

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL



MANUAL DE TIEMPOS ESTÁNDAR DE GESTIONAR TRÁMITES DE TRABAJO SOCIAL

DEPARTAMENTO GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL

JULIO 2022



ÍNDICE

1.	PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL	2
2.	HOJA DE APROBACIÓN.....	2
3.	INTRODUCCIÓN	3
4.	USO Y ACTUALIZACIÓN.....	3
5.	OBJETIVOS DEL MANUAL	4
6.	BASE LEGAL.....	4
7.	ALCANCE.....	5
8.	VIGENCIA.....	5
9.	TIEMPOS ESTÁNDAR DE ATENCIÓN.....	5
10.	REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	7



MANUAL DE TIEMPOS ESTÁNDAR DE GESTIONAR TRÁMITES DE TRABAJO SOCIAL

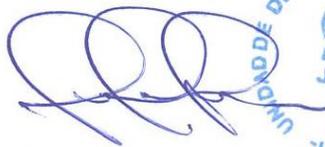
DEPENDENCIA: TRABAJO SOCIAL

1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	DEPENDENCIA
Licda. Beatriz Ruano	Jefatura Trabajo Social Unidad Médica Ilopango
Licda. Marite de Sánchez	Coordinadora Trabajo Social Unidad Médica Santa Tecla
Licda. Francisca López	Jefatura Trabajo Social Unidad Médica Atlacatl
Licda. Milagro Rodríguez	Jefatura Trabajo Social Hospital Médico Quirúrgico y Oncológico
Licda. Xiomara Galdámez	Jefatura Trabajo social Hospital General
Licda. Silvia Oviedo	Coordinadora Institucional de Servicios de Salud, Trabajo social
Ing. Aramis Chávez	Jefe de Sección de Fortalecimiento y Mejora Continua
Elaborado por:	
Licda. Reina María Guerra	Sección de Fortalecimiento y Mejora Continua

2. HOJA DE APROBACIÓN

 DEGESTION DE CALIDAD INSTITUCIONAL JEFE	 INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL COORDINADORA INSTITUCIONAL DE SERVICIOS DE SALUD
Licda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	Licda. Silvia Oviedo Coordinadora Institucional de Servicios de Salud, Trabajo Social
Revisó	Revisó

 INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL JEFE DIVISION Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE SALUD	 INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL SUBDIRECTOR DE SALUD	 UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL JEFE
Dr. José Roberto Durán División Evaluación Monitoreo de los Servicios de Salud	Dr. Edwin Roberto Salmerón Subdirector de Salud	Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe Unidad de Desarrollo Institucional
Autorizó	Autorizó	Oficializó



3. INTRODUCCIÓN

El Instituto Salvadoreño del Seguro Social tiene la misión de proveer servicios de salud y prestaciones económicas en forma integral a los derechohabientes, para lograrlo es necesario implementar controles a los procesos relacionados con la atención a los usuarios.

Como parte del enfoque de mejora de procesos, es necesario establecer tiempo estándar de atención que permitan conocer el rendimiento de cada uno de los procesos, con el fin que cada empleado desde su puesto de trabajo conozca los rangos de tiempo en que debe realizar sus actividades laborales; además, de permitir la optimización y supervisión del rendimiento, en cumplimiento con las Normas Técnicas de Control Interno específicas para el Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

Los tiempos estándar para el proceso Gestionar Trámites de Trabajo Social se han establecido de acuerdo a los procedimientos y actividades que ejecuta el personal actualmente. La fuente de información utilizada son los registros de tomas de tiempo efectuadas por el personal del Departamento de Gestión de la Calidad Institucional en las dependencias que ejecutan estos procedimientos y actividades.

4. USO Y ACTUALIZACIÓN

- Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del manual para consulta y análisis del trabajo.
- El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- Posterior a las actualizaciones del manual, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubiere 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 el responsable de enviar los documentos oficializados al usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.



5. OBJETIVOS DEL MANUAL

El manual de tiempos estándar ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir al Instituto como herramienta de supervisión del rendimiento de los recursos para establecer medidas correctivas, que contribuyan a la mejora del proceso.
- Evaluar la carga laboral de las áreas o servicios que ejecutan los procesos, para determinar si la capacidad instalada está acorde a la demanda del servicio.
- Facilitar el control del desarrollo de los procesos y operaciones, permitiendo comparar el plan anual de trabajo establecido, con los resultados que se obtienen.

6. BASE LEGAL

- **LEY DEL SEGURO SOCIAL**
- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2014**
 - ✓ **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**
 - Definición del Sistema de Control Interno 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



7. ALCANCE

En el presente manual se incluye la medición de las diferentes actividades que conlleva el proceso Gestionar Trámites de Trabajo Social, realizado por el(la) trabajador(a) social.

8. VIGENCIA

La presente elaboración del Manual de Tiempos Estándar de Gestionar Trámites de Trabajo Social entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye al documento Manual de Indicadores de Gestión y Rendimiento del Proceso de Trabajo Social de febrero 2008.

9. TIEMPOS ESTÁNDAR DE ATENCIÓN

Actividad	Tiempo efectivo de la actividad (hh:mm:ss)			
	Mínimo	Promedio	Máximo	
Atención de caso ambulatorios				
1	Entrevista, recepción y revisión de documentación para trámite de Homologación de incapacidades generadas por terceros	00:15:00	00:17:30	00:20:00
2	Entrevista, recepción y revisión de documentación y solicitud de expediente clínico para tramitar Solicitud de Evaluación Médica para Pensión de Invalidez	00:20:00	00:32:30	00:45:00
3	Atender casos especiales de Trabajo Social	00:30:00	00:45:00	01:00:00
4	Entrevista, recepción y revisión de documentación para tramitar entrega de autorización de medicamentos para pacientes que salen del país con enfermedades crónicas	00:15:00	00:17:30	00:20:00
5	Atender pacientes con diagnóstico de enfermedades especiales	00:30:00	01:00:00	01:30:00
6	Atender pacientes programados para cirugía electiva	00:15:00	00:22:30	00:30:00
7	Entrevista, consejería, solicitud de expediente clínico y llenado de formulario correspondiente para realizar el trámite de esterilización quirúrgica.	00:30:00	00:37:30	00:45:00
8	Entrevista, consejería, solicitud de expediente clínico y llenado de formulario correspondiente para realizar el trámite de recanalización quirúrgica de pacientes	00:30:00	00:37:30	00:45:00
9	Atender donantes de plaquetas o donantes de sangre por reposición	00:15:00	00:37:30	01:00:00

**MANUAL DE TIEMPOS ESTÁNDAR DE GESTIONAR TRÁMITES DE TRABAJO SOCIAL****DEPENDENCIA: TRABAJO SOCIAL**

Actividad	Tiempo efectivo de la actividad (hh:mm:ss)			
	Mínimo	Promedio	Máximo	
Atención de caso ambulatorios				
10	Contactar donantes diferidos por pruebas de tamizaje reactivas	00:05:00	00:32:30 ¹	01:00:00
11	Atender donantes diferidos por pruebas de tamizaje reactivas	01:00:00	02:00:00	03:00:00
12	Resolver casos especiales en recién nacidos	01:00:00	02:30:00	04:00:00
13	Entrevista, llenar formulario de cesantía a derechohabientes en calidad de cesantes y realizar gestión de dicho trámite	00:25:00	00:32:30	00:40:00
14	Tramitar constancias de permanencia del paciente en el centro de atención para ser presentada en lugar de trabajo	00:10:00	00:15:00	00:20:00
15	Entrevista para trámite de constancia médica y entrega de solicitud para llenado por parte del paciente/representante legal/familiar	00:20:00	00:27:30	00:35:00
16	Solicitar expediente y elaboración de constancia médica	01:00:00	03:30:00	06:00:00
17	Entrevista, solicitud de expediente para realizar gestión de Trámite de Resumen Clínico	00:30:00	00:45:00	01:00:00
18	Entrevista, solicitud de expediente para realizar gestión de Tramite de reposición de recetas, boletas de exámenes, referencias e incapacidades	00:30:00	00:45:00	01:00:00
19	Atención de complemento de medicamentos.	00:15:00	00:17:30	00:20:00
20	Atención de Medicamento a Domicilio	00:05:00	00:07:30	00:10:00
21	Tramite de Referidos a Escuela de Ciegos	00:20:00	00:30:00	00:40:00
22	Entrevista para trámite de solicitud de cambio de médico y entrega de solicitud para llenado por parte del paciente/representante legal/familiar	00:30:00	00:37:30	00:45:00
23	Trámite para ingreso de paciente a Hospital Divina Providencia	03:00:00	04:30:00	06:00:00
OTRAS ACTIVIDADES				
24	Impartir charlas educativas	00:20:00	00:40:00	01:00:00
25	Visitas domiciliarias	04:00:00	06:00:00	08:00:00
26	Reuniones de trabajo	01:30:00	02:45:00	04:00:00
27	Capacitaciones	01:00:00	04:30:00	08:00:00
28	Llamadas telefónicas (realizadas y recibidas)	00:05:00	00:17:30	00:30:00
29	Participación en comités y programas	04:00:00	06:00:00	08:00:00
30	Grupos Terapéuticos	02:00:00	03:00:00	04:00:00
31	Participación en conferencias médicas	02:30:00	03:15:00	04:00:00
32	Campañas de donación altruista	05:00:00	06:30:00	08:00:00
33	Atender pacientes hospitalizados	00:20:00	00:55:00	01:30:00

¹ Dependerá de la información de contacto de los donantes



10. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por
Departamento Gestión de Calidad Institucional	Licda. Reina María Guerra	Dr. José Roberto Durán
Fecha: Marzo 2022	Fecha: Julio 2022	Fecha: Julio 2022

Modificación: el presente documento sustituye al MANUAL DE INDICADORES DE GESTION Y RENDIMIENTO DEL PROCESO DE TRABAJO SOCIAL FEBRERO 2008, en lo relacionado a los indicadores de rendimiento del proceso.