



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

ACUERDO No. 24/2007

EL GERENTE DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSIDERANDO:

Que la eficiente gestión del Instituto depende del desempeño de cada uno de sus trabajadores y particularmente, de aquellos que tienen a su cargo la dirección de las actividades en las distintas dependencias y áreas de trabajo.

Que mediante Acuerdo No. 23/2007 del 20 de agosto de 2007, la Gerencia aprobó el Sistema de Evaluación del Desempeño del Recurso Humano del Instituto, para su implementación gradual.

Que en cumplimiento de uno de los objetivos estratégicos del Instituto de la Junta Directiva y la Gerencia del Instituto del año 2006, es conveniente iniciar la implementación del mismo en el área ejecutiva y de mandos medios, lo que hace necesario emitir el instrumento legal correspondiente.

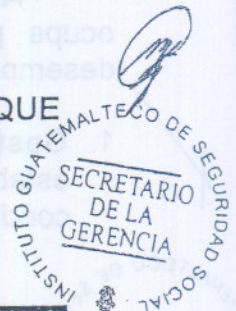
POR TANTO,

En uso de las facultades que le confieren los Artículos 15 y 21 del Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Artículo 38 del Acuerdo 1090 y Artículos 3 y 48 del Acuerdo 1060, ambos de Junta Directiva.

ACUERDA:

Autorizar la siguiente:

**METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE
OCUPA PUESTOS DEL ÁREA EJECUTIVA Y MANDOS MEDIOS**





CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. Finalidad. El presente instrumento determina la metodología del Sistema para evaluar el desempeño del recurso humano del área ejecutiva y de mandos medios del Instituto.

ARTÍCULO 2. Aplicación. La presente metodología es aplicable únicamente al personal que ocupa puestos del área ejecutiva y mandos medios, entendiéndose como tales a los que actúan en representación del Instituto en su calidad de patrono, son responsables de la dirección de las actividades en las distintas dependencias y áreas de trabajo, tanto médicas como administrativas, tienen personal a su cargo e incluyen los puestos de Asistente de Dirección, Secretario(a) de Gerencia y Secretario(a) de Junta Directiva.

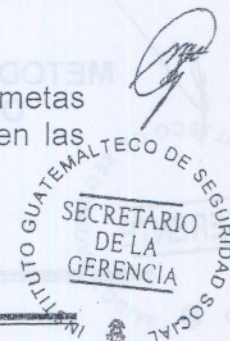
CAPÍTULO II NORMAS DEL SISTEMA

ARTÍCULO 3. Periodicidad. La evaluación se ejecuta de manera sistemática, técnica, objetiva e imparcial, en períodos anuales, realizando evaluaciones de nivel de avance en forma cuatrimestral.

ARTÍCULO 4. Procedimientos e Instrumentos. La evaluación debe ser realizada conforme los procedimientos que se indican en el presente Acuerdo y utilizando los instrumentos establecidos por el Departamento de Recursos Humanos. Las evaluaciones que se practiquen con factores, procedimientos o instrumentos distintos a los autorizados, carecen de validez.

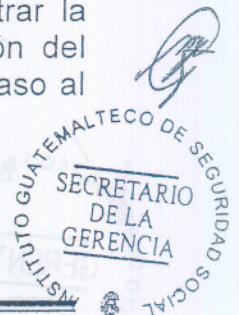
ARTÍCULO 5. Factores Específicos de Evaluación. El personal que ocupa puestos del área Ejecutiva y Mandos Medios será evaluado en su desempeño, de acuerdo con los factores siguientes:

1. **Gestión:** Califica el compromiso y cumplimiento de los objetivos y metas establecidas y la calidad de los resultados obtenidos, en el tiempo y en las condiciones esperadas.





2. **Productividad:** Se refiere a la relación entre recursos y resultados obtenidos. La capacidad del trabajador para hacer uso racional y óptimo de los recursos que le han sido asignados (humanos, materiales, financieros); dar más resultados con menos recursos.
3. **Planificación:** Capacidad para elaborar planes de trabajo, programar actividades y darles seguimiento. Los Planes incluyen objetivos y metas específicas de su área de trabajo, con base en los objetivos estratégicos de la Institución.
4. **Fomento de la Transparencia:** Acciones realizadas para garantizar la transparencia de los procesos que se lleven a cabo en el área a su cargo, Incluye la administración transparente de los recursos, basándose en la normativa interna y externa vigente.
5. **Calidad y Mejora Continua:** Se refiere a la evaluación y rediseño constante de procesos y procedimientos que permiten mejorar la calidad de los resultados de su área de trabajo y de los servicios prestados.
6. **Toma de Decisiones:** Capacidad para resolver los asuntos de su competencia en forma asertiva, autónoma y oportuna; hacer uso adecuado de su nivel de autoridad y responsabilidad; acudir a otros niveles únicamente cuando la decisión a tomar sobrepasa las facultades que tiene conferidas, proponiendo soluciones factibles.
7. **Clima Organizacional:** Acciones realizadas para promover un ambiente agradable en la dependencia a su cargo, fomento de relaciones de trabajo constructivas y de cooperación; incluye comunicación adecuada, trato respetuoso y equidad en la administración del recurso humano a su cargo.
8. **Servicio al Usuario Interno y Externo:** Implica orientación de servicio y empatía hacia el usuario interno o externo de la dependencia. Centrar la atención en elevar el nivel de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario; promover actitudes, organización y responsabilidad que abra paso al establecimiento de una estrategia de servicio.





9. **Desarrollo Profesional para el Puesto:** Emprise acciones para continuar su preparación técnico profesional y hace esfuerzos para mantenerse actualizado en las tendencias, prácticas y enfoques propias de su área de trabajo.

10. **Administración del Tiempo.** Se refiere al cumplimiento oportuno de los compromisos que adquieren, asignar las tareas al equipo de trabajo en forma efectiva y priorizar adecuadamente las actividades y las del personal a cargo.

ARTÍCULO 6. Ponderación Específica de Factores. Los factores definidos en el artículo anterior, tienen una ponderación de diez (10) puntos cada uno, para un total de cien (100) puntos.

ARTÍCULO 7. Objetivos como compromisos de desempeño. El evaluado deberá indicar, como compromiso de desempeño, los objetivos que permitirán la medición de cada factor, así como la meta a alcanzar, los indicadores de medición, los medios de verificación a utilizar y el apoyo requerido.

ARTÍCULO 8. Indicadores. Los compromisos adquiridos mediante los objetivos planteados deben incluir indicadores y metas, que permitan cuantificar los resultados; para cada indicador deben definirse los Medios de Verificación.

ARTÍCULO 9. Medios de Verificación. Son los instrumentos, documentos o acciones que permiten comprobar el cumplimiento de un compromiso a través de los indicadores. Los medios de verificación más utilizados son los proyectos, programas, informes, estudios, registros, guías de observación, guías de supervisión, estadísticas, resultados de encuestas y demás documentación que constituyan prueba documental de lo ejecutado.

ARTÍCULO 10. Plazos de entrega. Es responsabilidad del evaluador presentar la evaluación del desempeño ante el Departamento de Recursos Humanos, en los plazos siguientes:

a. Compromisos adquiridos para la evaluación, en la tercera semana del mes de enero;

Evaluación de avance del primer cuatrimestre, en los primeros cinco días hábiles del mes de mayo;

GERENTE

SECRETARIO DE LA GERENCIA



- c. Evaluación de avance del segundo cuatrimestre en los primeros cinco días hábiles del mes de septiembre;
- d. Evaluación de fin de período en los primeros cinco días hábiles del mes de enero.

ARTÍCULO 11. Personal ausente temporalmente. Si en las fechas indicadas para el envío de la evaluación, el trabajador se encontrara gozando de licencia, permiso o vacaciones, la evaluación deberá ser remitida al Departamento de Recursos Humanos de la manera siguiente:

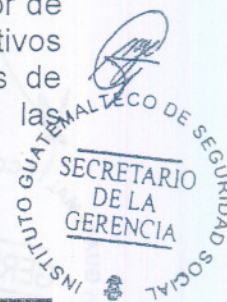
- a. Evaluación de primer cuatrimestre, en la última semana del mes de abril;
- b. Evaluación de segundo cuatrimestre, en la última semana del mes de agosto; y,
- c. Evaluación de fin de período, en la última semana del mes de diciembre.

ARTÍCULO 12. Situaciones de fuerza mayor. Si el trabajador evaluado estuviese suspendido de labores por orden médica, deberá practicarse la evaluación cuando se reincorpore a sus labores y el evaluador debe remitirla de inmediato, al Departamento de Recursos Humanos.

CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO

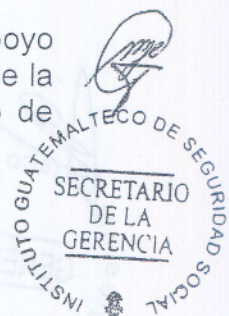
ARTÍCULO 13. Procedimiento de Evaluación. El personal que ocupa puestos del área ejecutiva y mandos medios, será evaluado mediante el procedimiento específico siguiente:

1. El evaluado plantea al inicio de cada año sus objetivos para cada factor de evaluación ante su jefe inmediato; para el efecto considera los objetivos estratégicos institucionales, el plan operativo anual y los indicadores de gestión de la dependencia, sus compromisos de mejora continua, las atribuciones de su puesto de trabajo y otros insumos necesarios.





2. El evaluador conoce y analiza los compromisos propuestos por el evaluado para cada factor.
3. Evaluador y evaluado discuten y aprueban de manera conjunta los objetivos, indicadores y metas, medios de verificación y apoyo necesario, y remiten el formato debidamente lleno al Departamento de Recursos Humanos, en la fecha indicada.
4. Al finalizar el primero y segundo cuatrimestre, evaluador y evaluado se reúnen para determinar el grado de avance y replantear objetivos de ser necesario, informando al Departamento de Recursos Humanos sobre el resultado de la evaluación y si hubo modificación en los objetivos.
5. Al finalizar el período evaluador y evaluado se reúnen para determinar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos, revisan indicadores, metas, medios de verificación, apoyo recibido, logros y limitaciones.
6. Con base en el grado de cumplimiento el evaluador asigna y anota un puntaje a cada factor, en presencia del evaluado y establece el resultado final. Evaluador y evaluado firman el formato de evaluación.
7. Evaluador y evaluado proceden a elaborar el plan de mejora consignando sus compromisos y comentarios. Ambos firman el formato de plan de mejora, adjuntándolo al formato de evaluación.
8. El evaluador remite el instrumento de evaluación al Departamento de Recursos Humanos para los registros y acciones correspondientes.
9. El Departamento de Recursos Humanos recibe, procesa, analiza la información, genera reportes y presenta informes.
10. Evaluador y evaluado establecen los objetivos, indicadores, metas y apoyo requerido para el período siguiente, tomando en cuenta los resultados de la evaluación anterior y el evaluador remite el formato al Departamento de Recursos Humanos.





**CAPÍTULO IV
DISPOSICIONES FINALES**

ARTÍCULO 14 Situaciones no previstas. Las situaciones no previstas en el presente Acuerdo serán resueltas según el orden jerárquico por el Jefe del Departamento de Recursos Humanos, el Subgerente Administrativo o el Gerente.

ARTÍCULO 15. Derogatoria. Se deroga toda disposición que se oponga al presente Acuerdo.

ARTÍCULO 16. Vigencia. El presente Acuerdo entra en vigor treinta días después de su emisión, debiendo dársele amplia divulgación por los Departamentos de Comunicación Social y Relaciones Públicas y de Recursos Humanos.

Dado en la ciudad de Guatemala, a los veinte días del mes de agosto de dos mil siete.


LIC. ALFREDO ROLANDO DEL CID PINILLOS
Gerente

