



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

VERSIÓN PÚBLICA

Este documento es una versión pública, en el cual únicamente se ha omitido la información que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), define como confidencial, entre ello, los datos personales de las personas naturales" (Arts. 24 y 30 de la LAIP y artículo 6 del lineamiento No. 1 para la publicación de la información oficiosa.



Código
MPR-A-006

Versión
0.0

Aprobación
Febrero 2024

Departamento Gestión de Calidad Institucional

Manual de Procedimiento

**Seguimiento a la
Implementación de
Documentos Normativos
Institucionales**

MPR

AUTORIZADO:


Licda. Renata de Vasquez
Jefatura Departamento
Gestión de Calidad Institucional

REVISADO:


Licda. Rosa Alba de Garcia
Jefatura Unidad de Desarrollo
Institucional

APROBADO:


Dra. Monica G. Ayala Guerrero
Directora General del ISSS







Contenido

Portada

- I. Propósito
- II. Marco legal y documentos de referencia
- III. Alcance
- IV. Vigencia
- V. Definiciones
- VI. Desarrollo
- VII. Disposiciones generales
- VIII. Responsabilidades en el proceso:
- IX. Registros y formularios utilizados en el proceso:
- X. Anexos
- XI. Personal que participó en la elaboración del documento
- XII. Registro de actualización del documento
- XIII. Registro de Adendas



I. Propósito

Realizar el seguimiento a la implementación de documentos normativos institucionales en sus diferentes fases, de forma conjunta con los responsables de los procesos y personal involucrado, con el fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en los mismos.

II. Marco legal y documentos de referencia

- Ley del Seguro Social y su reglamento.
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS. (octubre 2022)
- Documentos administrativos internos del ISSS.
- Reglamento Interno de Trabajo del ISSS.
- Leyes Aplicables a la Administración Pública.
- Contrato Colectivo de Trabajo del ISSS.

III. Alcance

Es aplicable a los procesos de salud y administrativos institucionales.

IV. Vigencia

El presente manual tiene un período de vigencia de tres años a partir de la fecha de su divulgación, sustituyendo la versión anterior y/o afines incluidos en el mismo.

V. Definiciones

- **Seguimiento:** Conjunto de acciones que se llevarán a cabo para la comprobación de la correcta implementación de los documentos normativos institucionales.
- **Análisis de Mejora de procesos:** Es el acto de llevar a cabo una revisión exhaustiva y llegar a una comprensión completa de un proceso (o parte de éste) con el objetivo de mantener o



lograr la excelencia del mismo o lograr mejoras incrementales o transformacionales en un proceso institucional.

El análisis de procesos implica mirar todos los componentes de un proceso – entradas, salidas, mecanismos y controles – inspeccionar cada componente individualmente y cómo interactúan para producir resultados.

VI. Desarrollo

1. Plan Anual de Seguimiento (Form. 360105-026-01-24)

El Jefe de Sección Fortalecimiento y Mejora Continua, en el mes de diciembre, elabora la Programación Anual de visitas a las dependencias institucionales, registrándose en el formulario Form. 360105-026-01-24, tomando como criterio que los documentos normativos institucionales hayan sido divulgados con al menos tres meses de antelación.

El Plan Anual de Seguimiento es revisado y aprobado por la Jefatura de Unidad de Desarrollo Institucional, para la ejecución y gestión de recursos.

2. Elaboración de lista de verificación para el cumplimiento del Programa Mensual de visitas de seguimiento (Form. 360105-027-01-24)

El Analista de Desarrollo Institucional realiza una lista de verificación en formulario 360105-027-01-24, considerando los siguientes criterios:

- a) Revisar la documentación normativa institucional objeto de seguimiento.
- b) Identificar los puntos de control relevantes y los registros que permitan verificar la correcta implementación de los documentos normativos.

3. Programación Mensual de las visitas de seguimiento a las dependencias del Instituto (Form. 360105-028-01-24)

Los Analistas de Desarrollo Institucional, en la última semana de cada mes, elaboran el programa mensual de visitas de seguimiento a la implementación de documentos normativos institucionales, con base en el plan anual o por solicitud de la Alta Gerencia o Dirección General, utilizando el formulario Form. 360105-028-01-24, remitiéndose a la jefatura de Sección Fortalecimiento y Mejora Continua para revisión, aprobación, gestión de recursos y logística para realizar las visitas.

El formulario Form. 360105-028-01-24, contempla el número de visitas de seguimiento por semana, las dependencias a visitar y los días de trabajo administrativo para la elaboración y remisión de informes.



4. Reunión de apertura (Form. 360105-029-01-24)

La Jefatura de la Sección Fortalecimiento y Mejora Continua notifica al usuario cinco días antes de la realización de la primera visita, excepto en los casos de seguimientos extraordinarios que son solicitados por las autoridades superiores.

La Jefatura de la Sección Fortalecimiento y Mejora Continua y el analista asignado realizan la reunión de apertura, con la participación de la Dirección del Centro de Atención o Jefatura Administrativa, personal administrativo y de salud involucrado, se valida el programa mensual de visitas propuesto y se coordinan las fechas de reuniones con el personal involucrado, registrando con los nombres y firma de los participantes de la apertura en Form. 360105-029-01-24.

5. Ejecución del seguimiento

El Analista de Desarrollo Institucional realiza seguimiento de acuerdo a lista de verificación.

En los casos que se encuentren observaciones que están fuera del alcance de las líneas de acción, se registran y posteriormente se informa a los responsables del proceso de monitoreo en salud o de la dependencia correspondiente.

6. Cierre del Seguimiento

Al finalizar el seguimiento, el Analista de Desarrollo Institucional, informa verbalmente las observaciones encontradas al responsable de la dependencia para implementar acciones correctivas, proporcionando fecha de remisión de informe.

En los casos que existan observaciones y recomendaciones sujetas a la falta de implementación de la documentación normativa institucional, informa al responsable que contará con un periodo no mayor de 90 días calendario para superar las recomendaciones a partir de la entrega del informe. Posterior a ese plazo, el Analista de Desarrollo Institucional considera según la observación, el tiempo necesario para dar seguimiento para verificar el cumplimiento de lo normado.

7. Elaboración del Informe de Visita de Seguimiento (Form. 360105-030-01-24)

Con base en las observaciones o recomendaciones del resultado del seguimiento, el Analista de Desarrollo Institucional, elabora el informe de visita de seguimiento Form. 360105-030-01-24 en plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la visita de cierre de seguimiento a Jefatura de Sección Fortalecimiento y Mejora Continua con las respectivas recomendaciones de las observaciones e inconsistencias encontradas.



8. Revisión y Remisión de resultados.

La Jefatura de Sección Fortalecimiento y Mejora Continua revisa el informe de visita de seguimiento, realiza observaciones al documento si se requieren y tendrá un plazo máximo de cinco días hábiles para la revisión, posteriormente envía a Jefatura de Unidad de Desarrollo Institucional para su revisión final.

Posterior a la revisión final se remite el informe de seguimiento en formato digital a las jefaturas responsables del proceso, para que se realicen las acciones correctivas para el cumplimiento efectivo de los documentos normativos institucionales.

9. Análisis de Informes de Seguimiento

La Jefatura de la Sección Fortalecimiento y Mejora Continua, con base en los informes de los formularios Form. 360105-030-01-24, elabora el análisis consolidado e informe de resultados bimensuales, identificando las líneas de acción ejecutadas, para remitir a la jefatura UDI, e informar a la Dirección General, con el objeto de implementar acciones correctivas, preventivas o para la toma de decisiones que inciden a la mejora.

La jefatura de UDI, a través del reporte de los resultados del seguimiento, informa a las dependencias que corresponda, las observaciones encontradas de funciones de los puestos, mantenimiento de la infraestructura física de las oficinas o equipos entre otros aspectos.

10. Resguardo de la documentación

El Analista de Desarrollo Institucional llevará resguardo de la documentación de los seguimientos en forma digital o física, generando carpetas para cada uno de los seguimientos con los respectivos registros por un periodo de tres años.

VII. Disposiciones generales

1. Los Analistas de Desarrollo Institucional deben cumplir las visitas extraordinarias, con base en las instrucciones que remita la persona titular del ISSS.
2. La Jefatura de la Sección Fortalecimiento y Mejora Continua, gestiona los recursos necesarios para las visitas establecidas en los formularios de Programación Mensual de las visitas de seguimiento a las dependencias del Instituto (Form. 360105-028-01-24) elaborados por los Analistas de Desarrollo Institucional, los cuales son previamente aprobados.



3. La Jefatura de la Sección Fortalecimiento y Mejora Continua y equipo de trabajo, de forma conjunta, realizan la revisión y actualización del procedimiento documentado, manteniendo comunicación directa entre ellos, consensuando cambios y modificaciones, según la documentación institucional que se actualice y les compete en sus funciones.
4. En los casos que los responsables de los procesos en los centros de atención o dependencias administrativas del Instituto, tuviesen compromisos Institucionales u otros justificables, y les impida estar presente el día del seguimiento, deberán comunicarle formalmente a la Jefatura de la Sección Fortalecimiento y Mejora Continua para reprogramar la visita y evitar un infructuoso seguimiento.
5. El personal de la Sección Fortalecimiento y Mejora Continua apoyará al cumplimiento de la política de humanización, a través de implementar nuevos métodos de seguimiento de la correcta aplicación de los procedimientos de salud, administrativos y financieros, planes de trabajo y cumplimiento de tareas por parte del personal; a través de la planificación y organización de funciones específicas de controles internos.
6. El personal de la Sección Fortalecimiento y Mejora Continua asume como compromiso ejecutar sus procesos mostrando actitudes humanas y centradas en la persona, con calidad y eficiencia; de acuerdo a los lineamientos institucionales, implementando acciones de mejora continua e innovación de los servicios.
7. La Sección Fortalecimiento y Mejora Continua podrá realizar estudios de Análisis de Mejora de Procesos a solicitud de las dependencias, con el objetivo de optimizar recursos, simplificar actividades y tareas para mejorar los resultados de dichos procesos.
8. En los casos que existan documentos de salud de alta complejidad se solicitará el apoyo técnico a la Sección Normalización y el acompañamiento en la reunión de apertura de la Jefatura de la Sección Normalización cuando sea necesario.

VIII. Responsabilidades en el proceso

1. Dirección General

- a) Emite instrucciones con base en los reportes de seguimiento.
- b) Recibe los informes de los consolidados del seguimiento de los procesos, para la toma de decisiones.



2. Jefatura de la Unidad de Desarrollo Institucional

- a) Revisa y aprueba el plan anual de visitas de seguimiento de documentos normativos institucionales.
- b) Selecciona información del consolidado de los reportes para remitirlos a la Dirección General.
- c) Revisa y aprueba procedimiento documentado de seguimiento de documentos normativos institucionales.
- d) Revisión final de los informes de seguimiento.

3. Jefatura de la Sección Fortalecimiento y Mejora Continua

- a) Elabora y revisa plan anual de visitas de seguimiento de documentos normativos institucionales y remite para aprobación a la jefatura UDI.
- b) Revisa y aprueba los programas mensuales de los Analistas de Desarrollo Institucional.
- c) Gestión de recursos para cumplimiento de programas mensuales.
- d) Realiza, mensualmente, análisis de resultados de los reportes de las visitas de seguimiento.
- e) Elabora y remite informe bimensual del consolidado de las visitas de seguimiento.
- f) Gestiona los recursos para la ejecución de visitas de seguimiento.
- g) Revisa anualmente con los Analistas de Desarrollo el procedimiento documentado de las visitas de seguimiento.
- h) Cumple con los métodos de control relativos a las actividades de los Analistas de Desarrollo Institucional.
- i) Revisa procedimiento documentado para actualización.
- j) Resguarda el plan anual y mensual de seguimiento y los diferentes informes que se generan del procedimiento.

4. Analistas de Desarrollo Institucional

- a) Elaboran plan mensual de visitas de seguimiento de acuerdo al plan anual.
- b) Elaboran las listas de verificación.
- c) Realizan seguimiento del cumplimiento de los documentos normativos institucionales.
- d) Elabora y remite los informes de seguimiento realizados a la jefatura de Sección Fortalecimiento y Mejora Continua.
- e) Brindar asesoramiento a las partes interesadas según documentos normativos, cuando sea solicitado.
- f) Identifican e informan factores críticos que inciden en la gestión de los recursos de las dependencias institucionales para el eficiente funcionamiento de los procesos.
- g) Generar los registros del procedimiento y respectivo resguardo.



5. Direcciones de centros de atención y responsables de procesos

- a) Supervisar, revisar y controlar la correcta aplicación de los documentos normativos institucionales.
- b) Participar en la reunión de apertura del seguimiento de procesos.
- c) Verificar la implementación de las recomendaciones del Analista de Desarrollo Institucional que realiza el seguimiento.
- d) Facilitar la información necesaria que solicite el Analista de Desarrollo Institucional.

IX. Registros y formularios utilizados en el proceso

- 1. Form. 360105-026-01-24: Plan Anual de Visitas de Seguimiento.
- 2. Form. 360105-027-01-24: Lista de Verificación en Visitas de Seguimiento.
- 3. Form. 360105-028-01-24: Plan Mensual de Visitas de Seguimiento.
- 4. Form. 360105-029-01-24: Acta de Reunión de Visita de Seguimiento.
- 5. Form. 360105-030-01-24: Informe de Visita de Seguimiento.
- 6. Memorandos, ayudas de memoria, Informes o reportes de gestión, asignación de recursos, gestión administrativa relativa al cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo.



X. Anexos

Form. 360105-026-01-24: Plan Anual de Visitas de Seguimiento

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL SECCIÓN FORTALECIMIENTO Y MEJORA CONTINUA PLAN ANUAL DE VISITAS DE SEGUIMIENTO AÑO 202_																
ELABORADO POR:								REVISADO POR:								
FIRMA:								FIRMA:								
CARGO:								CARGO:								
FECHA DE ELABORACIÓN:								FECHA DE REVISIÓN:								
Nº	Nombre del documento oficial	Fecha de divulgación	Analista asignado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Dependencias a visitar para seguimiento
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																

APROBADO POR: _____
 FIRMA: _____
 CARGO: _____
 FECHA DE APROBACION: _____

Form. 360105-026-01-24

Form. 360105-027-01-24: Lista de Verificación para las Visitas de Seguimiento

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL SECCIÓN FORTALECIMIENTO Y MEJORA CONTINUA LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LAS VISITAS DE SEGUIMIENTO AÑO 202_				
ANALISTA RESPONSABLE:			FIRMA:	
FECHA(S) DE REALIZACIÓN DE VISITA(S):				
DEPENDENCIA O CENTRO DE ATENCIÓN:				
NOMBRE DEL PROCESO SUJETO DE SEGUIMIENTO:				
No.	PUNTOS DE VERIFICACIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				

Form. 360105-027-01-24



Form. 360105-028-01-24: Plan Mensual de Visitas de Seguimiento

 INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL SECCIÓN FORTALECIMIENTO Y MEJORA CONTINUA PLAN MENSUAL DE VISITAS DE SEGUIMIENTO AÑO 202_								
ELABORADO POR:					REVISADO POR:			
FIRMA:					FIRMA:			
CARGO:					CARGO:			
MES(ES) A REALIZAR VISITA(S):					FECHA DE REVISIÓN:			
SEMANA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	TOTAL DE VISITAS	TOTAL DE DÍAS ADMTIVOS.	OBSERVACIONES
Total								

Form. 360105-028-01-24



Form. 360105-030-01-24: Informe de Visita de Seguimiento

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL SECCIÓN FORTALECIMIENTO Y MEJORA CONTINUA INFORME DE VISITA DE SEGUIMIENTO AÑO 202_
NOMBRE DE DOCUMENTO NORMATIVO:	
DEPENDENCIA:	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	
ELABORADO POR:	
CARGO:	
FIRMA:	
FECHA DE ELABORACIÓN DE INFORME:	
ALCANCE:	
PROPÓSITO DE VISITA DE SEGUIMIENTO:	
ACTIVIDADES DESARROLLADAS:	
OBSERVACIONES	PERÍODO PARA SUBSANAR
RECOMENDACIONES:	
REVISADO POR JEFATURA DE SECCIÓN FORTALECIMIENTO Y MEJORA CONTINUA	
NOMBRE:	
FIRMA:	
FECHA DE REVISIÓN:	

Form. 360105-030-01-24



XI. Personal que participó en la elaboración del documento

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Licda. Rosa Alba de García	Jefatura de Unidad de Desarrollo Institucional	Unidad de Desarrollo Institucional
Licda. Renata de Vásquez	Jefatura Departamento Gestión de Calidad Institucional	Departamento Gestión de Calidad Institucional
Ing. Aramis Chávez Escoto	Jefatura de Sección Fortalecimiento y Mejora Continua	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua
[REDACTED]	[REDACTED]	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua
[REDACTED]	[REDACTED]	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua
[REDACTED]	[REDACTED]	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua
[REDACTED]	[REDACTED]	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua
[REDACTED]	[REDACTED]	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua
[REDACTED]	[REDACTED]	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua

XII. Registro de actualización del documento

	Manual de Procedimiento Seguimiento a la Implementación de Documentos Normativos Institucionales		MPR-A-006
Modificaciones			
Versión	Fecha	Naturaleza de la modificación	Aprobado
0.0	Febrero 2024	Inicio de procedimiento, se da de baja a Manual de Normas y Procedimientos Gestión de la Calidad Institucional (Diciembre 2015), procedimientos 3.3 y 3.5	Dra. Mónica Ayala

XIII. Registro de Adendas

	Manual de Procedimiento Seguimiento a la Implementación de Documentos Normativos Institucionales	MPR-A-006	
Adenda			
# Adenda	Fecha	Detalle de la modificación	Aprobado
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			