



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS -SDRRHH-

INSPECTORÍA GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

ACUERDO INTERNO NÚMERO 012-2025
Guatemala, 27 de enero de 2025

LA INSPECTORA GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

CONSIDERANDO:

Que conforme al Decreto Número 18-2008 del Congreso de la República, Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad es responsable de velar por el cumplimiento de los Controles Internos del Sistema, estableciendo el mismo artículo que un Reglamento específico normará lo atinente a su funcionamiento.

CONSIDERANDO:

Que por medio del Acuerdo Gubernativo Número 177-2011, Reglamento de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, se establece en el artículo 4 que el Inspector General es la autoridad superior de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, razón por la cual le corresponde velar por el uso correcto de los recursos asignados.

CONSIDERANDO:

Que para garantizar la eficiencia y eficacia de la organización, asegurar el respeto a la legalidad en sus actividades y promover la transparencia en el uso de los recursos asignados, es necesario modificar la normativa interna por lo que se contempla la actualización del Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Administrativa y Financiera de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, en atención a la estructura orgánica, funciones, mecanismos de coordinación para el cumplimiento de las funciones propias la Inspectoría, orientando su actuar hacia la modernización de la administración pública, mediante el ejercicio de la función administrativa y ejecución de nuevos procesos para la mejora continua, así como la detección y corrección de posibles omisiones.

CONSIDERANDO:

Que las funciones que se desarrollan en la Dirección Administrativa y Financiera derivan de la naturaleza de puestos que requieren especialidades y debido a las normas que rigen el actuar específico de cada puesto se hace necesaria la implementación de manuales para cada área.

POR TANTO:

Con base a lo considerado y con fundamento en los artículos: 152 y 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 38 del Decreto 18-2008 Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad; 59 del Acuerdo Gubernativo 166-2011 del Reglamento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad. En el ejercicio de las atribuciones que le confiere el Acuerdo Gubernativo Número 177-2011, Reglamento de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. Aprobación. Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos de la Dirección Administrativa y Financiera -DAF- que corresponde a la versión 02 del Manual de la Subdirección de Recursos Humanos de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.

ARTÍCULO 2. Definición. El Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos de la Dirección Administrativa y Financiera, es el documento que establece la formulación, supervisión, monitoreo y evaluación de los procesos y procedimientos administrativos específicos, fomentando una cultura organizacional orientada a la mejora continua.

ARTÍCULO 3. Ámbito de aplicación. Es de observancia obligatoria para los servidores públicos que desempeña sus funciones en la Subdirección de Recursos Humanos, por lo que se le instruye el debido cumplimiento a lo establecido en Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.

ARTÍCULO 4. Actualización. Corresponde a la Subdirección de Recursos Humanos en conjunto con la Dirección de Análisis y Seguimiento Interno, actualizar el manual por las necesidades que surjan de las reformas a la normativa legal vigente aplicable y a los cambios relacionados a la administración y funciones de la institución por lo que se deben realizar revisiones periódicas.

ARTÍCULO 5. Vigencia. El presente Acuerdo cobra vigencia de forma inmediata.

ARTÍCULO 6. Divulgación. Corresponde a la Dirección de Análisis y Seguimiento Interno hacer las notificaciones y gestiones correspondientes para su divulgación.

ARTÍCULO 7. Derogatoria. Se deroga toda disposición que contradiga el presente acuerdo.

COMUNÍQUESE


Lcda. Sandy Melissa Lohol Calderón, M. A.
INSPECTORA GENERAL
Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad





Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

FICHA DE REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN


El Manual de Normas y Procedimientos forma parte de la Plataforma Documental de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, como soporte técnico de la planificación, actuación y seguimiento de las actividades institucionales para referencia de todo el personal. Debe ser socializado e implementado por el personal involucrado en las actividades de su competencia, como parte de los procesos de gestión y mejora continua de la Institución.

No.	Fecha	Descripción de actualización	Acción	Responsable
1.	22/10/2024	Primera actualización	Elaboró	Firma y sello Lcda. Karla Maribel Mérida Castillo Encargada Temporal (A.I.) de la Subdirección de Recursos Humanos
2.	23/10/2024	Primera actualización	Revisó	Firma y sello Lic. L. A. Orellana Director Administrativo y Financiero Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
3.	21/01/2025	Primera actualización	Revisó DASI	Firma y sello Lcda. L. A. L. López JEFE DE INVESTIGACIÓN Y DOCTRINA DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO INTERNO INSPECTORÍA GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD
4.	22/01/2025	Primera actualización	Validó DASI	Firma y sello M. Sc. Carlos Fernando Coronado Castilla Director de Análisis y Seguimiento Interno Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
5.	27/01/2025	Primera actualización	Validó DAJ	Firma y sello Licda. Ana Carolina Duarte Duarte Subdirectora de Asesoría Jurídica Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
6.	27/01/2025	Primera actualización	Aprobó	Firma y sello Lcda. Sandy Melissa Lora Calderón, M. A. INSPECTORA GENERAL Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad


	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. DEFINICIONES.....	2
III. MARCO NORMATIVO.....	4
A. Leyes	4
B. Reglamentos.....	6
C. Normativa y Manuales	7
IV. MARCO INSTITUCIONAL.....	9
A. Misión	9
B. Visión	9
C. Principios	9
D. Valores.....	10
E. Organigrama de la Dirección Administrativa y Financiera	13
F. Organigrama de la Subdirección de Recursos Humanos	13
V. JUSTIFICACIÓN.....	14
VI. OBJETIVOS	15
A. General.....	15
B. Específicos	15
VII. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	16
VIII. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	17
A. Subdirector (a) de Recursos Humanos.....	17
1. Proceso de administrar el Recurso Humano de la IGSNS.....	17
Procedimiento de Administración y Gestión del Recurso Humano de la IGSNS	19
Procedimiento de presentación y revisión de programación de vacaciones.....	22
B. Jefe de Admisión de Personal	24
1. Proceso de admisión de Personal	24
Procedimiento de requisición de personal 011- 022 por Despacho Superior ...	26
Procedimiento de requisición de personal 011-022 por Dirección Solicitante...	29
Modalidades de convocatoria (interna y externa) personal 011- 022.....	32
Procedimiento de Requisición de Servicios Técnicos y/o Profesionales 029. ...	35
Procedimiento de solicitud, recepción de documentos, y entrevistas preliminares	38
Procedimiento de aplicación de pruebas psicométricas y específicas, verificación de referencias laborales y/o personales.	41
Procedimiento de informe de selección de personal.....	44
C. Jefe de Gestión de Personal	46
1. Proceso de Solicitud de permisos y vacaciones	46
Procedimiento de presentación y revisión de solicitud de permisos.	48
Procedimiento de presentación y revisión de solicitud de vacaciones.....	50
2. Proceso de emisión de constancias laborales y de ingresos	52

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025

Procedimiento de emisión de constancias laborales y de ingresos	54
3. Proceso de contratación de personal.....	56
Procedimiento de contratación de personal permanente renglón 011	58
Procedimiento de contratación de personal por contrato renglón 022	61
Procedimiento de contratación de personal por servicios técnicos y profesionales renglón 029.....	64
4. Proceso de suspensión y alta de labores IGSS	67
Procedimiento de suspensión de labores por el IGSS 011 y 022	69
Procedimiento de alta de suspensión por el IGSS 011 y 022	71
5. Proceso de terminación de la relación laboral	73
Procedimiento de terminación de la relación laboral por renuncia, remoción y rescisión de contrato.....	75
D. Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	78
1. Proceso de inducción de personal de nuevo ingreso.....	78
Procedimiento de inducción al personal de nuevo ingreso	80
2. Proceso de evaluación del desempeño	82
Procedimiento de evaluación del desempeño anual.....	84
Procedimiento de evaluación del desempeño período de prueba o ascenso ...	87
3. Proceso de diagnóstico de necesidades de capacitación	90
Procedimiento de identificación de las necesidades de capacitación del personal de la IGSNS.....	92
4. Proceso de capacitaciones	94
Procedimiento de plan anual de capacitación.....	96
Procedimiento de nombramientos a capacitaciones externas.	99
Procedimiento de ingreso de información de capacitaciones recibidas	101
Procedimiento de registro de diplomas	103
IX. DIVULGACIÓN	105
X. REFERENCIAS.....	106
XI. ANEXOS	107
A. Glosario de Términos.....	107
B. Definición de Códigos de Procedimientos	108
C. Registro documental.....	108

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 1 de 108


I. INTRODUCCIÓN

La Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad IGSNS es responsable de velar por el cumplimiento de los controles internos. Su misión es garantizar que todas las áreas bajo su supervisión operen de acuerdo con las normativas y estándares establecidos, promoviendo la eficiencia y la transparencia en la organización. Dentro de esta estructura, la Subdirección de Recursos Humanos desempeña un papel importante, al gestionar el talento humano necesario para cumplir con los objetivos de la institución.

Por lo tanto, el presente manual tiene como finalidad establecer los lineamientos generales que guíen los procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos, abarcando las diversas actividades realizadas por sus jefaturas: Admisión de Personal, Gestión de Personal y Capacitación y Desarrollo de Personal. Este documento no solo proporciona un marco formal de regulación, sino que también se constituye como una herramienta práctica y accesible para facilitar el cumplimiento de las funciones inherentes a cada área.

El manual tiene como objetivo estandarizar de manera eficiente y eficaz las operaciones de la Subdirección, proporcionando directrices claras para la administración y gestión integral del recurso humano, la selección de personal altamente calificado y la implementación de programas de capacitación continua. Al garantizar que todos los procedimientos se ejecuten de manera coherente y alineada con los objetivos institucionales, se fomenta un entorno laboral estructurado y enfocado en la consecución de resultados de calidad.

En este sentido, se convierte en un recurso fundamental, cuyo alcance facilitará la inducción, formación y desarrollo de competencias del personal, contribuyendo al fortalecimiento de la profesionalización y al crecimiento de quienes integran esta Subdirección, en beneficio de los objetivos de la IGSNS.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 2 de 108

II. DEFINICIONES

Aspirante: Persona que ha obtenido derecho a ocupar un cargo público, según las disposiciones legales.

Capacitación: Conjunto de actividades de formación que se realizan en el seno de una organización para mejorar las habilidades de sus empleados y estimular o actualizar los conocimientos y actitudes necesarias para cubrir las necesidades de la empresa con el objetivo de mejorar su rendimiento.

Desempeño: Dícese del rendimiento de una persona a la hora de llevar a cabo sus funciones.

Discrepancia: Diferencia, desigualdad que resulta de la comparación de las cosas entre sí.


Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC): Es una prueba que muestra los conocimientos faltantes. Se recomienda aplicarla cuando hay altibajos en el desempeño de un colaborador o cuando se ha comenzado un proyecto adoptando algún nuevo proceso, tecnología o reglamento en la organización.

Entrevista: Es una conversación entre un candidato y un entrevistador que tiene como objetivo determinar si el candidato es adecuado para el puesto que se busca cubrir. Para ello, el entrevistador realiza una serie de preguntas sobre la experiencia, trayectoria, expectativas sobre el trabajo y evalúa las habilidades comunicativas y cualidades del candidato.

Estandarizar: Tipificar, ajustar o adaptar a un tipo, modelo o norma alguna cosa.

Evaluación del Desempeño: Es un proceso que permite medir el rendimiento de los empleados y brindarles retroalimentación para su desarrollo profesional. Es una herramienta fundamental ya que les permite alinear los objetivos individuales de los empleados con los de la organización.

Gestión: Conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 3 de 108

Inducción: Proceso para la adecuada incorporación de los nuevos empleados a una organización ya que, facilita la integración y la adaptación al puesto de trabajo. También se le conoce como onboarding.


Políticas: Es el conjunto de actividades que se asocian con la toma de decisiones en grupo, u otras formas de relaciones de poder entre individuos, como la distribución de recursos o el estatus. Son orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado.

Pruebas psicométricas: Es una serie de evaluaciones diseñadas por profesionales calificados (psicólogos o expertos en psicometría) con el objetivo de medir la capacidad cognitiva, los rasgos de personalidad y el estado de salud mental.

Rescindir: Dejar sin efecto un contrato o una obligación. Sinónimos: anular, invalidar, cancelar.

Técnica: Es el conjunto de procedimientos, reglas, normas, acciones y protocolos que tiene como objetivo obtener un resultado determinado y efectivo, ya sea en el campo de la informática, las ciencias, el arte, el deporte, la educación o en cualquier otra actividad.

Vacaciones: Descanso temporal de una actividad habitual.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 4 de 108

III. MARCO NORMATIVO

A. Leyes

Constitución Política de la República de Guatemala

- **ARTÍCULO 107.** Trabajadores del Estado. Los trabajadores del Estado están al servicio de la administración pública y nunca de partido político, grupo, organización o persona alguna.


Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala.

Código de Trabajo y Otras Leyes Afines, Decreto Número 1441 del Congreso de la República de Guatemala.

Su objetivo es regular las relaciones laborales, garantizando los derechos y deberes de trabajadores y empleadores, promoviendo un ambiente de trabajo justo, seguro y digno, además de facilitar la justicia social en el ámbito laboral.


Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, Decreto Número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala.

- **ARTICULO 1. Objeto de la ley.** La presente Ley tiene por objeto crear normas y procedimientos para transparentar el ejercicio de la administración pública y asegurar la observancia estricta de los preceptos constitucionales y legales en el ejercicio de las funciones públicas estatales, evitar el desvío de los recursos, bienes, fondos y valores públicos en perjuicio de los intereses del Estado; establecer los mecanismos de control patrimonial de los funcionarios y empleados públicos durante el ejercicio de sus cargos, y prevenir el aprovechamiento personal o cualquier forma de enriquecimiento ilícito de las personas al servicio del Estado y de otras personas individuales o jurídicas que manejen, administren, custodien, recauden e inviertan fondos a valores públicos, determinando la responsabilidad en que incurran.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 5 de 108

Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Decreto Número 18-2008 del Congreso de la República de Guatemala.

- **ARTICULO 1. Objeto de la ley.** La presente ley tiene por objeto establecer las normas jurídicas de carácter orgánico y funcional necesarias para la realización coordinada de las actividades de seguridad interior, exterior y de inteligencia por parte del Estado de Guatemala, para que en forma integrada, sistematizada, eficiente y eficaz esté en capacidad de anticipar y dar respuesta efectiva a riesgos, amenazas y vulnerabilidades, a fin de estar preparado para prevenirlos, enfrentarlos y contrarrestarlos en observancia de la Constitución Política de la República, el respeto de los derechos humanos y el cumplimiento de los tratados internacionales ratificados por Guatemala.
- **ARTICULO 14. Carrera Profesional del Sistema Nacional de Seguridad y del Consejo Nacional de Seguridad.** Se establece la Carrera Profesional del Sistema Nacional de Seguridad, la cual estará del Consejo Nacional de Seguridad a través de la Comisión de Asesoramiento y Planificación. La carrera profesional será obligatoria y comprenderá la formación, capacitación, profesionalización, sanción, remoción, evaluación y promoción, a través del cual se garantiza que el recurso humano de los diferentes componentes del Sistema Nacional de Seguridad esté debidamente calificado, con vocación de servicio y ética en el desempeño de sus funciones, respetando el ámbito especializado de cada institución.
- **ARTÍCULO 15. Obligatoriedad de formación profesional.** Las instituciones que forman el Sistema Nacional de Seguridad están obligadas a establecer programas de profesionalización en su respectiva especialidad.
- **ARTÍCULO 16. Sistemas de carrera.** El Sistema Nacional de Seguridad, a través del Consejo Nacional de Seguridad, deberá impulsar en todos sus componentes los respectivos sistemas de carrera profesional que garanticen la formación, capacitación, profesionalización, evaluación y promoción del recuso humano (...).
- **ARTÍCULO 38. Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.** La Inspectoría General es responsable de velar por el cumplimiento de los controles internos del sistema, debiendo rendir informes permanentes al Consejo Nacional de Seguridad. Esta Inspectoría General coordinará

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 6 de 108

funcionalmente su trabajo con las instancias de control e inspectorías de los ministerios e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad para garantizar la eficiencia y eficacia de la organización, el respeto a la legalidad en sus actividades y la transparencia en el empleo de los recursos asignados.


Ley de Servicio Civil Decreto No. 1748 del Congreso de la República

Que los objetivos y principios de la Ley de Servicio Civil deben ser: garantizar a la Nación la eficiente operación de los servicios públicos, afirmar y proteger la dignidad de los trabajadores del Estado; remunerar el correcto desempeño de cada cargo público en forma justa y decorosa; establecer que a igual trabajo desempeñado en igualdad de condiciones, eficiencia y antigüedad, corresponda igual salario; estabilizar el desempeño de los distintos puestos de la Administración Pública mediante la eliminación de factores de preferencia puramente personal de los respectivos nombramientos, ascensos y despidos; propiciar que la Administración Pública invierta sus recursos económicos en forma ordenada y cuidadosa en el pago de servicios personales, manteniendo estos gastos dentro del mínimo compatible con las necesidades del país; y en especial, reconocer que la relación de trabajo de los empleados del Estado constituye una función pública, cuyo acertado desempeño es fuente de deberes y de derechos especiales.

B. Reglamentos

Reglamento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Acuerdo Gubernativo Número 166-2011.

- **ARTÍCULO 63. Organización.** La Inspectoría General contará con una estructura administrativa propia que le permita el cumplimiento de su objeto y sus funciones. La Inspectoría General estará a cargo de un Inspector General, quien será nombrado por el Presidente de la República.
- **ARTÍCULO 64. Reglamentación.** Es responsabilidad del Inspector General, de conformidad a lo establecido en el artículo 38 de la Ley, elaborar el reglamento específico de la Inspectoría General en el cual se regule lo relacionado a su estructura administrativa y atribuciones que le permitan el desarrollo y

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 7 de 108

cumplimiento de sus funciones. Da igual forma, deberá proponer las modificaciones al mismo, cuando así se considere conveniente.

Reglamento de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, Acuerdo Gubernativo Número 177-2011.

- **ARTÍCULO 1. Objeto del Reglamento.** El objeto del presente reglamento es reglamentar las disposiciones legales establecidas en el artículo 38 de la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad.
- **ARTÍCULO 12. Dirección Administrativa y Financiera.** Para la correcta, eficaz y eficiente administración de los recursos humanos, financieros y logísticos, la Inspectoría General contará con una Dirección Administrativa y Financiera (...).


Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acuerdo Gubernativo No. 18-98

Su objetivo es establecer normas y procedimientos para regular las relaciones laborales entre el Estado y sus trabajadores. Este reglamento busca asegurar una administración pública eficiente y profesional, definiendo los derechos, obligaciones y condiciones laborales de los servidores públicos, promoviendo un ambiente de justicia laboral y estabilidad en el empleo, y fortaleciendo el servicio civil en el marco de los principios establecidos por la Ley de Servicio Civil.

Reglamento Interior de Personal de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, Acuerdo Interno Número 001-2018.


C. Normativa y Manuales

- Manual de Organización y Funciones de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, Acuerdo Interno Número 028-2023.
- Manual del Sistema de Evaluaciones del Desempeño, Acuerdo Interno Número 112-2022 de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad que da cumplimiento al Acuerdo de Dirección No. D-2021-198, Reglamento General de

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 8 de 108

Evaluación del Desempeño, emitido el 12 de diciembre 2021 para la Oficina Nacional de Servicio Civil.

- Política Institucional de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, Acuerdo Interno 012-2023.
- Código de Probidad, Ética y Transparencia de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, Acuerdo Gubernativo 12-2024.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 9 de 108

IV. MARCO INSTITUCIONAL

A. Misión


Velar que en los Ministerios e Instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad se desarrollen y fortalezcan los controles internos a través de sus instancias de control e inspectorías, para garantizar la eficacia y eficiencia de su organización, sobre la base de la legalidad en sus actividades y la transparencia en el empleo de los recursos asignados.

B. Visión

Ser una institución de prestigio nacional de apoyo al Consejo Nacional de Seguridad, en función de velar por el cumplimiento de los controles internos incidiendo estratégicamente en las Instituciones que integran el Sistema Nacional de Seguridad.

C. Principios

- a) **Disciplina:** Es la coordinación de actitudes, con las cuales se instruye para desarrollar habilidades más rápido o para seguir un determinado código de conducta u orden.
- b) **Eficiencia:** Capacidad que deben poseer los servidores públicos para realizar o cumplir adecuadamente las funciones que les fueron encomendadas.
- c) **Equidad salarial:** Igualdad de salarios para igual trabajo prestado en igualdad de condiciones.
- d) **Ética:** Obligación efectiva del ser humano que lo debe llevar a su perfeccionamiento personal, el compromiso que se adquiere con uno mismo de ser siempre más humano.
- e) **Honor:** Dignidad, reputación, prestigio, lealtad, opinión, gloria y fama que exprese el servidor público en su vida personal reflejándose en el cumplimiento de sus funciones.
- f) **Igualdad:** No podrá hacerse ninguna discriminación por motivos de raza, sexo, estado civil, religión, posición social, económica o política. Solamente se atenderá


	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 10 de 108

a la capacidad, experiencia y honradez de los aspirantes, de acuerdo con las normas y procedimientos que se fijen para tal efecto.


- g) Liderazgo:** Es el conjunto de habilidades que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado.
- h) Objetividad:** Actitud imparcial que debe tenerse por parte de los servidores públicos de la IGSNS, con respecto a sus juicios u opiniones al realizar las funciones que le fueron encomendadas.

D. Valores

- a) Adaptación:** Capacidad de ajustarse a una situación o a un contexto, desde una perspectiva integral.
- b) Armonía:** Es un ambiente laboral en donde prevalece la colaboración, el respeto, la comunicación asertiva, promoviendo un espacio que fomenta relaciones interpersonales de colaboración.
- c) Buena Fe:** Es la certeza que el servidor público observa respecto a la veracidad o a lo correcto de algo. La buena fe requiere honestidad en el vínculo de las partes que intervienen.
- d) Confidencialidad:** Los servidores públicos de la IGSNS, están obligados a garantizar la reserva de la información; por lo que, se comprometen a conservar y mantener de manera confidencial y no revelar a terceros, la información que llegaren a conocer en el ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades previamente autorizadas por el Inspector General de la IGSNS.
- e) Diligencia:** Capacidad de realizar una tarea de forma efectiva y eficiente, en donde el servidor público de la IGSNS cumple sus tareas y responsabilidades de forma minuciosa y con compromiso.
- f) Eficacia:** Es la capacidad para alcanzar un objetivo predeterminado.
- g) Honestidad:** Es la cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 11 de 108

- h) **Imparcialidad:** Los servidores públicos de la IGSNS desarrollarán sus funciones de forma objetiva, sin sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas.
- i) **Integridad:** Es la capacidad del servidor público de la IGSNS de actuar de manera justa, basando sus acciones y decisiones de acuerdo a sus principios y valores éticos y morales.
- j) **Lealtad:** Los servidores públicos de la IGSNS deben guardar lealtad y fidelidad a la institución, a sus superiores y a las instituciones del SNS.
- k) **Legalidad:** Las actuaciones de los servidores públicos de la IGSNS deben de estar enmarcadas en ley.
- l) **Liderazgo:** Es la capacidad de influir en las acciones, basado en valores de los cuales implican un estilo de dirección, que impulsa el desarrollo organizacional de una forma competitiva y dinámica.
- m) **Pertinencia Cultural:** Corresponde al compromiso que tiene el servidor público de la IGSNS de basar sus acciones y la prestación de sus servicios en el respeto al marco cultural.
- n) **Primacía del bien común:** Es la capacidad del servidor público de velar por el bienestar y el beneficio de la colectividad, encaminando sus acciones hacia la garantía de la libertad, seguridad y justicia.
- o) **Prudencia:** Es la actitud por la cual los servidores públicos desarrollarán su actuar de forma cuidadosa, justa, con moderación y sensatez, respetando la vida de las otras personas.
- p) **Responsabilidad:** Es el cumplimiento de las obligaciones legales asignadas.
- q) **No discriminación:** Es el valor por el cual los servidores públicos de la IGSNS, respetan la dignidad e igualdad de derechos de todos los seres humanos.
- r) **Transparencia:** Es la responsabilidad y obligación de rendir cuentas de la gestión institucional, de forma accesible y precisa sobre el manejo de los fondos públicos asignados, logrando certeza y legalidad en la ejecución del gasto.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 12 de 108

- s) Vocación de servicio:** Capacidad del servidor público de mantener una actitud de empatía hacia los demás, orientando su accionar profesional hacia el compromiso del bien común.



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

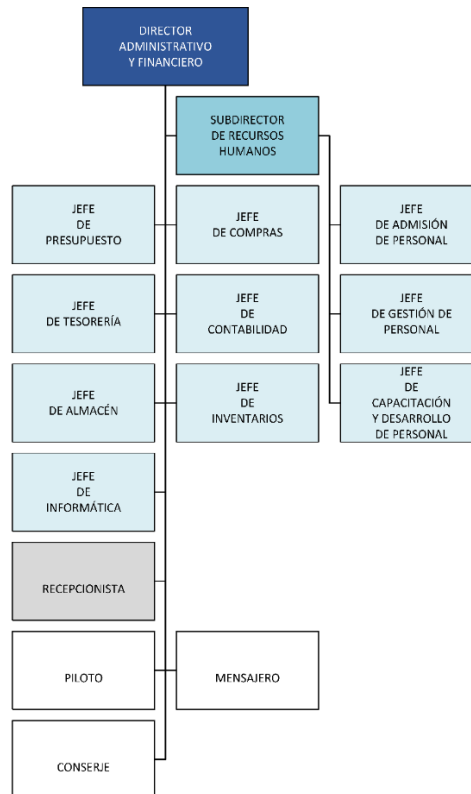
Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

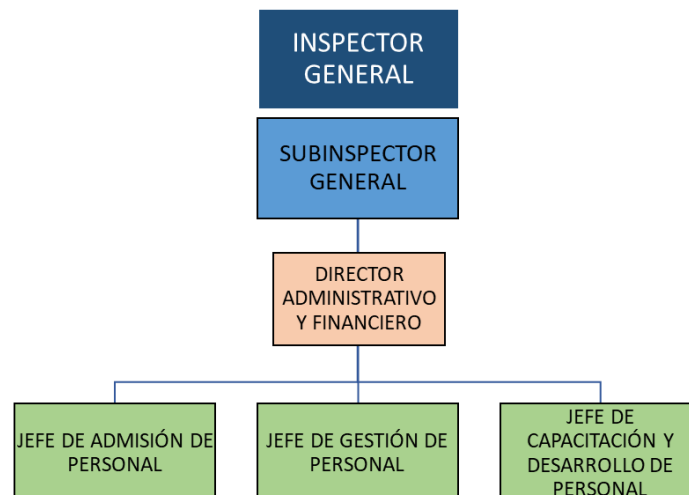
Vigencia: 27ENE2025


Página 13 de 108

E. Organigrama de la Dirección Administrativa y Financiera



F. Organigrama de la Subdirección de Recursos Humanos



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 14 de 108


V. JUSTIFICACIÓN

La creación de este manual es esencial para la Subdirección de Recursos Humanos, proporciona un marco normativo claro, estructurado, que orienta las actividades y procedimientos en un entorno institucional en transformación continua, es importante establecer lineamientos que aseguren la coherencia y eficiencia en la gestión del talento humano.

La formalización de los procedimientos permite abordar los desafíos de mejorar la comunicación y el trabajo en equipo entre las diferentes Direcciones de la IGSNS, garantizando la transparencia y la equidad en los procesos de admisión, gestión y desarrollo del personal. Al estandarizar estos procedimientos, se minimizan las discrepancias y se promueve una cultura organizacional más uniforme, lo que facilita la adaptación a cambios y la implementación de mejoras continuas.

Este manual actúa como un instrumento de capacitación fundamental, proporcionando a los nuevos Servidores Públicos una herramienta precisa y detallada de responsabilidades de la Subdirección de Recursos Humanos.

Esto favorece un proceso de inducción más efectivo y acelera la integración de los servidores públicos a sus áreas de trabajo, lo que contribuye al desarrollo de un capital humano más competente y alineado con la misión y visión institucional.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 15 de 108

VI. OBJETIVOS


El presente manual establece los siguientes objetivos:

A. General

Establecer un marco normativo y procedimientos estandarizados para la gestión de la Subdirección de Recursos Humanos, que garantice la eficiencia, transparencia y coherencia en las actividades de admisión, gestión y desarrollo del personal, contribuyendo al fortalecimiento del capital humano de la institución.

B. Específicos


1. Optimizar y estandarizar los procesos de selección y contratación, garantizando la identificación e incorporación de candidatos que cumplan con los perfiles requeridos, promoviendo la equidad, transparencia y la inclusión en todas sus etapas.
2. Implementar un sistema estructurado de capacitación y desarrollo continuo que potencie las habilidades y competencias de los servidores públicos, alineando su crecimiento profesional con las necesidades estratégicas de la institución.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 16 de 108

VII. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente manual es de observancia obligatoria para todos los puestos que conforman la Subdirección de Recursos Humanos que laboran en la IGSNS. Esto incluye al Subdirector de Recursos Humanos, Jefe de Admisión de Personal, Jefe de Gestión de Personal y Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal.

Este manual abarca todos los procesos y procedimientos detallados a continuación, los cuales deben cumplir con los indicadores de desempeño, rendimiento y calidad, así como, todas las actividades de control preventivo, detectivo, correctivo y de control de documentos que se consignan en él y que son de su competencia. Servirá de guía para el desarrollo de las actividades asignadas a cada servidor público de la institución.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 17 de 108

VIII. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

A. Subdirector (a) de Recursos Humanos

1. Proceso de administrar el Recurso Humano de la IGSNS

Proceso: Administrar el Recurso Humano de la IGSNS
Objetivo:
Planificar, dirigir y coordinar la gestión del recurso humano de la IGSNS, para contribuir al alcance de metas y objetivos de la institución, a través de planes y programas eficientes de administración; así como velar por el cumplimiento de políticas y normas vigentes aplicables.
Responsable:
Director Administrativo y Financiero a través del Subdirector de Recursos Humanos.
Roles:
Director Administrativo y Financiero Rector del proceso. El Subdirector de Recursos Humanos ejerce supervisión sobre el personal.
Vínculo con el MOF:
Tareas permanentes del Director Administrativo y Financiero: 1. Tareas periódicas del Director Administrativo y Financiero: 4. Tareas permanentes del Subdirector de Recursos Humanos: 1, 2, y 4.
Referencia Normativa:
Constitución Política de Guatemala, Código de Trabajo, Ley de Servicio Civil, Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Probidad, Ética y Transparencia, Reglamento de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, Acuerdo Gubernativo 177-2011, demás normativa aplicable.
Descripción del Proceso:
1. Administración y gestión del recurso humano de la IGSNS. 2. Procedimiento de presentación de programación de vacaciones.
Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad:
Indicadores de Desempeño: (Programas alcanzados / Resultados obtenidos) *100 Este indicador evalúa la efectividad de las estrategias de recursos humanos.



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 18 de 108

Indicadores de Rendimiento:

(Tiempo utilizado / Resultados obtenidos) * 100

Se identifican las áreas de mejora en la productividad.

Indicadores de Calidad:

(Encuesta de satisfacción positiva / Total de aplicaciones) * 100

Valorar la satisfacción del personal mediante encuestas.

Actividades de Control Preventivo:

Crear un plan de rotación de personal estratégico, para evitar sobrecarga de trabajo y garantizar la correcta asignación de recursos humanos.

Actividades de Control Detectivo:

Verificar los niveles de rotación de personal y su impacto en el desempeño de los equipos y la efectividad de las asignaciones.

Actividades de Control Correctivo:

Modificar la asignación de personal en áreas con bajo desempeño, redistribuyendo recursos o ajustando las cargas de trabajo según los resultados obtenidos.

Actividades de Control de Documentos:

Control y registro del personal.

Control de permisos laborales.

Control de vacaciones.

Manejo de Productos o Resultados no Conformes:


Identificación: Establecer canales de comunicación para informar irregularidades, utilizar herramientas analíticas para monitorear indicadores clave de desempeño.

Registro: Mantener un registro sistemático de resultados no conformes, documentando la situación, causa y potencial impacto.

Análisis de Causas: Realizar un examen detallado de los factores contribuyentes, involucrando las partes interesadas y considerando condiciones laborales y procesos administrativos.


Acciones correctivas:

- Capacitar al personal involucrado.
- Revisar y ajustar políticas o procedimientos.
- Monitorear y evaluar la efectividad de las correcciones.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 19 de 108

Procedimiento de Administración y Gestión del Recurso Humano de la IGSNS

Código		SDRRHH-SDR-01-01
Descripción del Procedimiento		Administración y Gestión del Recurso Humano de la IGSNS
Objetivo:		
Velar por el rendimiento y bienestar de los servidores públicos orientado a la correcta administración del Recurso Humano de la IGSNS		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Director DAF	Inicia instruyendo al Subdirector de Recursos Humanos para planificar, coordinar, evaluar, controlar, supervisar y verificar la correcta administración del recurso humano en la IGSNS, según las directrices giradas por Despacho Superior.
2	Subdirector de Recursos Humanos	Elabora y remite los planes de gestión del recurso humano de la IGSNS al Director DAF.
3	Director DAF	Recibe y traslada los planes a Despacho Superior.
4	Despacho Superior	Revisa los planes y, si no autoriza, los remite al Subdirector de Recursos Humanos para las modificaciones necesarias. Si autoriza, procede con la aprobación formal y envía los planes al Subdirector de Recursos Humanos para su implementación.
5	Subdirector de Recursos Humanos	Por instrucciones de Despacho Superior diseña los perfiles de puestos, evalúa las necesidades del personal y establece el Plan Anual de Formación y Capacitación, y el programa de evaluación de Desempeño.
6	Subdirector de Recursos Humanos	Por instrucciones del Despacho Superior verifica el cumplimiento de asuntos relativos al régimen disciplinario de la IGSNS.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 20 de 108

7	Subdirector de Recursos Humanos	Por instrucciones del Despacho Superior, elabora propuestas de mejora continua de los procesos internos, organiza programas de bienestar para el personal, promoviendo un ambiente laboral saludable, garantizando condiciones de trabajo adecuadas, fomentando el desarrollo profesional y velando por el cumplimiento de las normativas de seguridad e higiene laboral.
8	Despacho Superior	Recibe y revisa los planes y propuestas de mejora continua, programas de bienestar y normativas de seguridad. No autoriza, traslada al Subdirector de Recursos Humanos para realizar los cambios necesarios. Si autoriza, traslada al subdirector para su ejecución.
9	Subdirector de Recursos Humanos	Finaliza al recibir el plan autorizado para darle cumplimiento.

Registro de Administración y gestión del recurso humano de la IGSNS:

1. Plan de reclutamiento y selección de personal.
2. Plan de capacitación y desarrollo del personal.
3. Plan de evaluación del desempeño.
4. Plan de bienestar laboral.
5. Plan de gestión del talento y retención de personal.



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

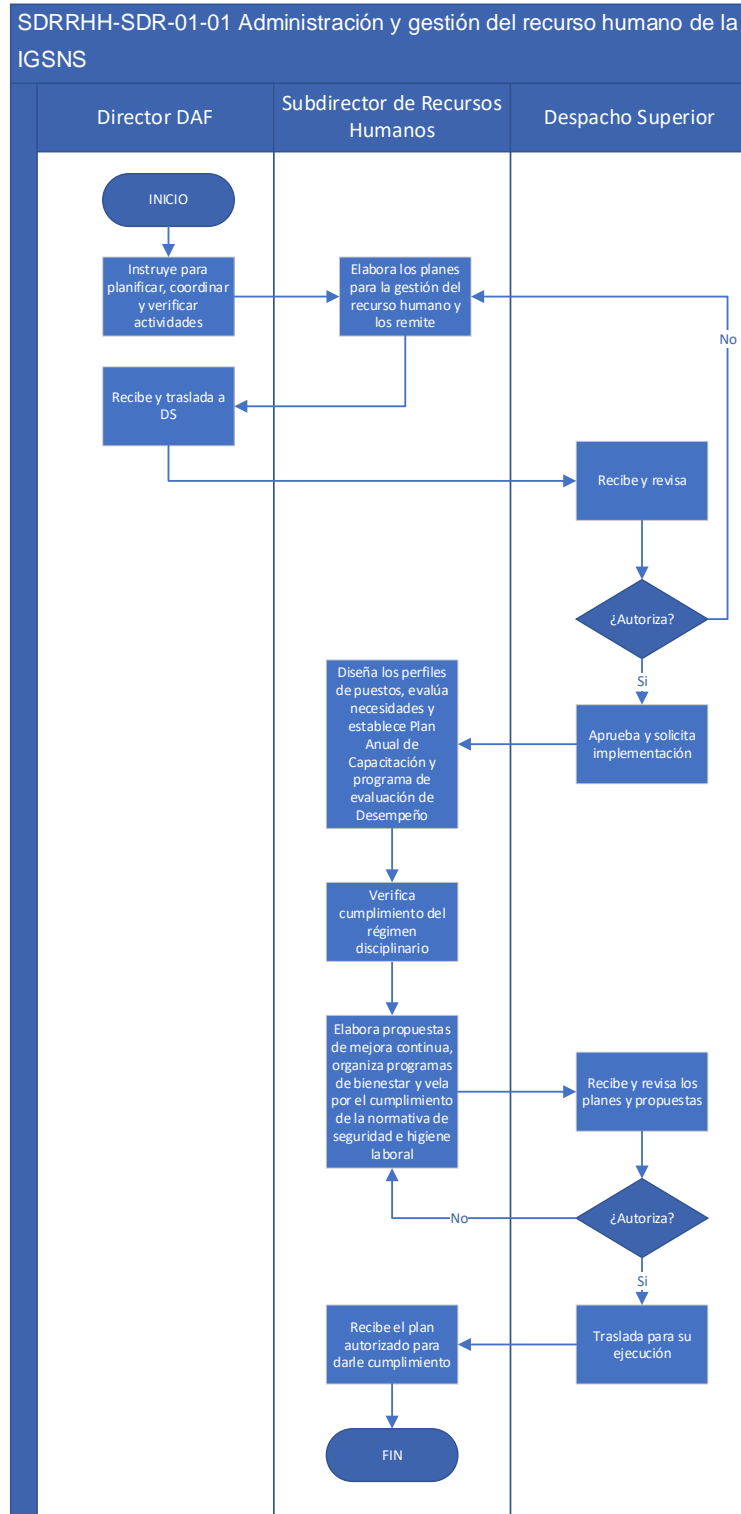
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 21 de 108

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 22 de 108

Procedimiento de presentación y revisión de programación de vacaciones.

Código		SDRRHH-SDR-01-02
Descripción del Procedimiento		Presentación y revisión de programación de vacaciones.
Objetivo:		
Establecer un proceso eficiente para la revisión y aprobación de las vacaciones de los Servidores Públicos, garantizando el respeto a sus derechos laborales, promoviendo su bienestar y asegurando la continuidad operativa y administrativa de la institución.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Subdirector de Recursos Humanos	Inicia recibiendo instrucciones de Despacho Superior solicitando la programación de vacaciones a cada dirección por medio de circular.
2	Directores	Coordina con su personal y remite programación por medio de oficio a SDRRHH.
3	Subdirector de Recursos Humanos	Consolida la información y presenta una programación general a Despacho Superior.
4	Despacho Superior	Revisa la programación de vacaciones; si es aprobada, firma y sella con el visto bueno. Si no es aprobada, la devuelve para las modificaciones correspondientes.
5	Subdirector de Recursos Humanos	Finaliza el proceso trasladando la programación aprobada por Despacho Superior al Jefe de Gestión para su ejecución.
Registro de programación de Vacaciones:		
1. Software de Recursos Humanos. 2. Boletas de vacaciones. 3. Finiquito de vacaciones.		



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

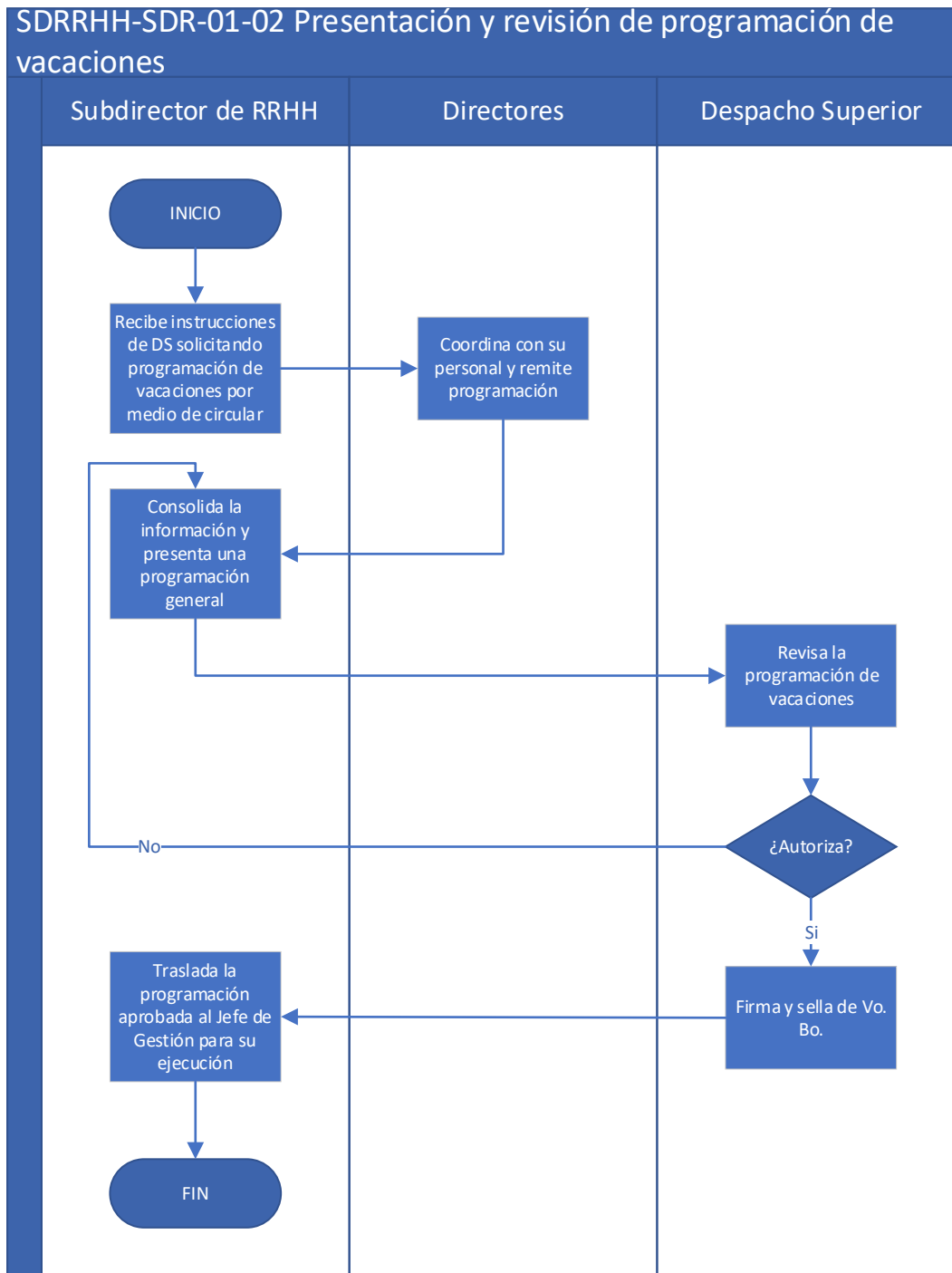
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 23 de 108

Diagrama de flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 24 de 108

B. Jefe de Admisión de Personal

1. Proceso de admisión de Personal

Proceso: Admisión de personal
Objetivo:
Garantizar la planificación, coordinación y ejecución efectiva de las actividades de reclutamiento y selección, con el fin de asegurar que las direcciones y subdirección de la IGSNS cuenten con personal altamente calificado y alineado a las competencias y requerimientos institucionales.
Responsable:
Subdirector de Recursos Humanos y Jefe de Admisión de Personal.
Roles:
Jefe de Admisión de Personal es el rector del proceso. Subdirector de Recursos Humanos ejerce el rol de supervisión.
Vínculo con el MOF:
Tareas permanentes del Jefe de Admisión de personal: 1, 2, 3 Tareas periódicas del Jefe de Admisión de personal: 1, 2, 3 Tareas eventuales del Jefe de Admisión de personal: 1,2, 3
Referencia Normativa:
Constitución Política de la República de Guatemala, Código de Trabajo, Ley de servicio civil, Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Reglamento de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, Acuerdo Gubernativo 177-2011, Código de Probidad, Ética y Transparencia y demás normativa aplicable.
Descripción del Proceso:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Requisición de Personal 011, 022 por Despacho Superior 2. Requisición de Personal 011, 022 por Dirección solicitante 3. Modalidades de convocatoria (interna y externa) personal 011- 022. 4. Requisición de Servicios Técnicos y/o Profesionales 029. 5. Solicitud, recepción de documentos, entrevistas y evaluación de aspirantes. 6. Aplicación de pruebas psicométricas y específicas, verificación de referencias laborales y/o personales. 7. Informe de selección de personal.



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 25 de 108

Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad:

Indicadores de Desempeño:

(Informes precisos/Informes totales) *100

Indicadores de Rendimiento:

(Contratación completada/Contratación planificada) *100

Indicadores de Calidad:

(Procedimientos conformes/Procedimientos totales) *100

Actividades de Control Preventivo:

Asegurar que los perfiles de los cargos estén bien definidos y actualizados según las competencias y habilidades requeridas, para evitar contratiempos en el proceso de reclutamiento.

Actividades de Control Detectivo:

Realizar las evaluaciones de desempeño por periodo de prueba para los empleados recién contratados, asegurando que cumplen con las expectativas del puesto.

Actividad de Control Correctivo

Actualizar y mejorar las pruebas psicométricas y técnicas utilizadas en el proceso de admisión.

Actividades de Control de Documentos:

- Actualización constante de los registros de personal.
- Control de vencimiento de documentos importantes.
- Accesibilidad limitada a documentos confidenciales.


Manejo de Productos o Resultados no Conformes:

Identificación: Detectar problemas en el desempeño del personal o incumplimientos de los requisitos del puesto a través de evaluaciones de desempeño y retroalimentación de los superiores.

Registro: Mantener un registro detallado de los resultados no conformes, documentando las situaciones irregulares que puedan haber surgido durante el proceso de selección o contratación.

Análisis de Causas: Realizar análisis de las causas raíz de los problemas, tales como inconsistencias en la descripción del puesto, falta de capacitación en los entrevistadores o problemas en las pruebas de selección.

Acciones correctivas: Implementar medidas correctivas para ajustar las debilidades detectadas, como modificaciones en el proceso de entrevistas, capacitación adicional o cambios en los criterios de selección. Además, asegurarse de que estas medidas se supervisen y evalúen para su efectividad.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 26 de 108

Procedimiento de requisición de personal 011- 022 por Despacho Superior

Código		SDRRHH-JAP-01-01
Descripción del Procedimiento		Requisición de personal 011- 022 por Despacho Superior
Objetivo:		
Asegurar la identificación y aprobación eficiente de las necesidades de personal, mediante un proceso estructurado que garantice la cobertura de puestos vacantes con candidatos calificados y alineados con los requerimientos institucionales.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Despacho Superior	Inician detectando la necesidad de contratación de personal.
2	Despacho Superior	Instruye a la Dirección, donde se identifique la necesidad de contratación, para que solicite el formulario de requisición de personal al Subdirector de Recursos Humanos mediante oficio.
3	Subdirector de Recursos Humanos	Solicita a Jefe de Admisión de Personal el traslado del formulario por correo electrónico para el llenado e impresión.
4	Jefe de Admisión de Personal	Envía por correo electrónico el formulario de Requisición de Personal.
5	Dirección solicitante	Llena formulario de requisición de personal, imprime y gestiona firma de Despacho Superior.
6	Despacho Superior	Autoriza la contratación de la vacante y firma el formulario de Requisición de Personal 011-022. Posteriormente, traslada el formulario firmado a la Subdirección de Recursos Humanos, adjuntando los currículos de los aspirantes (si ya hay propuestas), y gira instrucciones para continuar con el proceso.



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 27 de 108

7	Subdirector de Recursos Humanos	Recibe y revisa el formulario de Requisición de Personal y la documentación adjunta. Luego, firma el formulario y da instrucciones a la Jefatura de Admisión de Personal para continuar con el proceso.
8	Jefe de Admisión de Personal	Finaliza recibiendo el formulario de Requisición de Personal y la documentación para continuar con el proceso.
Plan de registro de adquisición de personal 011 y 022 y modalidades de convocatoria (interna y externa)		
<ol style="list-style-type: none">1. Oficio2. Correo electrónico.3. Formulario SDRRHH-001-JAP (Requisición de Personal).		



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

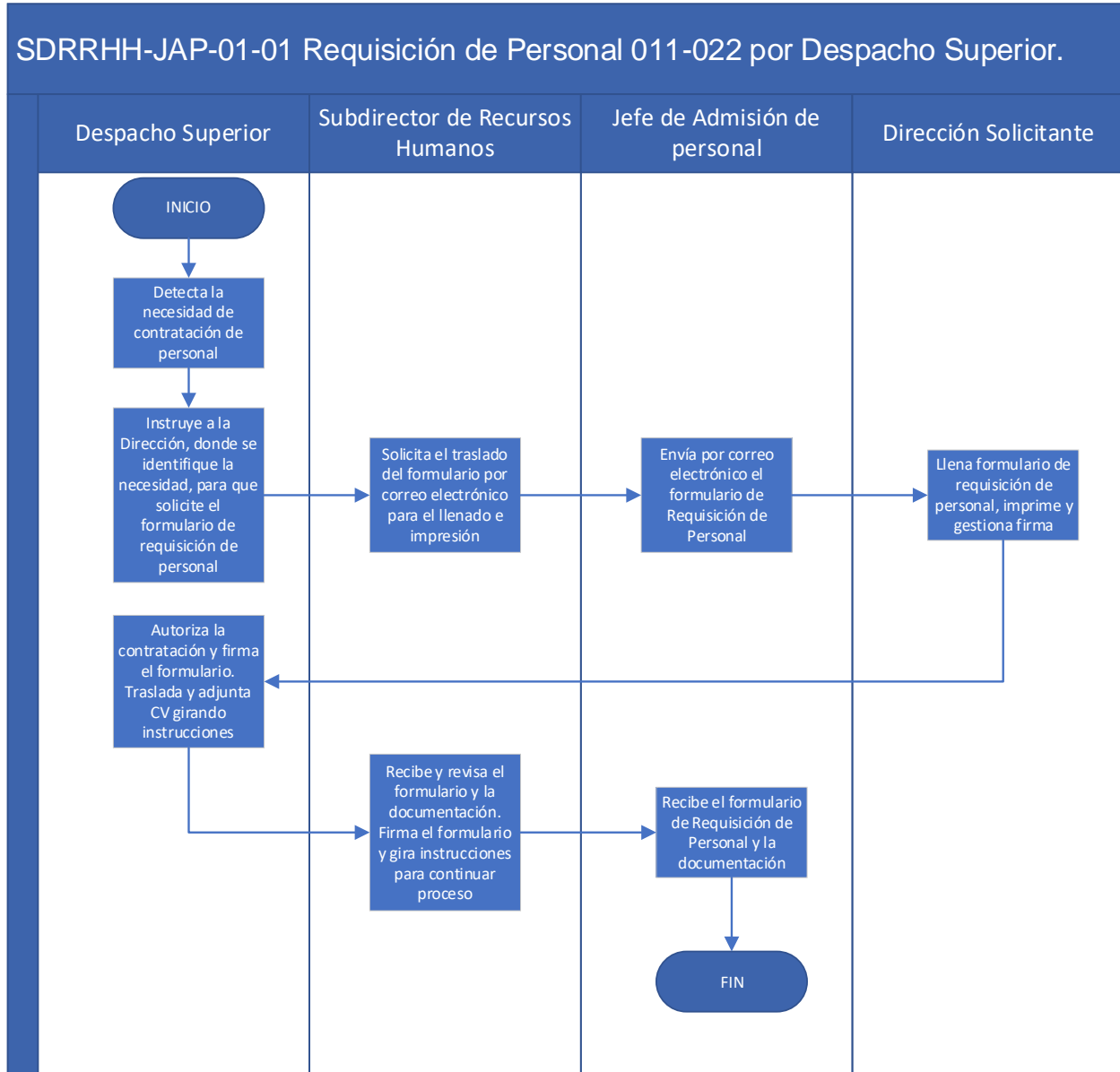
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 28 de 108

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 29 de 108

Procedimiento de requisición de personal 011-022 por Dirección Solicitante

Código		SDRRHH-JAP-01-02
Descripción del Procedimiento		Requisición de personal 011- 022 por Dirección Solicitante
Objetivo:		
Asegurar la identificación y aprobación eficiente de las necesidades de personal, mediante un proceso estructurado que garantice la cobertura de puestos vacantes con candidatos calificados y alineados con los requerimientos institucionales.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Dirección Solicitante	Inicia detectando la necesidad de contratación de personal.
2	Dirección Solicitante	Pide autorización al Despacho Superior para proceder con la contratación.
3	Despacho Superior	Gira instrucciones a Dirección donde existe la necesidad de la contratación, para solicitar el formulario de requisición de personal a la Subdirección de Recursos Humanos por medio de oficio.
4	Subdirector de Recursos Humanos	Recibe solicitud y gira instrucciones al Jefe de Admisión de Personal para el traslado del formulario por correo electrónico para el llenado e impresión.
5	Jefe de Admisión de Personal	Envía por correo electrónico el formulario de Requisición de Personal.
6	Dirección solicitante	Llena formulario de requisición de personal, imprime y gestiona firma de Despacho Superior.
7	Despacho Superior	Autoriza la contratación de la vacante y firma el formulario de Requisición de Personal 011-022. Posteriormente, traslada el formulario firmado a la Subdirección de Recursos Humanos, adjuntando los currículos de los aspirantes (si ya hay propuestas), y gira instrucciones para continuar con el proceso.



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página **30** de **108**

8	Subdirector de Recursos Humanos	Recibe y revisa el formulario de Requisición de Personal y la documentación adjunta. Luego, firma el formulario y da instrucciones a la Jefatura de Admisión de Personal para continuar con el proceso.
9	Jefe de Admisión de Personal	Finaliza recibiendo el formulario de Requisición de Personal y la documentación para continuar con el proceso.
Plan de registro de adquisición de personal 011 y 022 y modalidades de convocatoria (interna y externa)		
1. Formulario SDRRHH-001-JAP (Requisición de Personal).		



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

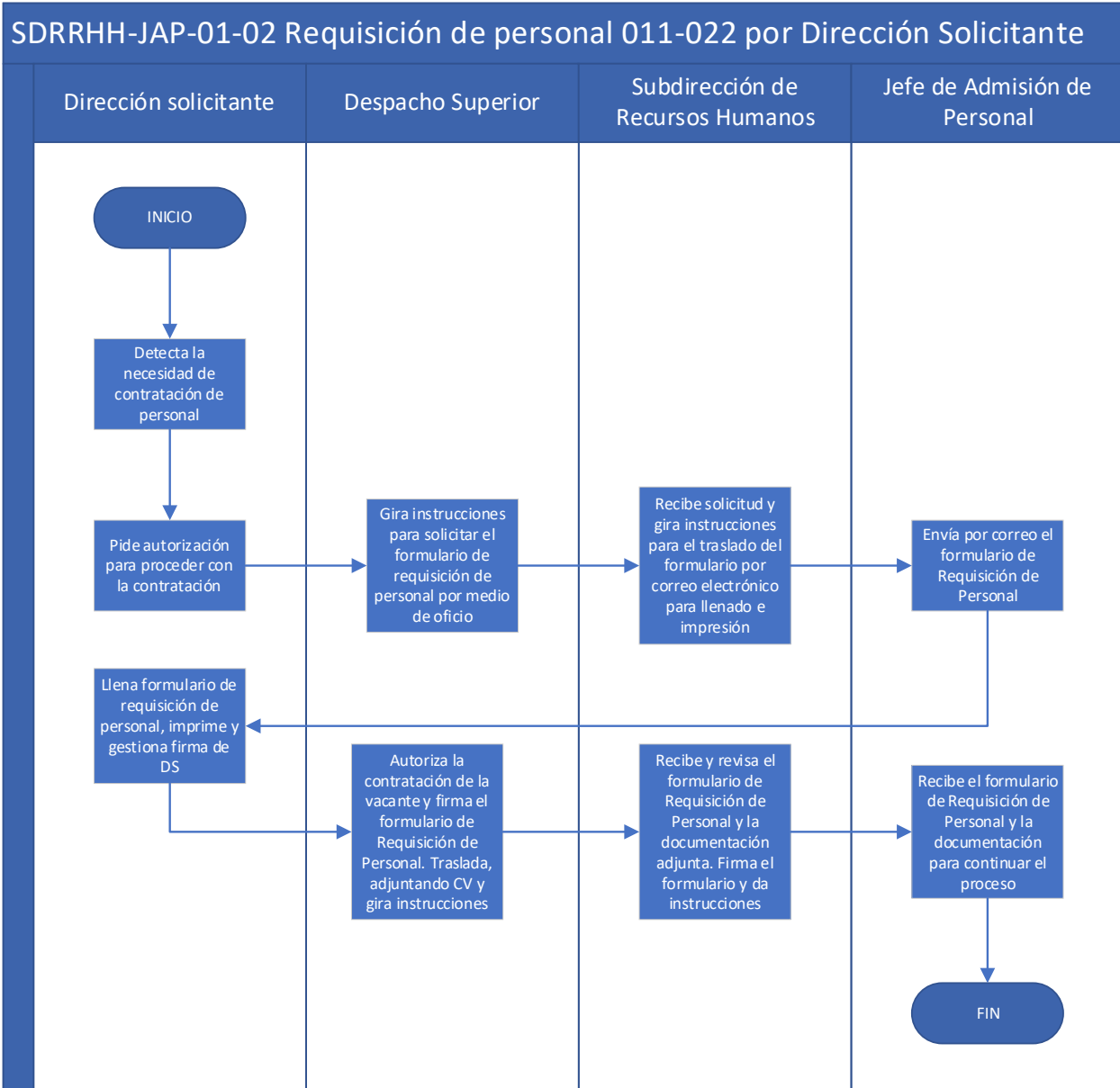
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 31 de 108

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 32 de 108

Modalidades de convocatoria (interna y externa) personal 011- 022.

Código		SDRRHH-JAP-01-03
Descripción del Procedimiento		Modalidades de convocatoria (interna y externa) personal 011- 022.
Objetivo:		
Asegurar la contratación de personal calificado a través de convocatorias internas y externas, promoviendo transparencia y equidad en el proceso.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Admisión de Personal	Inicia recibiendo y revisando el formulario presentado por la Subdirección de Recursos Humanos, así como documentación adjunta para abrir expediente.
2	Jefe de Admisión de Personal	Envía un oficio a la Dirección Administrativa y Financiera solicitando Dictamen de disponibilidad presupuestaria, para la contratación de personal.
3	Director Administrativo y Financiero	Emite Dictamen de disponibilidad presupuestaria, si la respuesta es afirmativa se continua con el proceso, si es negativa se termina el proceso.
4	Jefe de Admisión de Personal	Realiza la convocatoria al personal para que participe en el proceso de reclutamiento interno si no hay personal calificado se realiza la convocatoria externa.
5	Aspirante	Entrega papelería para integración del expediente.
6	Jefe de Admisión de Personal	Realiza el informe de evaluación de los expedientes de servidores públicos que aplicaron a la convocatoria, para verificar si llenan los requisitos del puesto.
7	Jefe de Admisión de Personal	Entrega de la información al Subdirector de Recursos Humanos, los resultados de la evaluación preliminar de los expedientes.



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página **33** de **108**

8

Subdirector
de Recursos
Humanos

Finaliza revisando la información y los resultados entregados por el Jefe de Admisión de Personal. Envía los resultados al Despacho Superior para su revisión y toma de decisiones finales.

Modalidades de convocatoria (interna y externa) personal 011- 022.

2. Formulario SDRRHH-001-JAP (Requisición de Personal).
3. Oficio de solicitud de dictamen de disponibilidad presupuestaria.
4. Formulario SDRRHH-002-JAP (Oferta de servicio).



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

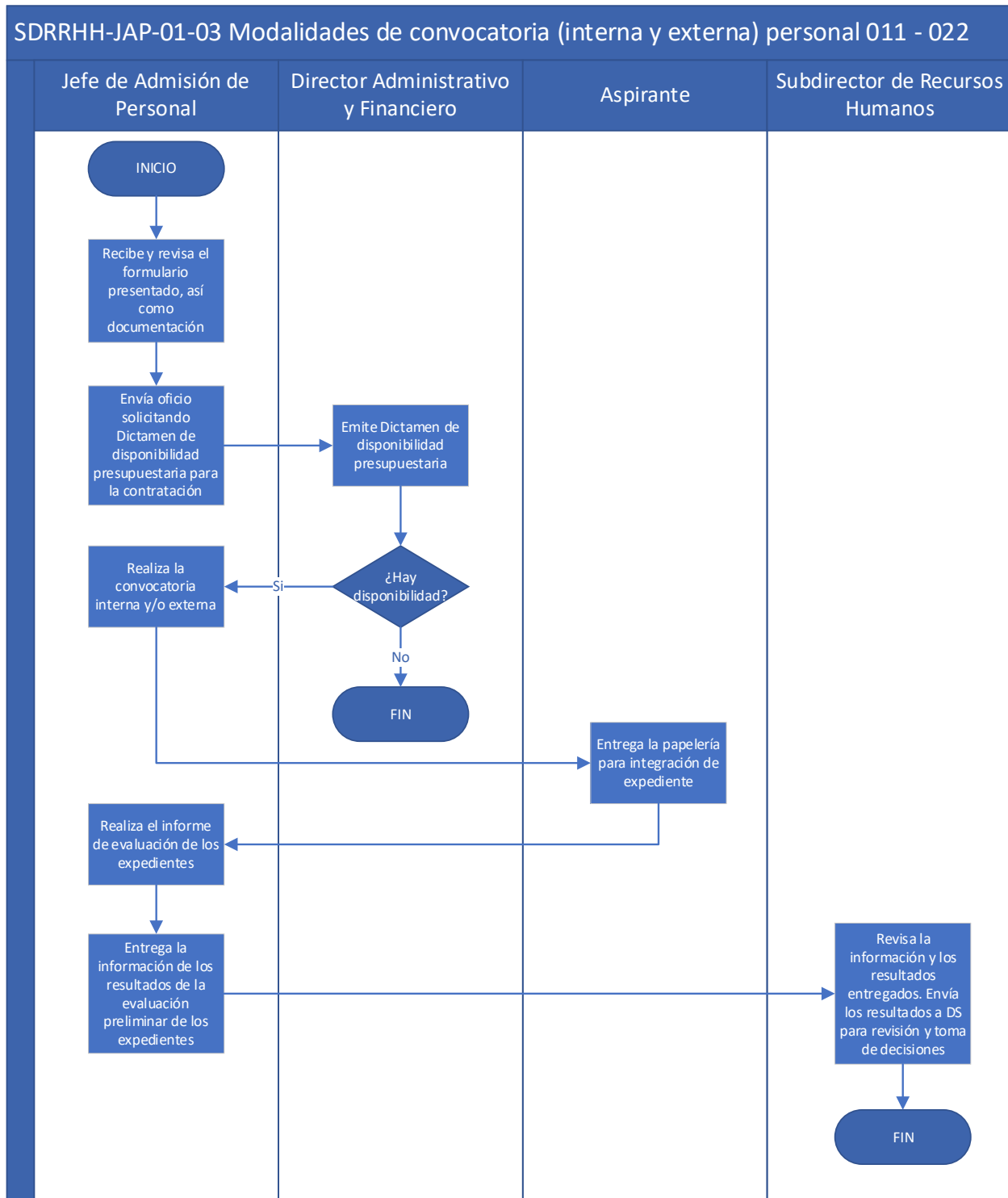
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 34 de 108

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 35 de 108

Procedimiento de Requisición de Servicios Técnicos y/o Profesionales 029.

Código		SDRRHH-JAP-01-04
Descripción del Procedimiento		Procedimiento de Requisición de Servicios Técnicos y/o Profesionales 029.
Objetivo:		
Garantizar un proceso claro y ágil para la requisición de servicios técnicos y/o profesionales, asegurando que se cumplan los requisitos de excelencia y las normativas legales correspondientes.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Despacho Superior	Inicia detectando la necesidad de contratar servicios técnicos y/o profesionales.
2	Despacho Superior	Gira instrucciones para la elaboración de los términos de referencia a la Dirección de la IGSNS donde se requiere el servicio.
3	Dirección de la IGSNS	Elabora los términos de referencia según las indicaciones recibidas, y los envía a Despacho Superior para su revisión y aprobación.
4	Despacho Superior	Revisa y aprueba los términos de referencia, completa el formulario de Requisición de Servicios, lo firma, sella y lo envía, junto con el currículo del aspirante, a la Subdirección de Recursos Humanos para su gestión.
5	Subdirector de Recursos Humanos	Recibe el formulario de Requisición de Servicios y la documentación y solicita la Dictamen financiero a la Dirección Administrativa y Financiera (DAF).
6	Director DAF	Responde a la solicitud de la Subdirección de Recursos Humanos y traslada el Dictamen Financiero.
7	Subdirector de Recursos Humanos	Recibe Dictamen Financiero y traslada con el formulario de Requisición de Servicios y documentación adjunta al Jefe de Admisión para continuar el proceso.



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

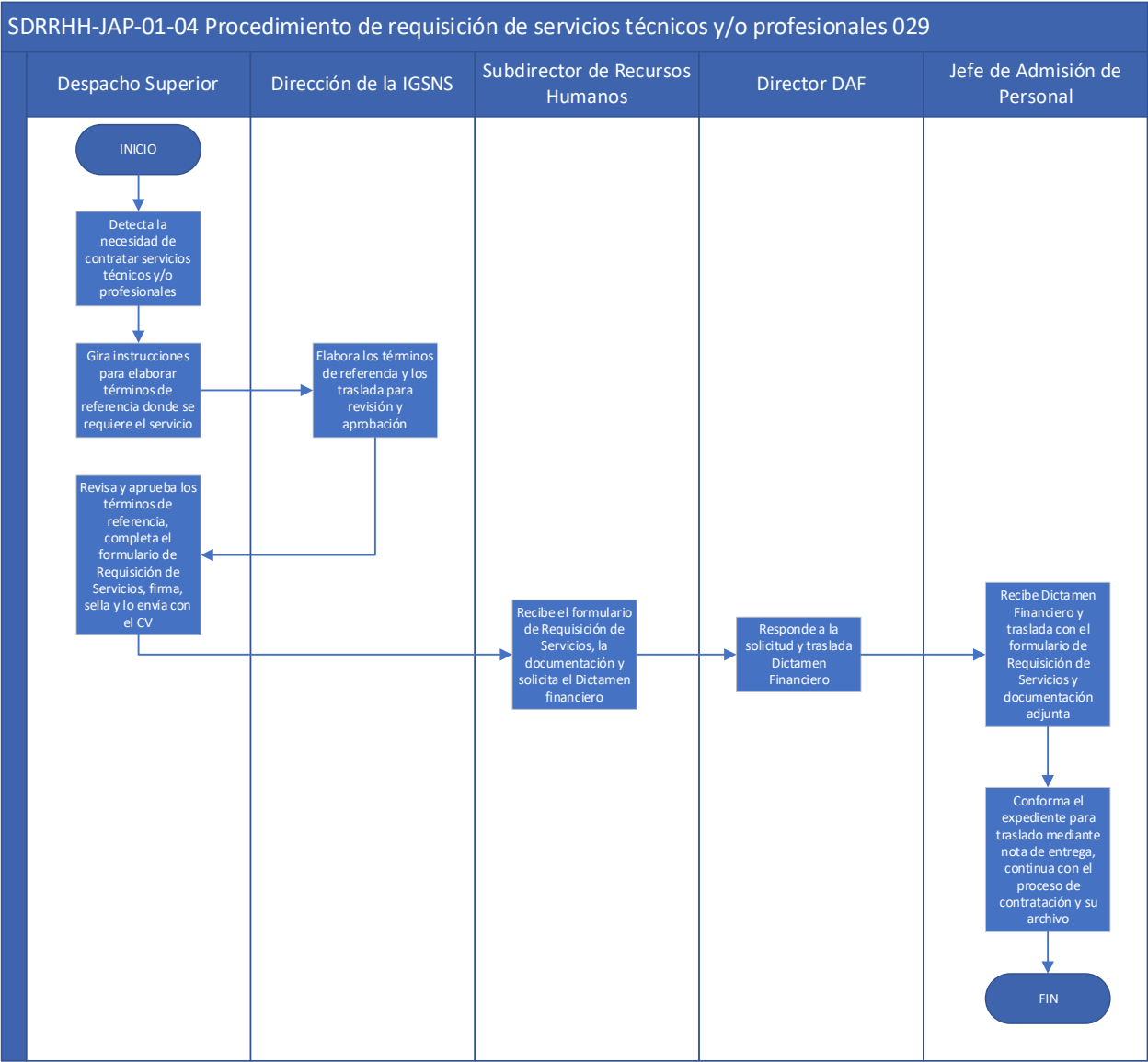
Página 36 de 108


8	Jefe de Admisión de Personal	Recibe y revisa el formulario de requisición y la documentación adjunta (si la hubiera).
9	Jefe de Admisión de Personal	Finaliza conformando el expediente para trasladarlo mediante nota de entrega al Subdirector de Recursos Humanos para que la Jefatura de Gestión continúe con el proceso de contratación y su resguardo en archivo.

Plan de Procedimiento de Requisición de Servicios Técnicos y/o Profesionales 029.

1. Formulario SDRRHH-002-JAP (Oferta de servicio).
2. Formulario SDRRHH-001-JAP (Requisición de Personal).
3. Términos de referencia.
4. Oficio de solicitud de dictamen de disponibilidad presupuestaria.

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 38 de 108

Procedimiento de solicitud, recepción de documentos, y entrevistas preliminares

Código		SDRRHH-JAP-01-05
Descripción del Procedimiento		Solicitud, recepción de documentos y entrevistas preliminares.
Objetivo:		
Garantizar un proceso eficiente y sistemático para la solicitud y recepción de documentos de aspirantes, así como la realización de entrevistas preliminares, con el fin de identificar y seleccionar candidatos que cumplan con los requisitos establecidos y que sean adecuados para los puestos vacantes en la institución.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Admisión de Personal	Inicia solicitando al aspirante, completar la información requerida en el listado de documentos para conformar su expediente.
2	Aspirante	Presenta en forma física los documentos requeridos para conformar su expediente.
3	Jefe de Admisión de Personal	Verifica los documentos presentados y da seguimiento si hiciese falta algún documento por entregar.
4	Jefe de Admisión de Personal	Coteja la información del currículo con la documentación presentada y el perfil del puesto. (Si) cumple con el perfil continúa con el proceso. (No) Se archiva en la base de datos.
5	Jefe de Admisión de Personal	Al contar con la documentación completa y confrontada, realiza la conformación del expediente físico del aspirante.
6	Jefe de Admisión de Personal	Convoca a entrevista a los aspirantes por medio de llamada telefónica o correo electrónico, prepara la papelería para la entrevista.
7	Aspirante	Atiende a la convocatoria de entrevista y llena la solicitud de empleo.



**Manual de Normas y Procedimientos de la
Subdirección de Recursos Humanos**

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página **39** de **108**

8	Jefe de Admisión de Personal	Verifica que la solicitud de empleo contenga todos los datos requeridos.
9	Jefe de Admisión de Personal	Realizan la entrevista conforme a la guía sugerida.
10	Jefe de Admisión de Personal	Registra los datos recolectados en la guía de entrevista.
11	Jefe de Admisión de Personal	Examina la información proporcionada.
12	Jefe de Admisión de Personal	Da cumplimiento con las expectativas requeridas, gestiona la entrevista del aspirante con el director solicitante.
13	Directores	Por instrucciones de Despacho Superior registra los datos recolectados en la guía de entrevista.
14	Directores	Emite brevemente la percepción sobre el aspirante en la guía de entrevista, adjuntando este formato al expediente en formación.
15	Jefe de Admisión de Personal	Finaliza al informar el resultado de las entrevistas al Subdirector de Recursos Humanos.
Registro de solicitud, recepción de documentos y entrevistas Preliminar.		
1. Lista de cotejo.		
2. Guía de entrevista actualizada conforme el puesto.		



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

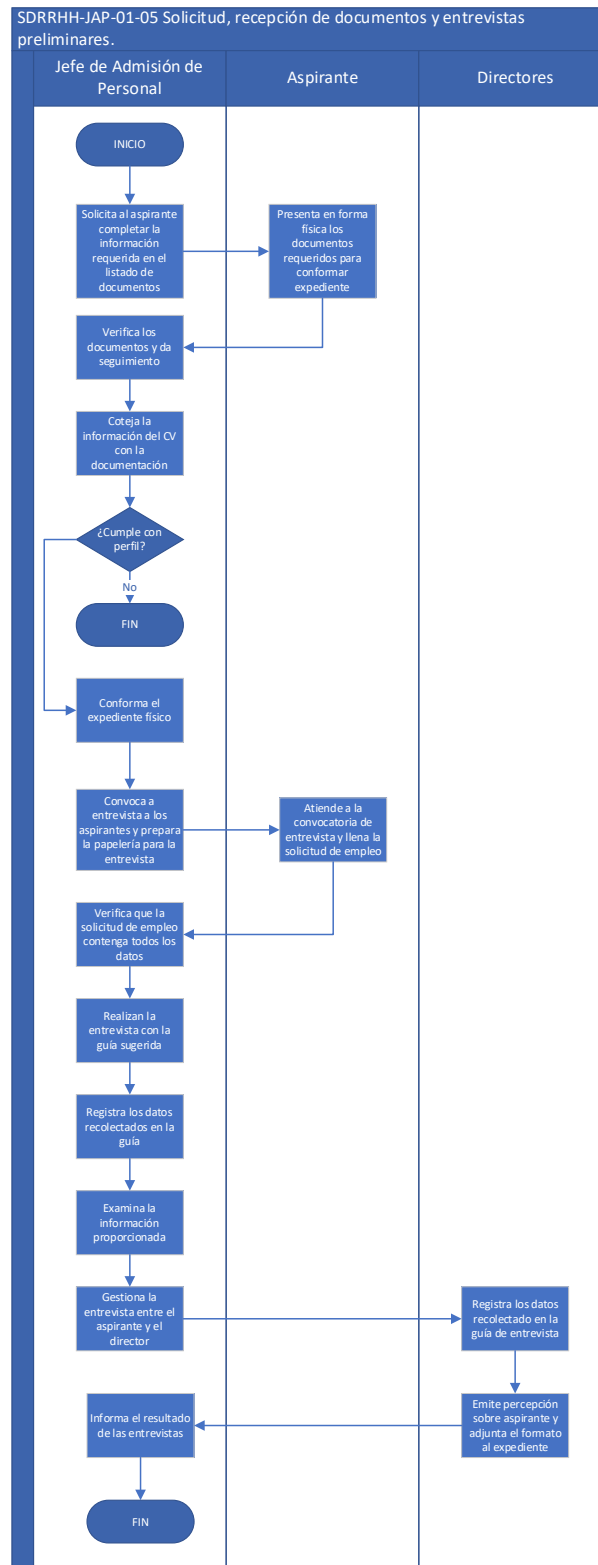
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 40 de 108

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 41 de 108

Procedimiento de aplicación de pruebas psicométricas y específicas, verificación de referencias laborales y/o personales.

Código		SDRRHH-JAP-01-06
Descripción del Procedimiento		Aplicación de pruebas psicométricas y específicas, verificación de referencias laborales y/o personales.
Objetivo:		
Evaluar las competencias y habilidades de los candidatos a través de pruebas psicométricas y específicas, junto con la verificación de referencias laborales, para asegurar que la selección de personal sea objetiva y alineada con los requerimientos de la institución.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Admisión de Personal	Inicia cuando el candidato cumple con los requisitos establecidos y se procede con la convocatoria para la aplicación de pruebas psicométricas y específicas del puesto.
2	Jefe de Admisión de Personal	Solicita a la Jefatura de Admisión de la Secretaría Técnica, mediante correo electrónico con la información del aspirante y la fecha de aplicación, la asignación de las pruebas de personalidad según el puesto que corresponda.
3	Jefe de Admisión de Personal	Coordina con la Jefatura de Admisión de la STCNS para la asignación las pruebas solicitadas, notificando a la Jefatura de Admisión de la IGSNS mediante correo electrónico.
4	Jefe de Admisión de Personal	Notifica al aspirante sobre la programación para la aplicación de las pruebas, ya sea mediante una cita presencial o a través de un correo electrónico con las instrucciones para su realización en línea.
5	Aspirante	Resuelve las pruebas que se le asignaron.
6	Jefe de Admisión de Personal	Interpreta el resultado de las pruebas aplicadas.



**Manual de Normas y Procedimientos de la
Subdirección de Recursos Humanos**

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página **42** de **108**

7	Jefe de Admisión de Personal	Integra la información de las pruebas psicométricas y específicas al expediente del candidato.
8	Jefe de Admisión de Personal	Informa el resultado de las pruebas al Subdirector de Recursos Humanos.
9	Jefe de Admisión de Personal	Establece comunicación vía telefónica y/o correo electrónico con las personas colocadas de referencia en la solicitud de empleo y/o currículum.
10	Jefe de Admisión de Personal	Vacía la información proporcionada por la persona de referencia en el formato de "verificación de referencias". Adjuntando esta información al expediente en formación.
11	Jefe de Admisión de Personal	Finaliza al informar a Subdirector de Recursos Humanos sobre el resultado de este proceso.
Registro de aplicación de pruebas psicométricas y específicas y verificación de referencias laborales y/o personales.		
<ol style="list-style-type: none">1. Resultados de las pruebas integradas.2. Verificación de referencias.3. Informe de resultados.		



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

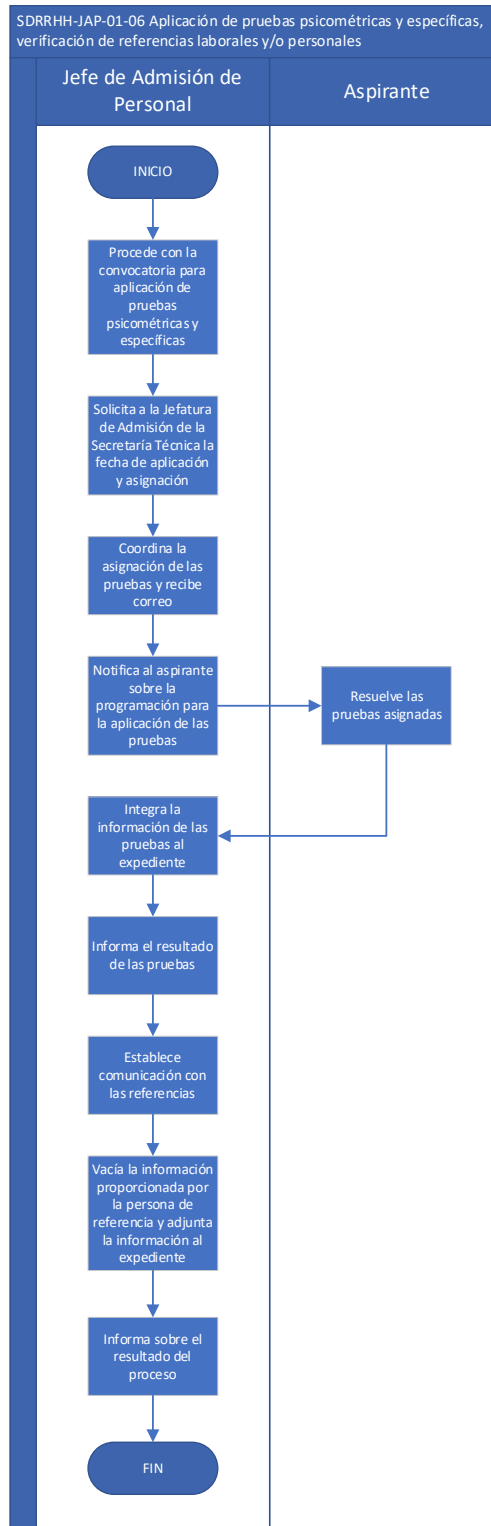
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 43 de 108

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 44 de 108

Procedimiento de informe de selección de personal.

Código		SDRRHH-JAP-01-07
Descripción del Procedimiento		Informe de selección de personal
Objetivo:		
Sintetizar los resultados del proceso de selección de personal, incluyendo criterios de evaluación y recomendaciones, para facilitar decisiones informadas sobre la incorporación de candidatos calificados a la institución.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Admisión de Personal	Inicia vaciando la información recolectada en el Formato de Autorización de Contratación.
2	Jefe de Admisión de Personal	Analiza la información obtenida de las pruebas aplicadas en el Formato de Autorización de Contratación
3	Jefe de Admisión de Personal	Traslada el expediente con formato aprobación de contratación de los aspirantes seleccionados
4	Subdirector RRHH	Traslada los expedientes a Despacho Superior para firma de Aprobación de Contratación indicando quien es el aspirante elegido.
5	Despacho Superior	Revisa y firma los expedientes aprobados para su posterior traslado.
6	Subdirector RRHH	Recibe el o los expedientes aprobados por el Despacho Superior y los traslada la Jefatura de Admisión de Personal.
7	Jefe de Admisión de Personal	Recibe el expediente, solicita al aspirante completar la papelería para que continúe con el proceso de contratación.
8	Jefe de Admisión de Personal	Finaliza el proceso al trasladar los expedientes completos al Subdirector de Recursos Humanos para su revisión y posterior envío a la Jefatura de Gestión.
Registro de Informe de selección de personal.		
1. Informe de selección de personal. 2. Formato de Autorización de Contratación.		



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

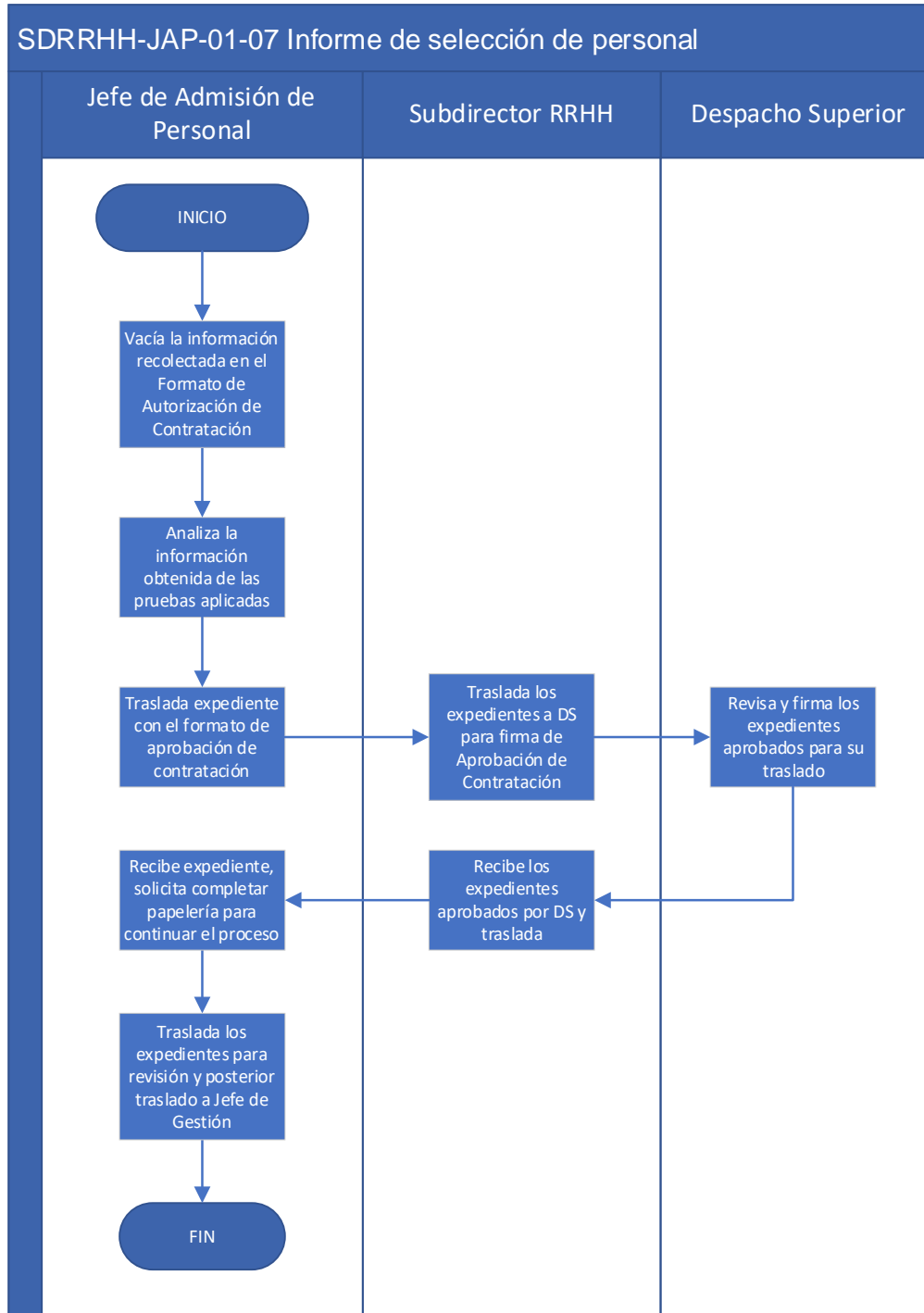
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 45 de 108

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 46 de 108

C. Jefe de Gestión de Personal

1. Proceso de Solicitud de permisos y vacaciones

Proceso: Solicitud de permisos y vacaciones
Objetivo:
Establecer un proceso claro para que los servidores públicos de la IGSNS puedan realizar la solicitud de permisos y vacaciones de forma estandarizada.
Responsable:
Subdirector de Recursos Humanos a través del Jefe de Gestión de Personal.
Roles:
Subdirector de Recursos Humanos tiene el rol de dueño, supervisor y asesor del proceso. El Jefe de Gestión de Personal tiene el rol operativo del proceso.
Vínculo con el MOF:
Tareas permanentes del Jefe de Gestión de Personal: 3.
Referencia Normativa:
Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Ley de Servicio Civil y su Reglamento.
Descripción del Proceso: Gestión de solicitud de vacaciones
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación y revisión de solicitud de permisos. 2. Presentación y revisión de solicitud de vacaciones.
Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad:
<p>Indicador de Desempeño: Porcentaje de cumplimiento de objetivo: Mide el grado en el que la IGSNS da cumplimiento por cada dirección a la normativa que regula el periodo de vacaciones.</p> <p>Indicador de Rendimiento: Número de solicitudes de vacaciones acorde a la planificación: El indicador evalúa la cantidad de solicitudes fuera del plan para verificar el cumplimiento e identificar personal que está fuera de lo establecido.</p>



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 47 de 108

Indicador de Calidad:

Tiempo promedio de ejecución de la solicitud de vacaciones: Por medio de este indicador se medirá el tiempo promedio para gestionar un permiso o solicitud de vacaciones.

Actividades de Control Preventivo:

Análisis de Riesgos: Identificar y evaluar los riesgos potenciales que podrían afectar el proceso de solicitud de permisos o vacaciones y las repercusiones que podría tener al autorizar dicha solicitud.

Actividades de Control Detectivo:

Revisión: El Subdirector de RRRH revisará la solicitud de permiso para considerar si es posible o no proporcionar el mismo, en el caso de vacaciones se verificará que la planificación se ejecute correctamente, de existir incongruencias deberá reunirse con los directores responsables.

Actividades de Control Correctivo:


Seguimiento: Se realizará un seguimiento para evitar autorizaciones incorrectas en el caso de permisos y en las solicitudes de vacaciones que no se haya incumplido la planificación para ajustarla lo antes posible.

Actividades de Control de Documentos:

Control de boletas: Verificar que las boletas están debidamente firmadas, selladas y archivadas en sus respectivos expedientes.

Manejo de Productos o Resultados no Conformes:

Acciones correctivas: Reunión con Directores para repasar procedimientos y normativa para aprobar vacaciones.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 48 de 108

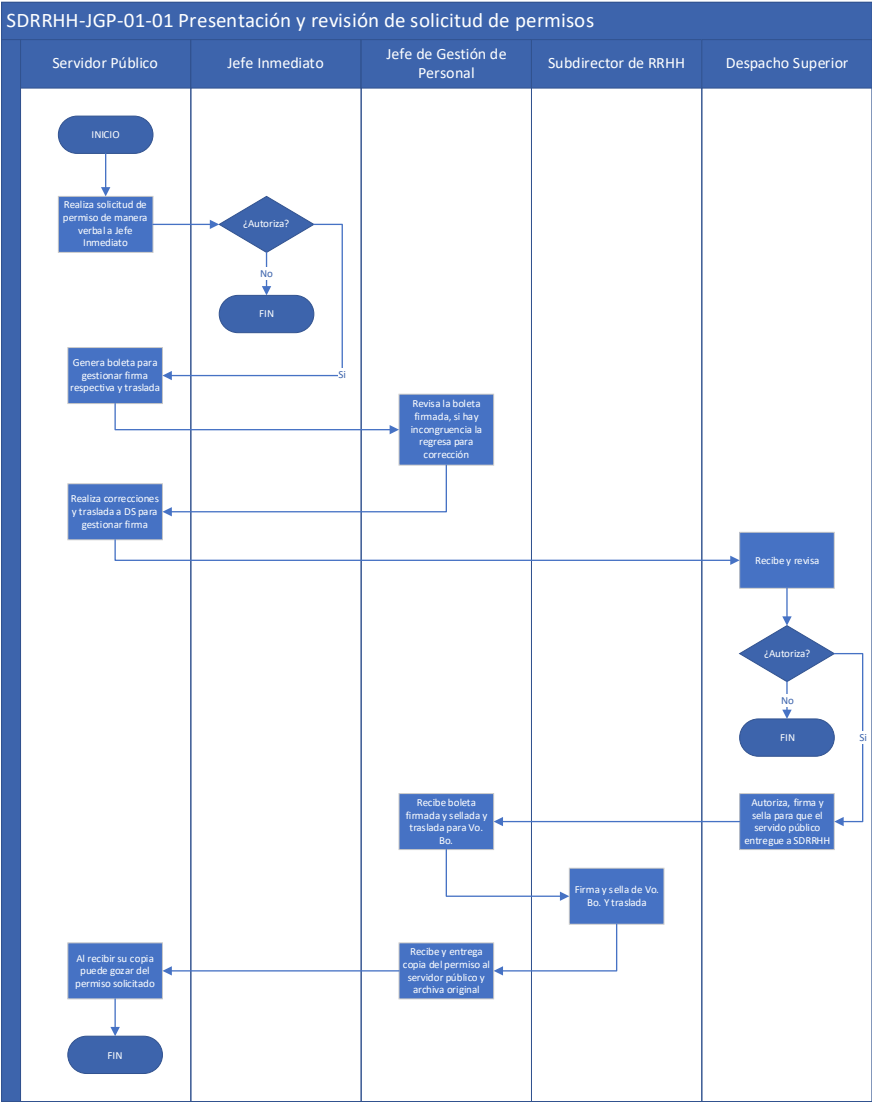
Procedimiento de presentación y revisión de solicitud de permisos.


Código		SDRRHH-JGP-01-01
Descripción del Procedimiento		Presentación y revisión de solicitud de permisos.
Objetivo:		
Establecer un proceso claro para que los servidores públicos de la IGSNS puedan realizar la solicitud de permisos de forma estandarizada.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Servidor Público	Inicia realizando la solicitud de permiso de manera verbal ante su jefe inmediato.
2	Jefe Inmediato	(SI) Autoriza, servidor público procede a generar boleta para gestionar las respectivas firmas y la traslada. (NO) Finaliza el proceso.
3	Jefe de Gestión de Personal	Revisa boleta de solicitud de permiso, de existir alguna incongruencia la regresa para su corrección.
4	Servidor Público	De existir corrección la realiza y luego traslada a Despacho Superior para gestionar firma.
5	Despacho Superior	Recibe y revisa. (SI) Autoriza, firma y sella para que el servidor público proceda a entregar boleta a SDRRHH. (NO) Finaliza el proceso.
6	Jefe de Gestión de Personal	Recibe la boleta firmada y sellada por el servidor público, jefe inmediato, Despacho Superior y traslada al Subdirector de Recursos Humanos para su visto bueno.
7	Subdirector RRHH	Firma y sella de visto bueno y traslada a jefe de gestión.

8	Jefe de Gestión de Personal	Recibe y entrega copia del permiso al servidor público y archiva la boleta original.
9	Servidor Público	Cuando haya recibido su copia puede gozar del permiso solicitado.

Registro de Solicitud de Vacaciones:		
4. Software de Recursos Humanos.		
5. Boletas de permisos.		

Diagrama de Flujo



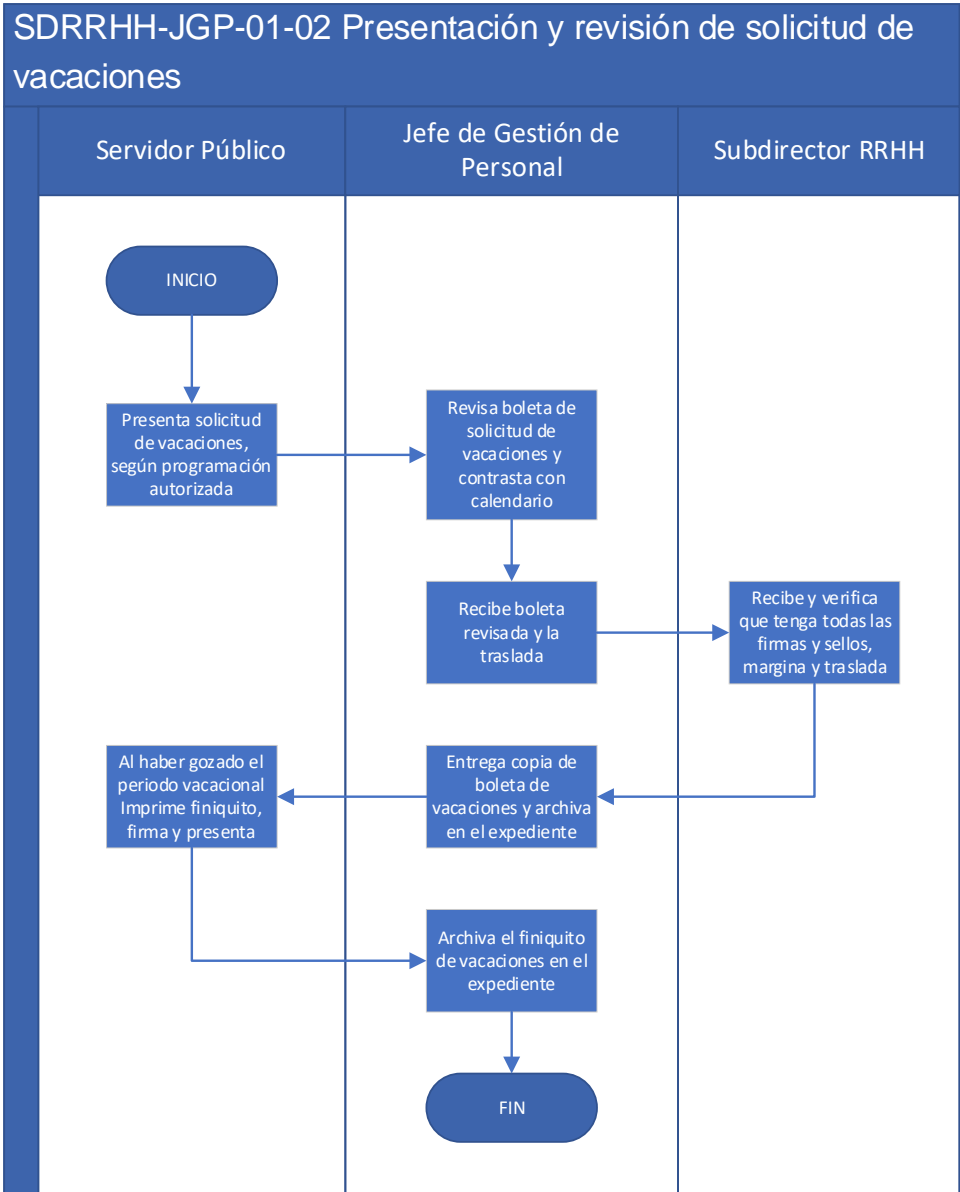
	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 50 de 108


Procedimiento de presentación y revisión de solicitud de vacaciones.

Código		SDRRHH-JGP-01-02
Descripción del Procedimiento		Presentación y revisión de solicitud de vacaciones.
Objetivo:		
Establecer un proceso claro para que los servidores públicos de la IGSNS puedan realizar la solicitud de vacaciones de forma estandarizada.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Servidor Público	Presenta solicitud de vacaciones, con el visto bueno del Jefe Inmediato y del Despacho Superior, según programación presentada y autorizada con anterioridad a la Subdirección de Recursos Humanos.
2	Jefe de Gestión de Personal	Revisa boleta de solicitud de vacaciones y la contrasta con el calendario de vacaciones programadas según la dirección. De existir alguna incongruencia la regresa para su corrección.
3	Jefe de Gestión de Personal	Recibe la boleta revisada y la traslada al Subdirector de Recursos Humanos para su conocimiento.
4	Subdirector RRHH	Recibe y verifica que tenga todas las firmas y los sellos y margina de enterado y traslada a Jefe de Gestión.
5	Jefe de Gestión de Personal	Entrega copia de boleta de vacaciones al servidor público y archiva en el expediente personal del servidor público la boleta original.
6	Servidor Público	Cuando haya gozado del periodo vacacional que le corresponde en su totalidad, deberá imprimir el finiquito, firmarlo y presentarlo en la Subdirección de Recursos Humanos.

7	Jefe de Gestión de Personal	Finaliza archivando el finiquito de vacaciones en el expediente personal del servidor público.
Registro de Solicitud de Vacaciones:		
1. Software de Recursos Humanos. 2. Boletas de vacaciones. 3. Finiquito de vacaciones.		

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 52 de 108

2. Proceso de emisión de constancias laborales y de ingresos

Proceso: Emisión de constancias laborales y de ingresos
Objetivo:
Desarrollar un proceso claro para que los servidores públicos de la IGSNS puedan realizar la solicitud de constancias laborales o de ingresos de forma estandarizada.
Responsable:
Subdirector de Recursos Humanos a través de Jefe de Gestión de Personal.
Roles:
Subdirector de Recursos Humanos tiene el rol de dueño, supervisor y asesor del proceso.
El Jefe de Gestión de Personal tiene el rol operativo del proceso.
Vínculo con el MOF:
Tareas permanentes del Subdirector de Recursos Humanos: 2 Tareas permanentes del Jefe de Gestión de Personal: 2
Referencia Normativa:
Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Ley de Servicio Civil y su Reglamento.
Descripción del Proceso: Emisión de constancias laborales y de ingresos
1. Emisión de constancias laborales y de ingresos.
Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad:
<p>Indicador de Desempeño:</p> <p>Índice de Eficacia: Sirve para medir la precisión de los datos personales que se incluyen en las diferentes constancias. $\text{Constancias emitidas sin error} / \text{Total de constancias solicitadas} \times 100$.</p> <p>Indicador de Rendimiento:</p> <p>Eficiencia en el uso de los recursos: Mide el uso eficiente de los recursos asignados con los resultados obtenidos. $\text{Cantidad de constancias emitidas correctamente} / \text{Cantidad de impresiones echas para emitir constancias} \times 100$.</p>



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 53 de 108

Indicador de Calidad:

Tiempo transcurrido entre la solicitud y la entrega: El indicador evalúa la calidad en el proceso al realizar con prontitud la constancia solicitada. Promedio de cantidad de días para entrega de documentos.

Actividades de Control Preventivo:

Análisis de Riesgos: Identificar y evaluar los riesgos potenciales que podrían afectar la realización de la constancia como una fecha de ingreso errónea o escribir los datos personales con errores.

Actividades de Control Detectivo:

Revisión: El Subdirector de RRHH revisará la solicitud y la confrontará con la información pertinente.

Actividades de Control Correctivo:


Seguimiento: Se realizará una plantilla para estandarizar las solicitudes.

Actividades de Control de Documentos:

Clasificar y Revisar: Los documentos deben ser organizados según sea la solicitud (constancia laboral o de ingresos) y revisar que los datos consignados sean correctos.

Manejo de Productos o Resultados no Conformes:

Análisis de causas: Realizar un análisis exhaustivo de causas que pudieran originar inconvenientes con los diferentes documentos solicitados.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 54 de 108

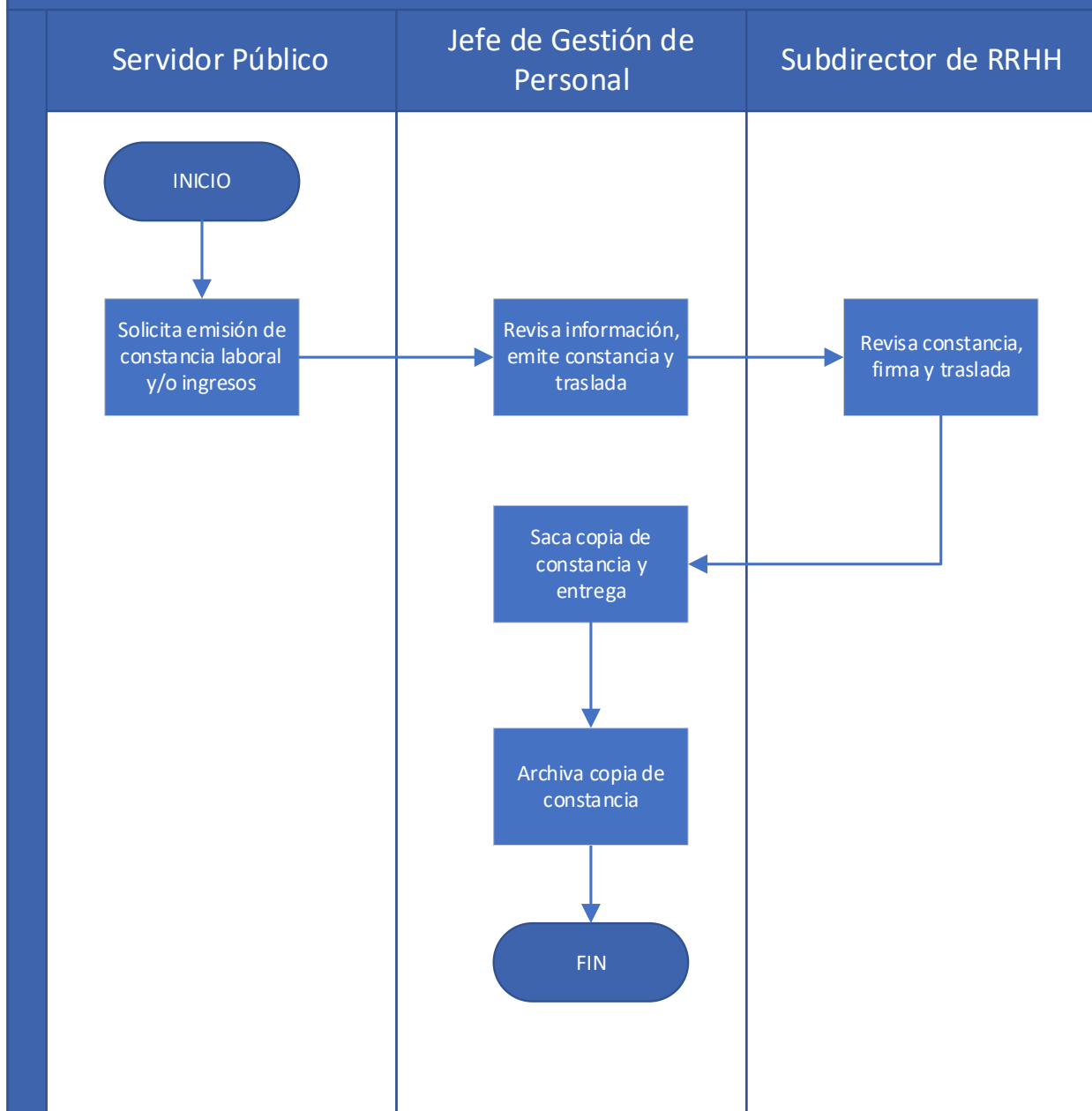
Procedimiento de emisión de constancias laborales y de ingresos


Código		SDRRHH-JGP-02
Descripción del Procedimiento		Emisión de constancias laborales y de ingresos
Objetivo:		
Desarrollar un proceso claro para que los servidores públicos de la IGSNS puedan realizar la solicitud de constancias laborales o de ingresos de forma estandarizada.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Servidor Público	Inicia solicitando a la Subdirección la emisión de una constancia laboral y/o de ingresos por escrito.
2	Jefe de Gestión de Personal	Revisa la información del servidor público y con base en la fecha de toma de posesión, emite la constancia solicitada, trasladándola al Subdirector de Recursos Humanos para su firma.
3	Subdirector RRHH	Revisa la constancia elaborada y la firma de conformidad, y la regresa al Jefe de Gestión de Personal.
4	Jefe de Gestión de Personal	Saca una fotocopia de la constancia. Entrega la constancia laboral al servidor público interesado.
5	Jefe de Gestión de Personal	Finaliza con el archivo de una copia de la constancia emitida junto con la correspondencia enviada.
Registro de Emisión de Constancias laborales y de ingresos:		
1) Registro de correspondencia. 2) Leitz de constancias. 3) Constancias firmadas de recibido.		



Diagrama de Flujo

SDRRHH-JGP-02 Emisión de constancias laborales y de ingresos



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 56 de 108

3. Proceso de contratación de personal

Proceso: Contratación de personal
Objetivo:
Establecer la metodología de contratación de personal en los distintos renglones para la IGSNS.
Responsable:
Subdirector de Recursos Humanos a través de Jefe de Gestión de Personal.
Roles:
Subdirector de Recursos Humanos tiene el rol de supervisor y asesor del proceso. El Jefe de Gestión de Personal tiene el rol operativo del proceso.
Vínculo con el MOF:
Tareas permanentes del Jefe de Gestión de Personal: 1
Referencia Normativa:
Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento, Ley de Servicio Civil y su reglamento. Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad.
Descripción del Proceso:
1. Contratación de personal permanente renglón 011 2. Contratación de personal por contrato renglón 022 3. Contratación de personal por servicios técnicos y profesionales renglón 029
Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad:
<p>Indicador de Desempeño:</p> <p>Tasa de cumplimiento de objetivos: Por medio de su aplicación se puede medir los objetivos alcanzados con respecto a la contratación de personal. Número de candidatos declinados/cantidad de puestos vacantes * 100.</p> <p>Indicador de Rendimiento:</p> <p>Productividad del Personal: Mide el número de tareas completadas por los servidores públicos en un periodo determinado. Cantidad de tareas completadas/cantidad de tareas solicitadas * 100.</p> <p>Indicador de Calidad:</p> <p>Tiempo promedio: El indicador evalúa el tiempo promedio de contratación entre los diferentes renglones presupuestarios. Cantidad de tiempo de las últimas tres contrataciones/3.</p>



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 57 de 108

Actividades de Control Preventivo:

Análisis de Riesgos: El Subdirector de RRHH revisará el expediente completo para verificar que se cuenta con la documentación oportuna para realizar la contratación sin infringir la normativa.

Actividades de Control Detectivo:

Revisión del plan: Identificar y evaluar los riesgos potenciales que podrían afectar el proceso de toma de posesión al cargo según la fecha prevista.

Actividades de Control Correctivo:


Seguimiento: De encontrar alguna oportunidad de mejora se aplicará para la siguiente contratación.

Actividades de Control de Documentos:

Documentos actualizados: Los oficios, contratos y documentos como cuestionarios deben ser la última versión.


Manejo de Productos o Resultados no Conformes:

Identificación: Para cumplir con todos los requisitos de las distintas modalidades de contratación debe existir un proceso claro que guíe las acciones.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 58 de 108

Procedimiento de contratación de personal permanente renglón 011

Código		SDRRHH-JGP-03-01
Descripción del Procedimiento		Contratación de personal permanente renglón 011
Objetivo:		
Establecer la metodología de contratación de personal para personal permanente.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Subdirector RRHH	Inicia recibiendo el expediente por parte de la Jefatura de Admisión de Personal, revisa y si todo está en orden traslada el expediente de la persona a contratar al Jefe de Gestión de Personal.
2	Jefe de Gestión de Personal	Recibe el expediente, elabora el acuerdo de nombramiento y traslada para revisión.
3	Subdirector RRHH	Recibe, revisa y traslada al Jefe de Gestión de Personal para continuar con el proceso.
4	Jefe de Gestión de Personal	De existir correcciones se corrige y traslada con copia a DS por correo electrónico a STCNS, para que le asigne correlativo y se gestione la firma del coordinador.
5	Jefe de Gestión de Personal	Recibe por correo electrónico de STCNS copia del acuerdo de nombramiento con el correlativo y firma respectiva para elaborar acta de toma de posesión y traslada a revisión.
6	Subdirector RRHH	Revisa y traslada nuevamente al Jefe de Gestión de Personal, para realizar las correcciones solicitadas o continuar con el proceso.
7	Jefe de Gestión de Personal	De tener correcciones se procede a realizarlas, de lo contrario imprime el acta final y traslada a firma de quienes suscribieron el acta y elabora certificación de acta si el servidor debe presentar declaración jurada ante la Contraloría General de Cuentas.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 59 de 108

8	Jefe de Gestión de Personal	Finaliza con el registro del servidor público en el sistema Guatenóminas para la toma de posesión, así como la carga de la documentación correspondiente en el sistema para la aprobación del movimiento.
Registro de contratación de personal permanente renglón 011:		
1. Correo electrónico. 2. Acuerdo Interno. 3. Acta y certificación de acta.		



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

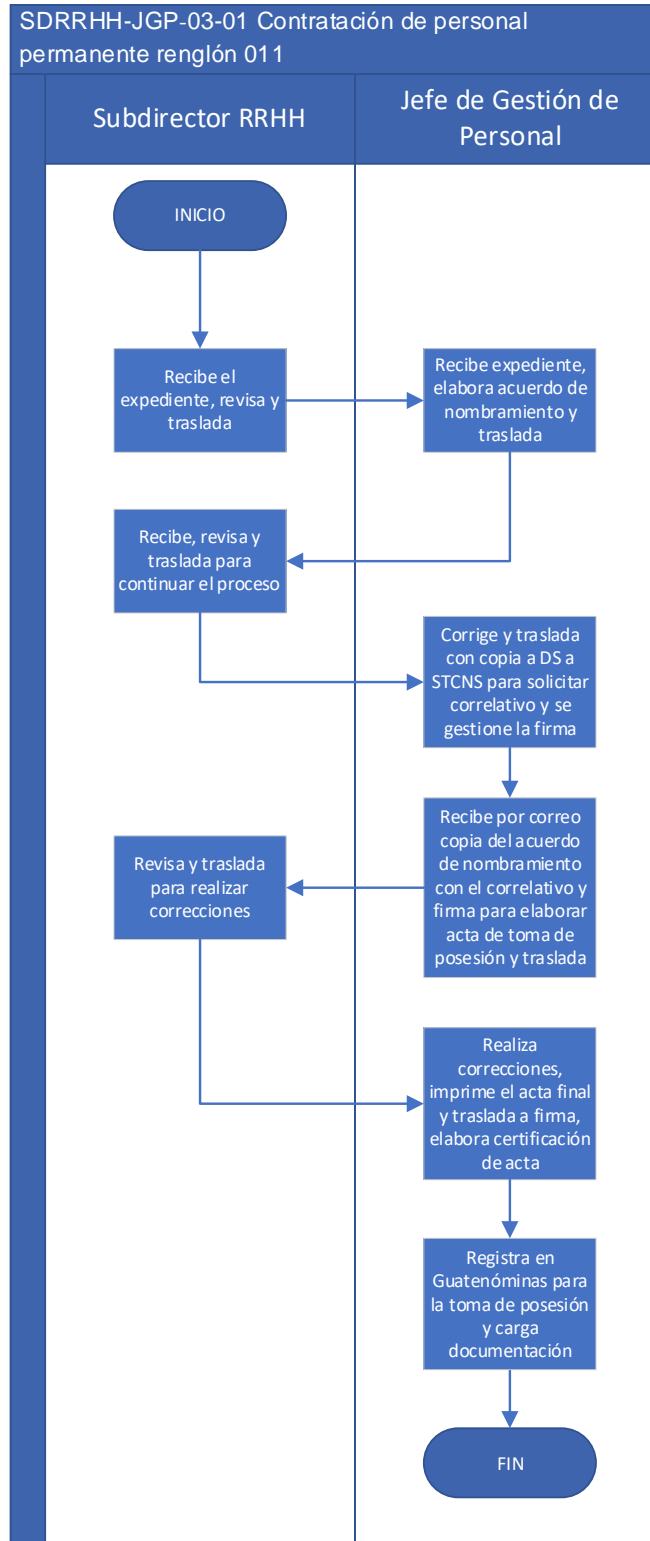
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 60 de 108


Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 61 de 108

Procedimiento de contratación de personal por contrato renglón 022

Código		SDRRHH-JGP-03-02
Descripción del Procedimiento		Contratación de personal por contrato renglón 022
Objetivo:		
Establecer la metodología de contratación de personal para personal por contrato renglón 022.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Subdirector RRHH	Inicia recibiendo el expediente por parte de la Jefatura de Admisión de Personal, revisa y si todo está en orden traslada el expediente de la persona a contratar al Jefe de Gestión de Personal.
2	Jefe de Gestión de Personal	Recibe el expediente, elabora contrato y traslada a revisión.
3	Subdirector RRHH	Lo revisa y traslada al Jefe de Gestión de Personal para continuar con el proceso.
4	Jefe de Gestión de Personal	De existir correcciones las realiza y gestiona la firma de la persona a contratar y traslada a Despacho Superior.
5	Despacho Superior	Traslada por medio de oficio a STCNS el contrato y oficio dirigido a la Secretaría General de la Presidencia, para gestionar la firma de la Autoridad Nominadora.
6	Despacho Superior	Recibe contrato y oficio por parte de STCNS y traslada a Subdirector de Recursos Humanos.
7	Subdirector RRHH	Revisa documentos y traslada a Jefe de Gestión de Personal.
8	Jefe de Gestión de Personal	Recibe contrato y oficio, folia documentos y escanea para entrega a Secretaría General de la Presidencia para la elaboración del acuerdo administrativo de aprobación de contrato.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 62 de 108

9	Jefe de Gestión de Personal	Recibe expediente completo por parte de la STCNS con el Acuerdo de aprobación para elaborar el acuerdo de nombramiento, luego lo traslada a revisión.
10	Subdirector RRHH	Revisa y traslada al Jefe de Gestión de Personal, para realizar las correcciones solicitadas o continuar con el proceso.
11	Jefe de Gestión de Personal	De existir correcciones se corrige y traslada con copia a DS por correo electrónico a STCNS, para que le asigne correlativo y se gestione la firma del coordinador.
12	Jefe de Gestión de Personal	Recibe por correo electrónico de STCNS copia del acuerdo de nombramiento con el correlativo y firma respectiva para elaborar acta de toma de posesión y traslada a revisión.
13	Subdirector RRHH	Revisa y traslada nuevamente al Jefe de Gestión de Personal, para realizar las correcciones solicitadas o continuar con el proceso.
14	Jefe de Gestión de Personal	De tener correcciones se procede a realizarlas, de lo contrario imprime el acta final y traslada a firma de quienes suscribieron el acta y elabora certificación de acta si el servidor debe presentar declaración jurada ante la Contraloría General de Cuentas.
15	Jefe de Gestión de Personal	Finaliza con el registro del servidor público en el sistema Guatenóminas para la toma de posesión, así como la carga de la documentación correspondiente en el sistema para la aprobación del movimiento.

Registro de contratación de personal por contrato renglón 022:

1. Oficios.
2. Correo electrónico.
3. Contrato.
4. Acuerdo Interno.
5. Acta.
6. Certificación de Acta.
7. Constancia de registro de contrato en CGC.
8. Constancia de alta probidad en CGC.



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

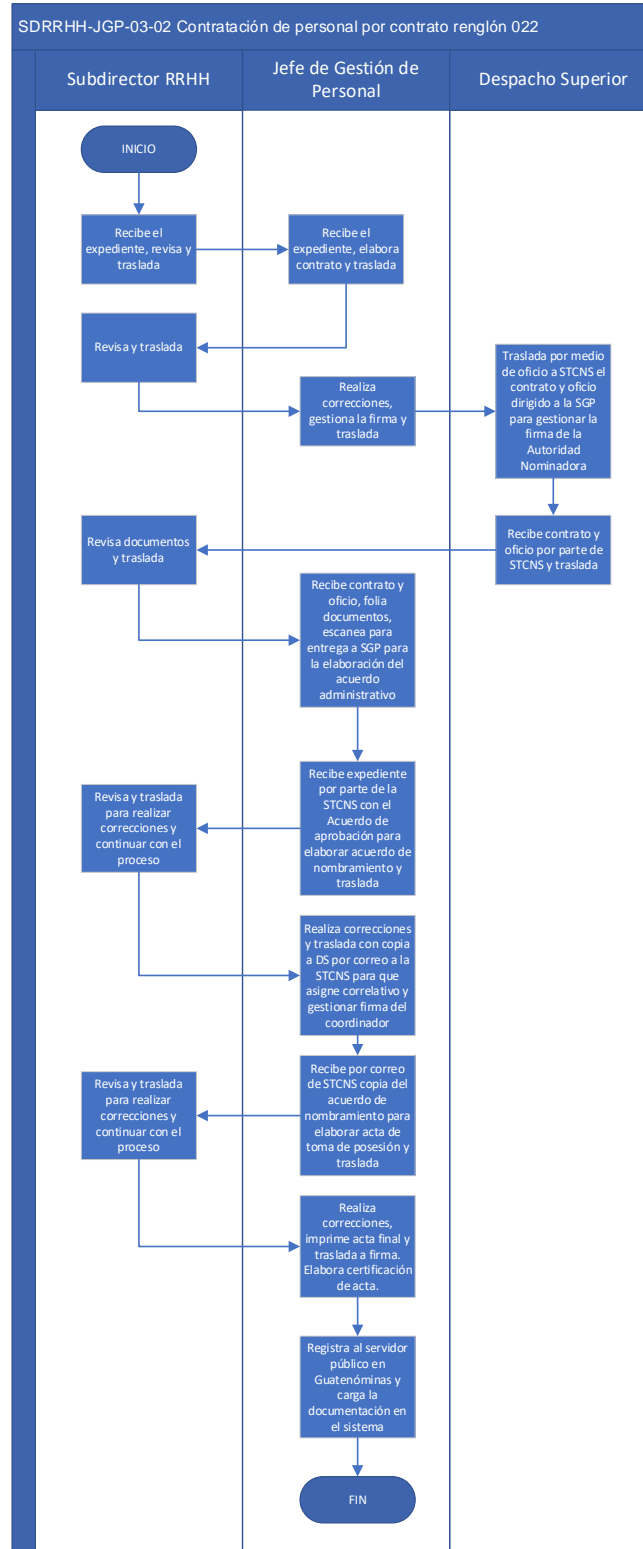
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 63 de 108


Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 64 de 108

Procedimiento de contratación de personal por servicios técnicos y profesionales renglón 029

Código		SDRRHH-JGP-03-03
Descripción del Procedimiento		Contratación de personal por servicios técnicos y profesionales renglón 029
Objetivo:		
Establecer la metodología de contratación de personal para personal por contrato renglón 029.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Subdirector RRHH	Inicia recibiendo el expediente por parte de la Jefatura de Admisión de Personal, revisa y si todo está en orden traslada el expediente de la persona a contratar al Jefe de Gestión de Personal.
2	Jefe de Gestión de Personal	Recibe el expediente de la persona a contratar y elabora oficio para la Secretaría General de la Presidencia en donde se solicita delegación de firma de servicios técnicos y/o profesionales y traslada a Despacho Superior.
3	Despacho Superior	Traslada por medio de oficio a la STCNS para gestionar firma de Autoridad Nominadora.
4	Despacho Superior	Recibe oficio por parte de STCNS y traslada a Subdirector de Recursos Humanos.
5	Subdirector RRHH	Recibe y traslada a Jefe de Gestión de Personal para continuar con el proceso.
6	Jefe de Gestión de Personal	Recibe oficio y adjunta documentación folia y escanea para remitir a la Secretaría General de la Presidencia para emitir resolución de delegación para suscripción de contrato.
7	Jefe de Gestión de Personal	Recibe resolución por parte de la STCNS, elabora contrato de servicios técnicos y/o profesionales, y lo traslada a revisión a la subdirección de Recursos Humanos.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 65 de 108

8	Subdirector de Recursos Humanos.	Revisa y traslada al Jefe de Gestión de Personal, para realizar las correcciones solicitadas o continuar con el proceso.
9	Jefe de Gestión de Personal	De tener correcciones se realizan, de lo contrario se imprime la versión final y se coordina con el contratista para que pase a firmar el contrato, así mismo se solicita la compra, entrega de la fianza y certificación de fianza.
10	Jefe de Gestión de Personal	Al tener contrato firmado por el contratista se envía oficio y documentación de respaldo a Despacho Superior para gestionar firma.
11	Despacho Superior	Traslada a STCNS para firma de Autoridad Nominadora para la posterior entrega del contrato a la Secretaría General de la Presidencia.
12	Jefe de Gestión de Personal	Recibe contrato y oficio, es foliado, escaneado, se adjunta CD y se envía a la Secretaría General de la Presidencia para emisión de acuerdo administrativo de aprobación de contrato.
13	Jefe de Gestión de Personal	Registra en el sistema Guatenóminas, pago de servicios según los meses que estipule el contrato.
14	Jefe de Gestión de Personal	Ingresa contrato al sistema Guatecompras para la creación de NPG.
15	Jefe de Gestión de Personal	Finaliza con la integración del expediente del asesor, que incluye la aprobación del contrato y el registro de NPG, para su posterior archivo.

Registro de contratación de personal por servicios técnicos y profesionales renglón 029:

1. Oficios.
2. Contrato.
3. Acuerdo administrativo de aprobación de contrato.
4. Fianza y su certificación.



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

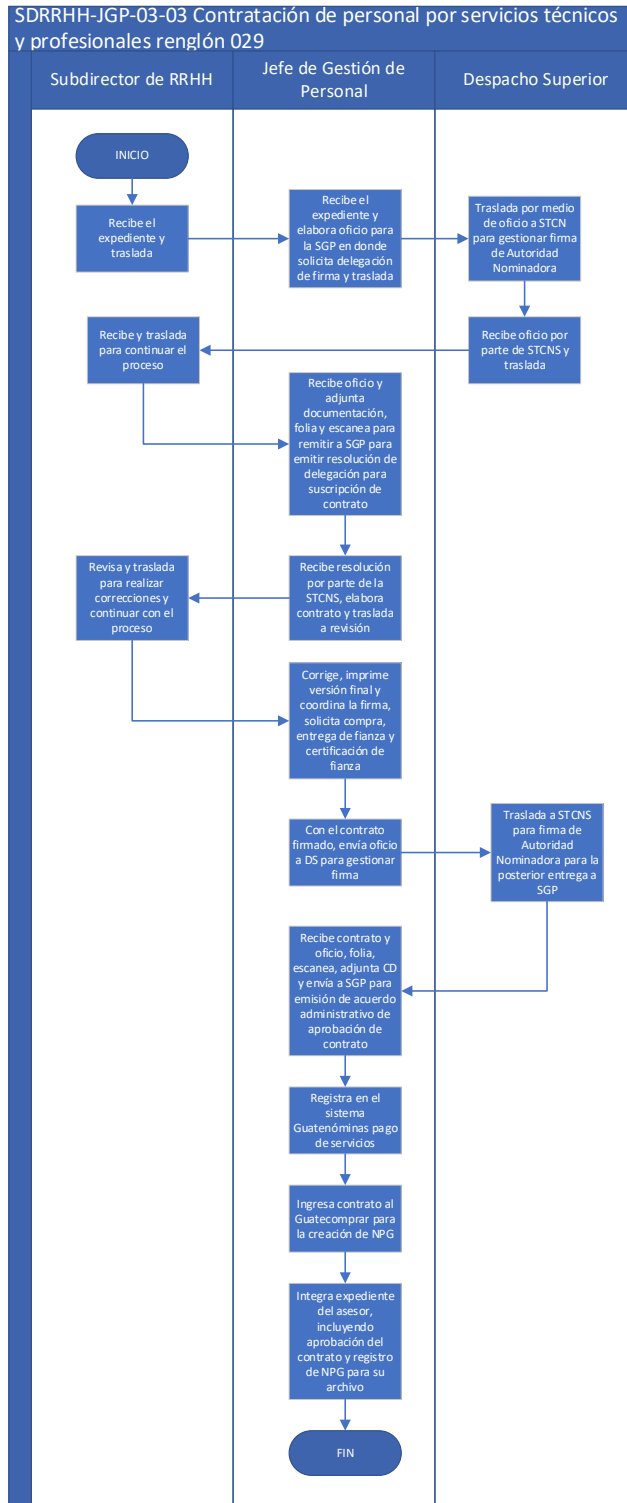
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 66 de 108

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 67 de 108

4. Proceso de suspensión y alta de labores IGSS

Proceso: Suspensión y alta de labores IGSS
Objetivo:
Establecer una secuencia de pasos para realizar la suspensión y alta de manera eficiente y evitar inconveniente con el pago de salarios.
Responsable:
Subdirector de Recursos Humanos a través del Jefe de Gestión de Personal.
Roles:
Subdirector de Recursos Humanos tiene el rol de supervisor y asesor del proceso. El Jefe de Gestión de Personal tiene el rol operativo del proceso.
Vínculo con el MOF:
Tareas permanentes del Subdirector de Recursos Humanos: 2 Tareas permanentes del Jefe de Gestión de Personal: 1
Referencia Normativa:
Ley de Servicio Civil y su Reglamento.
Descripción del Proceso:
1. Suspensión de Labores por el IGSS 011 y 022. 2. Alta de suspensión por el IGSS 011 y 022.
Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad:
<p>Indicador de Desempeño: Evaluación de riesgos: El indicador evalúa el riesgo que puede existir al no cumplir con los plazos para efectos de pago. Por medio de una lista de riesgos y efectos de los procesos.</p> <p>Indicador de Rendimiento: Productividad del Personal: Mide el número de tareas completadas por servidor público en un periodo determinado. Cantidad de tareas no completadas por suspensión/cantidad de tareas asignadas*100.</p>



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 68 de 108

Indicador de Calidad:

Precisión en el movimiento realizado en Guatenominas: Mide la cantidad de movimientos aprobados en el sistema para determinar la eficiente gestión. Número de movimientos aprobados/Número de movimientos ingresados*100.

Actividades de Control Preventivo:

Verificación de documento: El aviso de suspensión o alta debe ser sellado de recibido para evitar un rechazo del movimiento por parte de ONSEC.

Actividades de Control Detectivo:

Revisión del plan: Verificar el tipo de suspensión para verificar si se le pagará por parte de la institución o del IGSS.

Actividades de Control Correctivo:


Seguimiento: De tener algún tipo de rechazo por parte de ONSEC se tomará en cuenta para una futura ocasión.

Actividades de Control de Documentos:

Archivar los avisos: De los avisos presentados se dejará la constancia física en el expediente del servidor público.

Manejo de Productos o Resultados no Conformes:

Identificación el tipo de suspensión: Para cumplir con el pago cuando corresponda se realizarán los oficios necesarios.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 69 de 108

Procedimiento de suspensión de labores por el IGSS 011 y 022

Código		SDRRHH-JGP-04-01
Descripción del Procedimiento		Suspensión de labores por el IGSS 011 y 022
Objetivo:		
Garantizar al servidor público un tiempo prudencial para la recuperación según sea su condición de salud.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Servidor Público	Inicia con la entrega del aviso de suspensión a la Subdirección de Recursos Humanos.
2	Subdirector RRHH	Informa a Despacho Superior de la situación y luego traslada el aviso de suspensión a la Jefatura de Gestión de Personal.
3	Jefe de Gestión de Personal	Elabora el acta de baja con base al aviso de suspensión.
4	Jefe de Gestión de Personal	Traslada a revisión el acta a la Subdirección de Recursos Humanos.
5	Subdirector RRHH	Revisa el acta y traslada a la Jefatura de Gestión de Personal para continuar con el proceso.
6	Jefe de Gestión de Personal	De tener algún error se corrige, se realiza la impresión final en las hojas correspondientes y se traslada a firma a las personas que figuran en el acta.
7	Jefe de Gestión de Personal	Archiva el acta en el libro autorizado por Contraloría General de Cuentas y registra el movimiento en el sistema Guatenóminas.
8	Jefe de Gestión de Personal	Finaliza registrando en nómina la suspensión si es por accidente o por maternidad para la detención del pago.
Registro de Suspensión de Labores por el IGSS 011 y 022:		
1. Aviso de suspensión de trabajo. 2. Acta. 3. Notificación a Despacho Superior para conocimiento.		



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

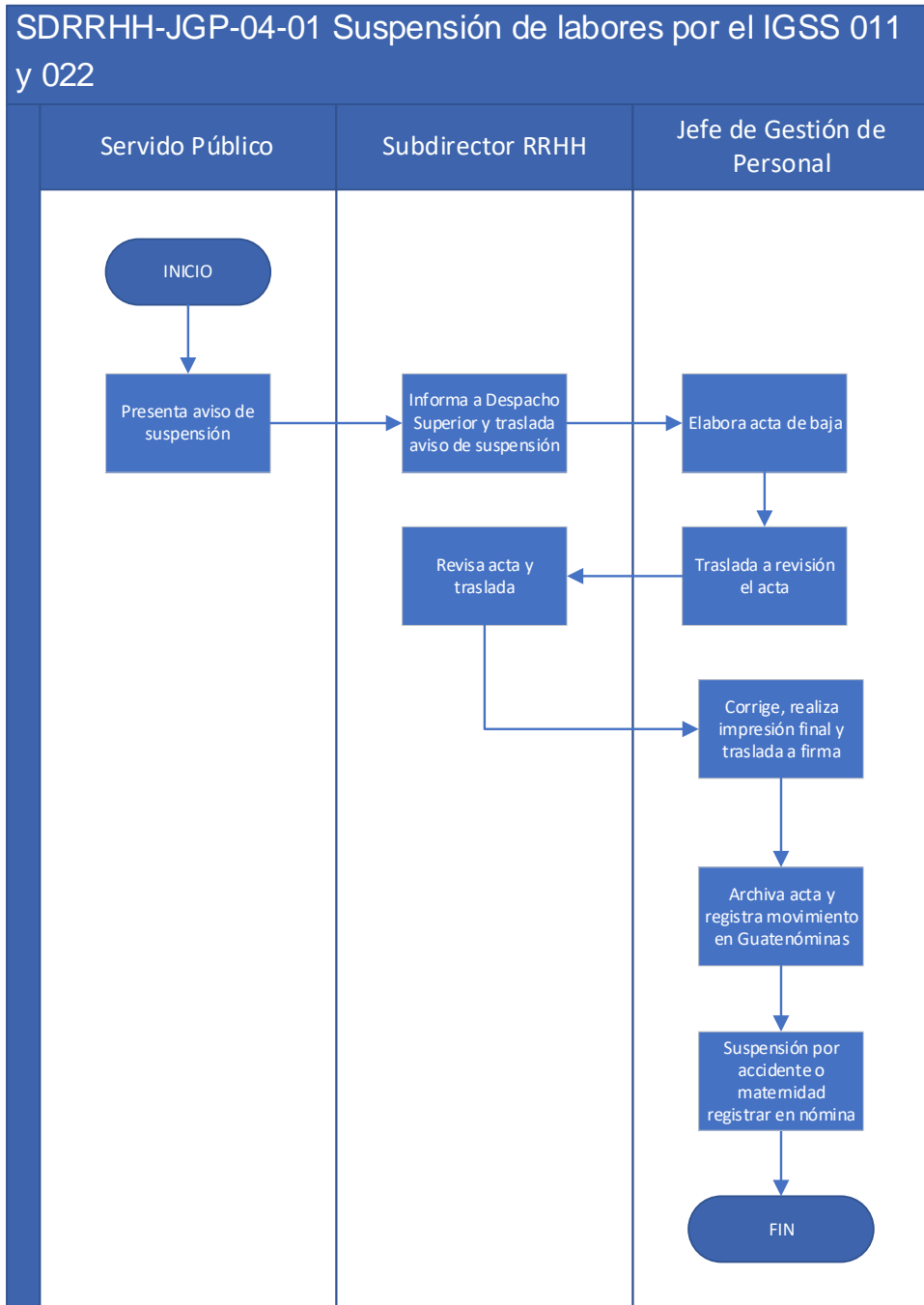
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 70 de 108

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 71 de 108

Procedimiento de alta de suspensión por el IGSS 011 y 022

Código		SDRRHH-JGP-04-02
Descripción del Procedimiento		Alta de suspensión por el IGSS 011 y 022
Objetivo:		
Retomar labores conforme lo indica el aviso de alta al patrono y que el servidor público pueda tomar posesión en el cargo.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	El servidor público	Inicia con la entrega del aviso de alta a la Subdirección de Recursos Humanos.
2	Subdirector RRHH	Traslada el aviso de alta a la Jefatura de Gestión de Personal.
3	Jefe de Gestión de Personal	Elabora el acta con base al aviso de alta al patrono.
4	Jefe de Gestión de Personal	Traslada a revisión el acta a la Subdirección de Recursos Humanos.
5	Subdirector RRHH	Revisa el acta y traslada a la Jefatura de Gestión de Personal para continuar con el proceso.
6	Jefe de Gestión de Personal	De tener algún error se corrige, se realiza la impresión final en las hojas correspondientes y se traslada a firma a las personas que figuran en el acta.
7	Jefe de Gestión de Personal	Finaliza con el archivo del acta en el libro autorizado por Contraloría General de Cuentas y registra el movimiento en el sistema Guatenóminas.
Registro de Alta de suspensión por el IGSS 011 y 022:		
1. Informe de alta al patrono.		
2. Acta.		



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

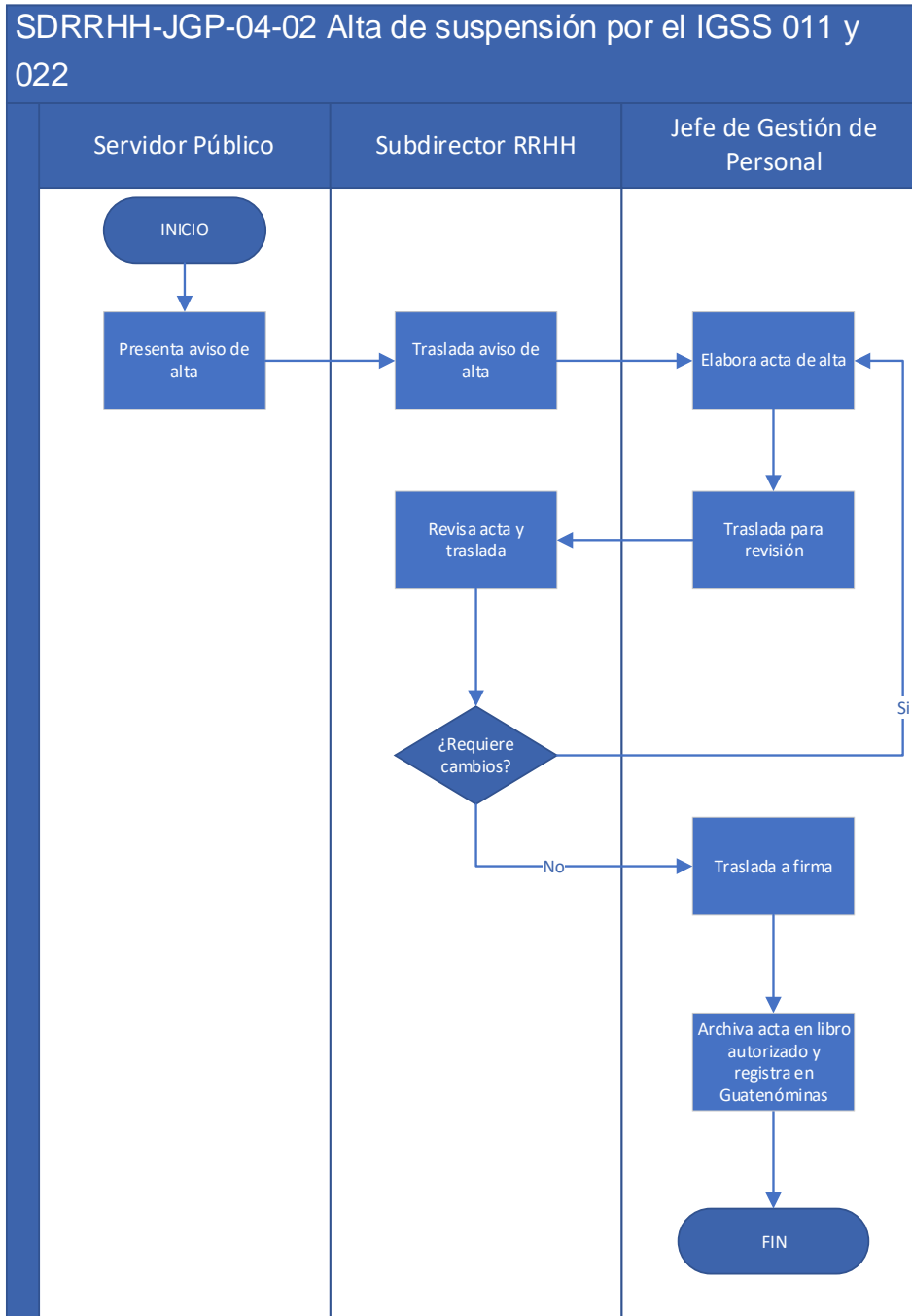
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 72 de 108

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 73 de 108

5. Proceso de terminación de la relación laboral

Proceso: Terminación de la relación laboral
Objetivo:
Establecer un proceso estandarizado para cumplir con los requisitos mínimos para finalizar la relación laboral.
Responsable:
Subdirector de Recursos Humanos a través de Jefe de Gestión de Personal.
Roles:
Subdirector de Recursos Humanos tiene el rol de supervisor y asesor del proceso. El Jefe de Gestión de Personal tiene el rol operativo del proceso.
Vínculo con el MOF:
Tareas permanentes del Jefe de Gestión de Personal: 1
Referencia Normativa:
Ley de Servicio Civil y su Reglamento.
Descripción del Proceso:
1. Terminación de la relación laboral por renuncia, remoción y rescisión de contrato.
Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad:
<p>Indicador de Desempeño:</p> <p>Evaluación de riesgos: El indicador evalúa el riesgo que puede existir al no cumplir con los plazos para enviar movimientos de personal en Guatenominas o CGC. Por medio de un listado de riesgos y consecuencias.</p> <p>Indicador de Rendimiento:</p> <p>Tiempo medio de trámite de entrega de puesto: Mide el número de entregas de puesto completas en un periodo determinado. Sumatoria de las últimas tres entregas de puesto/3.</p> <p>Indicador de Calidad:</p> <p>Precisión en el movimiento realizado en Guatenominas: Mide la cantidad de movimientos aprobados en el sistema para determinar la eficiente gestión. Número de gestiones aprobadas/Número de gestiones ingresadas en el sistema*100.</p>



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 74 de 108

Actividades de Control Preventivo:

Verificación de documento: El acta de baja debe indicar la fecha efectiva de la entrega de puesto para que no exista rechazo del movimiento.

Actividades de Control Detectivo:

Revisión: Se debe monitorear el movimiento en Guatenóminas por cualquier corrección que se presente.

Actividades de Control Correctivo:


Seguimiento: De tener algún tipo de rechazo por parte de ONSEC se realizarán las enmiendas necesarias.

Actividades de Control de Documentos:

Archivar los avisos: De los cuadros FEMP generados en Guatenóminas se dejará constancia en el expediente del servidor público.

Manejo de Productos o Resultados no Conformes:

Identificación de rechazos: Se debe tener una base de datos de rechazos para evitar futuros inconvenientes de similar índole.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 75 de 108

Procedimiento de terminación de la relación laboral por renuncia, remoción y rescisión de contrato.

Código		SDRRHH-JGP-05-01
Descripción del Procedimiento		Terminación de la relación laboral por renuncia, remoción y rescisión de contrato.
Objetivo:		
Agilizar el proceso de renuncia para evitar inconvenientes con el pago de nómina.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Despacho Superior	Inicia al recibir la carta de renuncia o informa de la necesidad de remover o rescindir a un servidor público por lo tanto gira instrucciones a Subdirector de RRHH.
2	Subdirector de RRHH	Traslada al Jefe de Gestión de Personal la carta de renuncia, oficio de solicitud de remoción o rescisión con visto bueno de Despacho Superior para iniciar con el proceso de baja.
3	Jefe de Gestión de Personal	Elabora acuerdo interno de baja y lo traslada a revisión.
4	Subdirector de RRHH	Revisa acuerdo interno de baja y lo traslada al jefe de gestión para correcciones.
5	Jefe de Gestión de Personal	De existir correcciones se corrige y traslada por medio de correo electrónico a STCNS para que se gestione la firma del coordinador.
6	Jefe de Gestión de Personal	Recibe acuerdo interno y elabora acta de baja y traslada a revisión al Subdirector de Recursos Humanos.
7	Subdirector de RRHH	Revisa el acta y traslada al Jefe de Gestión para continuar con el proceso.
8	Jefe de Gestión de Personal	Realiza la impresión final en las hojas correspondientes.



**Manual de Normas y Procedimientos de la
Subdirección de Recursos Humanos**

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página **76** de **108**

9	Jefe de Gestión de Personal	Se elabora cedula donde se notifica el Acuerdo Interno de baja.
10	Jefe de Gestión de Personal	Se traslada acta y cedula de notificación al Subdirector de Recursos Humanos para el trámite de firmas.
11	Subdirector RRHH	Notifica al servidor el Acuerdo Interno de baja y se suscribe acta donde se oficializa la terminación de la relación laboral.
12	Subdirector RRHH	Traslada documentación con las firmas correspondientes al Jefe de Gestión de Personal.
13	Jefe de Gestión de Personal	Archiva acta donde corresponde y archiva notificación para posteriores procesos.
14	Jefe de Gestión de Personal	Finaliza con el registro en el Sistema de Guatenóminas el movimiento de entrega de puesto y carga documentación en el sistema Guatenóminas para la aprobación del movimiento.
Registro de Terminación de la relación laboral por renuncia, remoción y rescisión de contrato:		
<ol style="list-style-type: none">1. Carta de renuncia.2. Acuerdo Interno.3. Acta.4. Constancia de rescisión de contrato de CGC.5. Constancia de baja de Probidad de CGC.		



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

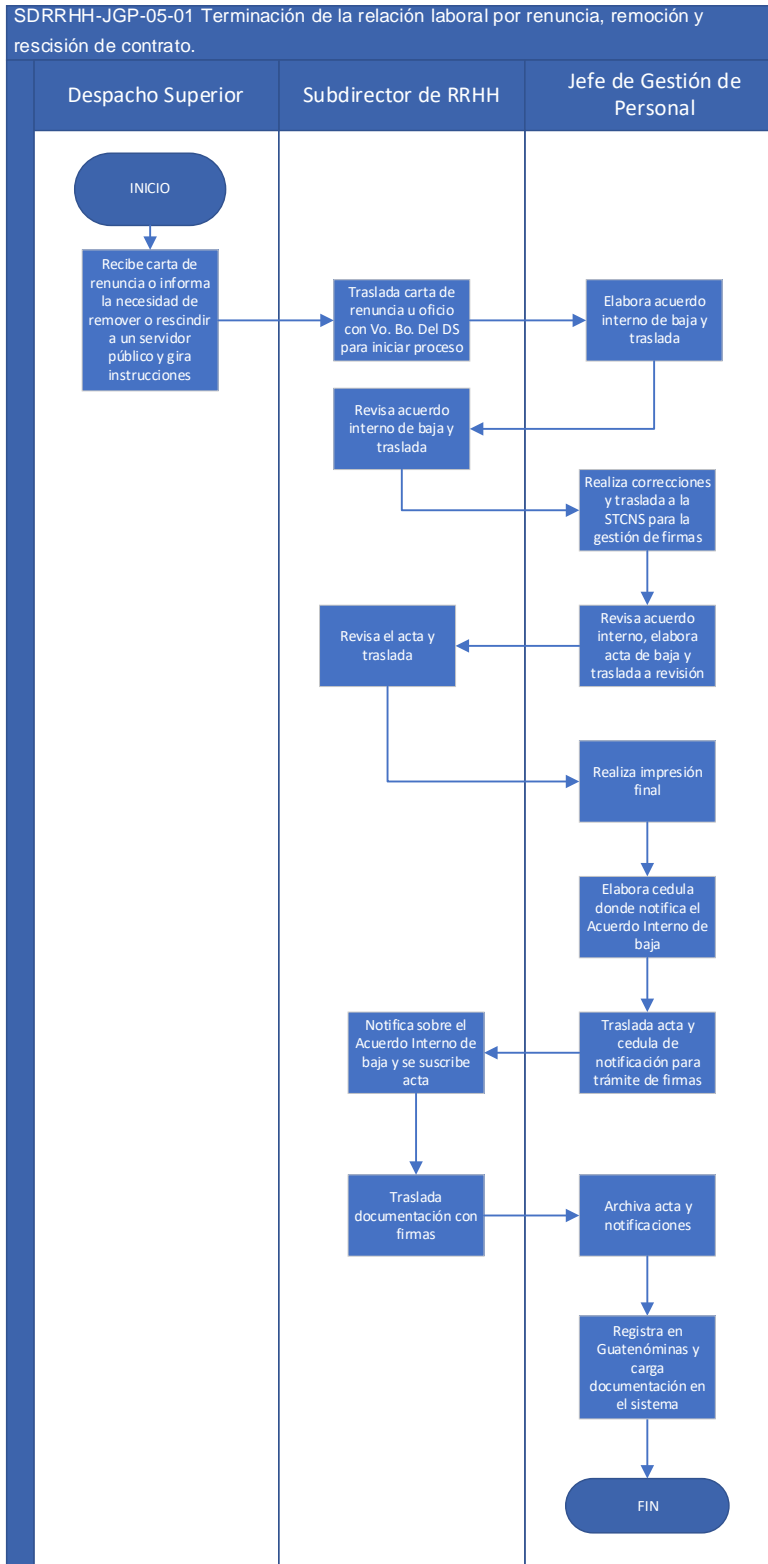
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 77 de 108

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 78 de 108

D. Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal

1. Proceso de inducción de personal de nuevo ingreso

Proceso: Inducción de personal de nuevo ingreso
Objetivo:
Dar la bienvenida e introducir al nuevo personal a la IGSNS. Promover el funcionamiento de la Inspectoría.
Responsable:
Subdirector de RRHH a través del Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal
Roles:
El Subdirector de RRHH tiene el rol de dueño, supervisor del proceso. El Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal tiene el rol operativo del proceso.
Vínculo con el MOF:
Tareas permanentes del Subdirector de RRHH: 1 y 2 Tareas permanentes del Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal: 3
Referencia Normativa:
Código de Trabajo, Ley de servicio civil, Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Código de Probidad, Ética y Transparencia y Política Institucional de la IGSNS.
Descripción del Proceso:
1. Inducción al personal de nuevo ingreso.
Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad:
<p>Indicador de Desempeño:</p> <p>Tasa de cumplimiento de objetivos: Es el medio por el cual se establece el porcentaje de objetivos alcanzados en la inducción de personal. Cantidad de objetivos alcanzados/cantidad de objetivos trazados*100.</p> <p>Indicador de Rendimiento:</p> <p>Satisfacción del nuevo personal: Este indicador se basa en encuestas de satisfacción al personal de nuevo ingreso con respecto al proceso de inducción. Número de encuestas satisfactorias/número de encuestas realizadas*100.</p> <p>Indicador de Calidad:</p>



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página **79** de **108**

Precisión de formatos: Mide el grado de exactitud en la utilización de formatos para dejar constancia del proceso de inducción. Cantidad de errores encontrados en los formatos/formatos aplicados*100.

Actividades de Control Preventivo:

Gestión documental: Implementar criterios estandarizados para una lista de chequeo, agenda y documentos de consulta relacionados a la inducción de personal.

Actividades de Control Detectivo:

Realizar entrevistas para detectar dudas o partes que no se hayan comprendido del todo durante el desarrollo de la inducción.

Actividades de Control Correctivo:


Seguimiento: Posterior a la inducción, verificar con el Director y personal de la dirección la adaptación del nuevo servidor público.

Actividades de Control de Documentos:

Versión actualizada de la hoja de registro, material de apoyo (presentación) y el material que se entrega.

Manejo de Productos o Resultados no Conformes:

Identificación: Durante el proceso de inducción se puede identificar los puntos de mejora para actualizar la presentación según la normativa vigente y enriquecer la exposición trasladada al servidor público.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 80 de 108

Procedimiento de inducción al personal de nuevo ingreso

Código		SDRRHH-JCP-01
Descripción del Procedimiento		Inducción al personal de nuevo ingreso
Objetivo:		
Dar la bienvenida e introducir al nuevo personal a la IGSNS promoviendo el funcionamiento de la Inspectoría.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Inicia recibiendo y conduciendo a los aspirantes al salón donde se llevará a cabo la inducción.
2	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Registra al o los participantes en el listado de registro.
3	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Imparte la conferencia con información general de la IGSNS e información útil para el servidor público.
4	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Realizan el recorrido por las instalaciones de la IGSNS.
5	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Presenta al personal de nuevo ingreso a todas las Direcciones de la IGSNS.
6	Jefe de Informática	Registro en el biométrico.
7	Subdirector de RRHH	Finaliza conduciendo al servidor público de nuevo ingreso hasta la oficina donde desempeñará sus funciones.
Registro de inducción al personal de nuevo ingreso:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Hoja de control de registro. 2. Documentos que se le entregan al personal de nuevo ingreso. (Ejemplar de la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Reglamento de la IGSNS, Reglamento Interior de Personal, Código de Probidad, Ética y Transparencia). 		



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

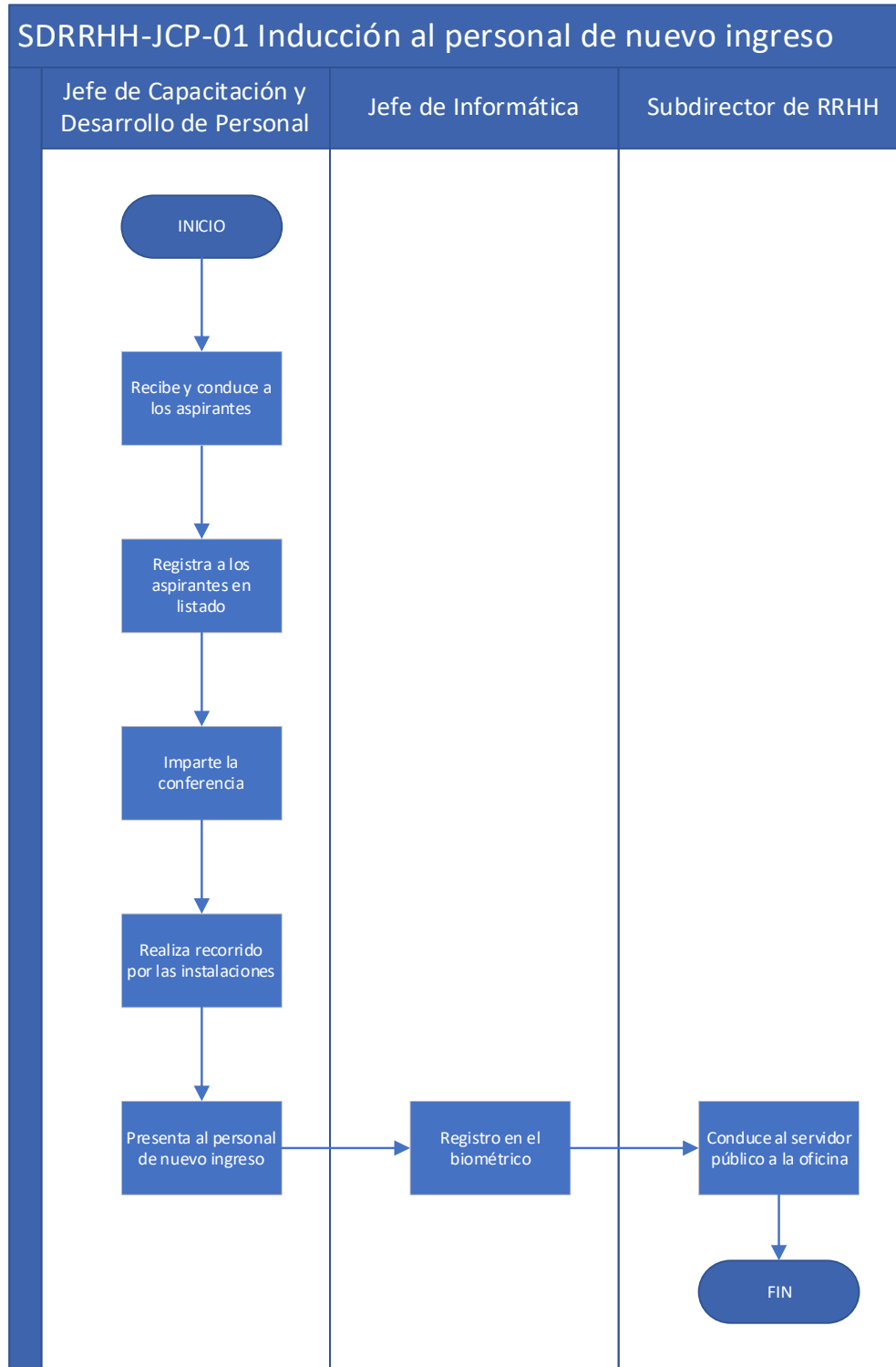
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 81 de 108

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 82 de 108

2. Proceso de evaluación del desempeño

Proceso: Evaluación del desempeño
Objetivo:
Desarrollar la evaluación de desempeño de los servidores públicos.
Responsable:
Subdirector de RRHH a través del Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal.
Roles:
El Subdirector de RRHH tiene el rol de supervisor y asesor del proceso. El Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal tiene el rol operativo del proceso.
Vínculo con el MOF:
Tarea periódica del Subdirector de RRHH: 2 Tareas periódicas del Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal: 5
Referencia Normativa:
Ley del Servicio Civil, Reglamento de la Ley del Servicio Civil, Reglamento Interior de Personal y Manual del Sistema de Evaluación de Desempeño.
Descripción del Proceso:
1. Evaluación de desempeño anual. 2. Evaluación de desempeño periodo de prueba o ascenso.
Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad:
<p>Indicador de Desempeño: Tasa de cumplimiento: Con este indicador se busca identificar el porcentaje de personal evaluado con la evaluación ordinaria anual (Número de evaluados/ Número total de trabajadores) *100.</p> <p>Indicador de Rendimiento: Tasa de cumplimiento de metas: Mide el porcentaje de evaluaciones realizadas según programación para la entrega de informe en tiempo establecido.</p> <p>Indicador de Calidad: Tasa de cumplimiento: Indica el porcentaje de evaluaciones realizadas en tiempo. (Evaluaciones finalizadas en tiempo / Evaluaciones estimadas) *100.</p>



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 83 de 108

Actividades de Control Preventivo:

Capacitación: Proporcionar orientación del uso de la herramienta para evaluar a los servidores públicos para minimizar calificaciones subjetivas.

Actividades de Control Detectivo:

Acompañamiento en el proceso: Brindar asesoría oportunamente.

Actividades de Control Correctivo:

Seguimiento: Después de realizada las entrevistas verificar si existen áreas de mejora.


Actividades de Control de Documentos:

Identificación de documentos: Identificar y listar todos los documentos relevantes para el proceso de evaluación del desempeño.

Control de versión: Establecer un sistema de versiones para garantizar que se cuente con un registro de todas ellas, revisiones, fechas de vigencia y cambios realizados.


Manejo de Productos o Resultados no Conformes:

Análisis de causas: Realizar un análisis de causas que pudieran originar inconformidad en los servidores públicos evaluados para mejorar el proceso.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 84 de 108

Procedimiento de evaluación del desempeño anual

Código		SDRRHH-JCP-02-01
Descripción del Procedimiento		Evaluación del desempeño anual
Objetivo:		
Desarrollar la evaluación de desempeño de los servidores públicos con el fin de medir su rendimiento.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Inicia elaborando el cronograma de actividades y lo traslada al Subdirector de RRHH para su revisión.
2	Subdirector de RRHH	Revisa (SI) hay cambios traslada nuevamente para corrección. (NO) hay cambios, se presenta el cronograma de actividades al Despacho Superior.
3	Despacho Superior	Recibe el cronograma de actividades y autoriza.
4	Subdirector de RRHH	Socializa el cronograma de actividades con el personal por medio de circular.
5	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Prepara la información de los evaluados, selecciona los formularios según el grupo y envía por correo electrónico el enlace de la evaluación e información necesaria para realizarla.
6	Jefe Inmediato	Llena el formulario y contacta con la jefatura de informática para la versión impresa.
7	Jefe de informática	Recibe correo con solicitud de impresión de evaluación y traslada al solicitante.
8	Jefe Inmediato	Recibe versión impresa y se reúne individualmente con el evaluado y procede a la entrevista.
9	Jefe Inmediato	Entrega mediante oficio a la Subdirección de RRHH los formularios ya aplicados y firmados.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 85 de 108

10	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Revisa que los formularios hayan sido resueltos correctamente y que contengan la información requerida.
11	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	(SI) Existe una inconformidad se reúne con el evaluado y evaluador para discutir sobre la discrepancia de la calificación y llegar a un acuerdo. (NO) Se reciben los formularios.
12	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Emite oficios individuales para la entrega de resultados de la evaluación del desempeño.
13	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Elabora el informe de resultados correspondiente a la evaluación anual para Despacho Superior.
14	Subdirector de RRHH	Revisa (SI) hay cambios traslada nuevamente para corrección. (NO) hay cambios, se presenta el informe de resultados al Despacho Superior.
15	Despacho Superior	Finaliza recibiendo el informe de resultados de la evaluación ordinaria anual.

Registro de la evaluación del desempeño anual:

1. Circular.
2. Formularios actualizados.
3. Correos electrónicos.
4. Oficios.
5. Informe de resultados de evaluación anual.



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

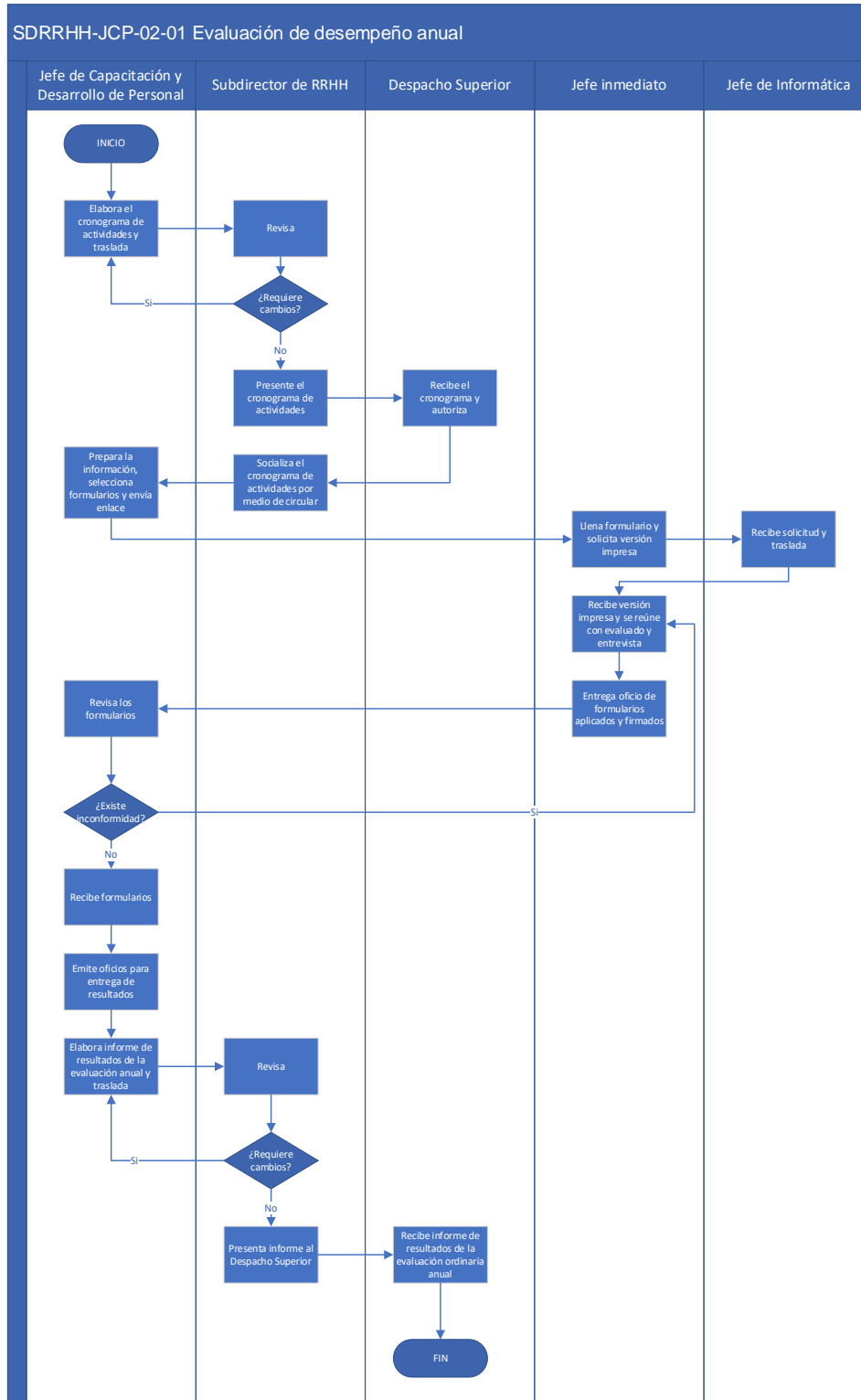
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 86 de 108

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 87 de 108

Procedimiento de evaluación del desempeño período de prueba o ascenso

Código		SDRRHH-JCP-02-02
Descripción del Procedimiento		Evaluación del desempeño período de prueba o ascenso
Objetivo:		
Desarrollar la evaluación del desempeño para declarar empleado regular o confirmar en el puesto al servidor público.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Inicia preparando la información del evaluado, selecciona formulario según el grupo y envía por correo electrónico el enlace de la evaluación e información necesaria para realizarla.
2	Jefe Inmediato	Llena el formulario y contacta con la jefatura de informática para la versión impresa.
3	Jefe de informática	Recibe correo con solicitud de impresión de evaluación y traslada al solicitante.
4	Jefe Inmediato	Recibe versión impresa y se reúne individualmente con el evaluado y procede a la entrevista.
5	Jefe Inmediato	Entrega mediante oficio a la Subdirección de RRHH el formulario ya aplicado y firmado por ambos.
6	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Revisa que el formulario haya sido resuelto correctamente y contenga la información requerida.
7	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Vacía la información en la base de datos.



**Manual de Normas y Procedimientos de la
Subdirección de Recursos Humanos**

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página **88** de **108**

8	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Al finalizar el período evaluado, realiza y traslada la ficha de resultados para firma del evaluado y del jefe inmediato.
9	Jefe Inmediato	Firma la ficha de resultados.
10	Evaluado	Firma la ficha de resultados.
11	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	(SI) Los resultados de la evaluación fueron satisfactorios se elabora el oficio declarando empleado regular (período de prueba) o confirmándolo en el puesto (ascenso). (NO) fueron satisfactorios se establece otro período de evaluación.
12	Jefe Inmediato	Recibe y firma de Vo. Bo. el oficio para declarar empleado regular o confirmación de puesto para finalizar el proceso.
13	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Finaliza con la entrega de resultados de la evaluación del desempeño.

Registro de evaluación de desempeño periodo de prueba o ascenso:

1. Formularios actualizados.
2. Correos electrónicos.
3. Oficios.



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

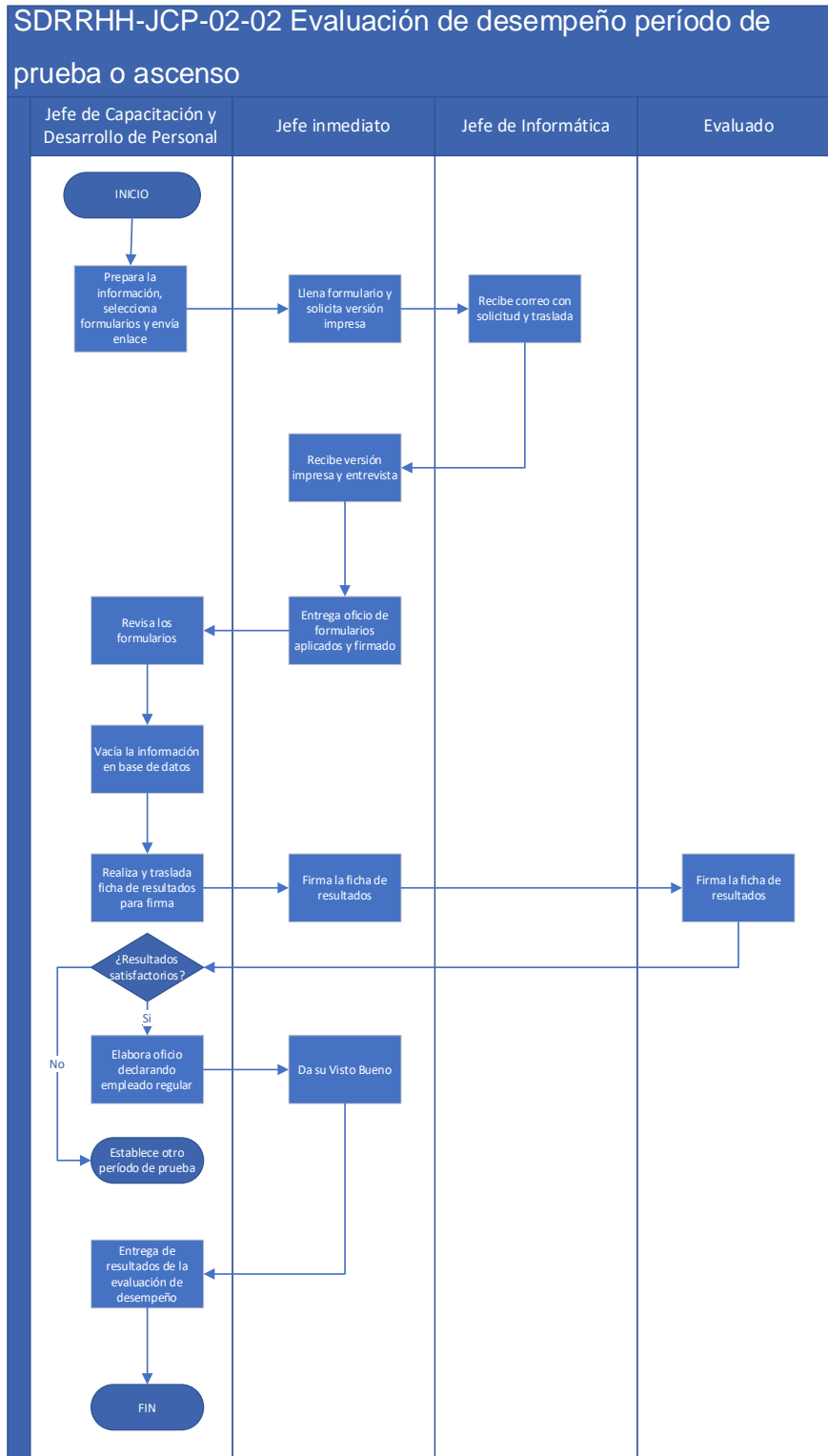
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 89 de 108

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 90 de 108

3. Proceso de diagnóstico de necesidades de capacitación

Proceso: Diagnóstico de necesidades de capacitación
Objetivo:
Identificar las áreas donde se requiera capacitación.
Responsable:
Subdirector de RRHH a través del Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal.
Roles:
El Subdirector de RRHH tiene el rol de supervisor y asesor del proceso. El Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal tiene el rol operativo del proceso.
Vínculo con el MOF:
Tareas permanentes del Subdirector de RRHH: 1 Tareas periódicas del Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal: 1
Referencia Normativa:
Reglamento Interior de Personal, Política Institucional de la IGSNS y Manual del Sistema de Evaluación de Desempeño.
Descripción del Proceso:
1. Identificación de las necesidades de capacitación del personal de la IGSNS.
Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad:
<p>Indicador de Desempeño: Tasa de ejecución: Con este indicador se pretende medir la cantidad de cursos que se lograron coordinar y que fueron identificados mediante el DNC. (Número de temas recurrentes solicitados coordinados/Número de temas recurrentes) *100</p> <p>Indicador de Rendimiento: Productividad del personal: Mide el número de diagnósticos completados en el tiempo establecido para ello. Cantidad de cumplimientos/cantidad de solicitudes*100.</p> <p>Indicador de Calidad: Satisfacción del personal: Por este medio se establece la concordancia de los temas que el jefe inmediato superior sugiere versus lo que el servidor público considera necesario para ser capacitado. Cantidad de temas iguales/cantidad de temas*100.</p>



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página **91** de **108**

Actividades de Control Preventivo:

Orientación: Proporcionar capacitación a los jefes inmediatos para el llenado correcto del formato.

Actividades de Control Detectivo:

Entrevistas con los evaluados para detectar dificultades en el proceso.

Actividades de Control Correctivo:


Seguimiento: Después de la entrevista, implementar mejoras.

Actividades de Control de Documentos:

Control de versión: Establecer un sistema de versiones para garantizar que se cuente con un registro de todas las mismas, revisiones, fechas de vigencia y cambios realizados.

Manejo de Productos o Resultados no Conformes:

Registro: Verificar que el formato de DNC a usar sea legible y que contenga la información requerida.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 92 de 108

Procedimiento de identificación de las necesidades de capacitación del personal de la IGSNS.

Código		SDRRHH-JCP-03
Descripción del Procedimiento		Identificación de las necesidades de capacitación del personal de la IGSNS.
Objetivo:		
Identificar las áreas donde se requiera capacitación.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Inicia informando al evaluador que es obligatorio llenar el apartado de capacitaciones sugeridas, para el siguiente año al finalizar la evaluación del desempeño.
2	Jefe Inmediato	Realiza entrevista con el evaluado.
3	Evaluado	En la entrevista expresa qué capacitaciones son necesarias para el desarrollo de sus funciones.
4	Jefe Inmediato	Traslada la evaluación del desempeño anual con la información de las necesidades de capacitación a la Subdirección de Recursos Humanos.
5	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Vacía la información en la base de datos.
6	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Elabora informe.
7	Subdirector de RRHH	Revisa (SI) hay cambios traslada nuevamente para corrección. (NO) hay cambios, se presenta el informe al Despacho Superior.
8	Despacho Superior	Finaliza recibiendo el informe.
Registro de Identificación de las necesidades de capacitación del personal de la IGSNS.		
1. Evaluación del desempeño anual. 2. Expedientes de personal. 3. Informe.		



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

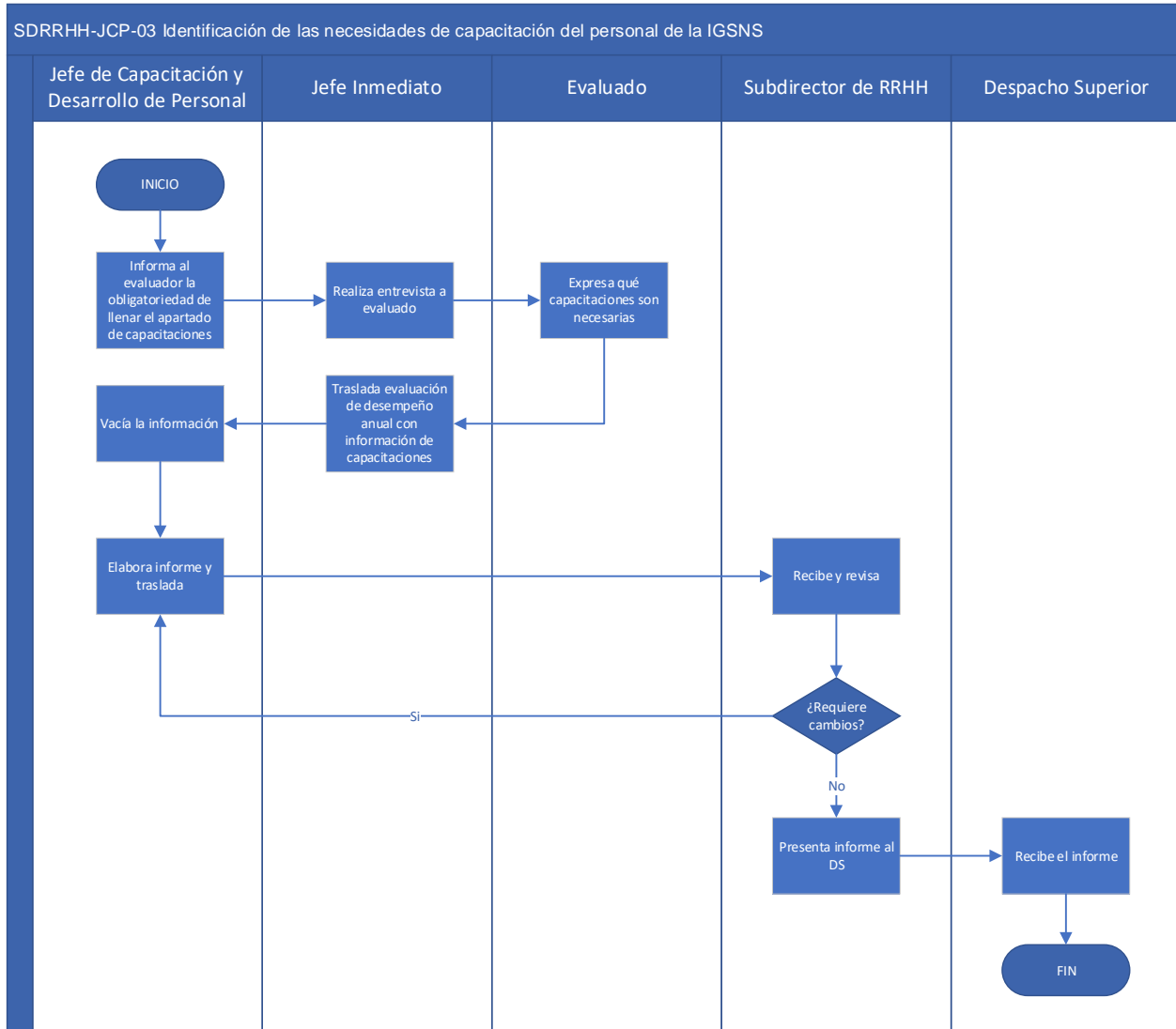
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 93 de 108

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 94 de 108

4. Proceso de capacitaciones

Proceso: Capacitaciones
Objetivo:
Diseñar el plan de capacitaciones para la formación y desarrollo de las habilidades de los servidores públicos de la IGSNS.
Responsable:
Subdirector de RRHH a través del Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal.
Roles:
El Subdirector de RRHH tiene el rol de asesor y supervisor del proceso. El Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal tiene el rol operativo del proceso.
Vínculo con el MOF:
Tareas periódicas del Subdirector de RRHH: 1 Tareas permanentes del Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal: 4 Tareas periódicas del Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal: 4
Referencia Normativa:
Reglamento Interior de Personal y Política Institucional de la IGSNS.
Descripción del Proceso:
1. Plan anual de capacitaciones. 2. Nombramientos a capacitaciones externas. 3. Ingreso de información de capacitaciones recibidas. 4. Registro de diplomas.
Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad:
<p>Indicador de Desempeño:</p> <p>Eficacia en la capacitación del personal: Mide el porcentaje de las capacitaciones realizadas según lo planificado. (Capacitaciones realizadas/ Proyección de total de capacitaciones) * 100</p> <p>Indicador de Rendimiento:</p> <p>Tiempo promedio de Capacitación por empleado: Mide el tiempo promedio dedicado a la capacitación por cada empleado en un período. (Total de horas de capacitación / Número de empleados)</p>



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 95 de 108

Indicador de Calidad:

Tasa de personas que completaron su capacitación: (Número de diplomas entregados / Número de nombramientos realizados) * 100.

Actividades de Control Preventivo:

Corroborar que el personal llene los requisitos que se soliciten de conformidad con la naturaleza de la capacitación.

Actividades de Control Detectivo:

Realizar entrevista con las personas nombradas a las distintas capacitaciones para verificar algún tipo de dificultad durante el desarrollo del curso.

Actividades de Control Correctivo:


Seguimiento: Contactar a los responsables de los diferentes cursos o capacitaciones para retroalimentar de manera objetiva el desarrollo del mismo.

Actividades de Control de Documentos:

Base de datos: Mantener actualizada la base de datos.

Manejo de Productos o Resultados no Conformes:

Registro: Al registrar los cursos verificar que no exista una versión con otro nombre del mismo curso o capacitación.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 96 de 108

Procedimiento de plan anual de capacitación

Código		SDRRHH-JCP-04-01
Descripción del Procedimiento		Plan Anual de Capacitación
Objetivo:		
Diseñar el plan de capacitaciones para la formación y desarrollo de las habilidades de los servidores públicos de la IGSNS en un año calendario.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Inicia evaluando las capacitaciones solicitadas en el formulario de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC).
2	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Con la información recolectada elabora el plan anual de capacitación estableciendo fechas y personas a las que les asignará capacitaciones.
3	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Traslada al Subdirector de Recursos Humanos para su revisión y Vo. Bo.
4	Subdirector de RRHH	Revisa (SI) hay cambios traslada nuevamente para corrección. (NO) hay cambios, se presenta el Plan de Capacitaciones al Despacho Superior.
5	Despacho Superior	Revisa (SI) hay cambios traslada nuevamente para corrección. (NO) Firma y autoriza el plan de capacitación.
6	Jefe de Capacitación y	Elabora cambios y ajustes sugeridos por las autoridades superiores que han evaluado el plan. O traslada a Subdirector de RRHH para continuar el proceso.



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

Código: MNP-SDRRHH-02

Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 97 de 108

	Desarrollo de Personal	
7	Subdirector de RRHH	Presenta el Plan de Capacitación en reunión de directores.
8	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Finaliza enviando por correo electrónico la calendarización al personal.
Registro Plan Anual de Capacitaciones:		
<ol style="list-style-type: none">1. DNC.2. Plan autorizado.3. Calendario.4. Software de Recursos Humanos.		



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

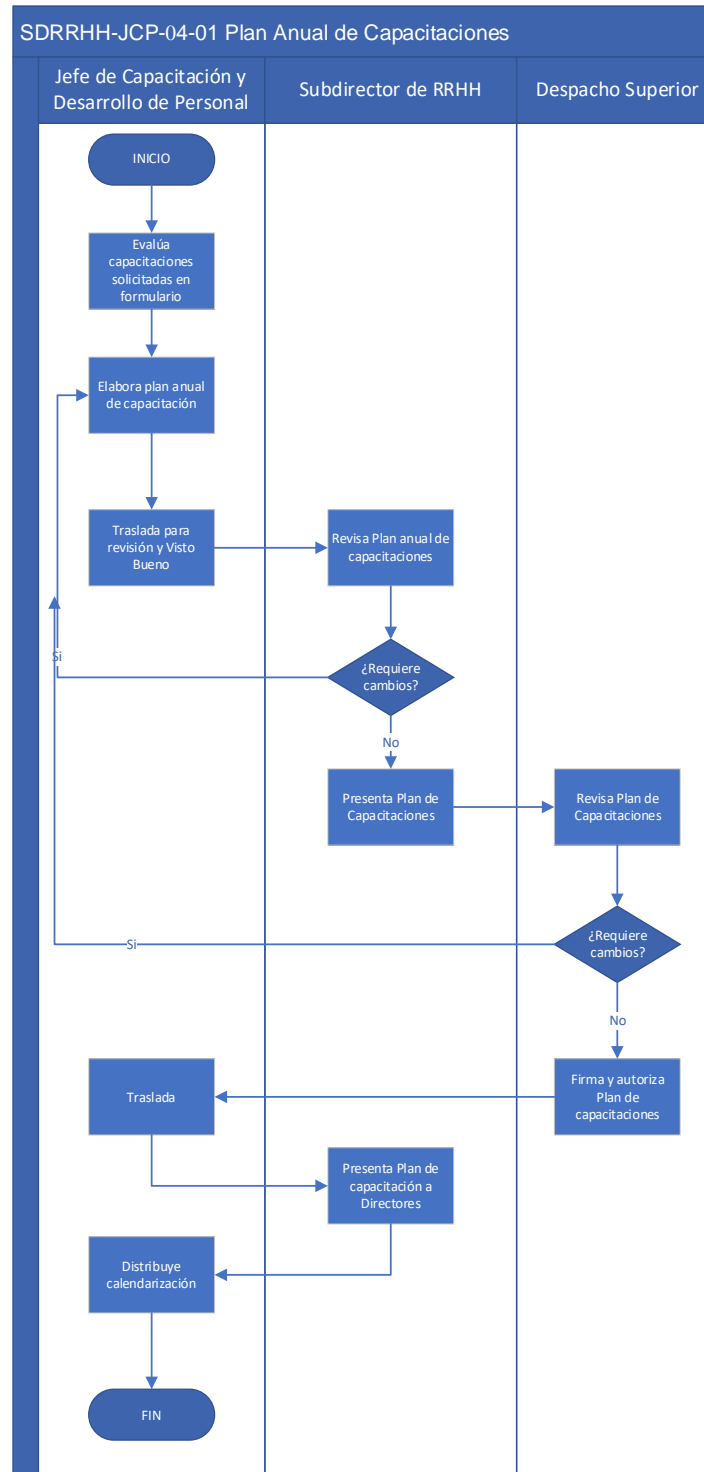
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 98 de 108

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 99 de 108

Procedimiento de nombramientos a capacitaciones externas.

Código		SDRRHH-JCP-04-02
Descripción del Procedimiento		Nombramientos a capacitaciones externas.
Objetivo:		
Designar al personal idóneo para participar y representar a la IGSNS en los diferentes cursos, talleres y conferencias.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Despacho Superior	Inicia recibiendo la invitación a la capacitación (taller, curso, conferencia, entre otros) y traslada a Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal.
2	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Recibe invitación y revisa la base de datos y elabora propuesta de candidatos la cual traslada a Despacho Superior.
3	Despacho Superior	Revisa propuesta de candidatos y designa al personal que participará.
4	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Recibe de Despacho Superior el listado de servidores públicos designados y notifica por medio de correo electrónico u oficio al personal nombrado.
5	Servidor público	Recibe el nombramiento, se inscribe y participa.
6	Servidor público	Finaliza entregando, cuando corresponda, informe circunstanciado al Despacho Superior.
Registro de Nombramientos a capacitaciones externas:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Invitación. 2. Propuesta de candidatos. 3. Nombramiento. 4. Base de datos actualizada. 5. Correo electrónico y oficios. 		



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

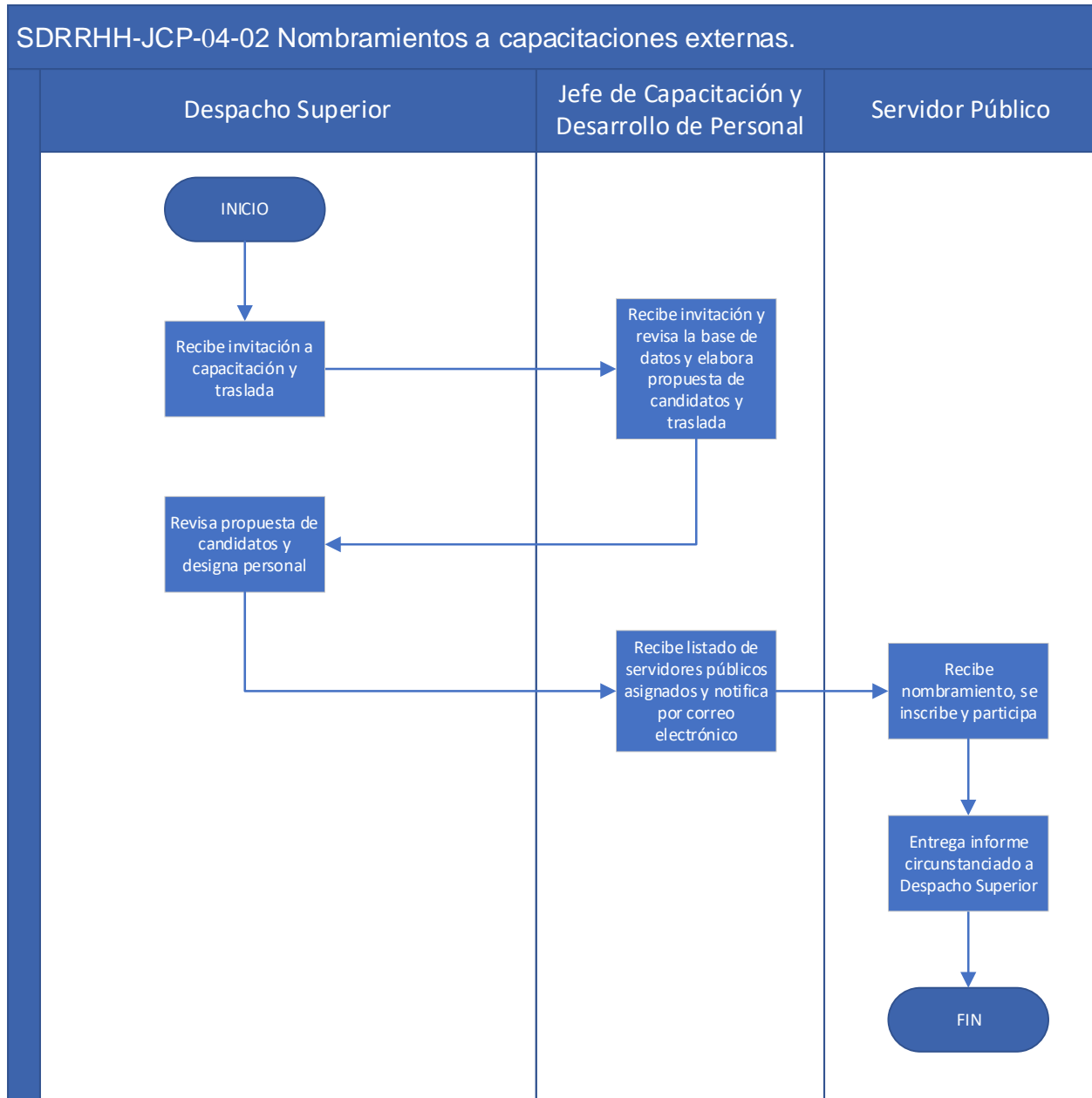
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 100 de 108

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 101 de 108

Procedimiento de ingreso de información de capacitaciones recibidas

Código		SDRRHH-JCP-04-03
Descripción del Procedimiento		Ingreso de información de capacitaciones recibidas
Objetivo:		
Mantener actualizada la base de datos de cada servidor público para evitar duplicidad de nombramientos a eventos de capacitación futuros.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Servidor público	Inicia informando el resultado de la capacitación a la Jefatura de Capacitación y Desarrollo de Personal.
2	Servidor público	Aprueba e imprime la constancia de la capacitación recibida y entrega a la Jefatura de Capacitación y Desarrollo de Personal.
3	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Recibe los diplomas de participación del personal en eventos de capacitación, firma y sella de recibido.
4	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Ingresa la información al software de Recursos Humanos.
5	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Archiva los diplomas físicos en el expediente personal de cada servidor público.
6	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	En caso de no aprobar, el Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal coordina el proceso disciplinario.
7	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Finaliza archivando la amonestación física en el expediente personal del servidor público.
Registro de ingreso de información de capacitaciones recibidas:		
1. Diplomas recibidos. 2. Software de Recursos Humanos		



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

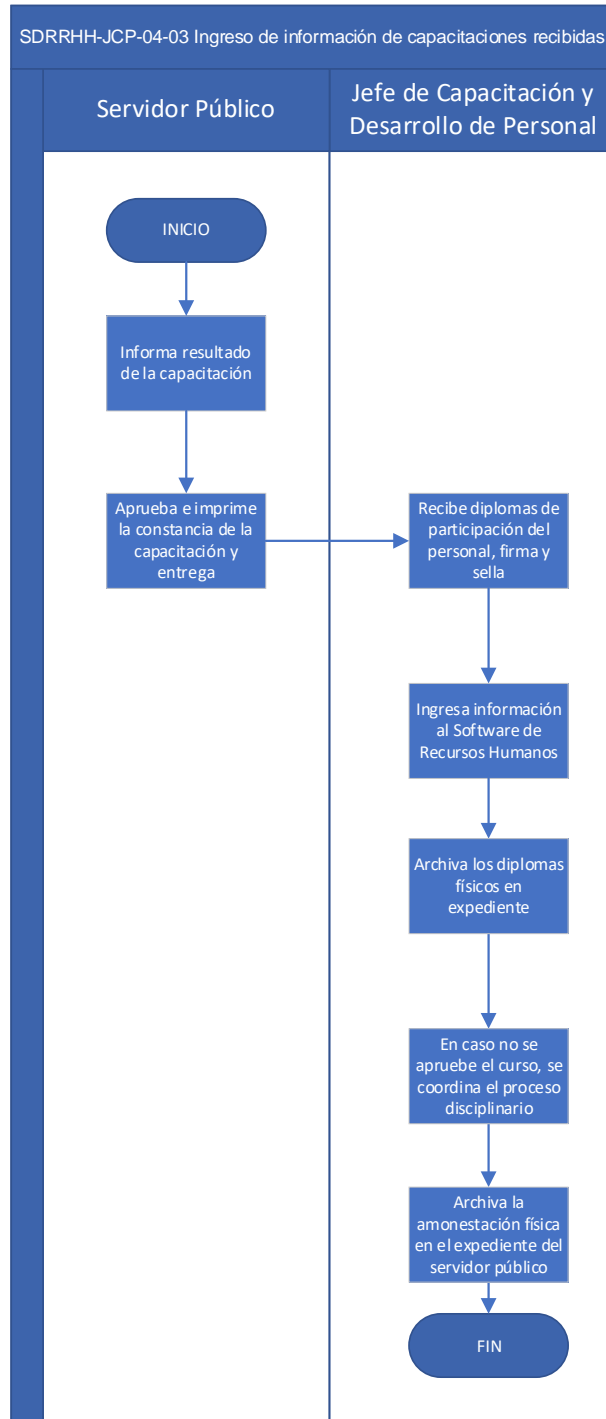
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 102 de 108

Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 103 de 108

Procedimiento de registro de diplomas

Código		SDRRHH-JCP-04-04
Descripción del Procedimiento		Registro de diplomas
Objetivo:		
Establecer un sistema de registro y verificación para la autenticidad de los diplomas emitidos por la IGSNS en sus diferentes eventos de capacitación.		
Descripción de los Procedimientos:		
Número de paso	Responsable	Actividad
1	Dirección de Análisis y Seguimiento Interno	Inicia con la solicitud de Despacho Superior de elaborar el diseño del diploma para la actividad que se requiera y lo pasa para aprobación.
2	Despacho Superior	(NO) aprueba, realiza las correcciones solicitadas. (SI) aprueba el diseño se procede al siguiente paso.
3	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Requiere el listado de participantes a la Dirección solicitante de los diplomas.
4	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Registra en el software de Recursos Humanos la información de los diplomas para impresión de código de verificación QR.
5	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Realiza revisión de datos y calidad de impresión de los diplomas y traslada a Despacho Superior para firma correspondiente.
6	Despacho Superior	Firma los diplomas y los entrega nuevamente al Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal.
7	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	Finaliza contactando a la Dirección solicitante para la respectiva entrega de los diplomas.
Registro de diplomas:		
1. Diplomas impresos. 2. Software de Recursos Humanos		



Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos

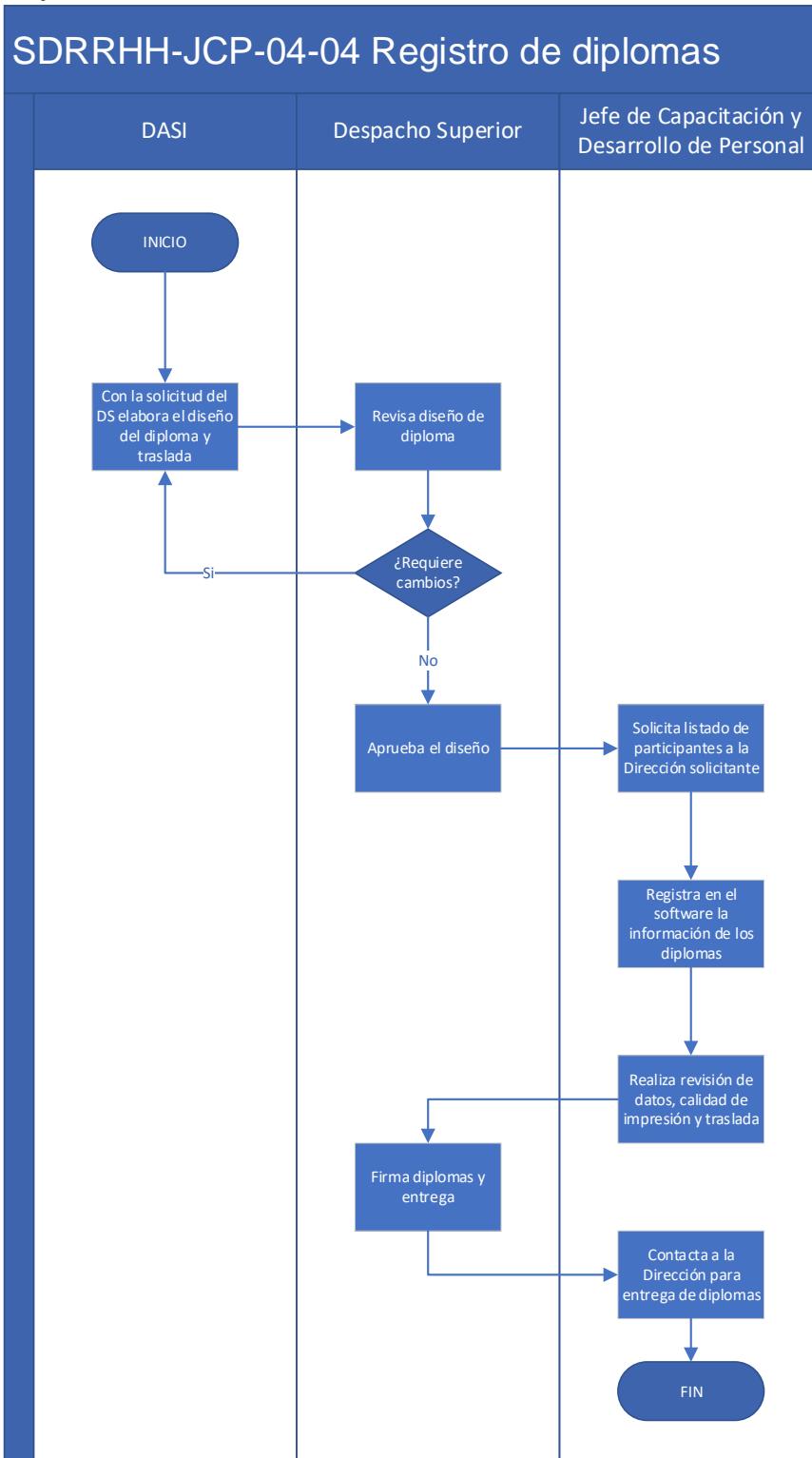
Código: MNP-SDRRHH-02


Versión: 02

Vigencia: 27ENE2025

Página 104 de 108


Diagrama de Flujo



	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 105 de 108


IX. DIVULGACIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos será socializado por medio de una copia digital al Director Administrativo y Financiero y con el personal de la Subdirección de Recursos Humanos, con el fin de informarles sobre los procesos y procedimientos que deben seguir para el cumplimiento de sus funciones. Además, se compartirá con el Jefe de Investigación y Doctrina de la Dirección de Análisis y Seguimiento Interno, para el control de su base de datos, y con la Encargada de la Unidad de Acceso a la Información Pública para su publicación en el portal web institucional, tanto en formato físico como digital.

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 106 de 108

X. REFERENCIAS


- Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente, 1986.
- Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Número 114-97 del Congreso de la República.
- Código de Trabajo Decreto 1441 de la República de Guatemala.
- Ley de Servicio Civil Decreto No. 1748 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, Decreto Número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Decreto Número 18-2008 del Congreso de la República de Guatemala.
- Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acuerdo Gubernativo No. 18-98.
- Reglamento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Acuerdo Gubernativo Número 166-2011.
- Manual del Sistema de Evaluación del Desempeño Acuerdo Interno Número 112-2022 de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad.
- Política Institucional de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad PI-IGSNS/2023-2027.
- Diccionario de la Real Academia Española, Recuperado el 27 de diciembre de 2024, <https://www.rae.es/>

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 107 de 108

XI. ANEXOS

A. Glosario de Términos

ACRÓNIMO	SIGNIFICADO
AESN	Agenda Estratégica de Seguridad de la Nación
CAP	Comisión de Asesoramiento y Planificación
CNS	Consejo Nacional de Seguridad
DAF	Dirección Administrativa y Financiera
DAI	Dirección de Auditoría Interna
DAJ	Dirección de Asesoría Jurídica
DASI	Dirección de Análisis y Seguimiento Interno
DIGRDC	Dirección de Inspectoría de Gestión de Riesgo y Defensa Civil
DIIE	Dirección de Inspectoría de Inteligencia de Estado
DISE	Dirección de Inspectoría de Seguridad Exterior
DISI	Dirección de Inspectoría de Seguridad Interior
DS	Despacho Superior.
DNC	Diagnóstico de Necesidades de Capacitación
IGSNS	Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas
MOF	Manual de Organización y Funciones
POA	Plan Operativo Anual
POM	Plan Operativo Multianual
SDRRHH	Subdirección de Recursos Humanos
SNS	Sistema Nacional de Seguridad
STCNS	Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad

	Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Recursos Humanos	Código: MNP-SDRRHH-02
		Versión: 02
		Vigencia: 27ENE2025
		Página 108 de 108

B. Definición de Códigos de Procedimientos

Dirección	Puesto	Código
SDRRHH	Subdirector de Recursos Humanos	SDRRHH-SDR
SDRRHH	Jefe de Admisión de Personal	SDRRHH-JAP
SDRRHH	Jefe de Gestión de Personal	SDRRHH-JGP
SDRRHH	Jefe de Capacitación y Desarrollo de Personal	SDRRHH-JCP

C. Registro documental

Versión	Fecha Aprobación	Número de Acuerdo	Estado
1	27 octubre 2020	035-2020	Vigente

