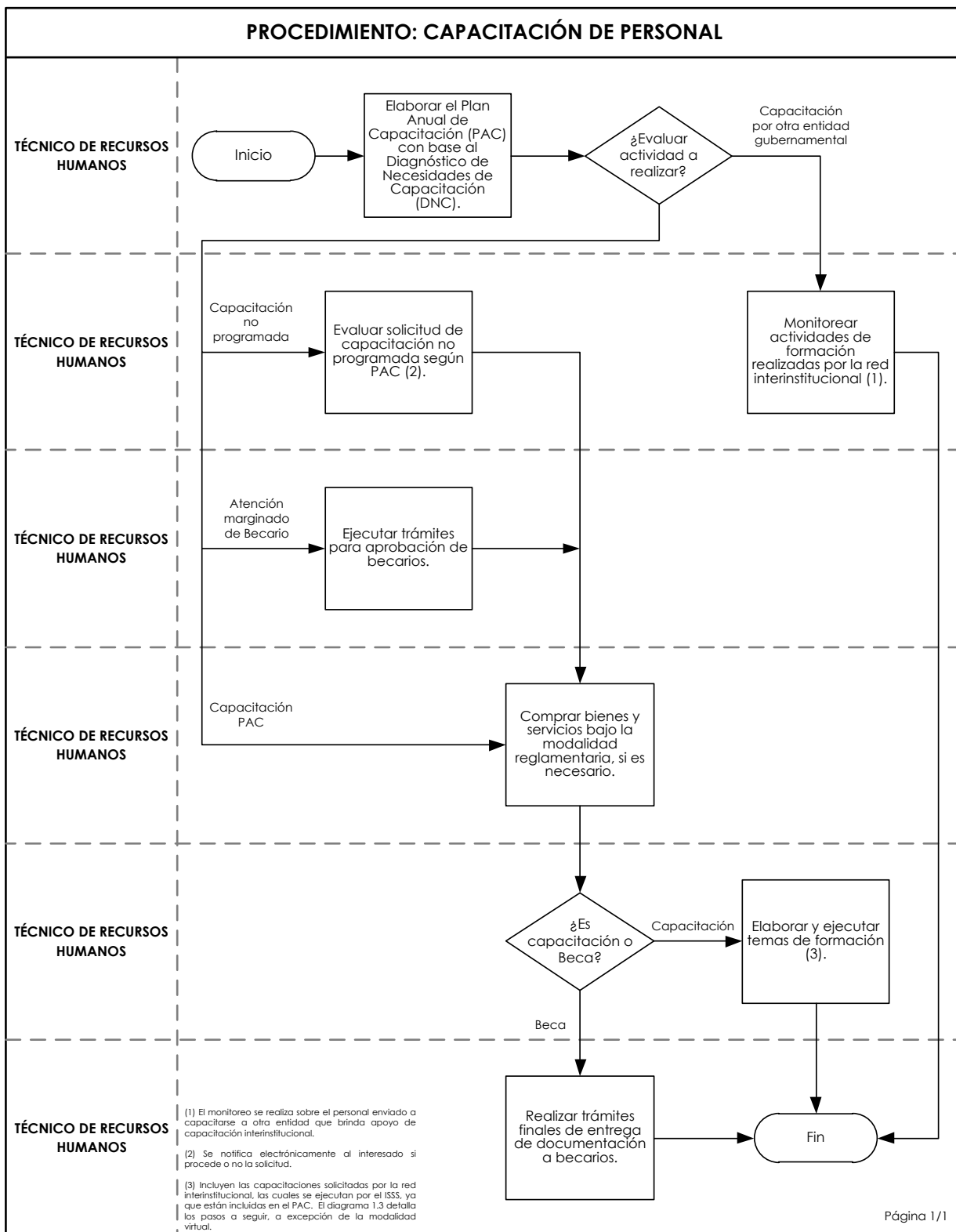




13. La Sección Capacitación de Personal deberá remitir por medios digitales, las invitaciones para un evento de capacitación al Jefe de la Dependencia o Director del Centro de Atención, donde labore el empleado a capacitar, como mínimo cinco días hábiles antes de que inicie el evento.
14. Será responsabilidad de la Jefatura a quién se remitan las invitaciones, informar oportunamente al personal bajo su cargo.
15. No se podrá enviar sustitutos a los eventos de formación, sin previa autorización.
16. La Sección Capacitación de Personal, llevará el control y registro de asistencia de diferentes eventos de formación, a fin de conformar una base de datos que permita la generación de informes oportunos a las áreas solicitantes.
17. Ningún empleado deberá firmar la asistencia, ni recibir el material en ausencia de otro, de lo contrario se cumplirá lo dispuesto en el reglamento interno de trabajo.
18. Los temas de la carta didáctica, estarán acordes a los objetivos del Plan Anual de Capacitación.
19. Todas las cartas didácticas con el material correspondiente deberá ser entregado durante el mes de enero.
20. La Sección Capacitación de Personal realizará los trámites de firma de carta compromiso por parte de los becarios, entregar los insumos necesarios para iniciar sus estudios en el extranjero así como resguardar un expediente de la documentación generada durante el proceso de autorización del becario.
21. La Sección Capacitación de Personal podrá retomar los temas de formación del Plan Anual de Capacitación para desarrollarlos a distancia o de forma semipresencial bajo la modalidad virtual, a través de la plataforma electrónica institucional destinada para tal fin.

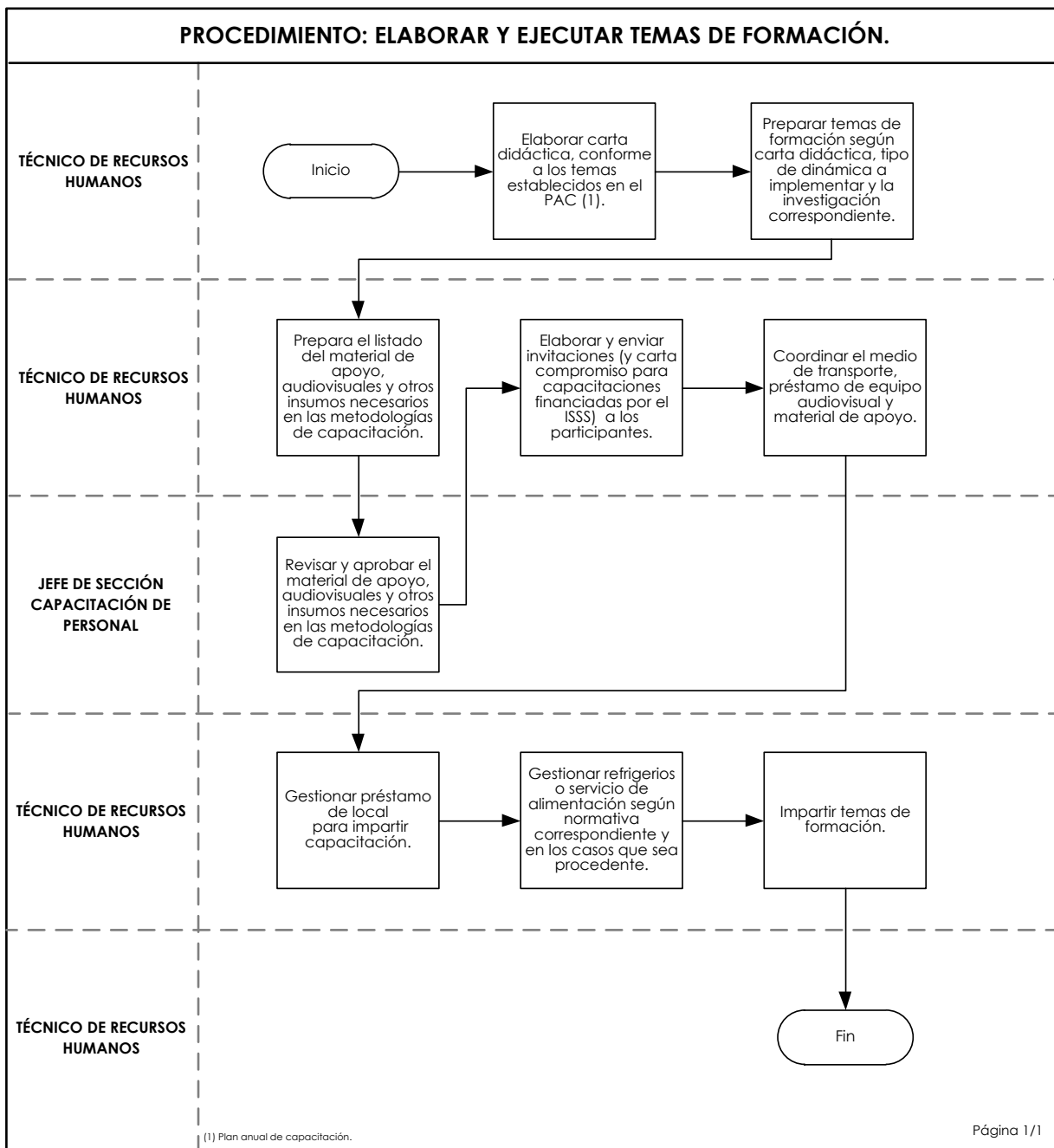


## 1.2. Diagrama del procedimiento de capacitación de personal





### 1.3. Diagrama del procedimiento Elaborar y ejecutar temas de formación





## 2. Inducción general al personal de nuevo ingreso

### 2.1. Normas específicas

1. El personal de la Sección Capacitación solicitará al área correspondiente de administrar la información del personal, una base de datos del personal contratado por primera vez en el ISSS, a fin de enviarles invitación electrónica al proceso de inducción general.
2. El encargado de desarrollar la inducción con el personal de nuevo ingreso será un recurso designado por la Jefatura de Sección Capacitación de Personal.
3. La Sección Capacitación de Personal será la responsable de actualizar el Manual de Bienvenida, cuando se considere conveniente.

### 2.2. Diagrama del procedimiento Inducción al personal de nuevo ingreso.

