



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL  
REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES DE MÉDICOS Y  
ODONTÓLOGOS**



## Contenido

HOJA DE APROBACIÓN .....	3
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....	4
CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS .....	5
1. INTRODUCCIÓN .....	5
2. USO Y ACTUALIZACIÓN .....	5
3. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	6
4. MARCO LEGAL .....	6
5. VIGENCIA .....	6
CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS.....	7
1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO .....	7
1.1 OBJETIVO .....	7
1.2 NORMAS GENERALES .....	7
2. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS.....	7
2.1 DIGITALIZACIÓN DE FIRMAS DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS.....	7
2.2 REVISIÓN DE FIRMAS DIGITALES Y ACTUALIZACIÓN DEL SISFIRMA .....	10
Anexo N° 1 .....	12



**NOMBRE: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SALUD**



**HOJA DE APROBACIÓN**

Fecha: Septiembre de 2015

AUTORIZADO POR:



Dra. Evelyn D. Martínez de Calderón  
Jefa División  
Evaluación de la Calidad de Salud



Inga. Claudia Jenniffer Molina  
Jefa Unidad de  
Desarrollo Institucional

REVISADO POR:



Ing. Efraín Orantes  
Jefe Departamento  
Gestión de Calidad Institucional



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

ELABORADO POR:



Licda. Evelyn Yolanda Lozano Ibarra  
Analista de Desarrollo Institucional



**NOMBRE: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SALUD**

**REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS  
VERSIÓN 1.0**

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Dra. Lidia E. Orellana de Nieto	Licda. Renata Vásquez de Monterroza	Dr. Jorge Sandoval
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>
Fecha: Marzo 2008	Fecha: Abril 2008	Fecha: Julio 2008

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Dra. Lidia E. Orellana de Nieto	Licda. Josefina del Carmen Torres	Dra. Yanira Beatriz Bonilla de Aviles	1.0
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	VERSIÓN
Fecha: Noviembre 2011	Fecha: Enero 2012	Fecha: Enero 2012	
Modificación: Se actualizo normativa, procedimiento y formulario.			

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Dra. Evelyn D. Martínez de Calderón	Licda. Evellin Y. Lozano	Dra. Evelyn D. Martínez de Calderón	2.0
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	VERSIÓN
Fecha: Agosto 2015	Fecha: Agosto 2015	Fecha: Septiembre 2015	
Modificación: Actualización de los procedimientos por la incorporación del SISFIRMA a los centros de atención a nivel nacional.			



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

### **1. INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas del ISSS, Mayo de 2014, así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales serán cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este Manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto. Las revisiones y actualizaciones podrán ser hechas a iniciativa de los Funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este Manual será el patrón bajo el cual operarán las Dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorias que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del Manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un Manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

### **2. USO Y ACTUALIZACIÓN**

- Las Jefaturas deberán hacer del conocimiento de los empleados los procedimientos vigentes en su área; además, deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del Manual para consulta y análisis del trabajo.
- El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el Manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- Las jefaturas del Instituto podrán, dentro del proceso de mejora continua, proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos
- Posterior a las actualizaciones de la normativa, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubieren cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será responsable de divulgar los documentos oficializados al Usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.



**NOMBRE: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SALUD**

### **3. OBJETIVOS DEL MANUAL**

El Manual de Normas y Procedimientos ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Diseñar el procedimiento institucional requerido para el correcto funcionamiento y coordinación de las áreas involucradas en el mismo, con la correspondiente incorporación de elementos de control, análisis, evaluación y gestión de riesgos implícitos en el procedimiento, así como las actividades de evaluación y monitoreo.
- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en el desarrollo de los diferentes procedimientos del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los procesos.

### **4. MARCO LEGAL**

- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS DEL ISSS (MAYO 2014)**

#### **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**

Definición del Sistema de Control Interno Art.2

Objetivos del Sistema de Control Interno Art.3

Responsables del Sistema de Control Interno Art.5

#### **CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**

Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art.42, 43, 44, 45.

Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Art.46, 47.

Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Art. 48, 49.

#### **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**

Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84.

### **5. VIGENCIA**

La presente actualización del Manual de Normas y Procedimientos para el “**Registro de firmas digitales de médicos y odontólogos**” entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.



## **CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

### **1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

#### **1.1 OBJETIVO**

Normar y controlar el registro de firmas digitales de los médicos y odontólogos en forma eficiente mediante el ingreso y verificación de datos en el "Sistema Consulta de Firmas" (SISFIRMA)<sup>1</sup>, para dejar establecidas las responsabilidades que competen a cada área de gestión involucrada<sup>2</sup>.

#### **1.2 NORMAS GENERALES**

1. Los hospitales y unidades médicas del ISSS serán responsables de mantener actualizada la base de datos del SISFIRMA con los datos y firma digitalizada de los médicos y odontólogos que dan consulta médica en su Centro de Atención.
2. Las dependencias del ISSS que hacen uso del SISFIRMA deberán cumplir con la normativa establecida en el presente manual, el cual está dirigido a: Directores de Centro de Atención y Jefaturas de otras dependencias del Instituto usuarias del mismo.

### **2. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS**

- 1.0 Digitalización de Firmas de Médicos y Odontólogos.
- 2.0 Revisión de Firmas Digitales y Actualización del SISFIRMA.

#### **2.1 DIGITALIZACIÓN DE FIRMAS DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS**

##### **2.1.1 Normas del procedimiento**

##### **Para el Director del Centro de Atención o designado para el SISFIRMA a nivel local**

1. Informar a los médicos y odontólogos de nuevo ingreso al centro de atención que la firma plasmada sobre el registro en la plantilla del SISFIRMA y en las incapacidades que genere en las consultas médicas, debe ser idéntica a la que colocarán en las recetas médicas prescritas.
2. Verificar que los médicos y odontólogos de nuevo ingreso al centro de atención, registren la información solicitada en la plantilla del SISFIRMA el día que firmen la pro-

<sup>1</sup> Contiene las firmas de médicos y odontólogos activos del Instituto Salvadoreño del Seguro Social quienes emiten recetas de medicamentos o insumos médicos u otros e incapacidades.

<sup>2</sup> Directores de Centro de Atención del ISSS y otras Dependencias del ISSS.



puesta de nombramiento correspondiente y de acuerdo a las diferentes áreas, modalidades y estatus de contratación establecidos<sup>3</sup> en el Instituto.

3. Validar el número de junta de vigilancia, contra la copia del recibo de ingreso del año en curso (vigente), emitido por la Junta de Vigilancia Médica u Odontológica, donde les autoriza el ejercicio profesional en todo el territorio nacional.
4. Incorporar al SISFIRMA local las firmas de los médicos y odontólogos de su centro de atención y de las clínicas empresariales adscritas, que prescriben medicamentos, insumos médico quirúrgicos y generan incapacidades en las consultas médicas brindadas; a fin de actualizarlo oportunamente.
5. Realizar la gestión respectiva para solucionar los problemas presentados por inconsistencias en las firmas (ilegibles o diferentes, entre otros); así como gestionar la actualización del sistema.
6. Salvaguardar las plantillas de firmas de los médicos y odontólogos en el tiempo de permanencia de éstos en el Instituto y velar por el cumplimiento del presente manual.

#### **Para la Sección Administración de Imágenes Digitales**

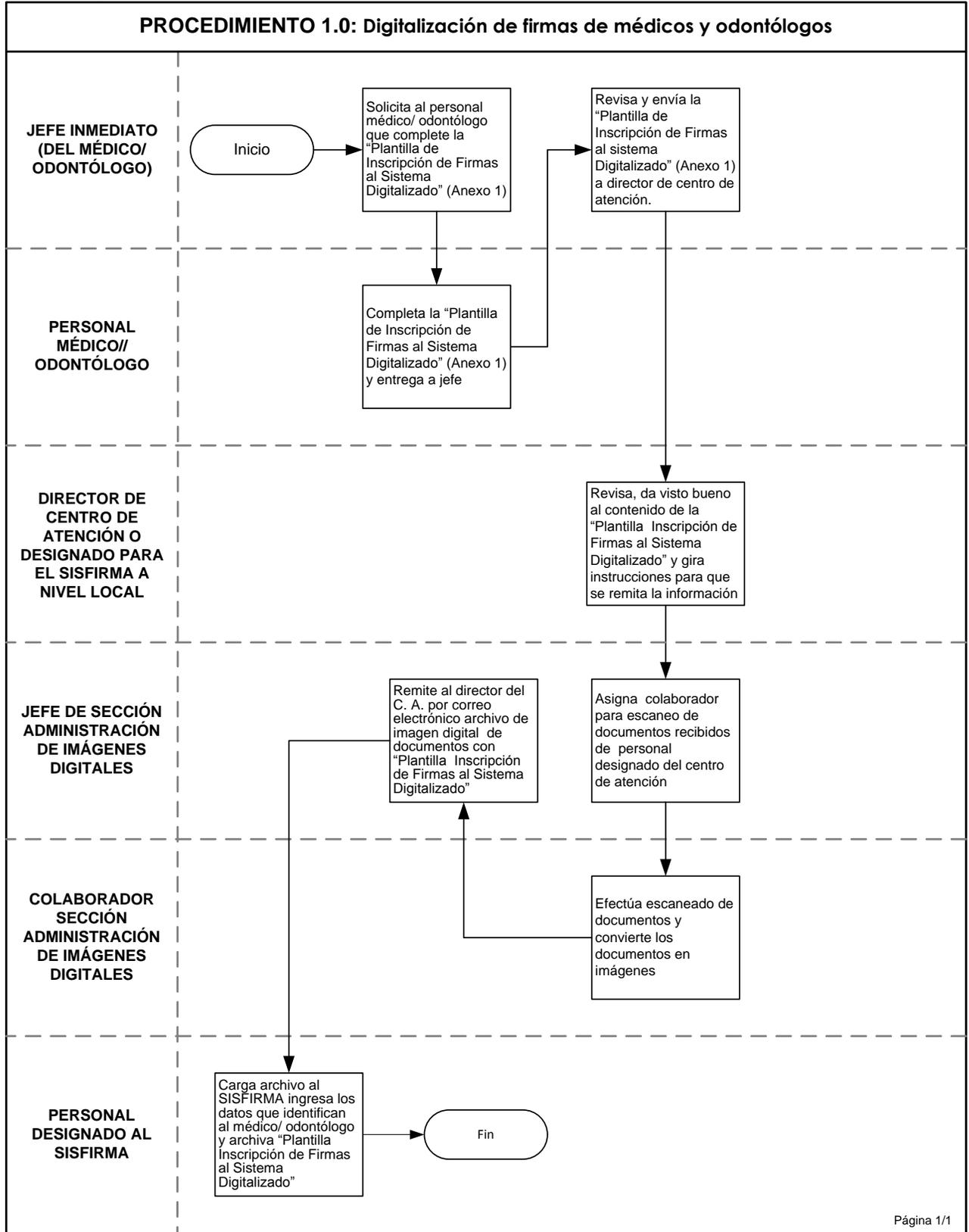
7. Verificar que sean digitalizadas de manera legible las firmas de los médicos y odontólogos activos en el ISSS, en un período de 5 días hábiles a partir de su fecha de recepción en el área responsable de digitalizar y remitirla al centro de atención correspondiente.

---

<sup>3</sup> *Aplica en los diferentes niveles de atención ambulatoria y hospitalaria del ISSS para profesionales trabajadores del Instituto, interinatos y compra de servicios.*



### 2.1.3 Diagrama de Flujo





## **2.2 REVISIÓN DE FIRMAS DIGITALES Y ACTUALIZACIÓN DEL SISFIRMA**

### **2.2.1 Normas Específicas del Procedimiento**

1. La revisión de firmas digitales en el SISFIRMA corresponde tanto a técnicos o colaboradores de farmacia en lo que respecta a las recetas, como también al personal designado para la revisión de incapacidades.
2. El técnico o colaborador de farmacia que recibe la receta cuando existan inconsistencias en las firmas, deberá consultar el SISFIRMA para verificar la firma digitalizada del médico u odontólogo, debiendo informar al jefe o encargado de farmacia la incongruencia detectada, para realizar la gestión respectiva.
3. El personal designado para la revisión de incapacidades, cuando identifique que existen inconsistencias y/o dudas de las firmas de los médicos u odontólogos, estampadas en ellas, deberá consultar el SISFIRMA para verificar la firma digitalizada correspondiente, debiendo informar al director del centro de atención o jefe inmediato de la dependencia respectiva, sobre la incongruencia detectada, para realizar la gestión administrativa que corresponda.
4. El personal designado del centro de atención, que administra el SISFIRMA, deberá inactivar de la base de datos al médico u odontólogo que ha finalizado su contrato, el día que sea notificada electrónicamente por el director del centro de atención.



**2.2.3 Diagrama de Flujo**

