



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

DIVISION DE EVALUACIÓN Y MONITOREO

DICIEMBRE 2007

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



PROCESO GESTION DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SALUD

DIVISIÓN DE EVALUACIÓN Y MONITOREO



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Diciembre de 2007

AUTORIZADO POR:



Dr. José Guillermo González García
Subdirector de Salud



Dr. Roberto Santiago Almeida
Jefe División Evaluación y Monitoreo



Ing. Raúl Antonio Rivas Montalvo
Jefe División de Desarrollo y Planificación
Institucional

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: Diciembre -2007	COD: MNPS 20071100002
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Pagina 2 de 14



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



PROCESO GESTION DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SALUD

DIVISIÓN DE EVALUACIÓN Y MONITOREO

REVISADO POR:


Licda. Ana Beatriz Estrada de Carbajal
Jefe Depto. Desarrollo Institucional

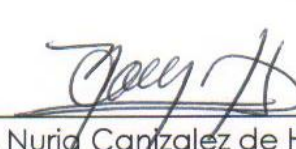



Dr. Roberto Santiago Almeida
Jefe de División Evaluación y Monitoreo



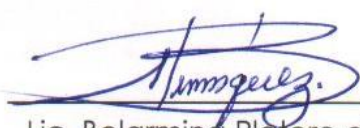

Ing. Jorge Alberto Baires Orellana
Jefe de Sección Organización y Desarrollo




Dra. Nuria Canzalez de Hernández
Colaborador Técnico en Salud



ELABORADO POR:


Lic. Belarmina Platero de Henríquez
Analista de Procesos Institucionales
Dpto. Desarrollo Institucional



Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: Diciembre -2007	COD: MNPS 20071100002
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Pagina 3 de 14

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	PROCESO GESTION DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SALUD
	DIVISIÓN DE EVALUACIÓN Y MONITOREO

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 1.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Acuerdo D. G. N° 2003-05-0859	Depto. Desarrollo Institucional	Encargado Proceso Centros de Atención ISSS
Solicitador por	Elaborado por	Aprobado por
Fecha: Mayo-2003	Fecha: Noviembre 2003	Fecha: Noviembre 2003

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

División de Evaluación y Monitoreo	Depto. Desarrollo Institucional	Dr. Guillermo González García	1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Julio-2007	Fecha: Nov.-2007	Fecha: Diciembre-2007	

MODIFICACIÓN:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: Diciembre -2007	COD: MNPS 20071100002
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Pagina 4 de 14

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO GESTION DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SALUD	
	DIVISIÓN DE EVALUACIÓN Y MONITOREO	

Contenido

HOJA DE APROBACIÓN.....	2
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	4
CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	6
1. Introducción.....	6
2. Uso y Actualización	6
3. Objetivo del Manual.....	7
CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS.....	7
1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SALUD.....	7
1.1. Objetivo del proceso.....	7
1.2. Normas generales.....	7
2. Procedimientos incluidos.....	9
2.1 Monitoreo de la Gestión Local.....	9
2.1.1 Normas específicas.....	9
2.1.2 Descripción del procedimiento.....	10
2.2.3 Diagrama de Flujo.....	11
2.2 Evaluación de los Resultados de la Gestión Local.....	12
2.2.1 Normas del procedimiento	12
2.2.2 Descripción del procedimiento	12
2.2.3 Diagrama de Flujo	14

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: Diciembre -2007	COD: MNPS20071100002
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 5 de 14

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO GESTION DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SALUD	
	DIVISIÓN DE EVALUACIÓN Y MONITOREO	

CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Introducción

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República en su numeral 1-15.07 “Procedimientos para Autorización y Registro”; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales sean 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 de Desarrollo 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 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.

Las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente una vez al año con la aprobación del Departamento de Desarrollo Institucional, las que podrán realizarse más de una vez al año siempre que lo ampare la existencia de un acuerdo

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: Diciembre -2007	COD: MNPS20071100002
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 6 de 14

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO GESTION DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SALUD	
	DIVISIÓN DE EVALUACIÓN Y MONITOREO	

de Consejo Directivo, Dirección General o por origen de hallazgo de Auditoria, el documento incluye una hoja especial destinada para el control de las actualizaciones que se realicen así como el origen de las mismas. Este Departamento será responsable de documentar y entregar al solicitante de su elaboración o actualización una copia del Manual aprobado.

3. Objetivo del Manual

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

- Servir de guía al personal en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los Procesos 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.
- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en la administración y control de los Procesos del Instituto

CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SALUD

1.1. Objetivo del Proceso

Dar seguimiento y controlar la gestión local de los Centros de Atención en la producción de servicios, vigilando su calidad y cobertura según la capacidad instalada.

1.2. Normas Generales

1. El Responsable del proceso de Control de Gestión, deberá elaborar un informe anualmente de los resultados de la gestión, el cual presentará a la Sub-Dirección de Salud.

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: Diciembre -2007	COD: MNPS20071100002
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 7 de 14

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO GESTION DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SALUD	
	DIVISIÓN DE EVALUACIÓN Y MONITOREO	

2. De las gestiones de Monitoreo y Evaluación se generaran los siguientes informes:
 - Regulares: Aquellos que se dan en forma habitual y permanentes de las acciones y actividades diarias.
 - Individuales: El que resulta de abordar una situación en donde están involucrados personal de la Institución o un derechohabiente.
 - Especiales: Los que resultan de situaciones poco habituales a nivel colectivo.
3. Los informes generados del monitoreo deberán estar sustentados en investigaciones estadísticas, documentales e informativas previa a la visita.
4. Los Colaboradores Técnicos deberán elaborar un informe mensual de las actividades de monitoreo o evaluación realizadas, incluyendo los responsables de programas especiales; el cual enviarán a los jefes de Departamento correspondientes en los primeros tres días hábiles de cada mes.
5. Los informes urgentes y emergentes, deben darse al finalizar la acción y deberán hacerse en forma verbal y escrita en las siguientes veinticuatro horas posteriores a la visita.
6. Los informes presentados por los Colaboradores Técnicos, deberán realizarse en formato estandarizado el cual contendrá conclusiones y recomendaciones, para la corrección de las desviaciones.
7. Los Jefes de Departamento consolidaran trimestralmente los informes recibidos de los Centros de Atención y los enviarán al Jefe de la División de Evaluación y Monitoreo.
8. Los informes generales del monitoreo, darán lugar a las siguientes acciones:
 - a) Asesoría y Asistencia para corregir desviaciones.
 - b) Generar modificación o adenda a normas estándares o guías.
 - c) Indicaciones específicas de la Subdirección de Salud y de autoridades superiores
9. Los informes resultantes de una evaluación o monitoreo deberán estar disponible como un documento de apoyo a posibles hallazgos de auditoria.
10. Las personas que intervienen en el proceso de Control de Gestión, deberá cumplir con los requisitos establecidos en otros procesos, cuando efectúen operaciones que tengan relación con ellos.

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: Diciembre -2007	COD: MNPS20071100002
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 8 de 14

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO GESTION DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SALUD	
	DIVISIÓN DE EVALUACIÓN Y MONITOREO	

2. Procedimientos Incluidos

Los procedimientos que conforman el Proceso de Control de los Servicios de Salud son los siguientes:

- 1.0 Monitoreo de la Gestión Local
- 2.0 Evaluación de los Resultados de la Gestión Local

2.1 “Monitoreo de la Gestión Local”

2.1.1 Normas Específicas

1. El monitoreo de la Gestión Local será realizado por un equipo de monitoreo conformado por Colaboradores Técnicos cuyo número de miembros oscilará de 3 a 4, Personas.
2. El Jefe de Departamento, definirá el número de miembros que integrará el equipo de monitoreo, cuando se trate de situaciones especiales el cual se hará en función del objetivo del monitoreo y de la disponibilidad de recurso.
3. Los equipos técnicos de monitoreo serán responsables del seguimiento de todas las actividades programadas de la gestión local, así como la definición de la muestra a evaluar, las metodologías e instrumentos que se van a emplear y de la elaboración de los informes de monitoreo.
4. El registro de la información generada del monitoreo dependerá del hecho observado y deberá ser presentado tres días hábiles después de la visita; cuando se trate de Informes Regulares y veinticuatro horas posterior a la visita, cuando se trate de informes urgentes.
5. Los Colaboradores Técnicos serán los responsables de elaborar los instrumentos (guías de observación, de entrevistas, encuestas, etc) que permita recoger la información en forma ordenada y objetiva, de actividades prioritarias y/o críticas para la identificación de problemas.
6. La Matriz de Monitoreo servirá de insumo para elaborar los informes de evaluación.

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: Diciembre -2007	COD: MNPS20071100002
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 9 de 14

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO GESTION DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SALUD	
	DIVISIÓN DE EVALUACIÓN Y MONITOREO	

2.1.2 Descripción del Procedimiento

Jefe de Departamento de Atención Hospitalaria/Atención Ambulatoria/Prevención en Salud.

1. Designa el Colaborador Técnico que coordinará el equipo de trabajo que realizará el monitoreo.
2. Imparte las instrucciones correspondientes al equipo que realizará el monitoreo.

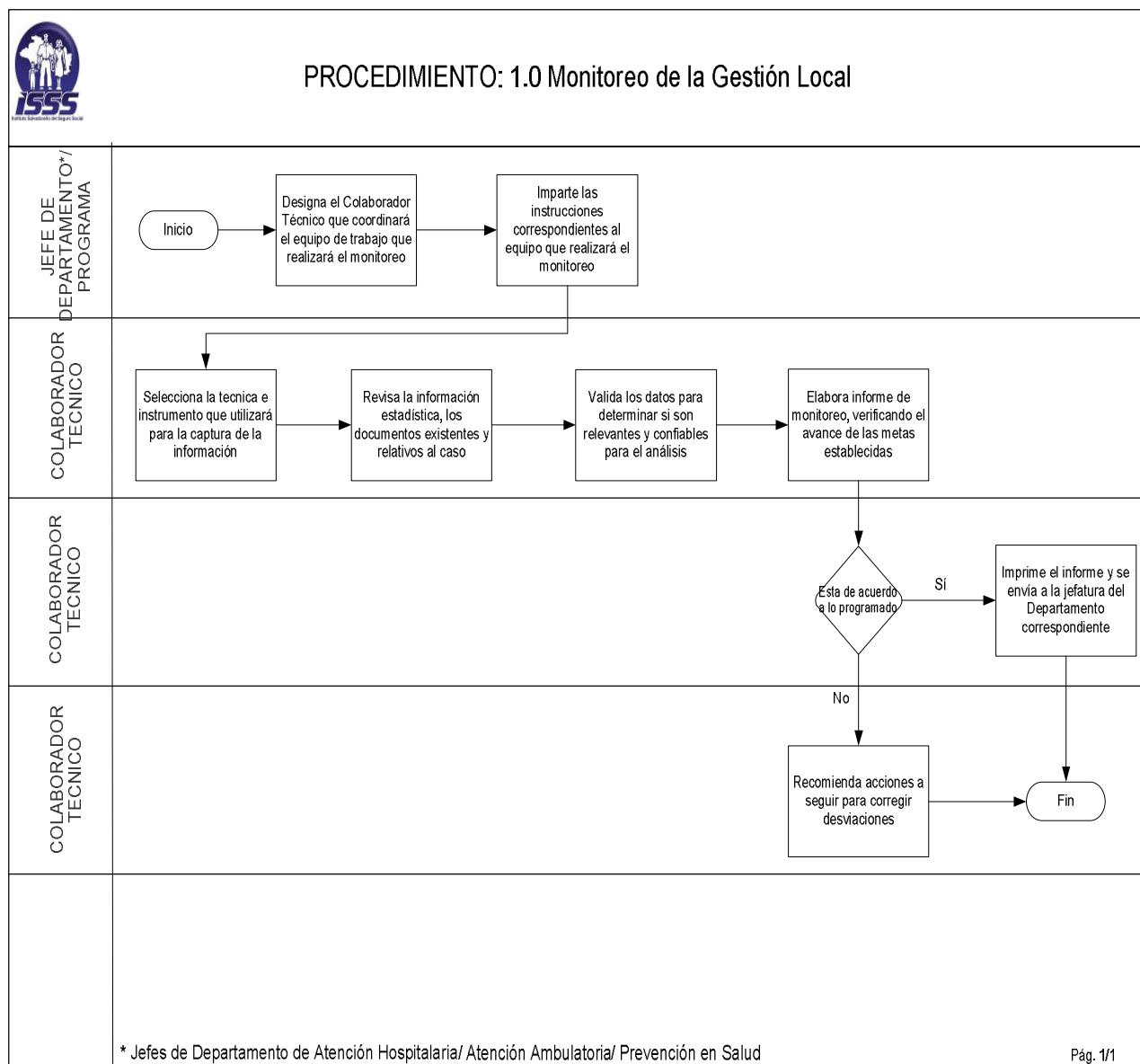
Colaborador Tecnico

3. Selecciona la tecnica e instrumento que utilizará para la captura de la información.
4. Revisa la información estadística, los documentos existentes y relativos al caso.
5. Valida los datos para determinar si son relevantes y confiables para el análisis.
6. Elabora informe de Monitoreo, verificando el avance de las metas establecidas.
7. Si esta de acuerdo a lo programado se imprime el informe y se envía a la jefatura del Departamento correspondiente.
8. Si no esta de acuerdo a lo programado, se recomiendan acciones a seguir para corregir desviaciones.

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: Diciembre -2007	COD: MNPS20071100002
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 10 de 14

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	PROCESO GESTION DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SALUD
	DIVISIÓN DE EVALUACIÓN Y MONITOREO

2.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: Diciembre -2007	COD: MNPS20071100002
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 11 de 14

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO GESTION DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SALUD	
	DIVISIÓN DE EVALUACIÓN Y MONITOREO	

2.2 “Evaluación de los Resultados de la Gestión Local”

2.2.1 Normas del Procedimiento

1. El Colaborador Técnico deberá solicitar al Departamento de Actuario y Estadística del ISSS, la información estadística del Centro de Atención relativa al caso específico a evaluar y consultar otro tipo de información que se considere conveniente.
2. El Colaborador Técnico identificará normas estándares y valores medios establecidos como rendimiento de la actividad a abordarse. En caso de valores subjetivos se apoyará en criterios aplicables a cada situación
3. Los informes resultantes de una evaluación de Gestión Local, deberá contener hallazgos, análisis, conclusiones y recomendaciones y se presentará al Jefe del Departamento.
4. El Jefe de Departamento o Programa, al hacer el análisis, deberá considerar el avance institucional y los compromisos institucionales en situaciones especiales de salud.
5. La revisión y el análisis de los informes deberá estar basado en la veracidad, calidad y cobertura de la información y del avance en compromisos técnicos adquiridos.

2.2.2 Descripción del Procedimiento

Colaborador Técnico.

1. Compara los resultados del Reporte de Producción y de Rendimiento de los Centros de Atención, contra las metas, normas y estándares.
2. Consolida los informes y determina las conclusiones y recomendaciones.
3. Envía el consolidado de los informes al jefe de Departamento o Programa correspondiente.

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: Diciembre -2007	COD: MNPS20071100002
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 12 de 14

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO GESTION DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SALUD	
	DIVISIÓN DE EVALUACIÓN Y MONITOREO	

Jefe de Departamento o Programa

4. Revisa y evalúa la información.
5. Consolida los diferentes informes de acuerdo a su área de responsabilidad.
6. Compara con las metas de cobertura y los compromisos institucionales existentes.
7. Explica las desviaciones resultantes del análisis.
8. Envía el documento de evaluación al Jefe de División de Evaluación y Monitoreo.

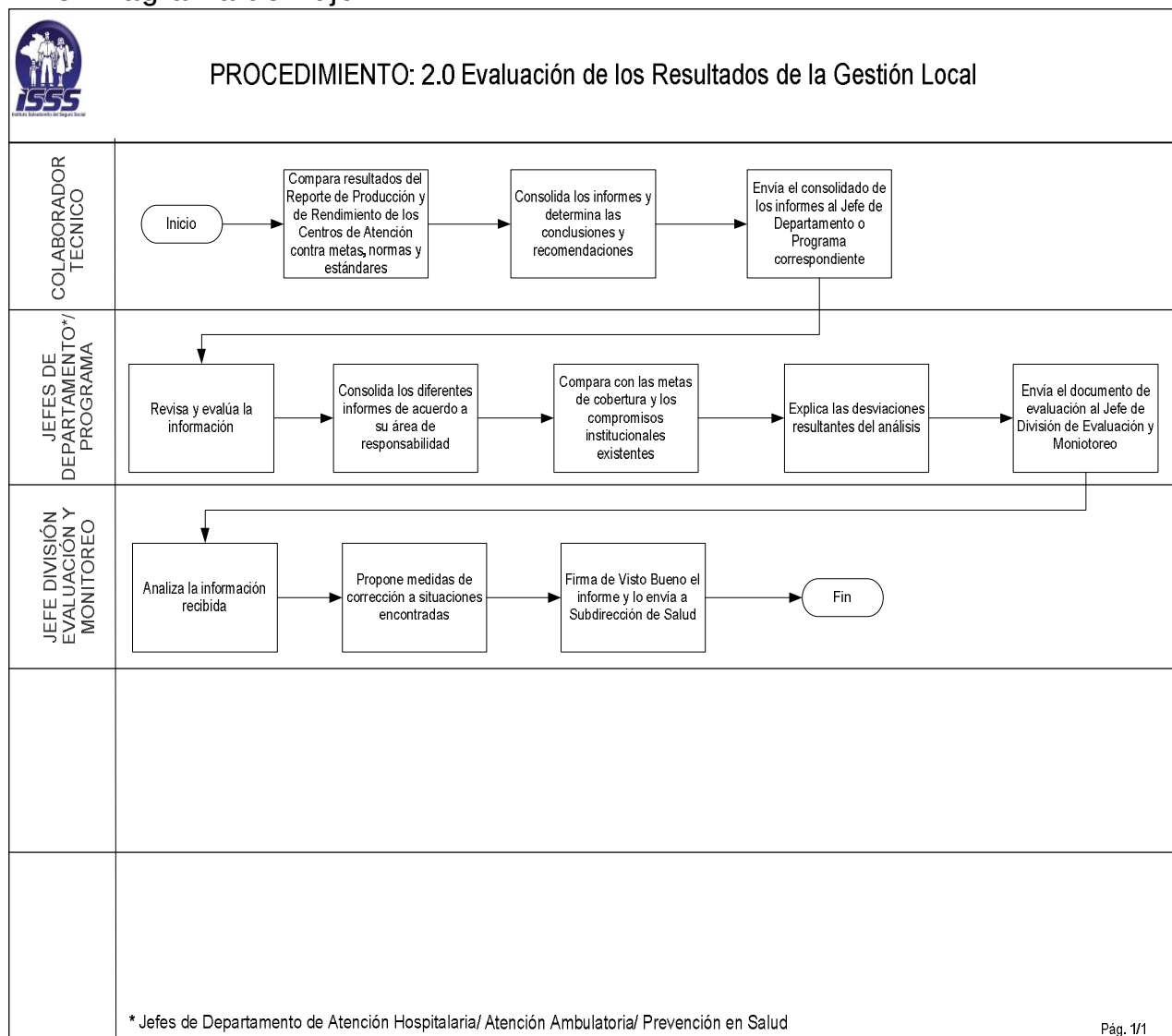
Jefe de División de Evaluación y Monitoreo

9. Analiza la información recibida.
10. Propone medidas de corrección a situaciones encontradas.
11. Firma de Visto Bueno el informe y lo hace llegar a la Subdirección de salud para su conocimiento.

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: Diciembre -2007	COD: MNPS20071100002
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 13 de 14

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO GESTION DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SALUD	
	DIVISIÓN DE EVALUACIÓN Y MONITOREO	

2.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: Diciembre -2007	COD: MNPS20071100002
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 14 de 14