



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

Manual de Procesos 2026

Unidad de Atención Primaria en Salud

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

Manual de Procesos

San Salvador, agosto 2026

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Ficha Catalográfica

2026 Fondo solidario para la Salud.

Todos los derechos reservados, Está permitida su reproducción parcial o total de este documento, siempre y cuando se cite a la fuente y que no sea para uso comercial.

Es responsabilidad de los autores técnicos de este documento, tanto su contenido como los cuadros, diagramas e imágenes.

La documentación oficial del Fosalud, puede ser consultada a través de: <http://www.fosalud.gob.sv>

Manual de Procesos

Año 2026,

Edición y distribución: parcial.

Fondo Solidario para la Salud (Fosalud)

Unidad de Atención Primaria en Salud

Dirección: 9° Calle Poniente N° 3843, Colonia Escalón, Distrito de San Salvador y Capital de la República, El Salvador.Tel. 2528-9700

Fondo Solidario para la Salud,

La Unidad de Atención Primaria en Salud ha emitido el "Manual de Procesos Unidad de Atención Primaria en Salud" Únicamente aplicara para el personal interno del Fondo Solidario para la Salud.

San Salvador. El Salvador, C.A.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Punto de acta

La Infrascrita Secretaria del Consejo Directivo del Fondo Solidario para la Salud, CERTIFICA: Que en el Libro de Actas de Consejo Directivo que esta Institución lleva, se encuentra asentada el Acta Ordinaria número DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO, correspondiente a la sesión de Consejo Directivo, celebrada a las ocho horas, del día diecinueve de agosto del año dos mil veintiséis, en la cual se encuentra asentado el punto que literalmente dice:

6. APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS DE LAS GERENCIAS Y UNIDADES ORGANIZATIVAS.

La Directora Ejecutiva Ad Honorem informa a los miembros del Consejo Directivo que, a través de la Unidad de Planificación y en cumplimiento de las acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional y a la mejora continua de los procesos, se ha llevado a cabo la revisión y actualización del Manual de Procesos correspondientes a las diferentes gerencias y unidades organizativas de FOSALUD.

El proceso de actualización tuvo como finalidad estandarizar la información documentada, fortalecer los controles internos, optimizar la ejecución de los procesos y asegurar que la normativa institucional se encuentre actualizada y responda a las necesidades operativas actuales de la institución.

Como resultado de dicho proceso, se incorporaron las siguientes mejoras:

- Actualización de la línea gráfica institucional.
- Homologación de los apartados de Introducción, Objetivo y Alcance.
- Revisión y actualización integral de las actividades de cada proceso, permitiendo identificar oportunidades de mejora, eliminar cuellos de botella y estandarizar las actividades.
- Verificación, actualización y ajuste de los diagramas de flujo de los procesos.
- Incorporación del apartado de periodicidad de las actividades, con el propósito de fortalecer la planificación, ejecución y seguimiento de los procesos.
- Actualización del cuadro de clasificación documental, en concordancia con la normativa institucional aplicable.

Es importante destacar que estas actualizaciones contribuyen al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y a la mejora continua de la gestión institucional, al disponer de instrumentos normativos actualizados, estandarizados y alineados con la estructura organizativa, los procesos institucionales y las necesidades operativas de FOSALUD.

Asimismo, las acciones realizadas reflejan el compromiso de la Dirección Ejecutiva con la revisión, mantenimiento y actualización permanente de la normativa institucional, promoviendo procesos más eficientes, estandarizados y orientados al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

En virtud de lo anterior, la Dirección Ejecutiva somete a consideración del Consejo Directivo la aprobación del Manual de Procesos actualizados correspondientes a las diferentes gerencias y unidades organizativas de FOSALUD, a efecto de autorizar su implementación y aplicación institucional.

Finalmente, la Directora Ejecutiva Ad Honorem señala que, de conformidad con el artículo 9 del Reglamento de la Ley Especial para la Constitución de FOSALUD, en sus literales c) y d), corresponde

al Consejo Directivo, entre otras atribuciones, "aprobar los manuales necesarios para el funcionamiento de FOSALUD". En ese sentido, solicita al Consejo Directivo la aprobación del Manual de Procesos actualizados de las diferentes gerencias y unidades organizativas de FOSALUD.

Por decisión unánime de los miembros del Consejo Directivo asistentes, se aprueba la actualización al Manual de Procesos, correspondientes a las diferentes gerencias y unidades organizativas de FOSALUD, a efecto de autorizar su implementación y aplicación institucional, esto de conformidad al artículo 9 del Reglamento de la Ley Especial para la Constitución del Fondo Solidario para la Salud.

Por lo que no teniendo nada más que hacer constar al respecto, se extiende la presente en el distrito de San Salvador y Capital de la República, a los diecinueve días del mes de agosto del año dos mil veintiséis.




Dra. Karla Marina Díaz de Nave
Secretaria del Consejo Directivo
Fondo Solidario para la Salud

 <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p>	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

Contenido

Ficha Catalográfica.....	1
Punto de acta	2
Introducción.....	4
Objetivos.....	4
General.....	4
Específicos.....	4
Alcance.....	5
Responsabilidades	5
Siglas y Abreviaturas.....	5
Proceso 1: Provisión de servicios médicos, odontológicos, de laboratorio y de enfermería a la población	6
Objetivo del proceso	6
Alcance del proceso	6
Responsables.....	6
Referencias Normativas	6
Descripción.....	7
Documentos de referencia.....	9
Flujograma Proceso 1.....	9
Proceso 2: Verificación de la atención médico, odontológica, de enfermería y laboratorio clínico.....	10
Objetivo del proceso	10
Alcance del proceso	10
Responsable:	10
Referencias Normativas	10
Descripción.....	10
Flujograma Proceso 2.....	12
Documentos de referencia.....	12
Proceso 3: Gestión de Quejas.....	13
Objetivo del proceso	13
Alcance del proceso	13
Responsable.....	13
Referencias Normativas	13
Descripción.....	13
Documentos de referencia.....	14
Flujograma Proceso 3.....	15
Periodicidad.....	15
Control de Cambios.....	16

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Introducción

El Manual de Procesos es una herramienta esencial para garantizar la eficiencia, consistencia y calidad en las operaciones de nuestra institución. Este documento describe de manera detallada las actividades, procedimientos y responsabilidades asociados a cada proceso clave, proporcionando una guía clara y accesible para los colaboradores.

La estandarización de los procesos es fundamental para la implementación de un sistema de gestión, así como, para optimizar los recursos, minimizar errores y mejorar la comunicación interna y externa. Además, este manual fomenta la transparencia y facilita la capacitación del personal, asegurando que cada integrante comprenda su rol y contribuya al logro de los objetivos organizacionales.

El presente documento está estructurado para ofrecer una visión integral de los procesos, incluyendo una descripción del objetivo y alcance de cada proceso, Flujogramas que ilustran las etapas y secuencias de actividades, los roles y responsabilidades asignados a cada participante, indicadores clave de desempeño (KPIs), riesgos y puntos de control.

Este manual está diseñado para ser un recurso dinámico, sujeto a revisiones bianuales que permitan adaptarlo a los cambios organizacionales, tecnológicos o normativos. La participación de todo el personal en su implementación y mejora continua será clave para el éxito de esta gestión.

Objetivos

General

Establecer un marco claro y detallado para la ejecución de los procesos institucionales, con el propósito de estandarizar las operaciones, optimizar los recursos, y garantizar la eficiencia, calidad y transparencia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Específicos

1. Documentar de manera clara, estructurada y estandarizada los procesos institucionales, incluyendo sus actividades, responsables, interrelaciones, flujos de trabajo y evidencias requeridas, de acuerdo con la operación vigente de Fosalud.
2. Definir y comunicar los roles y responsabilidades de los involucrados en cada proceso, promoviendo una adecuada ejecución, coordinación y rendición de cuentas.
3. Establecer mecanismos de control, seguimiento y evaluación de los procesos, mediante indicadores y otros mecanismos pertinentes que permitan valorar su desempeño, eficacia y oportunidades de mejora.

 <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p>	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

4. Facilitar la capacitación, consulta y acceso a la información documentada de los procesos, promoviendo su correcta aplicación, apropiación por parte del personal y mejora continua.

5. Mantener actualizados los procesos y la información documentada asociada, considerando los cambios organizacionales, tecnológicos y normativos, así como los resultados del seguimiento, auditorías, evaluaciones y oportunidades de mejora, a fin de preservar su pertinencia, vigencia y eficacia.

Alcance

El presente Manual de Procesos abarca la definición, descripción y estandarización de los procesos clave que se llevan a cabo dentro de la Unidad de Atención Primaria en Salud, con el propósito de garantizar el cumplimiento eficiente y consistente de las actividades de la unidad.

Este documento está dirigido a todos los colaboradores, áreas y niveles jerárquicos de la institución que participan directa o indirectamente en los procesos descritos.

Este manual no incluye procedimientos puntuales o específicos, sin embargo, hace referencia a todos los procedimientos que son aplicables a las actividades operativas, administrativas, técnicas y estratégicas.

Responsabilidades

Gerencia Técnica: Aprueba y proporciona visto bueno a los procesos de Provisión de servicios médicos, odontológicos, de laboratorio y de enfermería a la población, Verificación de la atención médico, odontológica, de enfermería y laboratorio clínico y Gestión de Quejas.

Unidad de Atención Primaria en Salud: Elabora y ejecuta los procesos definidos en el presente Manual.

Consejo Directivo: Aprobación de Manuales

Siglas y Abreviaturas

GT:	Gerencia Técnica.
UAPS:	Unidad de Atención Primaria en Salud.
Fosalud:	Fondo Solidario para la Salud
Minsal:	Ministerio de Salud
UAPS:	Unidad de Atención Primaria en Salud
SNIS:	Sistema Nacional Integrado de Salud

 <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p>	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

Proceso 1: Provisión de servicios médicos, odontológicos, de laboratorio y de enfermería a la población

Objetivo del proceso

Garantizar la atención integral, segura y de alta calidad a los usuarios, brindando servicios médicos, odontológicos y de enfermería que respondan a sus necesidades de salud, mediante la implementación de prácticas clínicas estandarizadas, el cumplimiento de protocolos vigentes y la mejora continua de los procesos, contribuyendo así a la promoción de la salud y la prevención de enfermedades en la población atendida.

Alcance del proceso

Este proceso abarca todas las actividades relacionadas con la planificación, organización, ejecución y evaluación de los servicios de atención médica, odontológica, laboratorio clínico y de enfermería ofrecidos en las Unidades de salud. Incluye desde la recepción y registro de los usuarios hasta la atención, seguimiento y orientación en su tratamiento, así como la referencia a otros niveles de atención cuando sea necesario. El proceso aplica a todo el personal de salud involucrado, los recursos de servicios de apoyo que se orienta a cubrir tanto la atención preventiva como curativa, con un enfoque en la mejora continua de la calidad y satisfacción del usuario.

Responsables

Médico/a coordinador/a
Paciente.
Personal de Archivo.
Profesional de Enfermería.
Profesional de Laboratorio Clínico.
Motorista de Ambulancia.
Profesional Odontólogo.

Referencias Normativas

Ley Nacer con Cariño para un Parto Respetado y un Cuidado Cariñoso y Sensible para el Recién Nacido
Ley del Sistema Nacional Integrado de Salud
Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud
Ley especial para la constitución del fondo solidario para la salud (FOSALUD)
Ley del ejercicio de la profesión odontológica
Ley de vacunas
Política nacional de promoción de la Salud
Política nacional para el abordaje integral de las enfermedades no transmisibles

 <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p>	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

Norma técnica de atención en salud bucal (MINSAL)

Descripción

Responsable	No. de actividad	Actividad	Descripción
Paciente	1	Asistir a la Unidad de Salud	Paciente se presenta a la Unidad de Salud en los horarios nocturnos, fines de semana y días festivos.
Profesional de enfermería	2	Seleccionar paciente, según disciplina	Se realiza registro del paciente de acuerdo con el servicio de salud que requiere (médico u odontológico) en el libro de anotación de usuario. Si requiere provisión de servicios de enfermería verificar la actividad 7. Si requiere provisión de servicios de laboratorio clínico verificar a la actividad 6. Si requiere entrega informada de medicamentos verificar la actividad 9.
Personal de archivo	3	Realizar funciones administrativas de archivo	Encargado de archivo valida los datos personales del paciente según DUI, crea expediente clínico de pacientes de primera vez, crea firmas y usuarios electrónicos al profesional de salud si fuera necesario, realiza el agendamiento de pacientes a los médicos de la unidad de salud y digita los censos de consulta generados en SIS o físico en los sistemas pertinentes. Se hace referencia al Sistema de Información del Minsal. GT-UAPS-002-006 = Procedimiento para la gestión de Insumos de limpieza y de oficina
Profesional de enfermería	4	Preparar al paciente	Registro en SIS de signos vitales y medidas antropométricas del paciente. Si no cuenta con sistema SIS activo por falla o actualización del sistema, falta de energía eléctricas, previamente reportado a soporte SIS, se registrará la información en el expediente clínico en físico. Se hace referencia a Norma Técnica jurídicas de MINSAL
Profesional médico u odontólogo	5	Brindar atención médicas u odontológicas	Atención directa médicas u odontológicas, según selección de paciente. Si no cuenta con sistema SIS activo por falla o actualización del sistema, falta de energía eléctricas, previamente reportado a soporte SIS, se registrará la información en el expediente clínico en físico. Si requiere indicación de exámenes de laboratorio sigue a la actividad 6. Si requiere entrega informada de medicamentos sigue actividad 9.

 <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p>	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

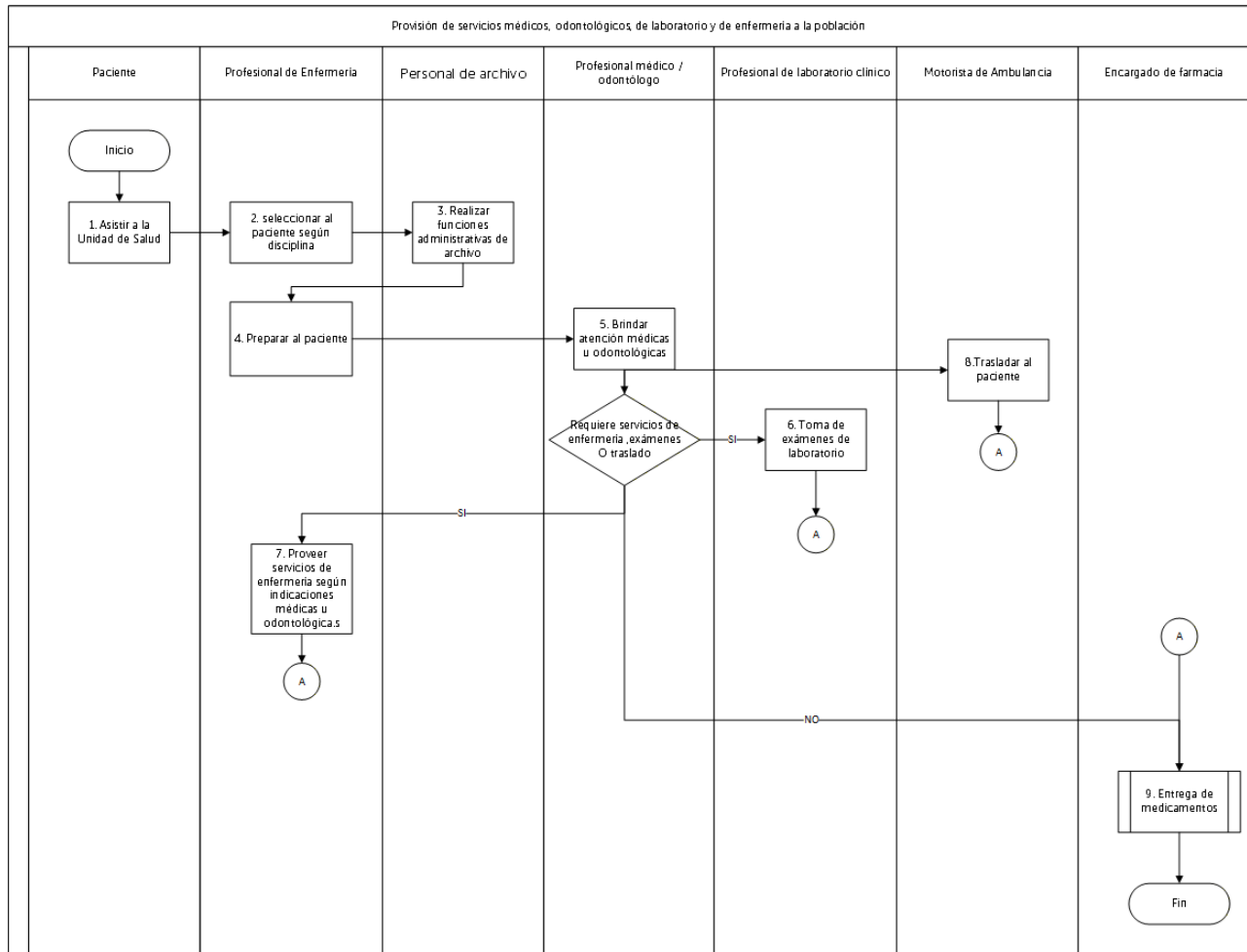
			<p>Si requiere procedimientos de enfermería sigue actividad 7.</p> <p>Si requiere referencia sigue actividad 8</p> <p>Si no requiere exámenes de laboratorio, procedimientos de enfermería ni referencia al siguiente nivel se finaliza el proceso.</p> <p>Se hace referencia a Norma Técnica jurídicas de MINSAL, GT-UAPS-002-004 = Procedimiento para la gestión de Insumos odontológicos y médicos.</p>
Profesional de laboratorio clínico	6	Toma de exámenes de laboratorio	<p>Recibe solicitudes verificables de exámenes de laboratorio indicados por médico u odontólogo MINSAL/FOSALUD, toma y recepción de muestras de laboratorio, realiza procesamiento de las muestras e ingresa resultados en el sistema.</p> <p>Se hace referencia a Norma Técnica jurídicas de MINSAL</p>
Profesional de enfermería	7	Proveer servicios de enfermería según indicaciones médicas u odontológica.	<p>La provisión de servicios de enfermería, según indicaciones médicas u odontológica, como curación, inyección, vacunación, tamizaje neonatal, consejería, según plan médico u odontológico descrito en expediente clínico electrónico o físico si no tuviera sistema previamente reportado a soporte SIS</p> <p>Se hace referencia a Norma Técnica jurídicas de MINSAL GT-UAPS-002-005 = Procedimiento para la gestión de Insumos médicos por personal de enfermería.</p>
Motorista de Ambulancia	8	Trasladar al paciente	Recibe la notificación de referencia por indicación del médico coordinador en apoyo al SNIS según necesidad.
Encargado de Farmacia	9	Entregar informada de medicamentos e insumos médicos	Entrega informada de medicamentos al paciente y brinda las indicaciones médicas correspondientes. De conformidad al Procedimiento GT-UMET-002-003 Entrega informada en Farmacias
Metas: Brindar el 60% de atenciones, comparativo con las atenciones MINSAL en los mismos establecimientos			
Indicador/es: Los indicadores se encuentran detallados en sus respectivas fichas en el documento UPLAN-002-011.004			Periodicidad de Medición: Mensual
<p>Riesgos y controles:</p> <p>Los riesgos operativos están identificados en la matriz UPLAN-002-004.002</p> <p>Los riesgos de soborno están identificados en la matriz UPLAN-003-006.003</p>			

 FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD GOBIERNO DE EL SALVADOR	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

Documentos de referencia

- GT-UAPS-002-004 Procedimiento para la gestión de Insumos odontológicos y médicos.
- GT-UAPS-002-005 Procedimiento para la gestión de Insumos médicos por personal de enfermería.
- GT-UAPS-002-006 Procedimiento para la gestión de Insumos de limpieza y de oficina
- GT-UMET-002-003 Procedimiento de entrega informada.

Flujograma Proceso 1



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Proceso 2: Verificación de la atención médico, odontológica, de enfermería y laboratorio clínico

Objetivo del proceso

Asegurar la calidad, oportunidad y cumplimiento de los estándares establecidos en la prestación de los servicios médicos, odontológicos, de enfermería y laboratorio clínico, mediante la implementación de un proceso de supervisión y verificación sistematizada que permita identificar áreas de mejora, garantizar la satisfacción de los usuarios y promover la excelencia en la atención integral de salud.

Alcance del proceso

Este proceso aplica a las actividades que realizan los supervisores de todas las disciplinas, para verificar el cumplimiento de las normativas por parte del personal que labora en las unidades de salud durante los fines de semana, días festivos y nocturnos.

Responsable:

Supervisores médicos, odontólogos y de enfermería.

Jefatura UAPS

Recurso humano de las unidades de salud

Referencias Normativas

Ley Nacer con Cariño para un Parto Respetado y un Cuidado Cariñoso y Sensible para el Recién Nacido

Ley del Sistema Nacional Integrado de Salud

Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud

Ley especial para la constitución del fondo solidario para la salud (FOSALUD)

Ley del ejercicio de la profesión odontológica

Ley de vacunas

Política nacional de promoción de la Salud

Política nacional para el abordaje integral de las enfermedades no transmisibles

Norma técnica de atención en salud bucal (MINSAL)

Descripción

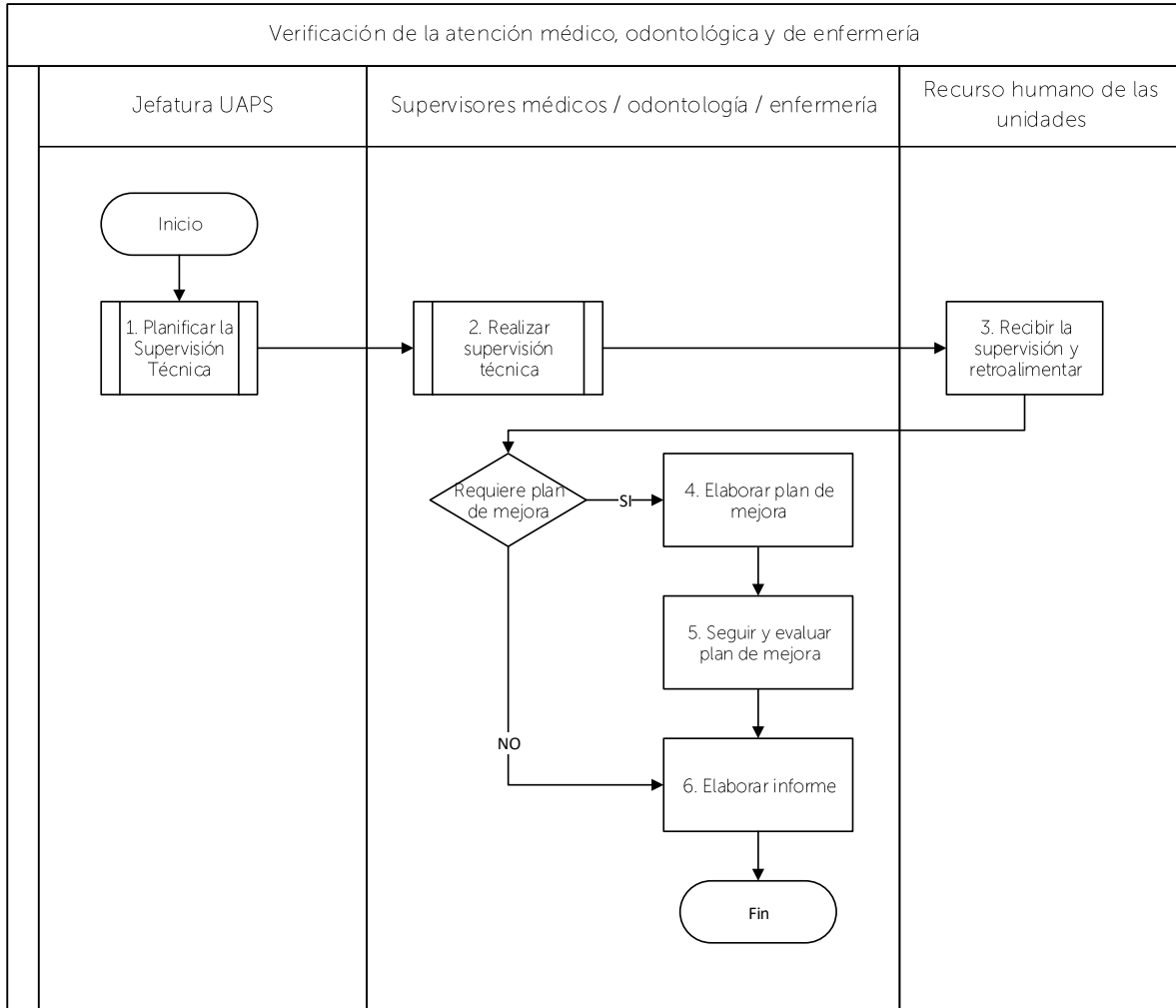
Responsable	No. de actividad	Actividad	Descripción
Jefatura UAPS	1	Planificar la Supervisión Técnica	Planeación de la supervisión multidisciplinaria periódicamente con objetivos específicos según necesidades institucional, elaboración de herramientas de evaluación como listas de chequeo, formatos y guías. Además de la actualización trimestral

 <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p>	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

			dependiendo de la tendencia de enfermedades epidemiológicas prevalentes. Se hace referencia al procedimiento: GT-UAPS-002-001 = Plan de Supervisión, monitoreo y seguimiento de la calidad de las atenciones en salud.
Supervisores médicos, odontología y enfermería	2	Realizar Supervisión Técnica.	Se realizará como un proceso continuo al recurso humano de las unidades de salud en horario extendido, a través de Observación directa, Revisión documental, Análisis de datos, Informe de supervisión, retroalimentación, Implementación de acciones de Mejora, Seguimiento y monitoreo al plan de mejora. GT-UAPS-002-002 = Supervisión, monitoreo y seguimiento de la calidad de las atenciones en salud.
Recurso humano de las unidades de salud	3	Recibir la supervisión y retroalimentar	Recibe cordialmente al equipo de supervisión y brinda la información e insumos solicitados por el equipo de supervisión tanto presencial como virtual, posteriormente recibe retroalimentación sobre los hallazgos de la supervisión técnica. Si requiere plan de mejora sigue actividad 4, si no, avanza a la actividad 5 GT-UAPS-002-002: Supervisión, monitoreo y seguimiento de la calidad de las atenciones en salud.
Supervisores médicos, odontología y enfermería	4	Elaborar el plan de Mejora	Elaboración del plan de mejora según hallazgos de la supervisión, el cual se anexará al informe de supervisión Mensual GT-UAPS-002-002 = Supervisión, monitoreo y seguimiento de la calidad de las atenciones en salud.
Supervisores médicos, odontología y enfermería	5	Seguir y evaluar Plan de mejora	Seguimiento y evaluación de plan de mejora, cuando amerite. GT-UAPS-002-002 Supervisión, monitoreo y seguimiento de la calidad de las atenciones en salud.
Supervisores médicos, odontología y enfermería	6	Elaborar informe	Se elabora el informe correspondiente.
Metas: 216 supervisiones a las Unidades de Salud con extensión de servicios FOSALUD.			
Indicador/es: Los indicadores se encuentran detallados en sus respectivas fichas en el documento UPLAN-002-011.004			Periodicidad de Medición: Mensual
Riesgos y controles: Los riesgos operativos están identificados en la matriz UPLAN-002-004.002 Los riesgos operativos están identificados en la matriz UPLAN-003-006.003			

 FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

Flujograma Proceso 2



Documentos de referencia

- GT-UAPS-002-001 = Plan de Supervisión, monitoreo y seguimiento de la calidad de las atenciones en salud.
- GT-UAPS-002-002 = Supervisión, monitoreo y seguimiento de la calidad de las atenciones en salud

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Proceso 3: Gestión de Quejas

Objetivo del proceso

Control y registro de las quejas de los servicios de salud, denuncias de irregularidades del Sistema de Gestión Antisoborno, denuncias de consumo de Tabaco en lugares no autorizados y denuncias de género.

Alcance del proceso

Este proceso aplica a la captación de quejas y denuncias generadas por una inconformidad de la población, las cuales son derivadas para su investigación o seguimiento a la unidad correspondiente.

Responsable

Jefe/a de la Unidad de Atención Primaria en Salud

Encargado/a de Quejas y denuncias.

Función de cumplimiento

Referencias Normativas

Ley especial para la constitución del fondo solidario para la salud (FOSALUD)

Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud

Ley para el control de tabaco

Ley anticorrupción

Política antisoborno de Fosalud

Descripción

Responsable	No. de actividad	Actividad	Descripción
Usuario/ denunciante	1	Exponer denuncia de irregularidades o queja.	Expone la denuncia de irregularidades, queja por los medios oficiales disponibles (correo electrónico, sitio web, teléfono).
Encargado/a de Quejas y denuncias	2	Recibir y registrar las quejas o denuncias	<p>Recibe y registra las quejas o denuncias y las clasifica.</p> <p>Si está relacionado a la prestación de servicios en los establecimientos de salud sigue actividad 3</p> <p>Si está relacionado a denuncias de soborno Se deriva al correo establecido para la función de cumplimiento y Sigue actividad 4</p> <p>Denuncias relacionadas a violencia de género sigue actividad 5</p> <p>Quejas o denuncias relacionado al consumo de tabaco en lugares no autorizados sigue actividad 6</p>

 FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

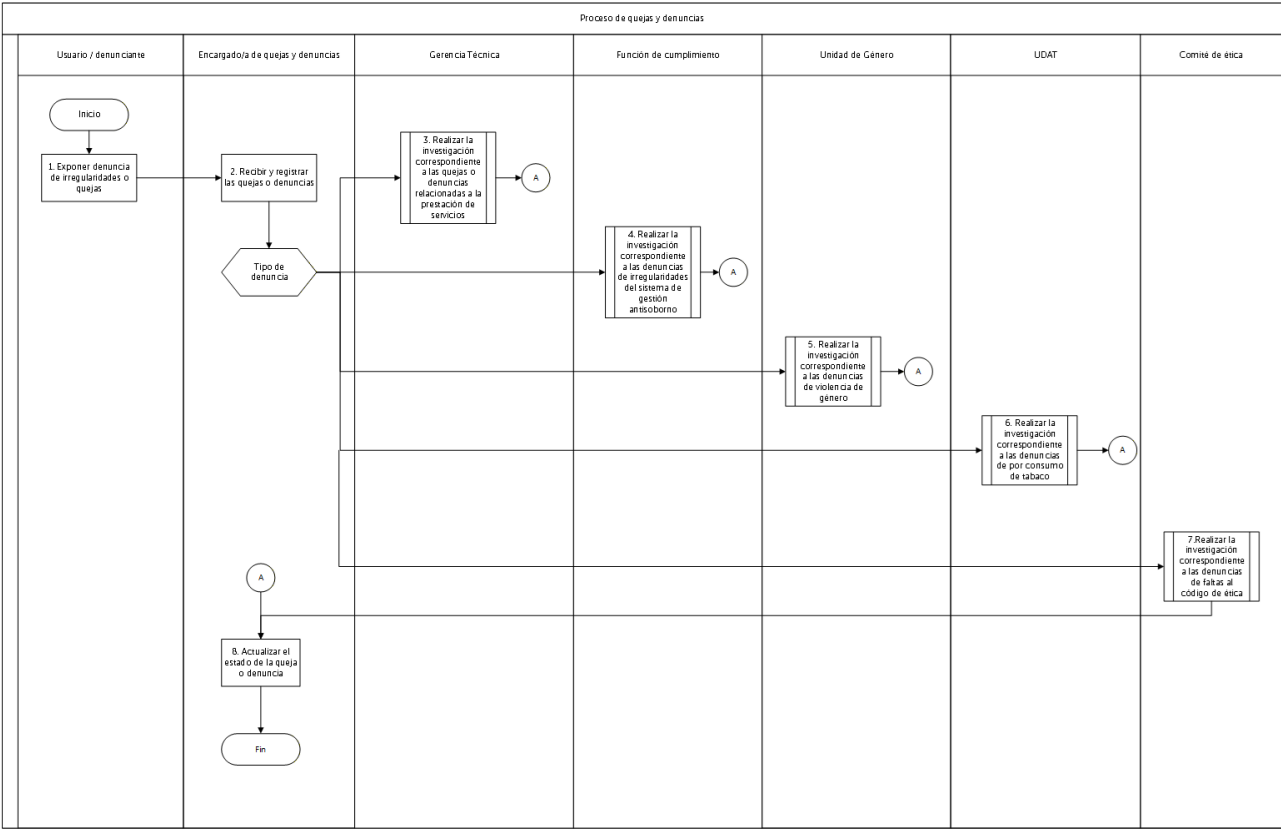
			Si está relacionado a faltas al código de ética, se derivará al Comité de ética institucional 7
GT	3	Realizar la investigación correspondiente a las quejas o denuncias relacionadas a la prestación de servicios en los establecimientos de salud	Procede de conformidad al procedimiento GT-UAPS-002-003 Procedimiento de investigación quejas de la población en la provisión de servicios. Sigue actividad 8
Función de cumplimiento	4	Realizar la investigación correspondiente a las denuncias de irregularidades del sistema de gestión antisoborno	Procede de conformidad al procedimiento OC-002-002 Procedimiento de investigación de denuncias de irregularidades. Sigue actividad 8
UGEN	5	Realizar la investigación correspondiente a las denuncias de violencia de género	Procede de conformidad al procedimiento GL-UGEN-002-003 Procedimiento para la atención a casos de violencia. Sigue actividad 8
UDAT	6	Realizar la investigación correspondiente a las denuncias consumo de tabaco en lugares no permitidos	Se procede según lineamientos de la Superintendencia de Regulación Sanitaria. Sigue actividad 8
Comité de ética	7	Realizar la investigación correspondiente a las denuncias de faltas al código de ética	Se procede de conformidad según Guía para la Recepción y Trámite de Denuncias conforme a la Ley de Ética Gubernamental GT-UAPS-002-003.006 institucional. Sigue actividad 8
Encargado/a de Quejas y denuncias	8	Actualizar estado de la queja o denuncia	Actualiza el estado de la queja o denuncia
Metas: 100% de quejas y denuncias derivadas a quien corresponda			
Indicador/es: Los indicadores se encuentran detallados en sus respectivas fichas en el documento UPLAN-002-011.004			Periodicidad de Medición: Mensual
Riesgos y controles: Los riesgos operativos están identificados en la matriz UPLAN-002-004.002 Los riesgos de soborno están identificados en la matriz UPLAN-003-006.003			

Documentos de referencia

- GT-UAPS-002-003.006 Guía para la Recepción y Trámite de Denuncias conforme a la Ley de Ética Gubernamental
- OC-002-002 Procedimiento de investigación de denuncias de irregularidades
- GT-UAPS-002-003 Procedimiento de investigación quejas de la población en la provisión de servicios.

 <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p>	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
		Versión:	4	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Manual de Procesos			
	Fondo Solidario para la Salud			

Flujograma Proceso 3



Periodicidad

La actualización del presente documento se realizará cada dos años o cuando se identifique la necesidad de su revisión y actualización, derivada de cambios normativos, organizacionales, operativos o de cualquier otra circunstancia que lo requiera.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

Control de Cambios

Versión	Fecha de cambio	Responsable	Tipo de modificación
1	Diciembre 2020	Jefe/a Unidad de Planificación	Versión original
2	Noviembre 2022	Jefe/a Unidad de Planificación	Actualización total del documento, realizando el levantamiento de todos los procesos de las diferentes Unidades Organizativas y Gerencia
3	Mayo 2025	Jefe/a Unidad de Planificación	Revisión de procesos y actividades incorporando elementos para la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno
4	Agosto 2026	Jefatura UAPS	<p>Revisión de procesos y actividades incorporando elementos para la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno: Alcance: Este manual no incluye al personal médico, odontólogo, de enfermería y otros profesionales de la rama de la salud que laboran en horario Minsal, además al personal de la clínica empresarial y los.</p> <p>Ficha de proceso 1: Provisión de servicios médicos, odontológicos, de laboratorio y de enfermería a la población.</p> <p>Actividad 1- Paciente se presenta a la Unidad de Salud en los horarios nocturnos, fines de semana y días festivos.</p> <p>Actividad 2: Se realiza registro del paciente de acuerdo con el servicio de salud que requiere (médico u odontológico) en el libro de anotación de usuario. Si requiere provisión de servicios de enfermería verificar la actividad 7. Si requiere provisión de servicios de laboratorio clínico verificar a la actividad 6. Si requiere entrega informada de medicamentos verificar la actividad 9</p> <p>Actividad 3: Encargado de archivo valida los datos personales del paciente según DUI, crea expediente clínico de pacientes de primera vez, crea firmas y usuarios electrónicos al profesional de salud si fuera necesario, realiza el agendamiento de pacientes a los médicos de la unidad de salud y digita los censos de consulta generados en SIS o físico en los sistemas pertinentes. Se hace referencia al Sistema de Información del Minsal.</p> <p>GT-UAPS-002-006 = Procedimiento para la gestión de Insumos de limpieza y de oficina</p> <p>Actividad 4 Registro en SIS de signos vitales y medidas antropométricas del paciente., Si no cuenta con sistema SIS activo por falla o actualización del sistema, falta de energía eléctricas, previamente reportado a soporte SIS, se registrará la información en el expediente clínico en físico.</p> <p>Se hace referencia a Norma Técnica jurídicas de MINSAL</p>

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

			<p>Actividad 5: Atención directa médicas u odontológicas, según selección de paciente motivo de consulta. Si no cuenta con sistema SIS activo por falla o actualización del sistema, falta de energía eléctricas, previamente reportado a soporte SIS, se registrará la información en el expediente clínico en físico. Si requiere indicación de exámenes de laboratorio sigue a la actividad 6. Si requiere entrega informada de medicamentos sigue actividad 9: Si requiere procedimientos de enfermería sigue actividad 7.</p> <p>Si requiere referencia sigue actividad 8</p> <p>Si no requiere exámenes de laboratorio, procedimientos de enfermería ni referencia al siguiente nivel se finaliza el proceso.</p> <p>Se hace referencia a Norma Técnica jurídicas de MINSAL, GT-UAPS-002-004 = Procedimiento para la gestión de Insumos odontológicos y médicos. Indar el 60% de atenciones, comparativo con las atenciones MINSAL en los mismos establecimientos.</p> <p>Actividad 6: Profesional de laboratorio clínico Toma de exámenes de laboratorio Recibe solicitudes verificables de exámenes de laboratorio indicados por médico u odontólogo MINSAL/FOSALUD, toma y recepción de muestras de laboratorio, realiza procesamiento de las muestras e ingresa resultados en el sistema.</p> <p>Se hace referencia a Norma Técnica jurídicas de MINSAL</p> <p>Actividad 7: Proveer servicios de enfermería según indicaciones médicas u odontológica. La provisión de servicios de enfermería, según indicaciones médicas u odontológica. como curación, inyección, vacunación, tamizaje neonatal, consejería, según plan médico u odontológico descrito en expediente clínico electrónico o físico si no tuviera sistema previamente reportado a soporte SIS Se hace referencia a Norma Técnica jurídicas de MINSAL GT-UAPS-002-005 = Procedimiento para la gestión de Insumos médicos por personal de enfermería.</p> <p>Actividad 8: Trasladar al paciente Recibe la notificación de referencia por indicación del médico coordinador en apoyo al SNIS según necesidad.</p> <p>Meta. Brindar el 60% de atenciones, comparativo con las atenciones MINSAL en los mismos establecimientos</p> <p>Agregar en flujograma la atención de Laboratorio Clínico</p> <p>Ficha de proceso 2: Verificación de la atención médico, odontológica, de enfermería y laboratorio clínico.</p> <p>Objetivo del proceso</p> <p>Asegurar la calidad, oportunidad y cumplimiento de los estándares establecidos en la prestación de los servicios médicos, odontológicos, de enfermería y laboratorio clínico, mediante la implementación de un proceso de supervisión y verificación sistematizada que permita</p>
--	--	--	--

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GT-UAPS-002	Unidad de Atención Primaria en Salud
			Versión:	4	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Manual de Procesos			
		Fondo Solidario para la Salud			

			<p>identificar áreas de mejora, garantizar la satisfacción de los usuarios y promover la excelencia en la atención integral de salud.</p> <p>Meta 216 supervisiones a las Unidades de Salud con extensión de servicios FOSALUD</p>
--	--	--	--