



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA MECÁNICA INDUSTRIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL FUNCIONAMIENTO
DE UNA OFICINA REGIONAL DE SERVICIO CIVIL.

WALTER OSWALDO MORÁN RODRÍGUEZ
ASESORADO POR INGA ROSSANA MARGARITA CASTILLO RODRÍGUEZ

GUATEMALA, MAYO DE 2004

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL FUNCIONAMIENTO
DE UNA OFICINA REGIONAL DE SERVICIO CIVIL

PRESENTADO A JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA
POR

WALTER OSWALDO MORÁN RODRÍGUEZ

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL

ASESORADO POR INGA. ROSSANA MARGARITA CASTILLO RODRÍGUEZ

GUATEMALA, MAYO DE 2004

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA

DECANO	Ing. Sydney Alexander Samuels Milson
VOCAL I	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
VOCAL II	Lic. Amahán Sánchez Alvarez
VOCAL III	Ing. Julio David Galicia Celada
VOCAL IV	Br. Kenneth Issur Estrada Ruiz
VOCAL V	Br. Elisa Yazminda Vides Leiva
SECRETARIO	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

DECANO	Ing. Herbert René Miranda Barrios
EXAMINADOR	Inga. Paula Vanesa Ayerdi Bardales
EXAMINADOR	Ing. Byron Gerardo Chochoj Barrientos
EXAMINADOR	Ing. Edwin Antonio Echeverría Marroquín
SECRETARIA	Inga. Gilda Marina Castellanos Baiza de Illescas

HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

Cumpliendo con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL FUNCIONAMIENTO
DE UNA OFICINA REGIONAL DE SERVICIO CIVIL

Tema que me fue asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial con fecha julio de 2003

Walter Oswaldo Morán Rodríguez

Acto que dedico

- A Dios Por su infinita bondad y misericordia.
- A mis padres Julio Raúl Morán Rosales.
Guadalupe Rodríguez García de Morán.
Ana María Díaz López.
Lidia del Carmen Cortés Rivera.
- A Kitty Un especial y diáfano amor.
- A mis hermanas Ligia Molina Rodríguez y Virginia Molina Rodríguez de Romero
- A mis tíos Ing. Carlos Humberto García Rodríguez.
Dora Estela Mazariegos viuda de González.
Gilberto Ramírez.
José Enrique Westerheyde Rodríguez.
Aída Morán de Westerheyde.
- A mis sobrinos En especial a: Salim Eduardo, Carlos Alberto y Erick Estuardo Romero, Ligia María Alvarez.
- A toda mi familia En especial a: Mayra Ramírez de Flores, Carlos Salim Romero, Lic. Herman Westerheyde, Miriam Westerheyde.
- A mi asesora. Inga. Rossana Margarita Castillo Rodríguez y a su hijo Eduardo Andrés.
- A mi revisor Ing. Byron Gerardo Chocooj Barrientos.

A mis amigos.

Ana Cecilia y Ana María Castillo, Astrid, Leslie y Ruth Cortez, Enma de Mérida, Eulalio Mota, Francisco Escandón, Ing. Edwin Miranda, Ing. Edwin Moreira, Ing. Henry Archila, Ing. Jorge Cárdenas, Ing. Nelson Morales, Inga. Anabella Pérez, Inga. Claudia Gil, Inga. Ingrid Figueroa, Jaime Chanax, Lic. Elvin Herrera, Licda. Ana Lucia de Hernández, Licda. Ana María Galvez de Ramírez. Licda. Claudia Cortez, Licda. Iliana Laparra de Molina, Licda. Ingrid Avila de Castañeda, Licda. Laura Verónica Varela, Licda. Mélida Moreno, Licda. Sandra Avendaño, Licda. Sara Orozco de Archila, Licda. Wendy Maldonado, Mario Martínez, Marlene Elizabeth Pérez Arce, Nohél Hernández, Rodolfo España, Sandra Franco, Victor Pereira, William Zarat.

Agradecimiento Especial

A la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos Por los conocimientos que me brindó.

A la Oficina Nacional de Servicio Civil Por brindarme la oportunidad de realizar mi trabajo de tesis. Especialmente a: Belismeld Pantaleón, Brissa Ramos, Casta Luz Pérez, Elida Girón, Elvia de Ortega, Jorge Alvarado, Jorge Erick Velásquez, Karla Paiz, Karol Cárcamo, Lesbia de Mejia, Lic. Carlos Enrique Mencos, Lic. César Salguero, Lic. Edwin Andrade, Lic. Erasmo Ramírez, Lic. Fernando Fernández, Lic. Héctor García Zebadúa, Lic. Leonel Galindo, Lic. Luis Fernando Segura, Lic. Orlando Estrada Urzúa, Lic. Otto Efraín de León, Licda. Gloria Castillo, Licda. Luz Esther de Castellanos, Licda. Maritza Rivera Porres, Licda. Mirna Osorio, Licda. Mirna Ramos de Meneses, Licda. Ninette López, Licda. Nora de Montenegro, Lic. Rosa Rueda, Lili Argueta, Nidia Jordán, Sender Armando Flores, Wendy Vivar.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	IV
GLOSARIO	VII
RESUMEN	IX
OBJETIVOS	XI
INTRODUCCIÓN	XIII
1. GENERALIDADES DE LA OFICINA REGIONAL	
1.1. Antecedentes históricos	1
1.2. Funciones	2
1.3. Bases legales	4
1.4. Beneficios	6
1.5. Servicios	7
2. FUNCIONAMIENTO ACTUAL DE LA OFICINA REGIONAL	9
2.1 Misión	9
2.2 Visión	10
2.3 Organigrama estructural	10
2.4 Organización administrativa	11
2.4.1 Unidad de administración de puestos, remuneraciones y auditorías administrativas	12
2.4.2 Unidad de normas y selección de recursos humanos	13
2.4.3 Unidad de registros y verificaciones de acciones de recursos humanos	13
2.4.4 Unidad de previsión civil	13
2.4.5 Unidad de asuntos jurídicos laborales	14

2.4.6	Unidad de informática	14
-------	-----------------------	----

3. PROPUESTA DEL MANUAL DE NORMAS

Y PROCEDIMIENTOS

3.1 Definición de los procedimientos

3.1.1	Definición del procedimiento de cambios de especialidad y traslados presupuestarios	15
3.1.2	Definición del procedimiento de avisos de toma de posesión y avisos de entrega	15
3.1.3	Definición del procedimiento de evaluación sin comparecencia	16
3.1.4	Definición del procedimiento de evaluación con comparecencia	16
3.1.5	Definición del procedimiento de prestaciones laborales	17
3.1.6	Definición del procedimiento de prestaciones póstumas	17
3.1.7	Definición del procedimiento de pensiones por jubilación, invalidez y derivadas	17

3.2 Normas de los procedimientos

3.2.1	Normas del procedimiento de cambios de especialidad y traslados presupuestarios	18
3.2.2	Normas del procedimiento de avisos de toma de posesión y avisos de entrega	18
3.2.3	Normas del procedimiento de evaluación sin comparecencia	19
3.2.4	Normas del procedimiento de evaluación con comparecencia	19

3.2.5	Normas del procedimiento de prestaciones laborales	20
3.2.6	Normas del procedimiento de prestaciones póstumas	21
3.2.7	Normas del procedimiento de pensiones por jubilación, invalidez y derivadas	21
3.3	Descripción de los procedimientos	
3.3.1	Descripción del procedimiento de cambios de especialidad y traslados presupuestarios	23
3.3.2	Descripción del procedimiento de avisos de toma de posesión y avisos de entrega	26
3.3.3	Descripción del procedimiento de evaluación sin comparecencia	36
3.3.4	Descripción del procedimiento de evaluación con comparecencia	38
3.3.5	Descripción del procedimiento de prestaciones laborales	42
3.3.6	Descripción del procedimiento de prestaciones póstumas	45
3.3.7	Descripción del procedimiento de pensiones por jubilación, invalidez y derivadas	47
3.4	Diagramas de flujo administrativos	
3.4.1	Diagrama de flujo del procedimiento de cambios de especialidad y traslados presupuestarios	54
3.4.2	Diagrama de flujo del procedimiento de avisos de toma de posesión y avisos de entrega	56
3.4.3	Diagrama de flujo del procedimiento de evaluación sin comparecencia	59

3.4.4	Diagrama de flujo del procedimiento de evaluación con comparecencia	60
3.4.5	Diagrama de flujo del procedimiento de prestaciones laborales	61
3.4.6	Diagrama de flujo del procedimiento de prestaciones póstumas	62
3.4.7	Diagrama de flujo del procedimiento de pensiones por jubilación, invalidez y derivadas	63

4. IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS

Y PROCEDIMIENTOS

4.1	Revisión	
4.1.1.	Revisión de forma y técnica	65
4.1.2.	Junta de jefes de los departamentos para la revisión de procedimientos y normas	66
4.2	Costos de la implementación	67
4.3	Autorización	68
4.4	Divulgación	68
4.5	Inducción	
4.5.1	Obligaciones	69
4.5.2	Prohibiciones	70
4.5.3	Derechos	71
4.5.4	Causales de despido	72
4.6	Capacitación	72

5. SEGUIMIENTO DEL MANUAL DE NORMAS

Y PROCEDIMIENTOS

5.1	Evaluación del desempeño	73
5.1.1	Evaluación de normas	73

5.1.2 Evaluación de procedimientos	74
5.2 Supervisiones de los controles	
5.2.1 Observación personal de los jefes de los departamentos	75
5.2.2 Auditoría administrativa	75
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXOS	
1. Formulario de solicitud de una evaluación	83
2. Requisitos de memorial de solicitud de pago de prestaciones laborales	85
3. Solicitud de pago de prestaciones póstumas	87
4. Revisión a la jubilación	89
5. Extensión de orfandad	91
6. Solicitud de pensión (beneficiario)	93
7. Solicitud de pensión (servidor o ex servidor)	95

ÍNDICE ILUSTRACIONES

FIGURAS

1. Organigrama estructural de la Oficina regional	10
2. Organigrama de puestos de la Oficina regional	11
3. Diagrama de flujo del procedimiento de cambios de especialidad y traslados presupuestarios	54
4. Diagrama de flujo del procedimiento de cambios de especialidad y traslados presupuestarios	55
5. Diagrama de flujo del procedimiento de avisos de toma de posesión y avisos de entrega	56
6. Diagrama de flujo del procedimiento de avisos de toma de posesión y avisos de entrega	57
7. Diagrama de flujo del procedimiento de avisos de toma de posesión y avisos de entrega	58
8. Diagrama de flujo del procedimiento de evaluación sin comparecencia	59
9. Diagrama de flujo del procedimiento de evaluación con comparecencia	60
10. Diagrama de flujo del procedimiento de prestaciones laborales	61
11. Diagrama de flujo del procedimiento de prestaciones póstumas	62
12. Diagrama de flujo del procedimiento de pensiones por jubilación, invalidez y derivadas	63
13. Diagrama de flujo del procedimiento de pensiones por jubilación, invalidez y derivadas	64

TABLAS

I. Funciones específicas	7
II. Procedimiento del proceso de: traslado presupuestario, cambio de especialidad	23
III. Procedimiento del proceso de: traslado presupuestario, cambio de especialidad	24
IV. Procedimiento del proceso de: traslado presupuestario, cambio de especialidad	25
V. Procedimiento de trámite de avisos de entrega y toma de posesión de puestos	26
VI. Procedimiento de trámite de avisos de entrega y toma de posesión de puestos	27
VII. Procedimiento de trámite de avisos de entrega y toma de posesión de puestos	28
VIII. Procedimiento de trámite de avisos de entrega y toma de posesión de puestos	29
IX. Procedimiento de trámite de avisos de entrega y toma de posesión de puestos	30
X. Procedimiento de trámite de avisos de entrega y toma de posesión de puestos	31
XI. Procedimiento de trámite de avisos de entrega y toma de posesión de puestos	32
XII. Procedimiento de trámite de avisos de entrega y toma de posesión de puestos	33
XIII. Procedimiento de evaluación sin comparecencia	34
XIV. Procedimiento de evaluación sin comparecencia	35
XV. Procedimiento de evaluación sin comparecencia	36
XVI. Procedimiento de evaluación sin comparecencia	37

XVII.	Procedimiento de evaluación con comparecencia	38
XVIII.	Procedimiento de evaluación con comparecencia	39
XIX.	Procedimiento de evaluación con comparecencia	40
XX.	Procedimiento de evaluación con comparecencia	41
XXI.	Procedimiento del proceso de trámite de prestaciones laborales	42
XXII.	Procedimiento del proceso de trámite de prestaciones laborales	43
XXIII.	Procedimiento del proceso de trámite de prestaciones laborales	44
XXIV.	Procedimiento del proceso de trámite de prestaciones póstumas	45
XXV.	Procedimiento del proceso de trámite de prestaciones póstumas	46
XXVI.	Procedimiento de trámite de solicitud de pensiones por derivadas, jubilación e invalidez	47
XXVII.	Procedimiento de trámite de solicitud de pensiones por derivadas, jubilación e invalidez	48
XXVIII.	Procedimiento de trámite de solicitud de pensiones por derivadas, jubilación e invalidez	49
XXIX.	Procedimiento de trámite de solicitud de pensiones por derivadas, jubilación e invalidez	50
XXX.	Procedimiento de trámite de solicitud de pensiones por derivadas, jubilación e invalidez	51
XXXI.	Procedimiento de trámite de solicitud de pensiones por derivadas, jubilación e invalidez	52
XXXII.	Procedimiento de trámite de solicitud de pensiones por derivadas, jubilación e invalidez	53

GLOSARIO

Acuerdo de pensión	Documento final en el cual se concede una pensión.
Apelación	Inicio de un recurso contra la sentencia dictada por una autoridad.
Confrontación de documentos	Verificación de documentos originales con fotocopias de los mismos.
Desconcentración	Dispersión geográfica de las operaciones de una institución.
Dictamen	Documento final en el cual se resuelve un trámite.
Escalafón	Clasificación de puestos según su jerarquía, méritos, grado, antigüedad.
Graba acción	Ingreso de información a la base de datos.
Impugnación	Contradecir, refutar, rebatir la sentencia de una autoridad.
Invalidez	Incapacidad temporal o permanente para ocupar el puesto de trabajo.
Jubilación	Derecho adquirido a recibir una pensión.

Manual de normas y procedimientos

Documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, las normas y procedimientos que se consideran necesarias para la mejor ejecución del trabajo.

Norma

Regla de conducta obligatoria.

Notificación

Información del desarrollo del trámite.

Polifuncionalidad

Entrenamiento de un servidor para que pueda realizar cualquier actividad dentro de los procedimientos establecidos.

Presupuesto

Exposición de planes y resultados esperados, expresados en términos numéricos.

Procedimiento

Planes que establecen un método para manejar las actividades futuras, para la realización de un trámite.

Ratificación de firma

Legalización de la firma del solicitante.

Unidades administrativas

Agrupamiento de actividades de acuerdo con las funciones de la oficina regional.

RESUMEN

La Oficina nacional de servicio civil, es una institución que centraliza la administración del recurso humano al servicio del Organismo Ejecutivo, y administra el régimen de las clases pasivas civiles del Estado; la Ley del Servicio Civil señala quienes de los servidores públicos pueden acogerse a dicho régimen. La Oficina nacional de servicio civil necesita desconcentrar sus funciones en Oficinas regionales, para lo cual se diseñan las herramientas administrativas y las bases legales pertinentes para el desarrollo de dicho proyecto.

El Manual de normas y procedimientos para el funcionamiento de una oficina regional es el estudio detallado de los procedimientos que se utilizan en la sede central, adaptados a los límites de presupuesto, personal y organización de la Oficina regional. Las normas son una recopilación de los artículos de más relevancia en las leyes relativas que regulan los trámites y su procedimiento legal. Las funciones que se trasladan por el momento a la Oficina regional serán: cambios de especialidad, traslados presupuestarios, avisos de toma de posesión, avisos de entrega, evaluación con comparecencia, evaluación sin comparecencia, prestaciones póstumas, prestaciones laborales y las diferentes pensiones que señala la Ley de clases pasivas civiles del Estado.

Los procedimientos de las funciones antes mencionadas fueron actualizados en los departamentos de la Oficina Nacional. Se hizo un análisis de valor agregado para reducir el número de actividades, puesto que la Oficina regional sólo contará con 11 personas por el momento; para funcionar con eficiencia se hizo necesario practicar la polifuncionalidad de algunos puestos de trabajo, como se señala en los procedimientos de dichos trámites.

El Manual de normas y procedimientos se está revisando para que sea autorizado y sirva de base para solicitar la aprobación del presupuesto para el funcionamiento de la Oficina regional. Su implementación y seguimiento son necesarios para el correcto funcionamiento de la Oficina regional de servicio civil.

OBJETIVOS

GENERAL

Facilitar la implementación de las oficinas regionales, a través del manual de normas y procedimientos.

ESPECIFICOS

1. Diseñar las normas y procedimientos de las unidades administrativas.
2. Analizar cada procedimiento de las unidades administrativas para volverlo eficiente y eficaz.
3. Fijar por escrito los procedimientos del trabajo de las unidades administrativas.
4. Servir como un medio de comunicación escrito entre el Jefe regional y los servidores públicos, para solucionar las dudas del personal en cuanto a las normas y procedimientos.
5. Facilitar la delegación de actividades en los procedimientos.
6. Coordinar y controlar las actividades que corresponden a los procedimientos.

7. Simplificar y ordenar el trabajo.
8. Facilitar el adiestramiento de los servidores públicos.
9. Guiar la coordinación de la oficina regional y la institución.
10. Practicar la polifuncionalidad del recurso humano en la Oficina regional.
11. Fomentar la productividad en la Oficina regional.

INTRODUCCIÓN

El Manual De normas y procedimientos para el funcionamiento de una oficina regional de servicio civil, será de ayuda para el funcionamiento de la oficina regional o de las futuras oficinas regionales que puedan implementarse como una forma de desconcentración de las funciones de la Oficina nacional de servicio civil.

El funcionamiento administrativo depende de la objetividad del manual correspondiente; ya que éste definirá los procedimientos de una manera introductoria, definirá las normas para cada procedimiento, describirá los procedimientos con detalles de las acciones para luego presentar un diagrama de flujo por cada procedimiento.

La ayuda que presta esta herramienta administrativa, es importante porque facilita la inducción del personal en las funciones que corresponden a cada puesto de trabajo, brinda una mejor dirección en la integración del personal de la Oficina regional de servicio civil.

1. GENERALIDADES DE LA OFICINA REGIONAL

1.1. Antecedentes Históricos

La Oficina nacional de servicio civil es una institución con 35 años de prestar los servicios relativos a la administración de personal dentro del sector público. Esta oficina fue creada como un logro de los servidores públicos del Estado para propiciar una mejor relación entre los trabajadores y éste.

Desde el momento en que se aprobó la Ley de servicio civil (Decreto 1748) se contempló la regionalización de sus funciones administrativas de recursos humanos. Dicha ley entró en vigencia el 1 de enero de 1,969 y constituye un sistema de administración de personal que garantiza la eficiencia, la justicia y el estímulo del servidor público, al saber que existen normas que se aplican en la administración de personal.

Cuando nació la Oficina nacional de servicio civil, también se desarrollaron los procedimientos para su correcta aplicación; se emitió una serie de normas presupuestarias en el Acuerdo Gubernativo No. 1222-88 y el Plan anual de salarios. El 15 de enero de 1,998 se aprobó el reglamento de la Ley de servicio civil en el Acuerdo Gubernativo No. 18-98 que fue modificado parcialmente según el acuerdo el Acuerdo Gubernativo 564-98 y publicado el 31 de agosto de 1,998; y luego modificado parcialmente una vez más con el Acuerdo Gubernativo 77-2002, publicado el 8 de marzo de 2,002.

Después de tantos años surgió la necesidad de desconcentrar las funciones de la Oficina nacional de servicio civil y abrir sucursales en las regiones de nuestro país. La primera área elegida fue el Occidente por ser una región densamente poblada y por representar un número mayor de servicios solicitados.

La Oficina regional necesita para su funcionamiento la aprobación de su presupuesto y para que éste sea aprobado necesita del diseño de las herramientas técnicas administrativas que justifiquen la utilización de los recursos económicos. El proyecto de la Oficina regional surge después de una visita a la República de Costa Rica, en el año de 1,995. En dicha visita se observaron unidades de tipo administración de recursos humanos con delegaciones de los distintos Ministerios, ese es el modelo es como la Oficina nacional de servicio civil en sus primeros pasos hacia la desconcentración de sus funciones.

1.2. Funciones

Dentro de las funciones de la Oficina regional de servicio civil están los cambios de especialidad, traslados presupuestarios, avisos de toma de posesión, avisos de entrega, evaluación sin comparecencia, evaluación con comparecencia, confrontación de documentos, prestaciones laborales, prestaciones póstumas y las diferentes pensiones que conforman la Ley de clases pasivas civiles del Estado:

- Por jubilación.
- Por invalidez.
- Por viudez.

- Por orfandad.
- A favor de padres.
- A favor de hermanos, nietos o sobrinos, menores o incapaces.

Entre otras, desarrolla las funciones principales que se señalan a continuación:

- Aplica las disposiciones de la Ley de servicio civil y su reglamento y vela por su cumplimiento.
- Planifica, administra y ejecuta las políticas de administración de personal que desarrolla la presidencia.
- Mantiene y administra el régimen de servicio civil.
- Norma y supervisa el sistema de administración de personal en la administración pública en la región asignada.
- Instrumenta el inventario, registro y control del recurso humano que labora en la administración pública de la región asignada.
- Dirige el sistema de reclutamiento y selección de personal, aplicando instrumentos técnicos evaluativos para determinar la capacidad y conocimiento de los candidatos que optan a puestos en la Administración Pública.
- Reconoce el derecho al pago de prestaciones laborales a los ex servidores públicos que cesan en sus funciones por destitución o por renuncia y al pago de prestaciones póstumas de servidores públicos fallecidos.
- Administra el régimen de clases pasivas civiles del Estado, para lograr la protección del servidor público al momento de su retiro del servicio o sus beneficiarios.

1.3. Bases legales

Las bases legales para el funcionamiento de una Oficina regional de servicio civil se sustenta en el artículo 21 de la Ley de servicio civil dentro del capítulo tercero el cual dice: “La Oficina nacional de servicio civil es el órgano ejecutivo encargado de la aplicación de esta Ley. Debe estar integrada por un director y subdirector y por el demás personal indispensable para su funcionamiento y ejecutividad en todo el territorio de la República. Puede, a juicio del Presidente de la República, crear oficinas regionales de la oficina.”¹

En el reglamento de la Ley de servicio civil en el título primero capítulo único de las disposiciones generales artículos tres, cuatro, cinco, seis y siete dice: “ Regionalización de la Oficina nacional de servicio civil. De conformidad con lo preceptuado en el Artículo 21 de la Ley de servicio civil, que en adelante se denominará únicamente la Ley, la Oficina nacional de servicio civil a iniciativa del Presidente de la República creará oficinas regionales de administración de recursos humanos con los propósitos de atender los requerimientos de personal de los diferentes ministerios, secretarías y otras instituciones del Organismo Ejecutivo. Para tal fin la Oficina nacional de servicio civil procederá a determinar en qué regiones se crearán la oficinas regionales de conformidad con las necesidades que se presenten en la materia. Las citadas oficinas serán creadas a través del Acuerdo Gubernativo correspondiente”.²

“Competencia de las oficinas regionales. las oficinas regionales de administración de recursos humanos tendrá competencia para conocer y resolver las acciones de personal que expresamente les delegue la dirección de la Oficina nacional de servicio civil”.

“Ubicación. Las oficinas regionales de administración de recursos humanos se ubicarán en cada región y / o en los ministerios, secretarías e instituciones que se considere convenientes, para lo cual las autoridades nominadoras están obligadas a proporcionar todas las facilidades para su organización y funcionamiento”.

“Elaboración de instrumentos técnico administrativos y legales. La Oficina nacional de servicio civil procederá a la elaboración de los instrumentos técnicos administrativos y legales que estime pertinentes, así como los procedimientos para que las oficinas regionales de administración de recursos humanos cumplan satisfactoriamente con sus funciones”.

“Delegación. El director de la Oficina nacional de servicio civil, que en adelante se identificará únicamente como director, podrá delegar en los jefes o encargados de las oficinas regionales de administración de recursos humanos, todas aquellas facultades que le permita la Ley”.

1.4. Beneficios

Los beneficios que proporciona la Oficina regional a las regiones elegidas son:

- Acercar los servicios a los usuarios directos en la región para una inmediata respuesta a sus diferentes planteamientos.
- Agiliza los requerimientos y peticiones en materia de acciones de personal, clasificación de puestos, aspectos jurídico-laborales, jubilaciones, pensiones y otros.
- Resolver la problemática que afrontan los usuarios en el campo de acción, brindándoles en forma inmediata la orientación y asesoría necesarias.
- Evitar el desplazamiento de los usuarios a las oficinas centrales de la Oficina nacional de servicio civil, lo que les ocasiona gastos para su traslado y molestias e incomodidades.
- Evitar, de ser posible, el uso de intermediarios, quienes en ocasiones cobran elevados honorarios por sus servicios.
- Mejorar el nivel de respuesta de la institución desde cualquier punto del Occidente del país en que se formulen los planteamientos.
- Satisfacer eficientemente, en términos generales, las necesidades de los usuarios del sistema de servicio civil y del régimen de clases pasivas civiles del Estado en el interior del país.

1.5. Servicios

La Oficina regional de administración de recursos humanos, desde su creación pone a disposición de los usuarios del sistema, los principales servicios que atiende en la actualidad la Oficina central, los cuales forman parte de la primera fase de desconcentración administrativa que impulsa la Dirección de la oficina nacional de servicio civil. Los servicios a desconcentrar se relacionan con las siguientes materias:

Tabla I. Funciones específicas.

Administración de puestos, remuneraciones y auditorías administrativas	Registros	Normas	Jurídico	Previsión civil
Cambios de especialidad	Avisos de toma de posesión	Evaluación sin comparecencia	Prestaciones laborales	Diferentes pensiones conforma la Ley
Traslados presupuestarios	Avisos de entrega	Evaluación con comparecencia	Prestaciones póstumas	
Asesorías	Asesorías	Asesorías	Asesorías	Asesorías
Otras consultas	Otras consultas	Confrontación de documentos	Otras consultas	Otras consultas
		Otras consultas		

Fuente Desarrollo Institucional.

2. FUNCIONAMIENTO ACTUAL DE LA OFICINA REGIONAL

Actualmente aún no está funcionando la oficina regional; el proyecto ya fue aprobado y esta en la fase de implementación.

Se pretende que esta oficina regional sea el prototipo de las oficinas regionales que se implementarán cuando existan las condiciones, como un presupuesto, el personal y las herramientas técnicas administrativas que se han diseñado en la oficina regional prototipo.

El funcionamiento de las unidades administrativas, puede comprenderse según los procedimientos y normas que se han diseñado utilizando el análisis de valor agregado y la polifuncionalidad de algunos puestos, en su organización.

2.1 Misión

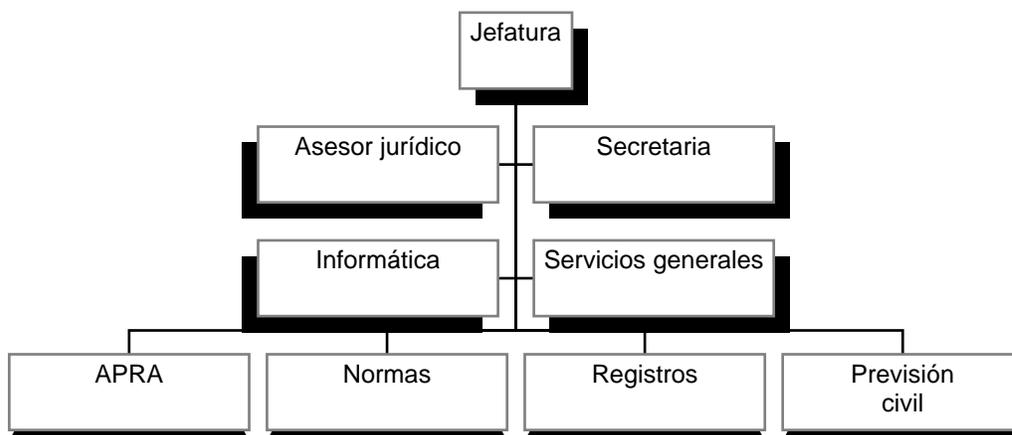
Contribuir al acercamiento del servicio a la región designada y a la eficiencia del Sistema de servicio civil, desarrollando para el efecto programas intensivos de asesoría y fiscalización de las dependencias desconcentradas en el área designada. Así como normar y controlar el reclutamiento, selección y contratación de personal; la evaluación del desempeño, las relaciones laborales y los programas de retiro, manteniendo para tal efecto, un sistema que registre la información proveniente de dichas actividades, se busca con ello que el Sistema de servicio civil en el Organismo Ejecutivo, se sustente en los principios de eficiencia, servicio, calidad, prontitud y oportunidad.

2.2 Visión

Ser parte de la desconcentración de la Oficina nacional de servicio civil, regir la administración del recurso humano del Organismo Ejecutivo para el área designada. Acercar el servicio a la región para mantener la armonía en la relación laboral entre los servidores públicos y el Estado, facilitando el aprovisionamiento, desarrollo, mantenimiento y retiro de personal en condiciones dignas y adecuadas a la realidad socioeconómica del país.

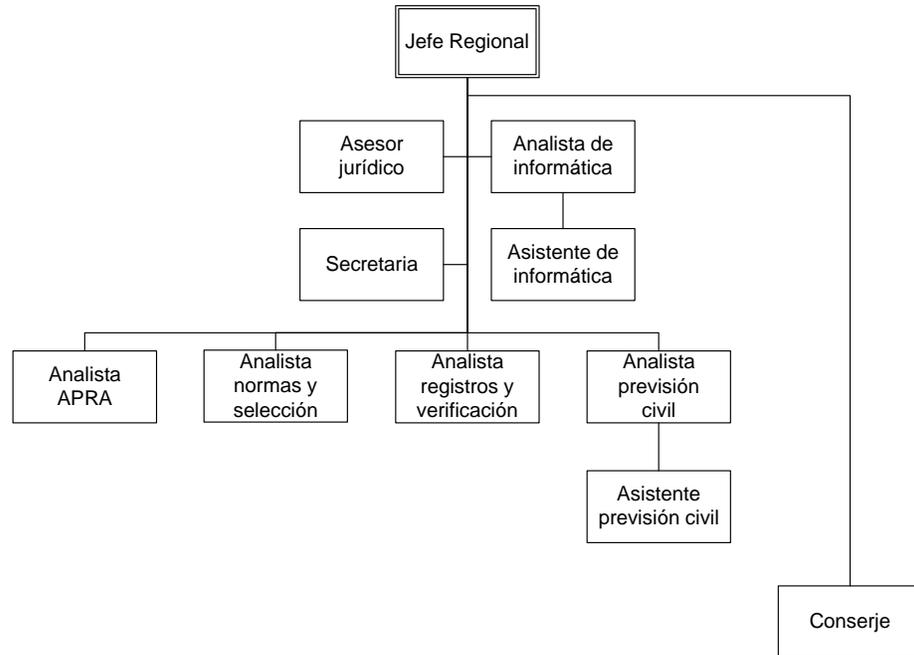
2.3 Organigrama estructural

Figura 1. Organigrama estructural de la oficina regional



Fuente. Desarrollo Institucional.

Figura 2. Organigrama de puestos de la Oficina Regional.



2.4 Organización administrativa

Para el debido cumplimiento de sus funciones operativas, la Oficina regional está integrada por las siguientes unidades administrativas:

- Jefatura.
- Unidad de asesoría jurídica.
- Unidad de administración de puestos.
- Unidad de normas y selección de recursos humanos.

- Unidad de registro y verificación de acciones de recursos humanos.
- Unidad de previsión civil.
- Unidad de informática.
- Servicios generales.
- Secretaría.

2.4.1 Unidad de administración de puestos, remuneraciones y auditorías administrativas

Resuelve solicitudes relacionadas con cambios de especialidad, traslados presupuestarios y brinda asesoría relacionada con la clasificación de puestos y salarios.

2.4.2 Unidad de normas y selección de recursos humanos

Desarrolla el proceso de reclutamiento y selección de recurso humano, por medio de la calificación de propuestas de nombramiento, mediante el análisis curricular del expediente y aplicación de pruebas competitivas y psicométricas, con la finalidad de dotar de personal calificado a las instituciones sujetas a la Ley de servicio civil.

2.4.3 Unidad de registros y verificaciones de acciones de recursos humanos

Realiza la certificación de nombramientos y revisión de las acciones de personal contenidas en el formulario de movimiento de personal, mediante la adecuada aplicación de las normas legales y brinda asesoría en materia de acciones de personal.

2.4.4 Unidad de previsión civil

Registra, tramita y autoriza las pensiones que con base a la Ley de clases pasivas civiles del estado y su reglamento, solicitan los servidores, ex servidores del Estado o sus beneficiarios. Así también presta asesoría a los usuarios sobre la forma como deben encaminar sus requerimientos, en la materia.

2.4.5 Unidad de asuntos jurídicos laborales

Elabora dictámenes para evacuar las solicitudes de prestaciones laborales, que solicitan los ex servidores públicos que cesan de sus funciones por destitución o por renuncia. Así mismo resuelve solicitudes de prestaciones póstumas de servidores públicos fallecidos; y da trámite a las impugnaciones, recursos de apelación y solicitudes de reinstalación, pago de salarios dejados de percibir e indemnización

2.4.6 Unidad de informática

Brinda apoyo técnico en áreas de administración de la base de datos, con la introducción de estos, el análisis de sistemas y programación de computadoras que permite la optimización de los recursos y facilita la prestación de los servicios.

3. PROPUESTA DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

3.1 Definición de los procedimientos

3.1.1 Definición del procedimiento de cambios de especialidad y traslados presupuestarios

Procede cuando, por las necesidades del servicio se establece un cambio en el campo de trabajo que se enmarca en las tareas específicas del puesto de que se trate. Éste puede cambiar de renglones presupuestarios, debido a que se establece que un contrato puede cambiar a presupuestado o de planilla a presupuestado, etc.

3.1.2 Definición del procedimiento de avisos de toma de posesión y avisos de entrega

Consiste en la revisión, aprobación y registro de los datos contenidos en el Formulario oficial de movimiento de personal, respecto a las diferentes acciones (ascensos, traslados, permutas, suspensiones del IGSS, etc.) que se ejecutan durante la relación laboral del servidor.

3.1.3 Definición del procedimiento de evaluación sin comparecencia

Actividad que consiste en la calificación de credenciales de propuestas de nombramiento de candidatos que optan a puestos vacantes. Se efectúa por medio del análisis de documentos del expediente, el que está integrado por el conjunto de certificaciones o constancias de estudio y experiencia laboral, en función de los requisitos mínimos que especifica el manual de especificaciones de clases de puestos.

3.1.4 Definición del procedimiento de evaluación con comparecencia

Actividad que consiste en la aplicación de las pruebas técnicas de conocimientos generales, habilidades específicas y de personalidad, que permiten medir la capacidad del candidato y comprueban la idoneidad del evaluado para ocupar un puesto y especialidad específico, así también proporciona elementos de juicio para decidir su contratación para puesto público.

3.1.5 Definición del procedimiento de prestaciones laborales

Son las prestaciones a las que tiene derecho el servidor público, sin importar el motivo del cese de actividades; basado en el artículo 84 de la Ley de servicio civil que señala que la cesación definitiva de funciones de los servidores públicos en el servicio por oposición, se produce en los siguientes casos:

- Por renuncia del servidor público.
- Por destitución o remoción.
- Por invalidez, cuando fuere absoluta.
- Por jubilación, de conformidad con la ley de la materia.

3.1.6 Definición del procedimiento de prestaciones póstumas

En el caso de muerte del servidor público, la familia tiene derecho al pago de las prestaciones póstumas, basadas en el artículo 93 de la Ley de servicio civil y el artículo 73 y 74 del respectivo reglamento en donde se define el procedimiento para cumplir con dicha prestación.

3.1.7 Definición del procedimiento de pensiones por jubilación, invalidez y derivadas

Pensiones que otorga el régimen basados en la Ley de clases pasivas civiles del Estado por jubilación, invalidez y a favor de: viudez, orfandad, padres, nietos, sobrinos, menores o incapaces por la muerte del causante de dicho beneficio.

3.2 Normas de los procedimientos

3.2.1 Normas del procedimiento de cambios de especialidad y traslados presupuestarios

- Toda clasificación de puestos debe obedecer los señalamientos del artículo 6 del Plan de clasificación de puestos para el Organismo Ejecutivo (Acuerdo Gubernativo 9-91).
- Los traslados presupuestarios deben basarse en el artículo 9 del Plan de clasificación de puestos para el Organismo Ejecutivo (Acuerdo Gubernativo 9-91).

3.2.2 Normas del procedimiento de avisos de toma de posesión y avisos de entrega

- Todo nombramiento o remoción de funcionario o servidor público, deberá ser presentado en el Formulario oficial de movimiento de personal y avalado por la autoridad correspondiente (Artículo 25 del Acuerdo Gubernativo 18-98).
- El trámite de los avisos de toma de posesión y entrega de puestos, realizado directamente por los interesados, debe ingresarse en la ventanilla de “recepción individual”, y aquellos enviados por las diferentes dependencias del Organismo Ejecutivo, deben ingresarse en la ventanilla de “recepción global”.
- Los responsables de ejecutar las acciones descritas en el procedimiento, deberán realizarlas en el orden que aparecen en el mismo.

- No podrá efectuarse cambios al procedimiento, sin la debida aprobación del Jefe del departamento. Éstos deberán ser informados al departamento de desarrollo institucional para la actualización correspondiente en el manual de procedimientos.
- Este procedimiento deberá ser revisado y actualizado cada tres meses.

3.2.3 Normas del procedimiento de evaluación sin comparecencia

- La información personal de los empleados y aspirantes a optar a puestos en la institución deberá administrarse con estricta confidencialidad.
- Pasar a un puesto a una clase del escalafón más alta con el fin de ascender al servidor público que lo que ocupa, sin que éste se sujete a los requisitos de promoción.
- No hacer discriminación por motivo de orden político, social, religioso, racial o de sexo, que perjudique o favorezca a los servicios públicos o aspirantes a ingresar en el servicio civil (Artículo 65 de la Ley de servicio civil).

3.2.4 Normas del procedimiento de evaluación con comparecencia

- No solicitar o recibir dádivas, regalos o recomendaciones de sus subalternos o de los particulares y solicitar, dar o recibir de sus superiores o de los particulares en el objeto de ejecutar, abstenerse de ejecutar o ejecutar con mayor esmero o retardo cualquier acto inherente o relacionado con sus funciones (artículo 66 de la Ley de servicio civil).

- Ninguna persona podrá desempeñar más de un empleo o cargo público remunerado, con excepción de quienes presten servicios en centros docentes o instituciones asistenciales y siempre que los horarios sean compatibles.
- Motivos de rechazo de propuesta de nombramiento: (Artículo 23 del Reglamento de la Ley de servicio civil): presentación extemporánea; no reunir los requisitos mínimos establecidos en el Manual de especificaciones de clases.
- Motivos que producen la pérdida del derecho de evaluación.

3.2.5 Normas del procedimiento de prestaciones laborales

- Se deberá aplicar el artículo 61 principalmente el inciso 7 de la Ley de servicio civil, el cual señala que el servidor público tiene derecho a recibir indemnización por supresión del puesto o despido injustificado directo o indirecto, equivalente a un mes de salario por cada año de servicios continuos y si los servicios no alcanzaron un año, a la parte proporcional al tiempo trabajado. Su importe se debe calcular conforme al promedio de los sueldos devengados durante los últimos 6 meses a partir de la fecha de supresión del puesto.

3.2.6 Normas del procedimiento de prestaciones póstumas

- Se deberá tener para el trámite los siguientes documentos: certificación o constancia de los servicios prestados por el causante, extendida por la o las dependencias en donde prestó sus servicios; certificación de la partida de defunción extendida por el Registro Civil correspondiente; certificación de partida de matrimonio o de la unión de hecho legalmente declarada, extendida por el registro civil respectivo; factura que el solicitante efectuó de los gastos de funeral reclamados; certificaciones de las partidas de nacimiento de los hijos procreados; si fuera hermano presentar las partidas de nacimiento; si fueran padres presentar declaración jurada ante notario de que no existe esposa, hijos menores o incapaces.
- Se deberá aplicar el artículo 93 de la Ley de servicio civil y los artículos 73 y 74 del Reglamento de la Ley de servicio civil.

3.2.7 Normas del procedimiento de pensiones por jubilación, invalidez y derivadas

- Debe Comprobarse que el servidor público adquiriera el derecho después 20 años de servicio, a cualquier edad, a los 50 años con 10 años de servicio, o a los 65 años de edad con 10 años mínimos de servicio.
- En el caso de invalidez por accidente no se exigirá tiempo mínimo de servicios para el otorgamiento de una pensión por invalidez producida por accidente; siempre y cuando el interesado presente las certificaciones respectivas.

- La pensión por invalidez debe basarse en los artículos 6 al 12 de la Ley de clases pasivas civiles del Estado.
- Todo servidor público debió financiar el régimen para tener derecho a los beneficios aplicando los artículos 18 al 22 de la Ley de clases pasivas civiles del Estado.
- Es necesario seguir el trámite que señala la Ley de clases pasivas civiles del Estado y no omitir las actividades descritas en los procedimientos.

3.3 Descripción de los procedimientos

3.3.1 Descripción del procedimiento de cambios de especialidad y traslados presupuestarios

Tabla II. Procedimiento del proceso de: traslado presupuestario, cambio de especialidad

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
Administración de puestos, remuneraciones y auditoría administrativas	Persona de apoyo	1	Recibe y registra los expedientes provenientes de los diferentes Ministerios e instituciones, asignándoles el número que les corresponde y llena hoja de control e informe de expedientes.
		2	Entrega expediente al Jefe para que anote sus instrucciones.
	Jefe	3	Anota instrucciones en la hoja de control e informe de expedientes y lo traslada al Analista.
	Analista	4	Firma de recibido y registra el expediente, en los controles respectivos.
		5	Recibe expediente para su análisis e investigación <ol style="list-style-type: none"> 1. Si la información no es completa, se elabora Providencia solicitando su ampliación. 2. Si la información es completa, se establece la procedencia o improcedencia del caso.

Tabla III. Procedimiento del proceso de: traslado presupuestario, cambio de especialidad

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
Administración de puestos, remuneraciones y auditoría administrativas	Jefe	7	Revisa proyecto, hace las observaciones del caso y anota en hoja de control, devuelve al Analista para su corrección.
	Analista	8	Efectúa las enmiendas pertinentes y anota en la hoja de control, asigna número que corresponde, devuelve al jefe.
	Jefe	9	Revisa, da visto bueno al proyecto, anota en la hoja de control, devuelve al analista para reproducción.
	Analista	10	Imprime originales y anota en la hoja de control, solicita a la Secretaria que saque fotocopias al documento elaborado.
	Secretaria	11	Llena vale y saca fotocopias, anota en la hoja de control y devuelve al analista.
	Analista	12	Compagina y anota en la hoja de control, firma documento trasladándolo al jefe.

Tabla IV. Procedimiento del proceso de: traslado presupuestario, cambio de especialidad

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
	Jefe	13	Firma documento y anota en la hoja de control, lo entrega a la Secretaria para los sellos respectivos.
	Secretaria	14	Sella documento y anota en la hoja de control, lo entrega a la persona de apoyo.
	Persona de apoyo	15	Efectúa el desglose del documento, saca fotocopias del expediente; original y copias del documento acompañado del expediente para la notificación que corresponda, firmando éste en la hoja de control.
		16	Graba acción final, archiva el original del documento y anota en la hoja de control, entrega copias al analista.
	Analista	17	Anota en los registros de la unidad el documento elaborado y lo archiva.
		FIN	

3.3.2 Descripción del procedimiento de avisos de toma de posesión y avisos de entrega

Tabla V. Procedimiento de trámite de avisos de entrega y toma de posesión de puestos

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
Registros y verificación de acciones de recursos humanos	Persona de apoyo	1	Recibe paquetes de formularios de movimiento de personal provenientes de distintas dependencias del Organismo Ejecutivo en original y 2 copias y la documentación respectiva.
		2	Numera y sella cada copia del formulario, y los separa así: a. avisos de entrega. b. avisos de toma de posesión.
		3	Graba e imprime 5 copias del listado de expedientes recibidos durante el día, especificando cantidad, número de cada expediente y tipo de acción.
		4	Entrega expedientes y listado al analista.
	Analista	5	Firma listado y recibe expedientes de avisos de entrega y de toma de posesión de puestos contra listado.

Tabla VI. Procedimiento de trámite de avisos de entrega y toma de posesión de puestos

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
Registros y verificación de acciones de recursos humanos		6	<p>Analiza la documentación de cada expediente, para determinar si cumple con las disposiciones legales vigentes y verifica lo siguiente :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Datos personales, se coteja que la información contenida en el formulario corresponda a la consignada en cédula de vecindad, carné de afiliación al IGSS, y otros. ➤ Relación laboral anterior de servidor, partida presupuestaria del puesto, título oficial del puesto y salario asignado, ubicación geográfica, se consulta para el efecto la nómina de sueldos del Ministerio de Finanzas Públicas, Escala de salarios y en caso necesario, resoluciones o dictámenes que ha emitido la oficina en materia de creación, reasignación, cambios de especialidad de puestos, etc. ➤ Fecha de toma de posesión. ➤ Fecha de entrega de puesto anterior, para el caso de ascenso, traslado y permuta. ➤ Hora y lugar en que fueron suscritas las actas para establecer que no exista incompatibilidad entre la entrega y toma de posesión de los puestos.

Tabla VII. Procedimiento de trámite de avisos de entrega y toma de posesión de puestos

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personas que intervinieron en la acción; para ello, es necesario que comparezcan el jefe inmediato y el servidor. ➤ Nombre del servidor a quien sustituye. ➤ Si anteriormente había tomado posesión a reserva de nombramiento, se verifica la casilla en que se indica el número de acta y la fecha de dicha acción. ➤ Acción de personal ejecutada. ➤ Nombre y cargo de la autoridad ante quien se realiza la acción de personal. ➤ Para el caso de los puestos de personal docente del Ministerio de Educación, se verifica que los datos del escalafón consignados, correspondan a los autorizados por la Junta calificadora de personal.
		6.1	Si está correcto, continúa en Paso 7.
		6.2	Si está incorrecto, continúa en Paso 27.

Tabla VIII. Procedimiento de trámite de avisos de entrega y toma de posesión de puestos

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
Registros y verificación de acciones de recursos humanos		7	Graba la información correspondiente en la base de datos.
		8	Imprime tres copias del listado de expedientes grabados.
		9	Entrega expedientes a Jefe y anota en la hoja de control.
	Jefe	10	Recibe expediente y dos copias de listado, revisa y guarda temporalmente las copias, una para archivo y otra para persona de apoyo.
		11	<p>Revisa cada formulario así :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Datos personales, los cuales confronta con cédula de vecindad, carné de afiliación del IGSS y otros. ➤ Tipo de acción ejecutada. ➤ Si se trata de avisos de toma de posesión por reingreso, verifica los datos referentes al último puesto ocupado.

Tabla IX. Procedimiento de trámite de avisos de entrega y toma de posesión de puestos

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
		11	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Confronta lo referente al puesto objeto de la acción de que se trate contra documentos adjuntos. ➤ Revisa asignación salarial en la escala de salarios. ➤ Verifica datos consignados en el acta. ➤ Revisa que los sellos y firmas consignadas en cada copia del formulario sean originales. ➤ Verifica que cada expediente contenga toda la documentación necesaria (Resolución, oficio IGSS, fotocopia de cédula de vecindad, etc.).
		11.1	Si está correcto, continúa en Paso 12.
		11.2	Si está incorrecto, continúa en Paso 32.
		12	Aprueba y entrega expedientes al Analista.
Registros y verificación de acciones de recursos humanos	Analista	13	Desglosa los formularios así : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Original a la dependencia. ➤ Copia 2 para el archivo de la unidad, con documentos adjuntos. ➤ Copia 3 para la Dirección de contabilidad del Estado, con documentos adjuntos.

Tabla X. Procedimiento de trámite de avisos de entrega y toma de posesión de puestos

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
		14	Graba la acción y la siguiente información en la base de datos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de expediente. ➤ Año. ➤ Fecha. ➤ Código de grabador. ➤ Número de envío. ➤ Código de Ministerio. ➤ Código de dependencia.
		15	Elabora oficios con el detalle de copias de formularios que se enviarán a la Dirección de contabilidad del Estado y a cada Dependencia.
		16	Traslada oficios y expedientes al jefe, anota en la hoja de control.
	Jefe	17	Recibe y verifica que la información de los oficios sea correcta:
		17.1	Si hay error, devuelve a persona de apoyo.
		17.2	Si está correcta, firma y anota en la hoja de control, los traslada a la secretaria.

Tabla XI. Procedimiento de trámite de avisos de entrega y toma de posesión de puestos

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
Registros y verificación de acciones de recursos humanos	Secretaria	18	Recibe y sella los oficios, elabora un listado de envío y anota en la hoja de control, los traslada al conserje para su envío.
	Conserje	19	Recibe listado, oficios y envía expedientes a la Dirección de contabilidad del Estado y a las distintas dependencias.
		20	Entrega a la secretaria copias de los formularios y el listado de envío sellado por las instituciones correspondientes.
	Secretaria	21	Recibe copias de formulario y el listado.
		22	Archiva listado.
		23	Envía copias de los formularios detallados en el listado al Analista.
	Analista	24	Recibe copias de los formularios de avisos de entrega, de toma de posesión y listado de control.
		25	Firma listado como constancia de recibido.
		26	Archiva en orden numérico copias de los formularios y listados de control de envíos.
		FIN	

Tabla XII. Procedimiento de trámite de avisos de entrega y toma de posesión de puestos

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
Registros y verificación de acciones de recursos humanos	Analista	27	Viene de Paso 6.2: Graba la información correspondiente en la base de datos.
		28	Imprime rechazo, firma, elabora listado y traslada al jefe
	Jefe	29	Jefe recibe, firma si están correctos o devuelve al Analista, anota en la hoja de control; si existen incongruencias se elabora de nuevo
		32	Viene del Paso 11.2: Anota en un papel las razones del rechazo y traslada al analista.
	Analista	33	Graba la acción con número de rechazo.
		34	Archiva una copia del listado.
		35	Si están correctos se devuelven al jefe.
	Jefe	36	Revisa, firma y anota en la hoja de control, devuelve a la secretaria
	Secretaria	37	Anota números de rechazos en su cuaderno de control.
		38	Entrega expediente a conserje.
	Conserje	39	Recibe y envía a las distintas dependencias, exige una copia firmada y sellada que devuelve a la secretaria.
	Secretaria	40	Archiva copia firmada y sellada por dependencias.

3.3.3 Descripción del procedimiento de evaluación sin comparecencia

Tabla XIII Procedimiento de evaluación sin comparecencia

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no	Actividad
Normas y de selección de recursos humanos	Persona de Apoyo	1	<p>Recibe y ordena los expedientes de acuerdo a los requisitos exigidos por la Ley, ingresa los siguientes datos personales al computador:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de código del Ministerio que corresponda al candidato. ➤ Nombre completo de la persona. ➤ Número de orden de la cédula. ➤ Registro de la cédula. ➤ Sexo. ➤ Dirección. ➤ Teléfono. ➤ Fecha de nacimiento. ➤ Fecha de ingreso. ➤ Renglón presupuestario.
		2	<p>Elabora e imprime listado general de expedientes que ingresan en las delegaciones y anota en la hoja de control, traslada estos al analista.</p>

Tabla XIV Procedimiento de evaluación sin comparecencia

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no	Actividad
	Analista	3	Recibe expedientes y coteja conforme listado, revisa y analiza todo el expediente el cual puede ser: a) Aceptado: si el candidato es elegible el analista utiliza formulario NSRH 018 en el cual elabora un informe del examen indicando a que Ministerio o entidad pública corresponde el puesto, datos de la persona propuesta, identificación de la clase de puestos y resultado de la evaluación. b) Devuelto: si el candidato, no llena los requisitos establecidos por la oficina, se hace una devolución, se elabora un proyecto de rechazo y se llena un formulario NSRH-022 indicando el o los motivos de la devolución y anota en la hoja de control, traslada al jefe.
	Jefe	4	Recibe y revisa informe de certificación, si está bien da su aval y anota en la hoja de control, lo traslada a la secretaria.

Tabla XV. Procedimiento de evaluación sin comparecencia

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no	Actividad
Normas y selección de recursos humanos	Secretaria	5	Elabora y confronta la certificación de examen contra el informe del examen de los Ministerios de Salud Pública y Asistencia Social y del Ministerio de Educación y traslada los expedientes de las demás dependencias al analista para la elaboración de certificación.
	Analista	6	Elabora y confronta certificación del examen, contra el informe de examen y anota en la hoja de control, traslada al jefe
	Jefe	7	Recibe, revisa y autoriza con su firma la certificación, si no está de acuerdo devuelve expediente a la secretaria por medio de un conocimiento y anota en la hoja de control, devuelve a la secretaria las certificaciones
	Secretaria	8	Recibe expedientes y hace desglose de expedientes para su distribución final <ul style="list-style-type: none"> ➤ Separa original y copia e informe de examen. ➤ La copia lleva adjunto informe de examen, constancias de estudios experiencia laboral. El original se adjunta a lo que resta del expediente y se envía al Ministerio o dependencia que corresponda.

Tabla XVI. Procedimiento de evaluación sin comparecencia

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no	Actividad
Normas y selección de recursos humanos		9	Hace el conocimiento para cada una de los Ministerios o dependencias del Estado con el cual se envían los expedientes calificados y / o analizados y anota en la hoja de control, los traslada al conserje.
	Conserje	10	Envía conocimientos de expedientes que han finalizado a su trámite a los Ministerios o dependencias del Estado, y devuelve copia de recibido a secretaria.
	Secretaria	11	Recibe conocimientos de expedientes que envió a los diferentes Ministerios o dependencias del Estado, en el cual consta que expedientes fueron enviados y recibidos en su respectivo Ministerio o dependencia y anota en la hoja de control, los archiva donde corresponda.
		FIN	

3.3.4 Descripción del procedimiento de evaluación con comparecencia

Tabla XVII. Procedimiento de evaluación con comparecencia

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no	Actividad
Normas y de selección de recursos humanos	Persona de apoyo	1	<p>Recibe y ordena los expedientes de acuerdo a los requisitos exigidos por la ley, ingresa los siguientes datos personales al computador:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de código del Ministerio que corresponda al candidato. ➤ Nombre completo de la persona. ➤ Número de orden de la cédula. ➤ Registro de la cédula. ➤ Sexo. ➤ Dirección. ➤ Teléfono. ➤ Fecha de nacimiento. ➤ Fecha de ingreso. ➤ Renglón presupuestario.
		2	<p>Elabora e imprime un listado general de expedientes que ingresan en las delegaciones y anota en la hoja de control, traslada al analista</p>

Tabla XVIII. Procedimiento de evaluación con comparecencia

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no	Actividad
	Analista	3	Recibe expedientes y coteja conforme listado, revisa y analiza todo el expediente el cual puede ser: a) Aceptado: si el candidato es elegible el analista utiliza el formulario NSRH 018 en el cual elabora un informe de examen indicando a qué Ministerio o entidad pública corresponde el puesto, datos de la persona propuesta, la identificación de la clase de puestos y el resultado de la evaluación. b) Devuelto: si el candidato, no llena los requisitos establecidos por la oficina, se hace una devolución, elabora proyecto de rechazo y llena formulario NSRH-022 indicando el o los motivos de la devolución y anota en la hoja de control, traslada al jefe

Tabla XIX. Procedimiento de evaluación con comparecencia

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no	Actividad
	Jefe	4	Recibe y revisa informe de certificación, si está bien da su aval y anota en la hoja de control, lo traslada a secretaria.
Normas y selección de recursos humanos	Secretaria	5	Elabora y confronta la certificación del examen contra el informe de examen de los Ministerios de Salud Pública y Asistencia Social y del Ministerio de Educación y anota en la hoja de control, traslada expedientes de las demás dependencias al analista para la elaboración de certificación.
	Analista	6	Elabora y confronta la certificación del examen, contra el informe del examen y anota en la hoja de control, traslada al jefes
	Jefe	7	Recibe e ingresa informe en computadora, esto significa que el expediente esta revisado y se identifica con una letra clave "R" y autoriza con su firma la certificación; si no está de acuerdo devuelve expediente a la secretaria por medio de un conocimiento y anota en la hoja de control, devuelve a secretaria las certificaciones
	Secretaria	8	Recibe expedientes y hace desglose de expedientes para su distribución final <ul style="list-style-type: none"> ➤ Separa original y copia e informe del examen. ➤ La copia lleva adjunto el informe de examen, constancias de estudios y experiencia laboral. El original se adjunta a lo que resta del expediente y se envía al Ministerio o dependencia que corresponda.

Tabla XX. Procedimiento de evaluación con comparecencia

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no	Actividad
Normas y selección de recursos humanos		9	Hace el conocimiento para cada una de los ministerios o dependencias del Estado con el cual se envían los expedientes calificados y / o analizados y anota en la hoja de control, los traslada al conserje
	Conserje	10	Envía conocimientos de expedientes que han finalizado su trámite a los Ministerios o dependencias del Estado, y anota en la hoja de control, devuelve copia de recibido a secretaria.
	Secretaria	11	Recibe conocimientos de expedientes que envió a los diferentes Ministerios o dependencias del Estado, en los cuales consta que expedientes fueron enviados y recibidos en su respectivo Ministerio o dependencia y los archiva donde corresponda.
		FIN	

3.3.5 Descripción del procedimiento de prestaciones laborales

Tabla XXI. Procedimiento del proceso de trámite de prestaciones laborales

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
Asuntos jurídicos laborales	Persona de apoyo	1	Recibe solicitud del interesado y verifica: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de folios. ➤ Nombre del interesado. ➤ Lugar para ser notificado. ➤ Prestaciones solicitadas.
		2	Sella de recibido original y copia de solicitud y devuelve la copia al interesado.
		3	Ingresa y procesa la solicitud con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Asigna a solicitud número de expediente. ➤ Nombre de la dependencia. ➤ Nombre completo del interesado. ➤ Asunto.
		4	Traslada solicitud (expediente) al Asesor Jurídico y anota en la hoja de control.
	Asesor jurídico	5	Recibe solicitud, llena forma 135 para solicitar a la dependencia la información relacionada con el interesado y traslada expediente a jefe y anota en la hoja de control.

Tabla XXII. Procedimiento del proceso de trámite de prestaciones laborales

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
	Jefe	6	Revisa y firma forma 135; traslada expediente a persona de apoyo y anota en la hoja de control.
	Persona de apoyo	7	Procesa la salida del expediente a la dependencia y anota en la hoja de control, lo envía a la dependencia respectiva.
Asuntos jurídicos laborales		8	Recibe el expediente de la dependencia respectiva, con la información solicitada, procesa su reingreso y anota en la hoja de control, lo traslada a asesor jurídico.
	Asesor jurídico	9	Analiza expediente, elabora el proyecto de dictamen o providencia, según sea el caso.
		10	Transcribe proyecto de dictamen o providencia.
		11	Revisa y firma dictamen o providencia.
		12	Traslada expediente a Jefe para aprobación y anota en hoja de control

Tabla XXIII. Procedimiento del proceso de trámite de prestaciones laborales

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
	Jefe	13	Aprueba y firma dictamen o providencia; anota en hoja de control, traslada expediente a persona de apoyo.
	Persona de apoyo	14	Numera los folios del expediente.
		15	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si interesado solicita indemnización o apelación, anota en hoja de control, traslada expediente a junta nacional de servicio civil y notifica a dependencia respectiva. 2. Si no solicita indemnización o apelación, anota en la hoja de control, traslada expediente a la dependencia respectiva.
		16	Archiva copia del dictamen o providencia.
		FIN	

3.3.6 Descripción del procedimiento de prestaciones póstumas

Tabla XXIV. Procedimiento del proceso de trámite de prestaciones póstumas

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
Asuntos jurídico laborales	Asesor jurídico	1	Revisa documentos que el interesado acompaña a la solicitud de las prestaciones póstumas, previo a ingresarla en ventanilla.
	Persona de apoyo	2	Recibe solicitud y verifica: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre del interesado. ➤ Dependencia o Institución. ➤ Número de folios. ➤ Prestaciones solicitadas. ➤ Lugar para recibir notificaciones.
		3	Sella original y copia de solicitud, devuelve copia al interesado.
		4	Ingresa y procesa solicitud, con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Asigna número de expediente. ➤ Dependencia o Institución. ➤ Nombre del interesado. ➤ Prestaciones solicitadas.
		5	Traslada expediente al asesor jurídico y anota en hoja de control.
	Asesor jurídico	6	Analiza expediente, elabora proyecto de dictamen o providencia.

Tabla XXV. Procedimiento del proceso de trámite de prestaciones póstumas

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
Asuntos jurídicos laborales		7	Transcribe proyecto de dictamen o providencia.
		8	Firma dictamen o providencia.
		9	Si es dictamen, traslada a jefe para firma y anota en hoja de control.
	Jefe	10	Revisa expediente y aprueba, firma dictamen y anota en la hoja de control, traslada a persona de apoyo.
	Persona de apoyo	11	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Si es dictamen, anota en hoja de control, traslada expediente a la dependencia respectiva para lo que proceda. ➤ Si es providencia, archiva expediente.
		12	Archiva copia de dictamen o providencia.
		FIN	

3.3.7 Descripción del procedimiento de pensiones por jubilación, Invalidez y derivadas

Tabla XXVI. Procedimiento de trámite de solicitud de pensiones por derivadas, jubilación e invalidez

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
Previsión civil	Asistente de analista	1	Recibe solicitudes de pensiones con los documentos requeridos, hace una revisión preliminar que consiste en ordenar el expediente, buscar 5 documentos básicos, si no tuviese todos los documentos, los timbres y la firma ratificada lo rechaza, extiende una contraseña provisional PC-47 con número correlativo, al interesado.
		2	Hace una revisión preliminar para clasificar los expedientes así: A. Expedientes sencillos como: primera jubilaciones o reliquidaciones en las cuales no haya que ingresar nuevamente los servicios. clasificación A. B. Expedientes como viudez y orfandad con acuerdo de jubilación. clasificación B.

Tabla XXVII. Procedimiento de trámite de solicitud de pensiones por derivadas, jubilación e invalidez

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
		2	<p>C. Expedientes como cátedras, promedios diarios, primeras jubilaciones con certificaciones de servicios de la corte, empresa portuaria, etc., que se tenga que verificar los descuentos realizados en concepto de montepío. clasificación C.</p> <p>D. Los mismos casos que en el inciso "C", pero que las certificaciones de servicios consten de varias hojas o privadas sin acuerdos. derivada de varios núcleos. clasificación D.</p>
		3	Si los documentos no están completos y la primera revisión no revela resultados satisfactorios lo rechaza.; si es satisfactoria hace contraseña formal PC-18, anota en la hoja de control.

Tabla XXVIII. Procedimiento de trámite de solicitud de pensiones por derivadas, jubilación e invalidez

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
Previsión civil		4	Agrega al expediente el formulario “hoja de ingreso” PC-3 en el cual anota los documentos que el interesado presenta, sella y firma la hoja de ingreso, traslada a persona de apoyo
	Persona de apoyo	5	<p>Graba datos :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Número asignado. ➤ Fecha de ingreso. ➤ Datos personales. ➤ Tipo de pensión (códigos). ➤ Se anota causante (pensiones derivadas). ➤ Verifica si existe otro expediente y se registra en la base de datos de control el número anterior. ➤ Elabora reporte de los expedientes del día e imprime etiquetas. ➤ Pega etiquetas en fólder. ➤ Coloca número de expediente en la pestaña del fólder. ➤ Se ordenan expedientes según clasificación y tipo de pensión: jubilación. invalidez. viudez. orfandad. viudez y orfandad. a favor de padres.. <p>Anota en la hoja de control y traslada al analista.</p>
	Analista	6	Recibe expedientes para análisis, liquidación y resolución según sea el caso anota en la hoja de control y lo traslada al jefe.

Tabla XXIX. Procedimiento de trámite de solicitud de pensiones por derivadas, jubilación e invalidez

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
Previsión civil	Jefe	7	Recibe, anota en la hoja de control y procede a firmar la liquidación de cada expediente y los traslada a la secretaria.
	Secretaria	8	Recibe expedientes con liquidaciones, numera desglosa y archiva una copia de las liquidaciones y original del cuadro de resumen de servicios.
		9	Prepara conocimiento para enviar los expedientes a la contraloría general de cuentas.
		10	Entrega conocimiento al conserje adjuntando los expedientes y anota en la hoja de control.
	Conserje	11	Recibe conocimiento y expedientes y traslada a Contraloría General de Cuentas. Devuelve a Secretaria el conocimiento debidamente firmado y sellado.
	Secretaria	12	Archiva conocimientos.
	Mensajero de contraloría	13	Entrega conocimiento adjunta expedientes con liquidación aprobada.
	Secretaria	14	Anota en la hoja de control, graba acción "regresa de contraloría", fecha, con dictamen aprobado o providencia.
		15	Archiva expedientes donde correspondan, según número de registro donde permanecen hasta que el interesado se presente para la notificación.

Tabla XXX. Procedimiento de trámite de solicitud de pensiones por derivadas, jubilación e invalidez

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
Previsión civil	Interesado	16	Se presenta a ventanilla para ser notificado sobre el resultado de su liquidación, presentando su cédula de vecindad como único documento de identificación.
	Persona de apoyo	17	El interesado le entrega número del expediente.
		18	Traslada petición a secretaria
		19	Ingresa número de expediente al sistema verifica la información existente y complementa la misma y ordena la impresión de la notificación.
		20	<p>Procede a notificar al interesado quien firma de notificado dicho documento y se le explica cual es el monto de su pensión y fecha de inicio de pago, si ya cesó sus labores, debe presentar en ese momento certificación del acta de entrega en original y copia</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En caso de estar laborando en esta fecha, se le notifica el monto de su pensión y se traslada el expediente al archivo activo. ➤ Si presenta en este momento la certificación del acta de entrega se procede a notificar la liquidación y se le hace entrega del documento para que lo lea.

Tabla XXXI. Procedimiento de trámite de solicitud de pensiones por derivadas, jubilación e invalidez

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
Previsión civil	Interesado	21	Realiza le lectura de la liquidación y enterado de su contenido se le informa que dispone de 3 días hábiles contados a partir de la fecha de su notificación para impugnar o aceptar. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acepta el resultado de la liquidación, se procede a terminar de llenar el formulario PC-29 “Declaración jurada para solicitar la emisión del acuerdo de pensión”. ➤ Acepta la notificación, pero aún se encuentra laborando.
	Secretaria	21	Prepara conocimiento de los expedientes notificados.
		22	Procede a grabar las acciones de los expedientes y anota en la hoja de control, traslada al asistente de analista.
	Asistente de analista	23	Procede a la elaboración de los respectivos acuerdos con su conocimiento respectivo.
	Analista	24	Revisa los acuerdos realizando su correcciones respectivas con sus conocimientos anota en la hoja de control y traslada al jefe.
	Jefe	25	Firma acuerdos y anota en la hoja de control, devuelve los mismos a la secretaria.

Tabla XXXII. Procedimiento de trámite de solicitud de pensiones por derivadas, jubilación e invalidez

Presidencia de la república Oficina regional de servicio civil			
Unidad	Puesto	Paso no.	Actividad
Previsión civil	Secretaria	26	Procede a desglosar los documentos de los expedientes respectivos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acta de entrega ➤ Copia de acuerdo para la Dirección de contabilidad del Estado, tesorería nacional, interesado, archivo pasivo y el original para la Oficina regional
		27	Graba la acción realizada <ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de acuerdo ➤ Número de conocimiento de envío a la Dirección de contabilidad del Estado ➤ Graba la finalización del expediente
		FIN	

3.4 Diagramas de flujo administrativos

3.4.1 Diagrama de flujo del procedimiento de cambios de especialidad y traslados presupuestarios

Figura 3. Diagrama de flujo del procedimiento de cambios de especialidad y traslados presupuestarios

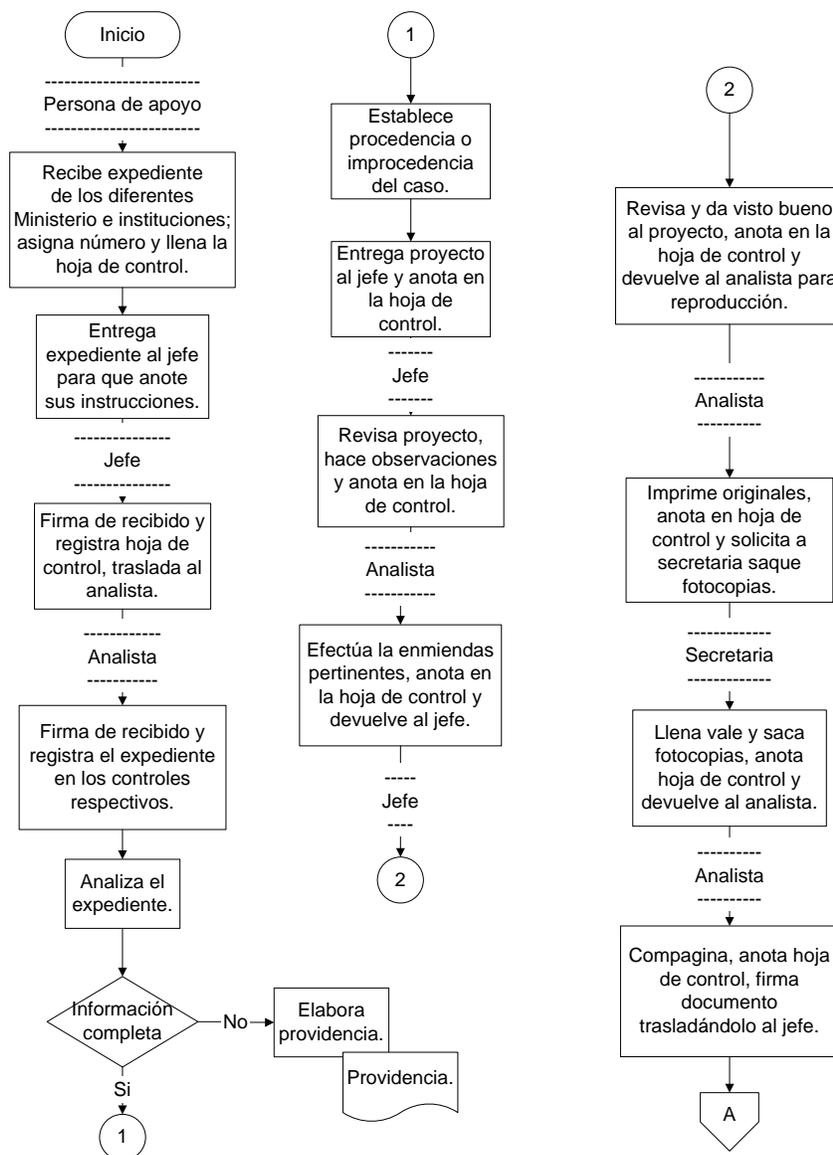
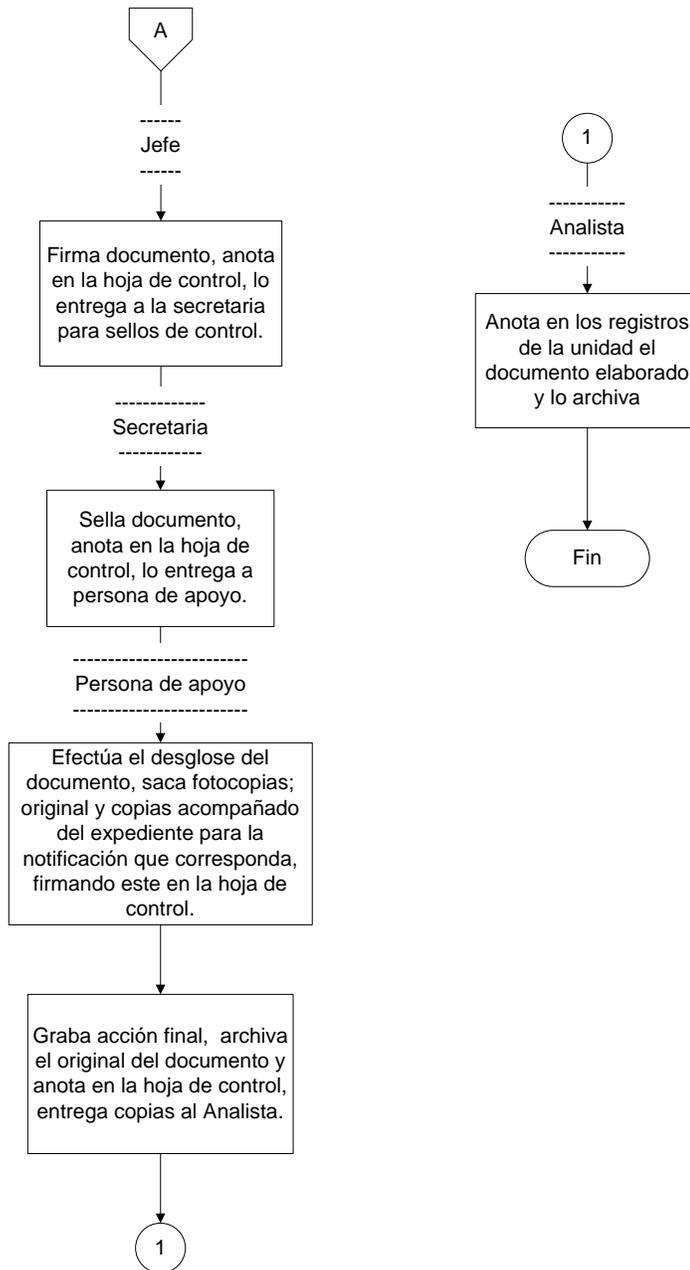


Figura 4. Diagrama de flujo del procedimiento de cambios de especialidad y traslados presupuestarios



3.4.2 Diagrama de flujo del procedimiento de avisos de toma de posesión y avisos de entrega

Figura 5. Diagrama de flujo del procedimiento de avisos de toma de posesión y avisos de entrega

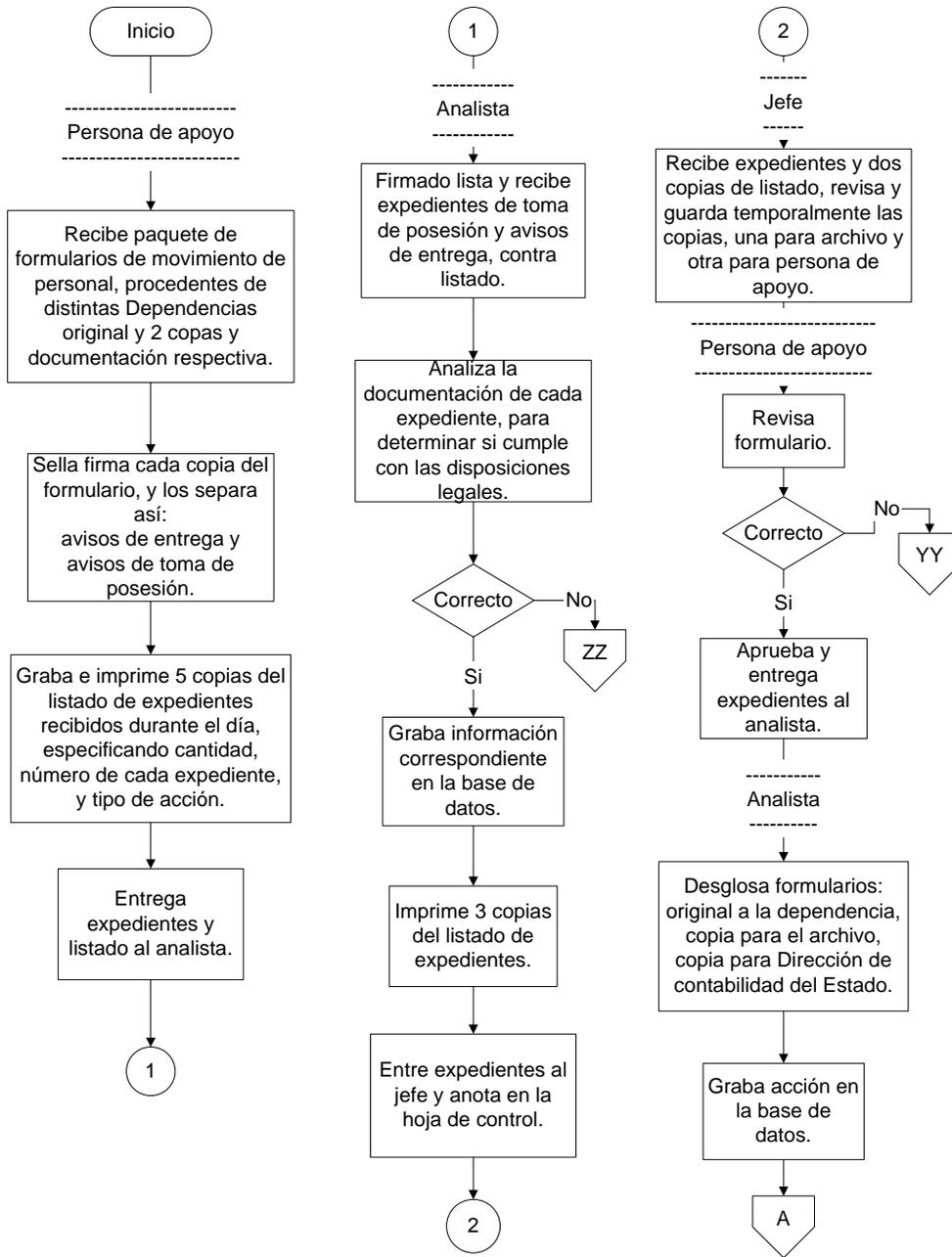


Figura 6. Diagrama de flujo del procedimiento de avisos de toma de posesión y avisos de entrega

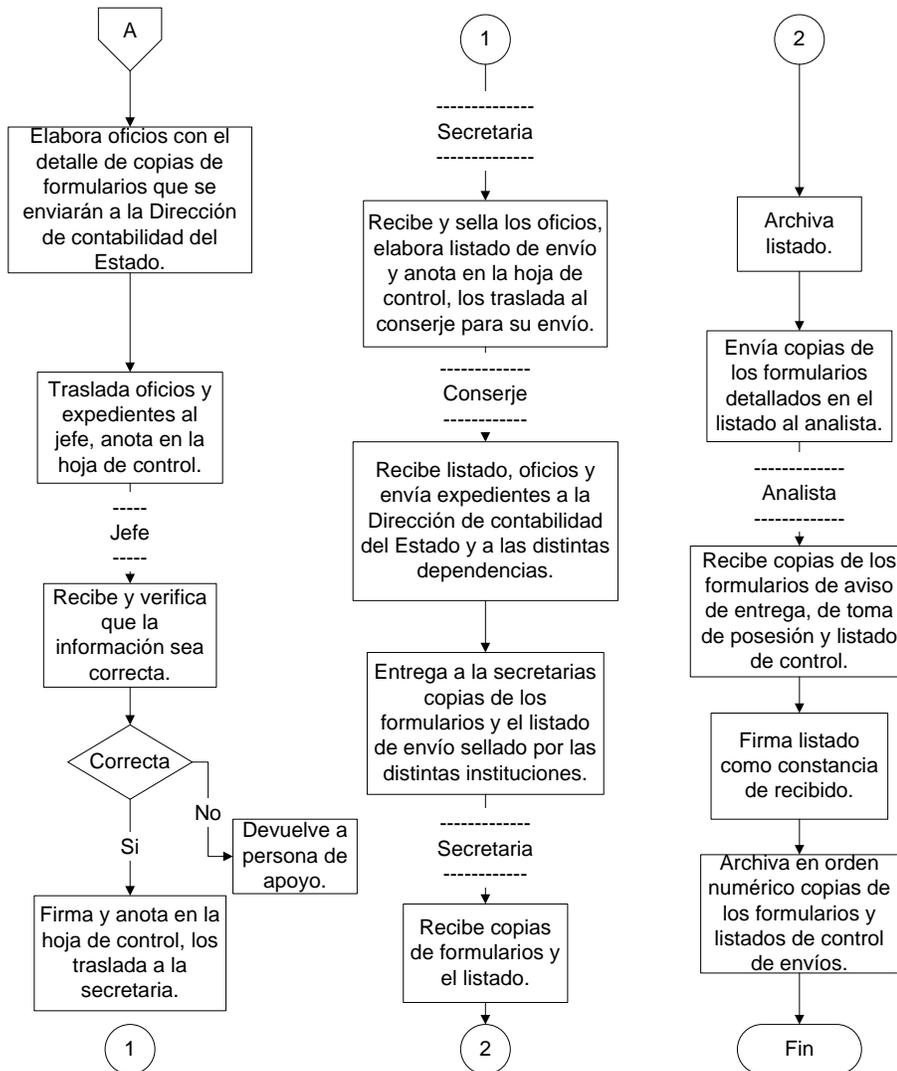
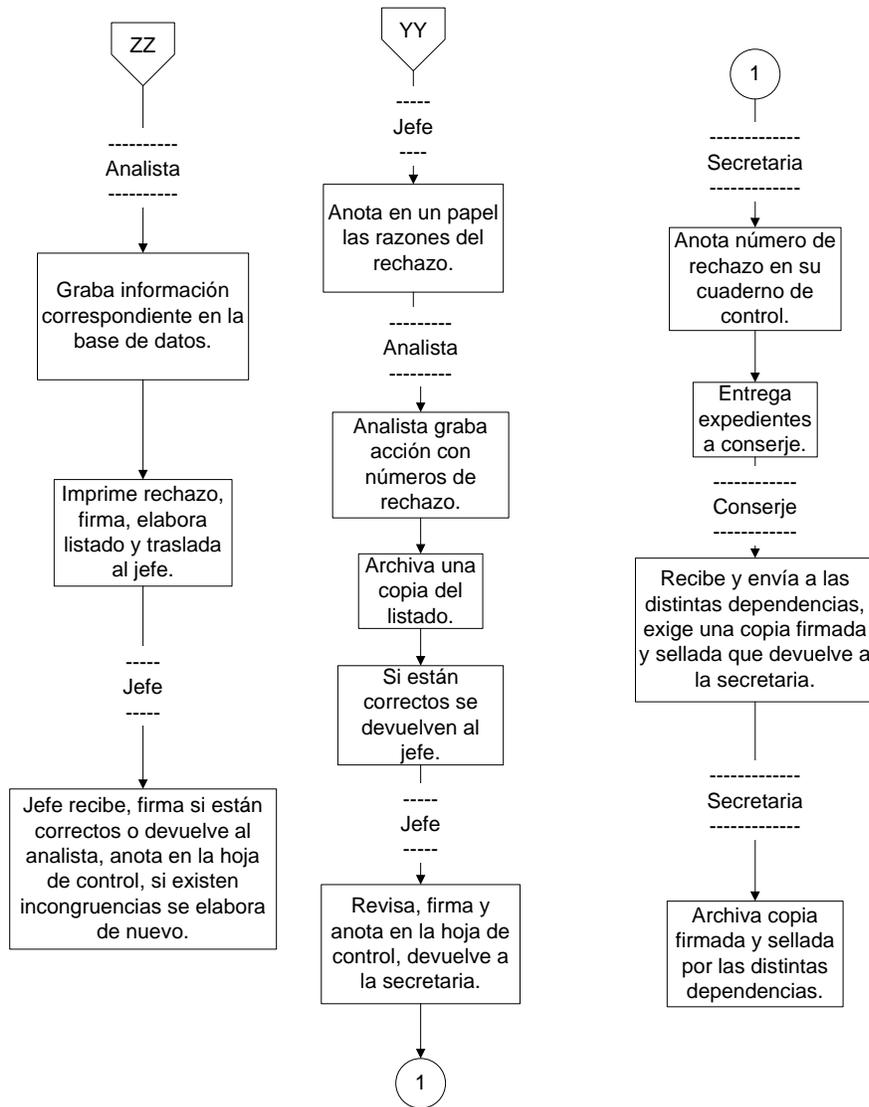
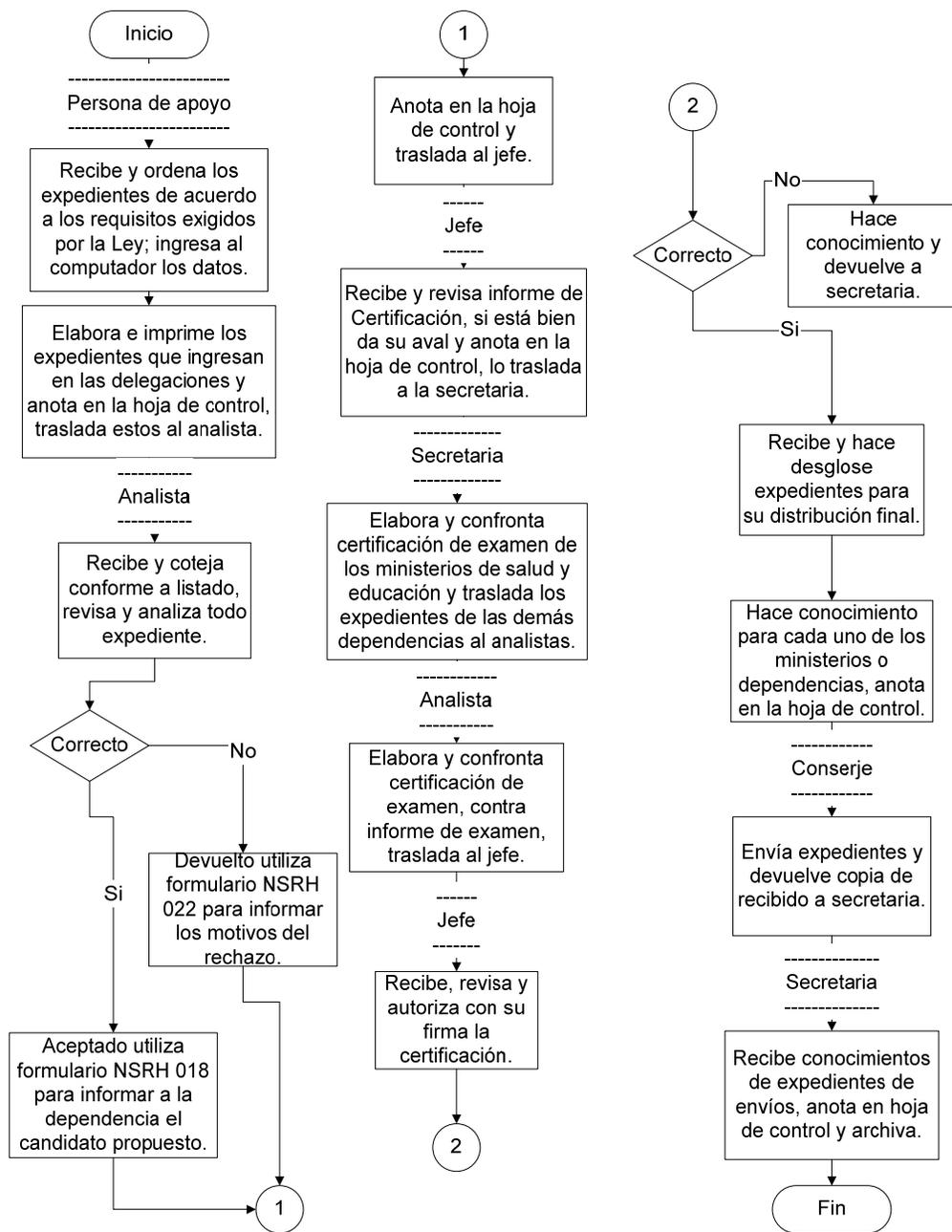


Figura 7. Diagrama de flujo del procedimiento de avisos de toma de posesión y avisos de entrega



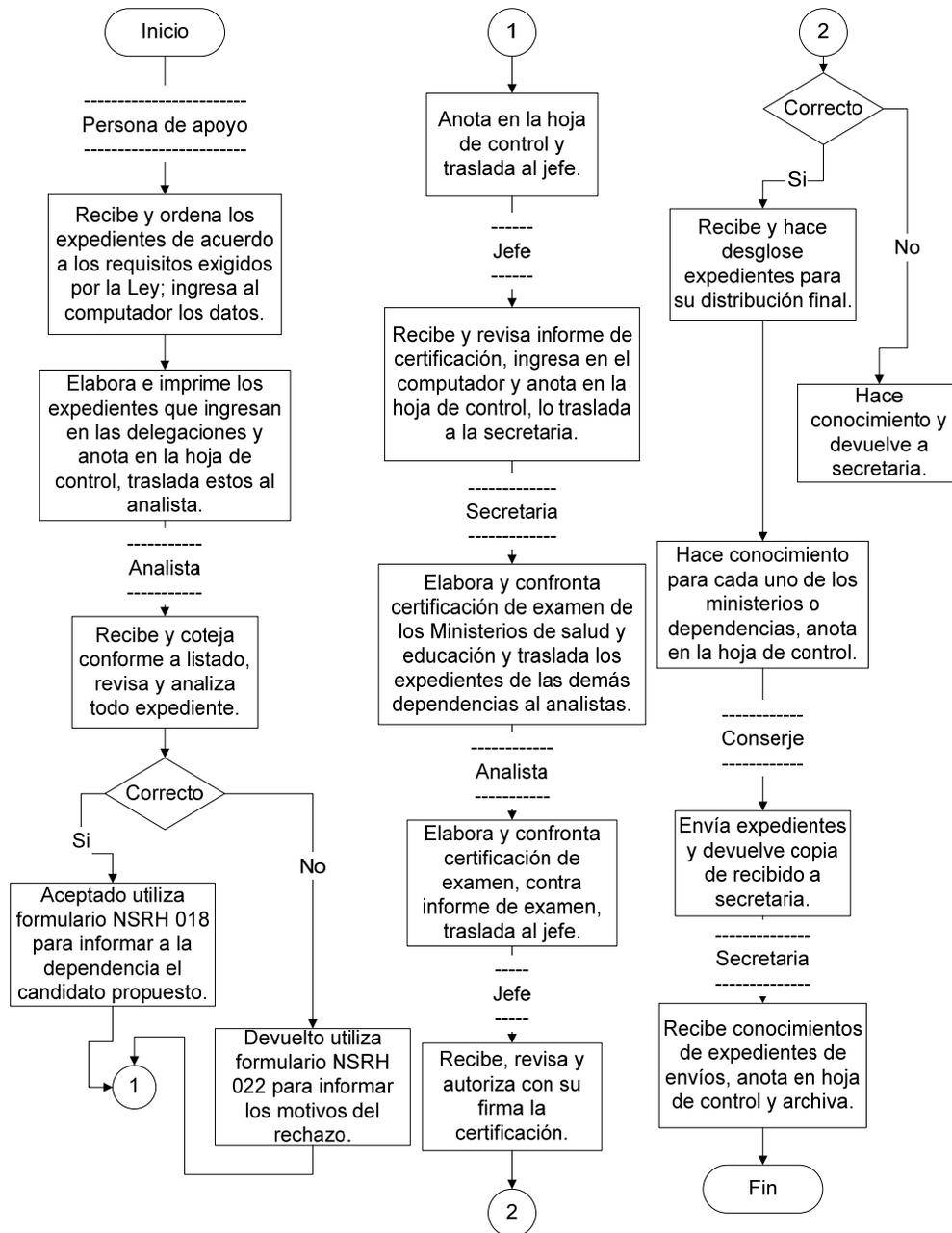
3.4.3 Diagrama de flujo del procedimiento de evaluación sin comparecencia

Figura 8. Diagrama de flujo del procedimiento de evaluación sin comparecencia



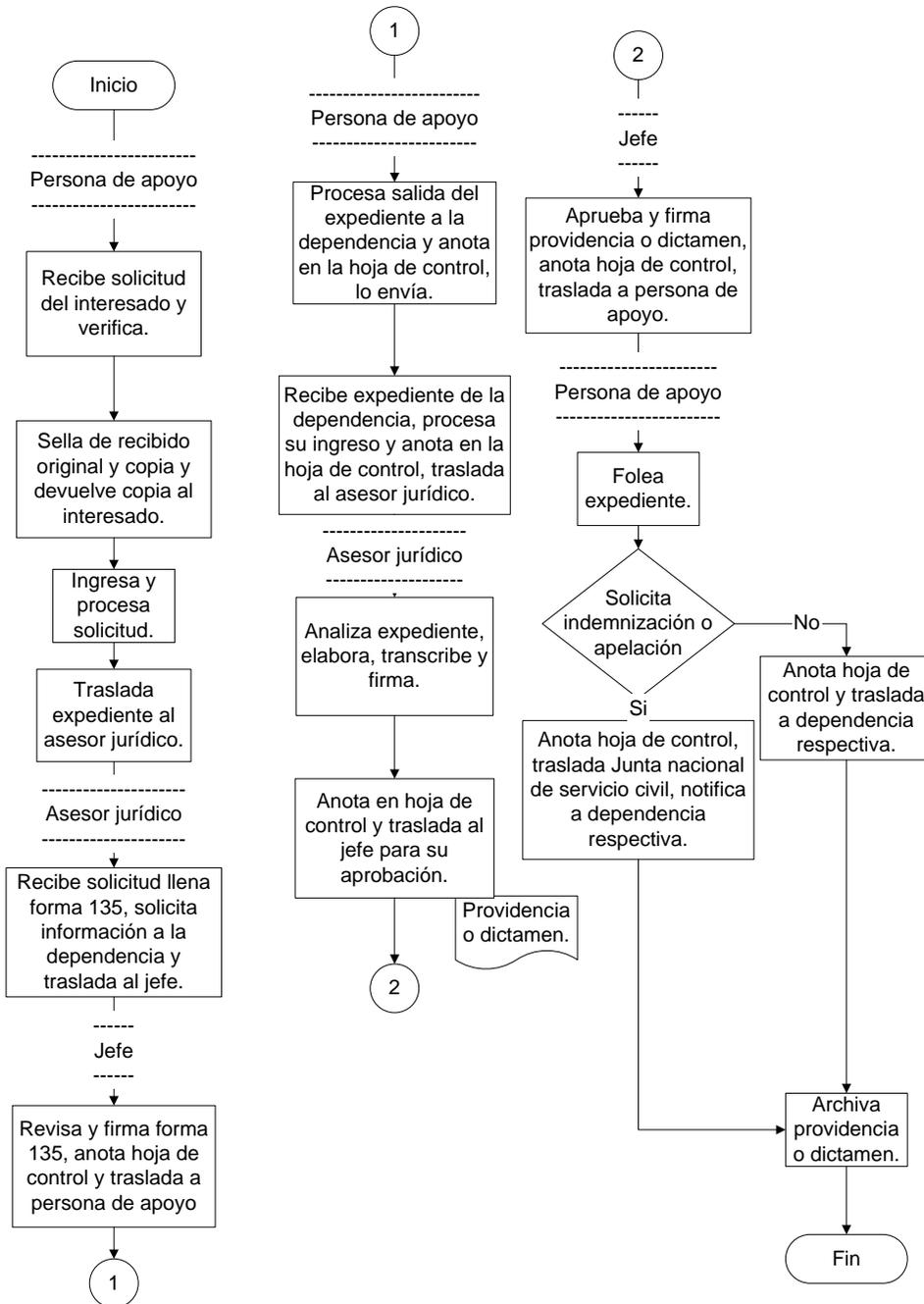
3.4.4 Diagrama de flujo del procedimiento de evaluación con comparecencia

Figura 9. Diagrama de flujo del procedimiento de evaluación con comparecencia



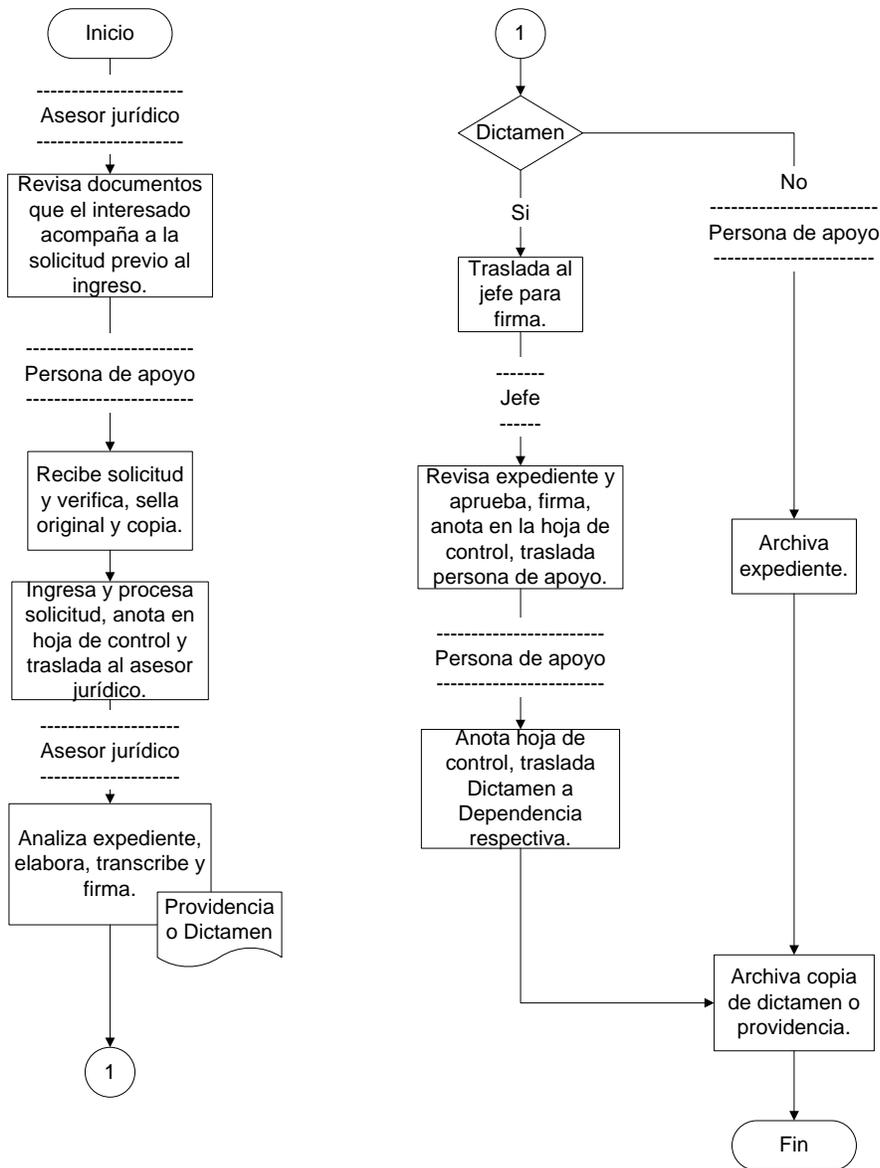
3.4.5 Diagrama de flujo del procedimiento de prestaciones laborales

Figura 10. Diagrama de flujo del procedimiento de prestaciones laborales



3.4.6 Diagrama de flujo del procedimiento de prestaciones póstumas

Figura 11. Diagrama de flujo del procedimiento de prestaciones póstumas



3.4.7 Diagrama de flujo del procedimiento de pensiones por jubilación, invalidez y derivadas

Figura 12. Diagrama de flujo del procedimiento de pensiones por jubilación, invalidez y derivadas

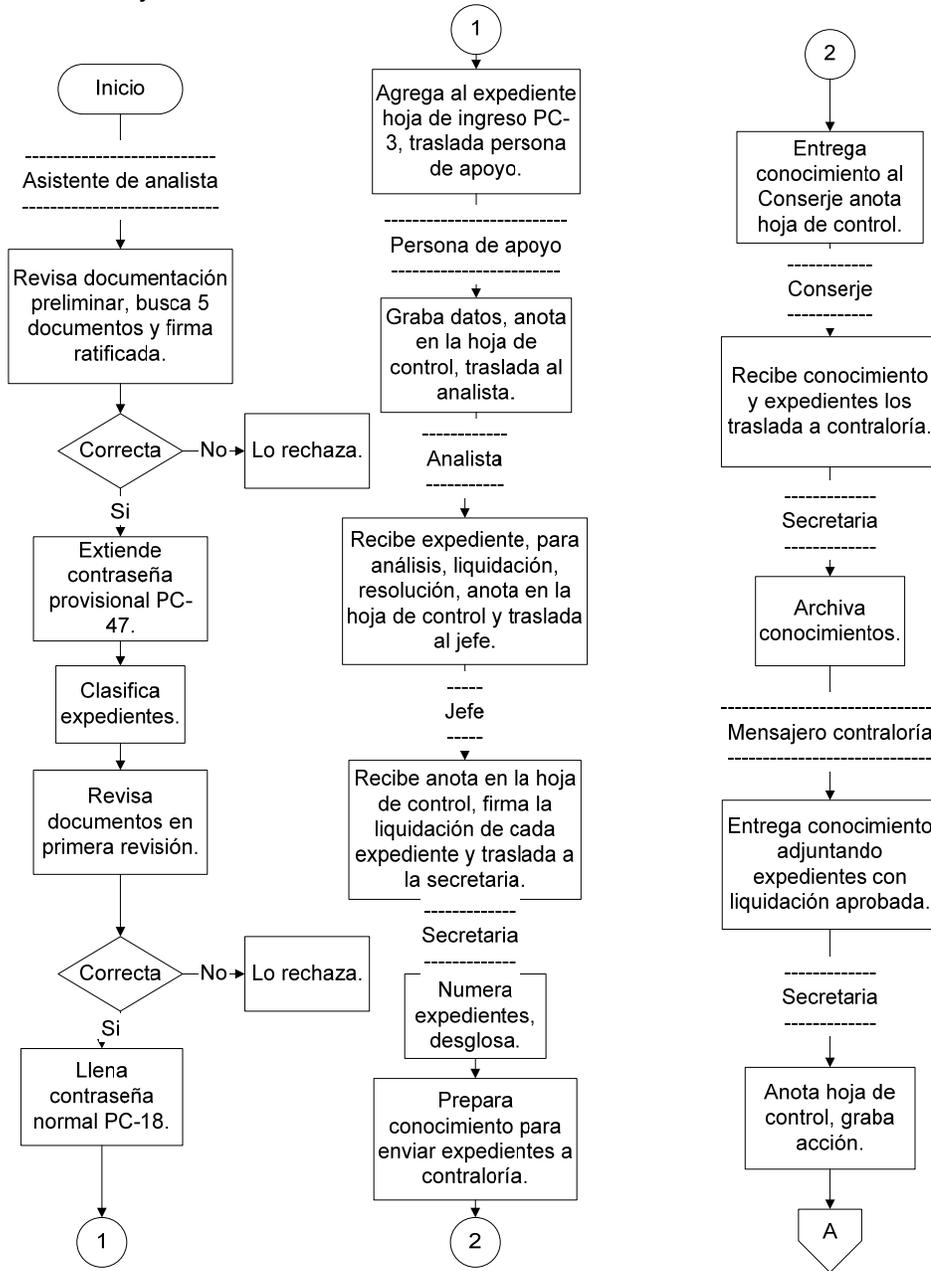
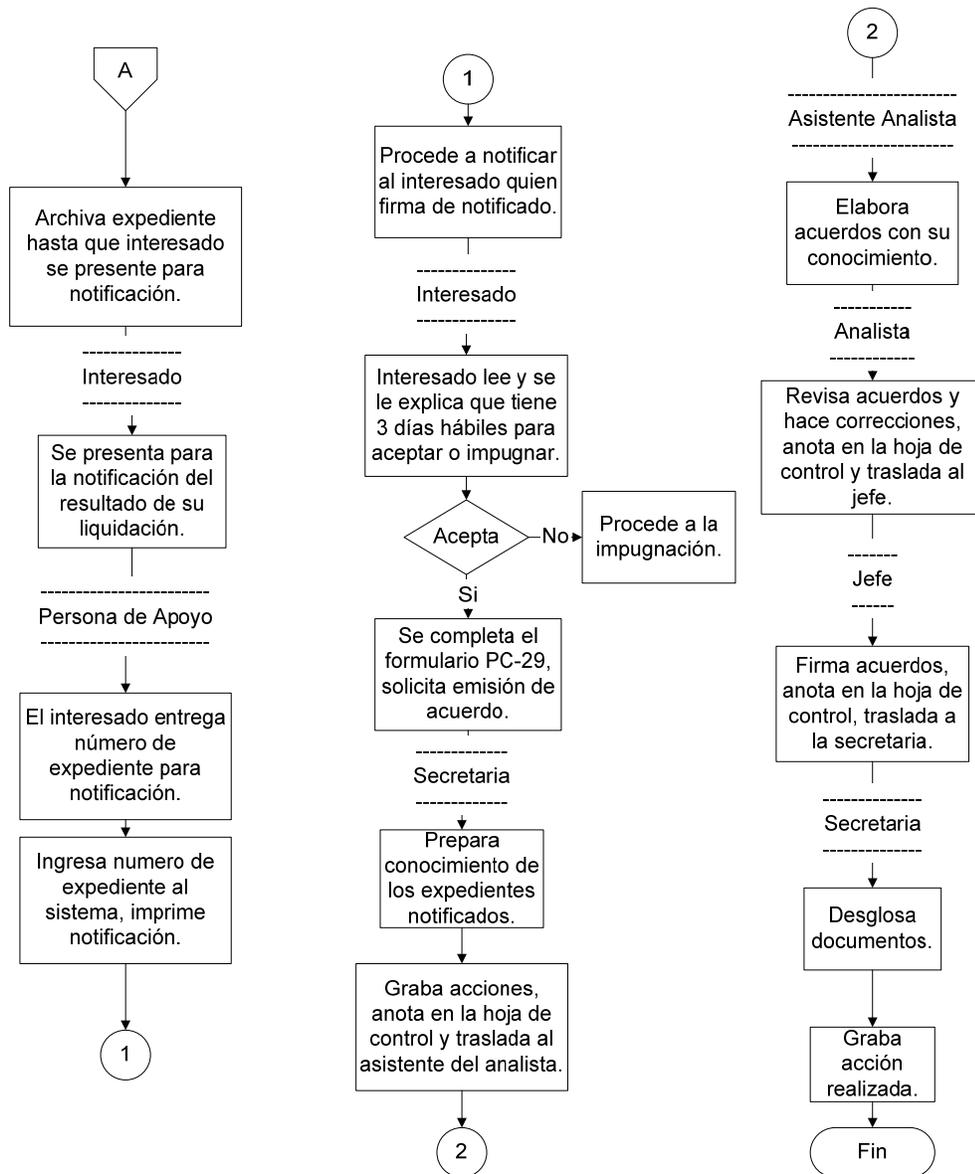


Figura 13. Diagrama de flujo del procedimiento de pensiones por jubilación, invalidez y derivadas



4. IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

4.1 Revisión

4.1.1. Revisión de forma y técnica

En la Organización administrativa de la oficina central, el departamento de desarrollo institucional brinda el soporte técnico administrativo a los departamentos y a las oficinas regionales, de acuerdo a la metodología siguiente: en la sección de desarrollo administrativo a través de la Unidad de organización y métodos, se revisa el manual preliminarmente; se verifica que se utilicen los lineamientos sugeridos y establecidos para la elaboración de manuales administrativos.

Se verifica que las normas por procedimiento se basen en la Ley de servicio civil, la Ley de clases pasivas civiles del Estado y otras leyes de interés reunidas en el Digesto.

Verifica que los procedimientos cumplan con la polifuncionalidad del personal, que los mismos eviten la duplicidad de trabajo y que se fomente la productividad en la Oficina regional.

Se busca en los diagramas de flujo una relación de las actividades y facilidad de visualizar los procedimientos con mayor detalle. Al cumplir con estas condiciones se procede a dar el visto bueno del Manual de normas y procedimientos de la oficina regional.

4.1.2. Junta de jefes de los departamentos para la revisión de procedimientos y normas

Después de que el Departamento de desarrollo institucional da su visto bueno, es convocada una reunión de trabajo con los jefes de los departamentos de:

- Asuntos jurídico laborales.
- Normas y selección de personal.
- Previsión civil.
- Administración de puestos, remuneraciones y auditorías administrativas.
- Registros y verificación de acciones de recursos humanos.

Presentado el Manual de normas y procedimientos, se discuten cada una de las funciones establecidas dentro de la planificación de la Oficina regional, se enumeran los procedimientos que contiene el manual y sus respectivas normas; se proporciona un ejemplar a cada uno de los asistentes y se fija una nueva fecha para la discusión de los detalles.

Cada jefe de los departamentos mencionados analiza los procedimientos que le corresponden, verifica que cada una de las actividades que se relacionan con el trámite, puedan ser parte del proceso y pueda concluirse sin dejar actividades que no se mencionen y que sean importantes.

Se analizan las normas, en busca de que sean objetivas, que se apliquen dentro de las leyes de interés y que no sean causa de una apelación o impugnación al proceso.

Al estar de acuerdo con los procedimientos y las normas se da el visto bueno unánimemente y termina el proceso de revisión.

4.2 Costos de la implementación

Para la elaboración del Manual de normas y procedimientos se establece lo siguiente:

Tabla XXVI. Desglose de costos de producción del manual de normas de y procedimientos de la oficina regional

Descripción	Mano de obra directa	Materiales directos	Costos generales
Investigación de los procesos	Q0.0	Q100.00	Q200.00
Elaboración del manual	Q0.0	Q120.00	Q600.00
Proceso de revisión	Q1,000.00	Q150.00	Q75.00
Reproducción	Q1,500.00	Q650.00	Q300.00
Capacitación	Q1,000.00	Q1,500.00	Q450.00
Total	Q3,500.00	Q2,520.00	Q1,625.00

4.3 Autorización

Revisado y aprobado el Manual de normas y procedimientos de la Oficina regional se presenta un oficio firmado por el jefe del departamento de desarrollo institucional en el que solicita al Director de la institución que autorice el manual, ya que el mismo ha terminado el proceso de revisión de una manera satisfactoria.

El Director de la Institución autoriza el Manual de la oficina regional, solicitando a la Secretaria de dirección elabore la resolución que autoriza la publicación, implementación de dicho manual. Firma y sella el oficio.

4.4 Divulgación

Autorizado el Manual de normas y procedimientos de la oficina regional se imprimen ejemplares y se queman discos compactos, que se distribuyen en los departamentos que fiscalizarán la Oficina regional. Se entrega a la oficina regional un determinado número de ejemplares para que los servidores públicos que se encuentren laborando en ella puedan consultar y resolver sus dudas.

Distribuidos los manuales en los lugares correspondientes se llevan los ejemplares al Centro de documentación de la oficina central, para que los servidores públicos puedan consultar y resolver sus dudas relacionadas con la Oficina regional.

4.5 Inducción

4.5.1 Obligaciones

Es obligación de cada uno de los servidores públicos leer, consultar y discutir el Manual de normas y procedimientos. Cumplir con cada una de las actividades que le corresponde y respetar las normas de cada uno de los procedimientos enumeradas y detalladas en dicho documento

Deben además, velar porque se cumpla con los procesos que detallan los Procedimientos en los respectivos trámites; dejar que la información fluya dentro de las unidades administrativas para que pueda existir la polifuncionalidad de los servidores públicos.

Cuando un servidor necesite ayuda para hacer su trabajo, los servidores que tienen que participar dentro de la institución como personal de apoyo, deben colaborar con sus compañeros. Están obligados todos los servidores públicos a reportar al Departamento de desarrollo institucional cualquier mejora que ellos consideren oportuna a los procedimientos descritos dentro del Manual de normas y procedimientos.

4.5.2 Prohibiciones

El Manual de normas y procedimientos es propiedad de la institución, no puede hacer una reproducción parcial o total del mismo, no se puede destruirse total o parcialmente y no puede publicarse fuera de la institución.

Cada uno de los servidores públicos participantes puede hacer referencia a las actividades que le corresponden, pero no puede desconocer el Manual de normas y procedimientos; no puede argumentar el desconocimiento de la Ley de servicio civil, de la Ley de clases pasivas civiles del Estado y sus correspondientes reglamentos.

No pueden omitir las normas de los procedimientos descritos en el manual, cualquiera de estas omisiones pueden ser lesivas a los intereses del Estado. Las Normas son basadas en las leyes correspondientes relativas a los trámites.

No se puede omitir las actividades de los procedimientos, puesto que el beneficiario puede impugnar o apelar a la decisión de la institución al no seguir el proceso del trámite que dicta la ley.

4.5.3 Derechos

El servidor público que considere que el Manual de normas y procedimientos de la oficina regional llegó a la obsolescencia por su funcionalidad, puede notificar al Departamento de desarrollo institucional para que revise y actualice el manual.

Si un servidor público considera que los Procedimientos pueden mejorarse y tiene un procedimiento nuevo que es más funcional, debe notificar al Departamento de Desarrollo Institucional, enviar el Procedimiento que él ha diseñado para que se actualice el Manual de Normas y Procedimientos de la Oficina Regional.

Si considera que una de las normas está fuera de la legitimidad de la ley por las reformas a la ley, puede notificar al Departamento de desarrollo institucional, para que la analice y la modifique.

Si por las reformas a la organización administrativa de la oficina regional se hace necesario hacer una modificación al manual, puede notificar y dar sus argumentos al Departamento de desarrollo institucional para que el mismo lo analice y reforme.

Por el derecho que tiene el servidor público de que se respeten sus funciones y su intervención dentro de los procedimientos puede hacer mención del manual en cualquier impugnación o apelación que haga a las autoridades superiores.

4.5.4 Causales de despido

Se consideran causales de despido el hurto de manuales administrativos parcial o totalmente; el demostrar indiferencia a las normas y procedimientos establecidos para mejorar la eficiencia y aumentar la productividad en el desempeño de su puesto de trabajo. El no desempeñar sus funciones administrativas y no practicar la polifuncionalidad que se ha expresado en el manual de organización. Cuándo se detallan los puestos que realizan las persona de apoyo a otras unidades administrativas como se establece el Manual de normas y procedimientos de la oficina regional.

4.6 Capacitación

La capacitación en el Manual de normas y procedimientos se hará por medio de una conferencia para presentar al nuevo servidor público el material que rige el desempeño de su puesto; se dará una inducción sobre la institución, exponiendo cuales son la misión, visión, objetivos, organización administrativa de la Oficina central y la Oficina regional, como un complemento para que le sea fácil ubicarse e interpretar cual es participación en el puesto de trabajo.

5.SEGUIMIENTO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

5.1 Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Incluso las decisiones sobre las promociones internas, compensaciones y otras más en la Oficina regional, dependen de la información sistemática y bien documentada de que se disponga sobre el empleado.

El objetivo de la evaluación es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera como el empleado desempeña su labor y se guía por el Manual de normas y procedimientos.

5.1.1 Evaluación de Normas

Las normas son inseparables de las leyes que proporcionan el contexto al régimen de la Ley de Clases pasivas civiles del Estado y la Ley de Servicio Civil, debe evaluarse la comprensión e interpretación de los artículos que forman parte de las normas de cada procedimiento, también debe evaluarse la forma como se conduce cada servidor público aplicando las leyes correspondientes y la manera como las interpreta.

La constante evaluación de los artículos que corresponden en cada trámite hará idóneos a los servidores públicos para el puesto que desempeñan, ahorra tiempo en las consultas a los superiores o personas que conocen las leyes. Debe cuestionarse la interpretación de las leyes, escribiendo casos que puedan aplicarse o no aplicarse debido a que las leyes no los permiten.

5.1.2 Evaluación de procedimientos

Los procedimientos son una simplificación de las actividades que se realizan en los procesos de trámites, la evaluación puede cuestionar la forma como es el procedimiento general del trámite, como es la participación de cada puesto dentro del trámite y cómo es su participación en la polifuncionalidad de su puesto.

Los cuestionarios que evalúen estos procedimientos deben preguntar de una manera directa los pasos y las actividades que realizan; deben cuestionar el razonamiento del servidor público, escribiendo casos que puedan evaluar la polifuncionalidad del servidor público.

5.2 Supervisiones de los controles

5.2.1 Observación personal de los jefes de los departamentos

Cada jefe de los departamentos representados en la Oficina regional debe viajar por lo menos una vez cada 15 días para revisar a fondo las necesidades, los problemas de la unidad que representa; resolver los problemas, brindar su experiencia para capacitar al servidor público de la Oficina regional.

5.2.2 Auditoría administrativa

La Oficina regional será observada y constantemente evaluada a través de las auditorías administrativas, de las cuales se encargará el Departamento de auditoría interna.

CONCLUSIONES

1. Al diseñar las normas y procedimientos de las unidades administrativas se establece un instrumento de consulta útil en la toma de decisiones y en la comprensión del funcionamiento de la Oficina regional.
2. Cada procedimiento fue analizado, revisado por los jefes de los Departamentos representados en la Oficina regional y sirvió para definir las áreas de contribución de cada servidor público que laborará en dicha dependencia y aclarará aspectos específicos y de complejidad para los interesados externos, como otras instituciones o dependencias del Estado.
3. Fijar por escrito los procedimientos de trabajo de las unidades administrativas, permitió la comprensión de la organización de la Oficina regional.
4. El manual de normas y procedimientos permite conocer a fondo la organización y las responsabilidades; define específicamente las funciones, reduce al mínimo la transferencia de responsabilidades, sustituye las instrucciones verbales por instrucciones escritas, establece las bases para los cambios en la organización y conserva un rica fuente de información y experiencia administrativa de los servidores públicos. Por lo tanto constituye un medio de comunicación eficaz entre los participantes de los diferentes procesos y el jefe regional.

5. El manual de normas y procedimientos delega el trabajo que corresponde a los procedimientos de las unidades administrativas y evita la duplicidad de esfuerzos.
6. El manual de normas y procedimientos coordina y controla las actividades que corresponden a los procedimientos diseñados para la unidades que representan a los departamentos que interactúan con el sistema estatal.
7. EL manual Normas y Procedimientos simplifica y ordena el trabajo de cada servidor público de la oficina regional, y evita discrepancias en las funciones.
8. El manual de normas y procedimiento es una fuente que facilita el adiestramiento de los servidores públicos de la Oficina regional.
9. El manual de normas y procedimientos coordina la Oficina nacional y la Oficina regional de servicio civil., para facilitar el trabajo regional.
10. Fomenta la polifuncionalidad del recurso humano para minimizar costos de funcionamiento y evitar burocracia.
11. El manual de normas y procedimientos enseña cómo utilizar los datos para transformarlos en información; ahorra esfuerzos e insumos, fomenta la productividad de los servidores públicos.

RECOMENDACIONES

1. Antes de iniciar las labores en la Oficina regional debe simularse dentro de la Oficina Central el ambiente real, puesto que será una evaluación del aprendizaje y aplicación del manual de normas y procedimientos.
2. Debe practicarse la polifuncionalidad del recurso humano, para que los servidores públicos puedan actuar en sus puestos de trabajo más eficientemente.
3. Elaborar un FODA de la aplicación del manual de normas y procedimientos y mostrarlo a los servidores públicos.
4. Propiciar la participación del personal de la Oficina regional para que ellos mismos sugieran las mejoras al manual de normas y procedimientos.
5. Evaluar el ambiente legal que necesita conocer cada servidor público para ahorrar tiempo en el trabajo y de esa manera mejorar las normas de cada procedimiento.
6. Motivar a los servidores públicos a que conozcan y discutan el manual de normas y procedimientos.

7. Velar porque se simplifique el trabajo de cada participante dentro de los procedimientos.

8. Realizar periódicamente las auditorías administrativas para observar el funcionamiento de la Oficina regional

BIBLIOGRAFÍA

1. GARY DESSLER. **Administración de personal**. México: Prentice Hall. Cuarta Edición. 1993
2. HAROLD KOONTZ. **Administración una perspectiva global**. México: Mc Graw Hill. Décima Edición. 1995.
3. ROGER G. SCHROEDER. **Administración de operaciones**. México: Mc Graw Hill. Tercera Edición. 1995
4. William B. Werther. **Administración de personal y recursos humanos**. México: Mc Graw Hill. 1993
5. **Ley de servicio civil y su reglamento**. Guatemala. 1999
6. **Ley de clases pasivas del Estado y su reglamento**. Guatemala 2002
7. Curso de elaboración de manuales administrativos. INAP. 2003
8. Visitas técnicas a la Oficina nacional de servicio civil.

ANEXO 2.

Requisitos del memorial de solicitud de pago de prestaciones laborales

Memorial dirigido ante la Dirección de la Oficina nacional de servicio civil

Se consignan los datos personales (nombre, edad, estado civil, nacionalidad, profesión u oficio, número de cédula, lugar para recibir notificaciones, teléfono de domicilio).

Exposición de los datos laborales (nombre de la institución, fecha de inicio, fecha de cese, último puesto desempeñado y número de partida presupuestaria).

Petición: por último se hace la petición en forma clara y precisa.

Firma y fecha.

Nota: el memorial se presenta en hoja de papel bond en original y dos copias con letra de molde o a máquina, **sin necesidad de auxilio de abogado**

ANEXO 3

Solicitud de pago de prestaciones póstumas

*Presidencia de la República
Oficina regional de servicio civil*

Ministerio o dependencia a donde se dirige la solicitud			
Datos del Solicitante			
1. Nombres y Apellidos completos:			
2. Edad	3. Estado civil	4. Nacionalidad	
5. Profesión u oficio		6. No de cédula de vecindad:	
7. Dirección para recibir notificaciones		8. Calidad con que actúa	
Datos del Fallecido			
9. Nombres y apellidos completos			
10. Dependencias donde prestaba sus servicios			
11. Ministerio	12. Puesto desempeñado		
13. Salario mensual	14. Número de partida presupuestaria		
15. Fecha de fallecimiento día _____ mes _____ año _____			
Tipo de prestación			
a. Póstuma	<input type="radio"/>	f. Bonificación anual	<input type="radio"/>
b. Gastos funerales	<input type="radio"/>	g. Salario	<input type="radio"/>
c. Vacaciones	<input type="radio"/>	i. Bono por antigüedad	<input type="radio"/>
d. Aguinaldo	<input type="radio"/>	j. Otros (especifique) _____	
f. Bono vacacional	<input type="radio"/>		
Lugar y fecha		Firma o huella digital de solicitante	

ANEXO 4

Revisión a la jubilación

*Presidencia de la República
Oficina regional de servicio civil
Unidad de previsión civil*

Documentos necesarios:

1. Memorial solicitando revisión a la jubilación, autenticado por notario o ratificado ante esta Oficina regional.
2. Constancia de antecedentes penales, extendida por el Organismo judicial.
3. Declaración jurada presentada en forma personal por el beneficiario, con firma legalizada por notario o en acta notarial de no haber perdido la nacionalidad guatemalteca.
4. Certificación de los nuevos servicios prestados al Estado.
5. Certificación extendida por la Dirección de contabilidad del Estado, en la que se haga constar si el interesado cobró o no, asignación en concepto de jubilación durante el nuevo tiempo laborado.

★ Si ya renunció al nuevo cargo, debe presentar acta de entrega, original y copia.

ANEXO 5

Extensión de Orfandad

*Presidencia de la República
Oficina regional de servicio civil*

Documentos necesarios:

1. Memorial de beneficiario mayor de edad a través del cual solicite se continúe haciendo efectiva la pensión civil por orfandad respectiva, autenticado por notario o ratificada ante esta oficina.
2. Constancia de antecedentes penales, extendida por el organismo judicial.
3. Declaración jurada con firma legalizada por notario o en acta notarial, de no haber perdido la nacionalidad guatemalteca y de no estar trabajando en el Estado o sus entidades descentralizadas o autónomas.
4. Certificación de estudios del año anterior y matrícula escolar vigente.

ANEXO 1

Formulario de solicitud de una evaluación

MINISTERIO DE _____

No.

REGISTRO O N S E C
No.

Señor Director
Oficina nacional de servicio civil
Su despacho

Atentamente, remito la presente propuesta de nombramiento a efecto de que se evalúe al candidato para el puesto y especialidad que se indica, adjuntando la información y documentación requerida.

SOLICITUD DE EVALUACION					
SIN COMPARECENCIA <input type="checkbox"/>			CON COMPARECENCIA <input type="checkbox"/>		
DATOS GENERALES DEL CANDIDATO					
1er apellido	2do. Apellido	Apellido de casada	1er nombre	2do nombre	3er nombre
Fecha y lugar de Nacimiento:				Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	
Dirección:			Cédula No.		
Teléfono:			Extendida en:		
Estudios acreditados:			Colegiatura Activa No.		
Experiencia Acreditada:			Vigente al:		
Capacitaciones y otros:					
DATOS DEL PUESTO					
Dependencia:					
Ubicación del puesto:					
Codigo presupuestario:					
Puesto		Codigo	Especialidad		Codigo
Observaciones:					
NOMBRE ANALISTA Y FECHA			FIRMA Y SELLO FUNCIONARIO RESPONSABLE		
USO EXCLUSIVO ONSEC					
FECHA DE EVALUACION: _____ / _____ / _____			Nota: Deberá presentarse en la fecha indicada.		
Día			Mes		Año
RESULTADOS DE EVALUACION					
ASPECTOS EVALUADOS	HABILIDAD GENERAL	HABILIDAD ESPECIFICA	CALIFICACION CREDENCIALES	EVALUACION TOTAL	RESULTADO
NOTA OBTENIDA					ELEGIBLE
NOTA MINIMA					INELEGIBLE
OBSERVACIONES:					
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-end;"> f) ANALISTA f) Vo.Bo. </div>					

ANEXO 6
Solicitud de pensión

Presidencia de la República. Solicitud de pensión Oficina nacional de servicio civil

Señor (a) Director (a) de la Oficina nacional de servicio civil:
De conformidad con lo establecido en la Ley de clases pasivas civiles del Estado, solicito la pensión civil que a continuación indico, acompañando para el efecto los documentos respectivos.

Clases de pensión que solicito			
Viudez	<input type="radio"/>	Orfandad	<input type="radio"/>
Viudez y orfandad	<input type="radio"/>	A favor de padres	<input type="radio"/>
Otra			
Datos del ex serfidor del Estado que genera el beneficio			
Nombre del fallecido (a) _____			
Se encontraba pensionado (a) Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			
Clase de pensión que percibía: jubilación <input type="radio"/> invalidez <input type="radio"/>			
No. de expediente del fallecido (a) si hubiere estado pensionado _____			
I. Datos generales del beneficiario mayor de edad (Cónyuge superstite, padre o madre del fallecido)			
1	1er apellido	2do. Apellido	Apellido de casada
2	Sexo	Masculino <input type="radio"/>	Femenino <input type="radio"/>
3	Fecha de nacimiento	Día <input type="text"/> <input type="text"/>	Mes <input type="text"/> <input type="text"/> Año <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
4	Lugar de nacimiento	Municipio	Departamento
5	Nacionalidad	6 Afiliación IGSS	
7	Cédula de vecindad	No. orden <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Registro <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
8	Estado civil	Soltero <input type="radio"/>	Casado <input type="radio"/>
9	Escolaridad	Ninguna <input type="radio"/>	Primaria <input type="radio"/>
10	Profesión u oficio:	Diversificada <input type="radio"/>	Universitaria <input type="radio"/>
II. Datos del o los beneficiarios menores de edad o mayores de edad declarados legalmente incapaces (hijos del fallecido)			
	Apellidos	Nombres	Fecha de nacimiento
			Día Mes Año
11			<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
			<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
			<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
			<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
			<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
			<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
DIRECCION			
12	Dirección de residencia (obligatoria indicarla)		Teléfono
13	Dirección para recibir notificaciones		

