FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

Manual de Procesos

2026

Unidad de Compensaciones

FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

Manual de Procesos

San Salvador, agosto 2026

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 2025,
Fondo Solidario para la Salud (Fosalud)
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 Compensaciones ha emitido el "Manual de Procesos" Únicamente aplicara para el personal interno del Fondo Solidario para la Salud.

San Salvador. El Salvador, C.A.

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.

FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD — fosalud — Secretaría Consejo Directivo — EL SALVADOR, C.A.

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

Contenido

Ficha Catalográfica 1
Punto de Acta 2
Introducción 5
Objetivos 5
General 5
Específicos 5
Alcance 6
Responsabilidades 6
Siglas y Abreviaturas 6
Proceso 1: Verificación del Cumplimiento de la Jornada Laboral 7
Objetivo 7
Alcance 7
Responsable 7
Referencia Normativa 7
Definiciones 7
Descripción 8
Documentos de referencia 9
Flujograma Proceso 1 10
Proceso 2: Gestión de Cobertura 11
Objetivo 11
Alcance 11
Responsable 11
Referencia Normativa 11
Definiciones 11
Descripción 12
Documentos de referencia 12
Flujograma Proceso 2 13
Proceso 3: Gestión de Beneficios 14
Objetivo 14
Alcance 14
Responsable 14
Referencia Normativa 14
Definiciones 14
Descripción 14
Documentos de referencia 15
Flujograma Proceso 3 16
Proceso 4: Clima Laboral 17

Objetivo 17
Alcance 17
IResponsable 17
Referencia Normativa 17
Definiciones 17
Descripción 18
Documentos de referencia 18
Flujograma Proceso 4 19
Proceso 5: Gestión de correspondencia y atención al usuario 20
Objetivo 20
Alcance 20
Responsable 20
Referencia Normativa 20
Definiciones 20
Descripción 21
Documentos de referencia 21
Flujograma Proceso 5 22
Periodicidad 23
Control de Cambios 23

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 mantener 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.

El manual se encuentra sujeto a actualizaciones periódicas, para adaptarse a cambios organizacionales, tecnológicos o normativos, asegurando su relevancia y efectividad en todo momento.

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.
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 Compensaciones 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 de Talento Humano: Aprueba y proporciona visto bueno a los Procesos de Verificación del Cumplimiento de la Jornada Laboral, Gestión de Cobertura, Gestión de Beneficios, Clima Laboral y Gestión de Correspondencia y Atención al Usuario.

Unidad de Compensaciones: Elabora y ejecuta los procesos definidos en el presente Manual,

Consejo Directivo: Aprobación de Manuales.

Siglas y Abreviaturas

GTH: Gerencia de Talento Humano
UCOMP: Unidad de Compensaciones.
RIT: Reglamento Interno de Trabajo.
FOSALUD: Fondo Solidario para la Salud.
SATH: Sistema de Administración de Talento Humano
US: Unidad de Salud
GT: Gerencia Técnica
RIT: Reglamento Interno de Trabajo
CAPI: Centros de Atención a la Primera Infancia
UPLAN: Unidad de Planificación.

Proceso 1: Verificación del Cumplimiento de la Jornada Laboral

Objetivo Verificar el cumplimiento de la jornada laboral de manera transparente, generando los reportes de pago extraordinarios y descuentos según lo establecido en normativas vigentes, para ser entregados a la unidad de planillas.

Alcance Aplica desde la recepción de asistencia mensual, finalizando con la entrega de los reportes de pagos extraordinarios a la Unidad de Planillas

Responsable

Jefe/a de Unidad de Compensaciones
Colaborador/a Administrativo de la Unidad de Compensaciones

Referencia Normativa

Disposiciones Generales del Presupuesto
Reglamento Interno de Trabajo del Fosalud
Contrato Colectivo de Trabajo
Ley de Servicio Civil
Código de Trabajo
Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos
Ley Nacer con Cariño
Ley Crecer Juntos
Política antisoborno

Definiciones

Referente de zona: Es el colaborador administrativo de la Unidad de Compensaciones a cargo de establecimientos de salud.

Asistencia digital: información de control de marcación extraída por medio de los relojes biométricos

Asistencia manual: información de control de marcación de forma manual, cuando en el establecimiento no cuenta con reloj biométrico o exista un inconveniente para la marcación digital

Pagos extraordinarios: retribución generada bajo el concepto de nocturnidad, turnos complementarios, festivos, asueto y turnos adicionales.

Gestión administrativa: todos los documentos que gestiona el personal ante la Unidad de Compensaciones, siendo licencias, permisos, cambios de turnos y compensatorios.

Descripción

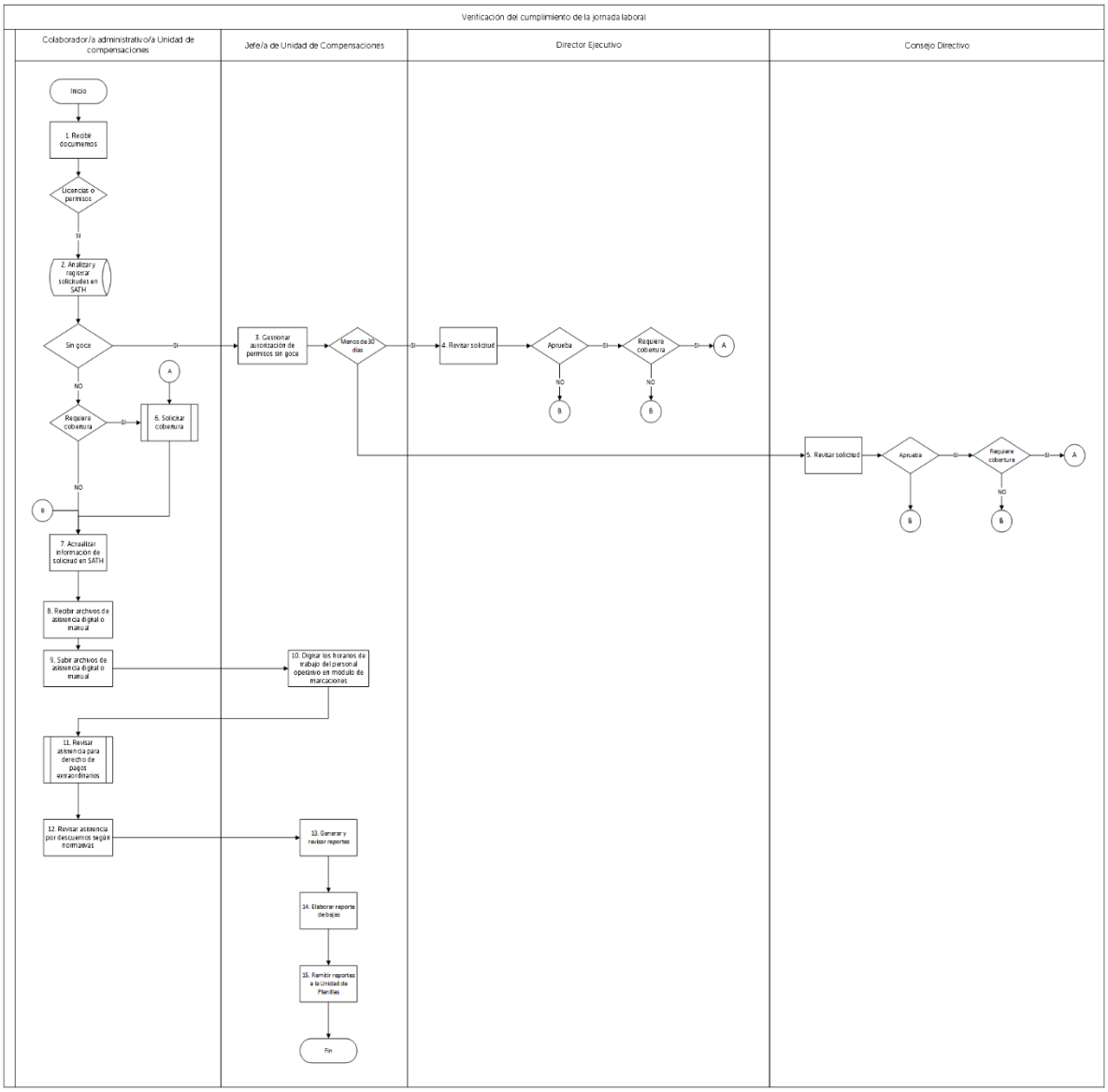
Responsable	No.	Actividad	Descripción
Colaborador/a administrativo/a Unidad de Compensaciones	1	Recibir documentos	Recepción de documentos de gestiones administrativas. Si son solicitudes de licencia o permisos sigue paso 2, si es verificación de asistencia avanza a paso 8
Colaborador/a administrativo/a Unidad de Compensaciones	2	Analizar y registrar solicitudes en SATH	Analiza y registra en SATH las solicitudes de permisos y licencias según procedimiento GTH-UCOMP-002-001. Si es permiso sin goce de salario sigue paso 3, si es permiso o licencia con goce de salario y necesita cobertura sigue paso 6, si no, avanza a paso 7
Jefe/a de Unidad de Compensaciones	3	Gestionar autorización de permisos sin goce de salario	La gestión de autorización de permisos sin goce de salario se realiza en dos formas: • Si los permisos son menos a 30 días se pasa a aprobación de Dirección Ejecutiva (Sigue paso 4) • Cuando sean mayores a 30 días se pasan a Consejo Directivo (avanza a paso 5)
Dirección Ejecutiva	4	Revisar la solicitud	Revisa la solicitud, decide si se aprueba o no la solicitud. Si requiere cobertura avanza a paso 6, si no avanza a paso 7
Consejo Directivo	5	Revisar la solicitud	Revisa la solicitud, aprueba o no, la solicitud. Si requiere cobertura sigue paso 6, si no avanza a paso 7
Colaborador/a administrativo/a Unidad de Compensaciones	6	Solicitar cobertura	Para las solicitudes que requieren cobertura se sigue el proceso No. 2 de este manual y el procedimiento GTH-UCOMP-002-002
Colaborador/a administrativo/a Unidad de Compensaciones	7	Actualizar información de solicitud en SATH	Actualiza en el SATH, el estado de la solicitud de la siguiente manera: • Autorizado • No autorizado • En proceso (mientras se gestiona el permiso o la cobertura)
Colaborador/a administrativo/a Unidad de Compensaciones	8	Recibir archivos de asistencia digital o manual	Se recibe archivo digital en formato algo (posteriormente a extensión .dat) o asistencial manual, en los primeros 3 días calendarios de cada mes.
Colaborador/a administrativo/a Unidad de Compensaciones	9	Subir archivo de asistencia digital en SATH	La asistencia digital se carga en el SATH y se revisa en el módulo de marcaciones

Jefe/a de Unidad de Compensaciones	10	Digitar los horarios de trabajo del personal operativo en módulo de marcaciones	Se digitan los horarios de trabajo del personal operativo, en el módulo de marcaciones
Colaborador/a administrativo/a Unidad de Compensaciones	11	Revisar asistencia para derecho de pagos extraordinarios	En ambas modalidades de asistencia se revisa lo siguiente: • Cantidad de turnos realizados para determinar el pago extraordinario (nocturnidad, complementarios, festivos y asueto) • Gestión administrativa (licencias, permisos, cambio de turno y compensatorio). Se realiza el procedimiento GTH-UCOMP-002-003
Colaborador/a administrativo/a Unidad de Compensaciones	12	Revisar asistencia por descuentos según normativa	Se revisan las asistencias para aplicar descuento, según el siguiente detalle: • Llegadas tardías y salidas anticipadas • Ausencia y omisiones de marcaciones • Cambio de horario
Jefe/a de Unidad de Compensaciones	13	Generar y revisar reportes	Genera, revisa y consolida la información de los reportes de ingreso de pagos extraordinarios y reintegros de personal permanente e interinos, de omisiones de marcación, de llegadas tardías, para remitir a la Unidad de Planillas.
Jefe/a de Unidad de Compensaciones	14	Elaborar reporte de bajas	Consolida la información de renuncias y otras bajas como abandonos o terminación de relación laboral para ser remito a la Unidad de Planillas.
Jefe/a de Unidad de Compensaciones	15	Remitir reportes a la Unidad de Planillas	Envía reportes generados a la Unidad de Planillas
	Meta: 95% de solicitudes procesadas		
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

- GTH-UCOMP-002-001 Procedimiento de Gestión Administrativa
- GTH-UCOMP-002-002 Procedimiento de Sala Situacional
- GTH-UCOMP-002-003 Procedimiento de Pagos Extraordinarios

Flujograma Proceso 1



Proceso 2: Gestión de Cobertura

Objetivo

Gestionar las coberturas de manera transparente derivadas de inasistencia por licencias, permisos, incapacidades médicas o ausencias, con la finalidad de brindar la continuidad de los servicios de salud a la población.

Alcance

Aplica desde la solicitud de cobertura programa y emergente reportadas por el personal operativo, finalizando con la búsqueda del personal según el cargo, efectuando el registro en SATH de los casos atendidos.

Responsable

Jefe/a de Unidad de Compensaciones
Colaborador/a Administrativo de la Unidad de Compensaciones
Auxiliar Administrativo de la Unidad de Compensaciones
Recepcionista de región

Referencia Normativa

Reglamento Interno de Trabajo del Fosalud
Contrato Colectivo de Trabajo
Código de Trabajo
Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos
Ley Crecer Juntos
Política antisoborno

Definiciones

Cobertura: Procedimiento en el cual, al existir la ausencia de un empleado a su turno, se asigna a otra persona para la continuidad de servicio de salud.

Casos emergentes: Ausencias que son notificadas el mismo día del turno y/o no son reportadas con la anticipación como son establecidas en normativas internas.

Casos programados: Solicitudes de permisos, licencias y compensatorio tramitadas según lo establecido en normativa interna.

Continuidad del servicio: Prestación continua de los servicios de salud a la población con el equipo básico en los horarios establecidos para Fosalud.

Turno adicional: Turno realizado por solicitud de cobertura.

Referente de zona: Es el Colaborador/a Administrativo de la Unidad de Compensaciones a cargo de una región o un tipo de servicio según establecido de salud.

Pagos extraordinarios: Retribución generada bajo el concepto de nocturnidad, turnos complementarios, festivos, asueto y turnos adicionales

Gestión administrativa: solicitudes por parte del personal sobre licencias, permisos, cambios de turnos y compensatorios.

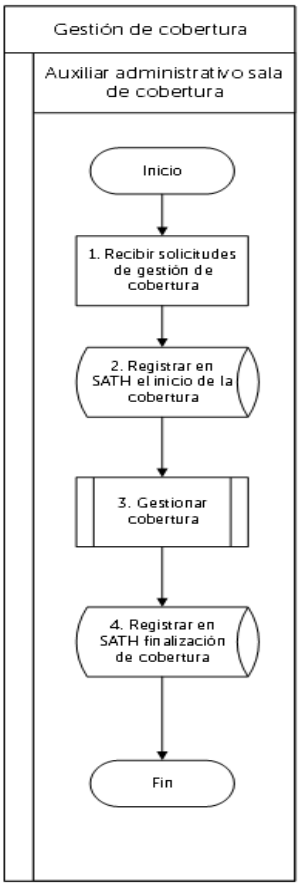
Descripción

Responsable	No.	Actividad	Descripción
Auxiliar Administrativo Sala de cobertura	1	Recibir solicitudes de gestión de cobertura	Recibe de los referentes de zona las solicitudes de permisos, licencias y compensatorios programadas que requieren cobertura, o a través de llamada telefónica los casos emergentes como incapacidades médicas, entre otros.
Auxiliar Administrativo Sala de cobertura	2	Registrar en SATH el inicio de la cobertura	Se registra en el módulo de Sala Situacional del SATH los casos programadas y emergentes.
Auxiliar Administrativo Sala de cobertura	3	Gestionar la cobertura	Realiza la búsqueda de candidato según cargo y establecimiento de salud en SATH, según referencia al procedimiento GTH-UCOMP-002-002
Auxiliar Administrativo Sala de cobertura	4	Registrar en SATH finalización de cobertura	Registra la información de cobertura en SATH y cierra el caso.
	Meta: *88% de coberturas realizadas		
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

- GTH-UCOMP-002-002 Procedimiento de Sala Situacional

Flujograma Proceso 2



Proceso 3: Gestión de Beneficios

Objetivo

Asegurar que el personal goce de los beneficios institucionales gestionados por la Unidad de Compensaciones de forma ágil y transparente.

.

Alcance

Inicia desde la identificación de necesidades de los beneficios basando en las normativas internas y asignación presupuestaria, hasta la entrega del beneficio

Responsable

Jefe/a de Unidad de Compensaciones
Colaborador/a Administrativo de la Unidad de Compensaciones
Auxiliar Administrativo de la Unidad de Compensaciones

Referencia Normativa

Reglamento Interno de Trabajo del Fosalud
Contrato Colectivo de Trabajo
Código de Trabajo
Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos
Ley Crecer Juntos
Política antisoborno

Definiciones

Subsidio de anteojos: Beneficio económico por la adquisición de anteojos

Descripción

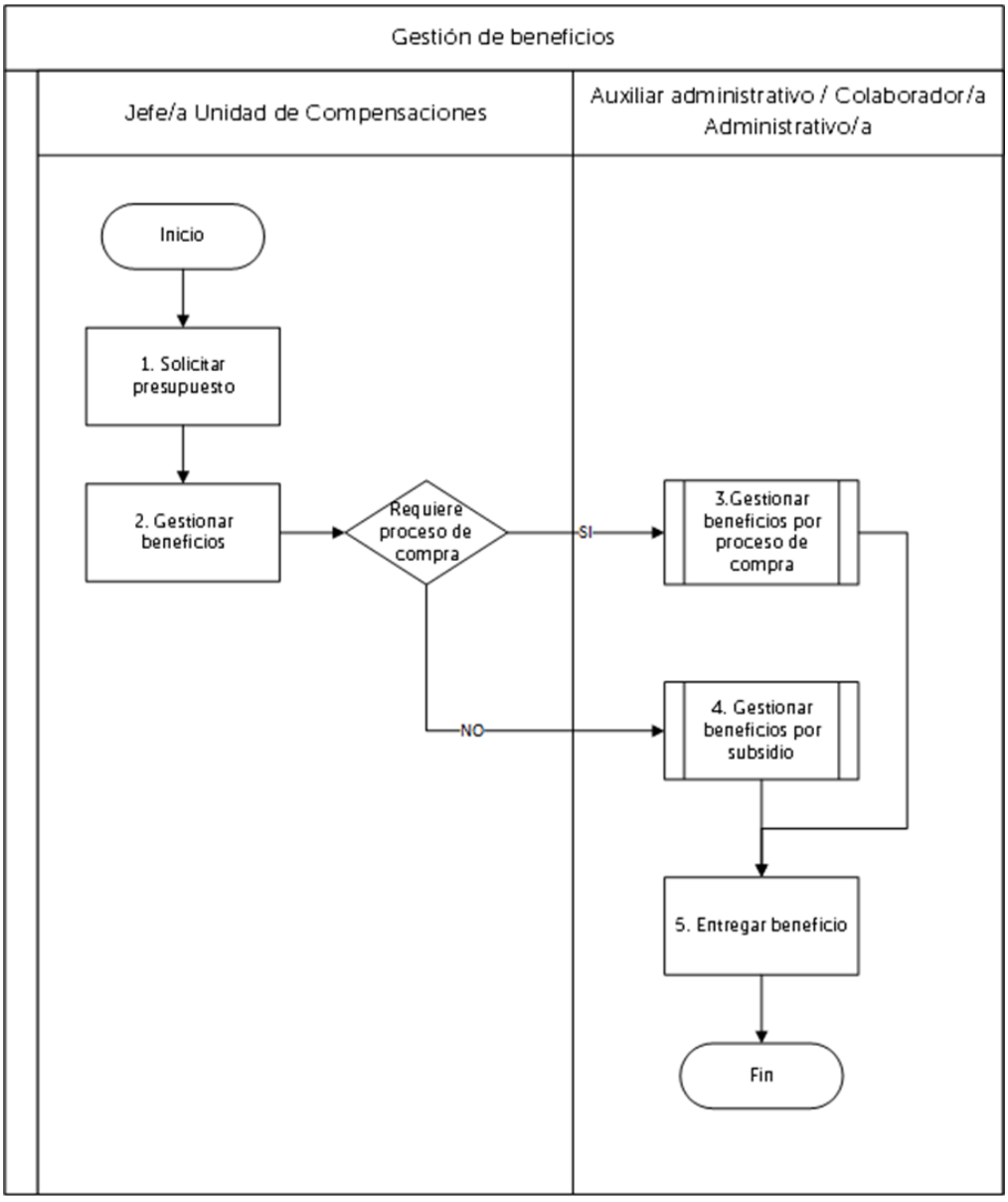
Responsable	No. de actividad	Actividad	Descripción
Jefe/a de Unidad de Compensaciones	1	Solicitar presupuesto para beneficios	Incorpora al presupuesto anual de la Unidad de Compensaciones los fondos para beneficios.
Jefe/a de Unidad de Compensaciones	2	Gestionar beneficios	Si se requiere proceso de compra sigue paso 3, si no, avanza a paso 4
Colaborador/a administrativo/a Auxiliar administrativo	3	Gestionar beneficios por proceso de compra	En los casos de beneficios adquiridos por la UCP (carnet institucional, uniformes y seguro de vida), se incorporan las necesidades a la PAC. Se realiza de conformidad al procedimiento GA-UCP-002-002

Colaborador/a administrativo/a Auxiliar administrativo	4	Gestionar los beneficios por subsidio	En los casos de los beneficios de CAPI y anteojos es a petición del empleado que hará uso del beneficio. De acuerdo al Procedimiento para beneficios (GTH-UCOMP-002-004).
Administrador/a de contrato Colaborador/ar administrativo/ Auxiliar administrativo	5	Entregar de beneficio	Logística para la entrega del beneficio
	Meta: *95 % de cumplimiento de entrega de subsidio del personal 95% de entrega de la prestación económica CAPI 98% de ejecución financiera de los beneficios		
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

- GTH-UCOMP-002-004 Procedimiento de beneficios

Flujograma Proceso 3



Proceso 4: Clima Laboral

Objetivo

Elaborar el diagnóstico para la obtención de resultados de forma transparente y confidencial para la implementación de acciones de mejora.

Alcance

Inicia con la selección de una herramienta de evaluación para el diagnóstico de clima laboral institucional y finaliza con el desarrollo del plan de mejora que incluye la implementación de acciones de mejora de clima laboral dirigido a todo el personal, mediante intervenciones, jornadas de salud mental, charlas, talleres, capacitaciones, seguimiento y monitoreo de las acciones implementadas.

Responsable

Jefe/a de Unidad de Compensaciones
Gerente de Talento Humano

Referencia Normativa

Reglamento Interno de Trabajo del Fosalud
Código de Ética

Definiciones

Clima Laboral: Hace referencia al entorno psicológico, organizacional y humano en el que se dan las relaciones de trabajo y que crea un ambiente laboral específico que puede motivar a los trabajadores o afectar su desempeño.

Plan de acción: Conjunto de acciones destinadas a mejorar la productividad, la motivación y satisfacción de los empleados en su lugar de trabajo.

Diagnóstico de clima laboral: Es un documento que proporciona a la institución los resultados de los aspectos de mejora del clima laboral.

Jornadas de salud mental: Son acciones que generan bienestar integral en los trabajadores y se proponen por lo menos dos jornadas al año.

Charlas: Es una acción o conjunto de actividades para impartir temas específicos en bienestar del personal.

Talleres: Es una acción planificada y estructurada orientada a mejorar las condiciones del clima laboral del personal.

Divulgación: Brindar información a todo el personal sobre aspectos de clima laboral.

Encuesta: Es un método cuantitativo mediante el cual el investigador plantea un conjunto de preguntas con respuestas múltiples y cerradas

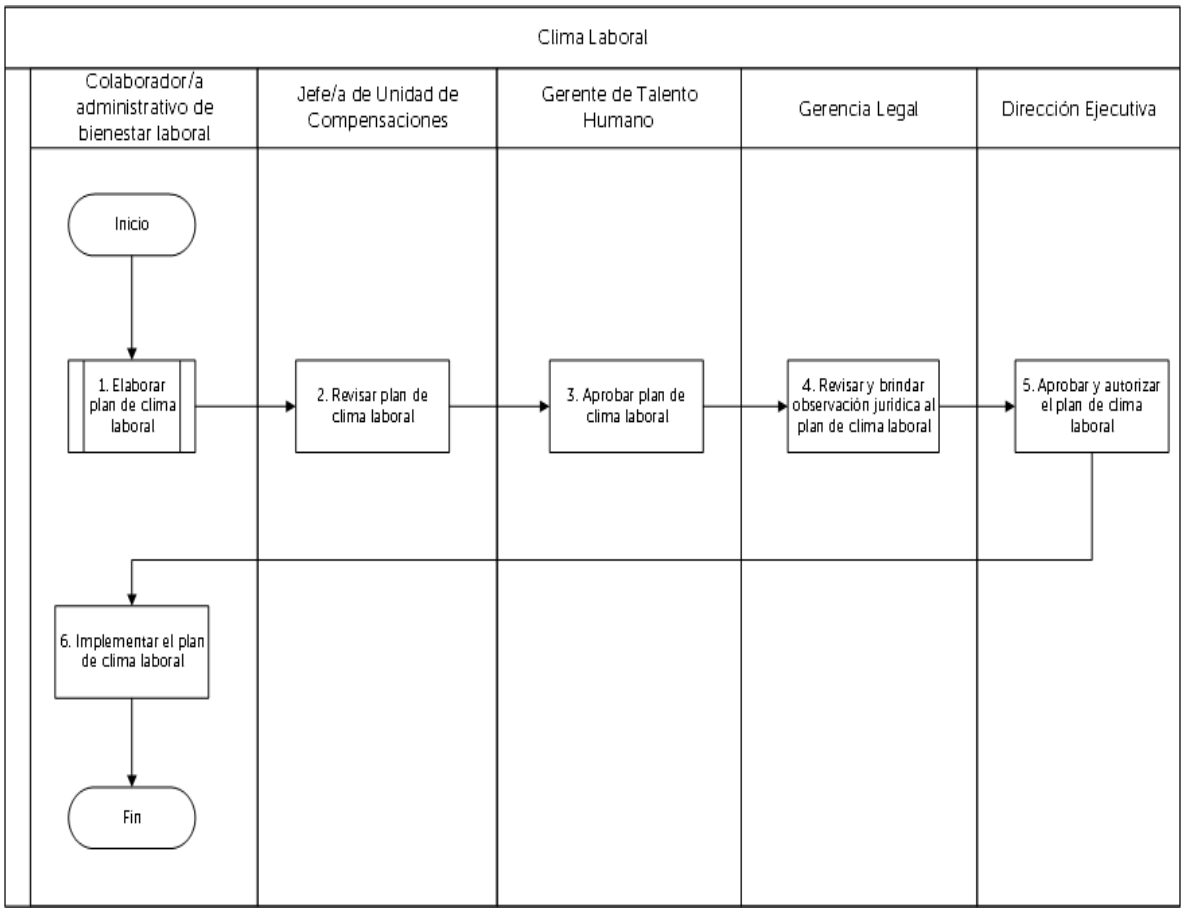
Descripción

Responsable	No. de actividad	Actividad	Descripción
Jefe/a de Unidad de Compensaciones	1	Elaborar plan de clima laboral	El Plan de Clima laboral contiene tres fases: 1. Elaboración del diagnóstico de clima laboral, 2. Obtención y análisis de los resultados y 3. Elaboración e implantación del "Plan de Acción de Mejora de Clima Laboral". De conformidad al procedimiento GTH-UCOMP-002-005
Jefe/a de Unidad de Compensaciones	2	Revisar plan de clima laboral	Revisa el documento "Plan de Clima Laboral", previo a aprobación.
Gerente de Talento Humano	3	Aprobar plan de clima laboral	Aprueba el documento del Plan de Clima Laboral para dar inicio con la implementación de las actividades programadas.
Gerencia Legal	4	Revisar y brindar observación jurídica al Plan de Clima Laboral	Revisa aspectos jurídicos del contenido del plan, para someterlo a aprobación de Dirección Ejecutiva.
Dirección Ejecutiva	5	Aprobar y autorizar el Plan de Clima Laboral	Todo documento debe ser aprobado y autorizado para garantizar su validez y cumplir con los requisitos legales y normativos aplicables.
Jefe/a de Unidad de Compensaciones	6	Implementar el Plan de clima laboral	Implementa el plan de clima laboral
	Meta: *90% en el cumplimiento del Plan de clima laboral		
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

- GTH-UCOMP-002-005 Procedimiento para la Elaboración del Plan de Clima Laboral

Flujograma Proceso 4



Proceso 5: Gestión de correspondencia y atención al usuario

Objetivo

Brindar un servicio eficiente y cortés para canalizar llamadas y visitas hacia el área correcta, reduciendo los tiempos de espera y garantizando la satisfacción del usuario.

Alcance

Aplica desde la atención al usuario ya sea de manera presencial o por llamada telefónica, finalizando con la entrega de documentos a Dirección Ejecutiva, Gerencias y Unidades Organizativas.

Responsable

Jefe/a de Unidad de Compensaciones
Recepcionistas

Referencia Normativa

Disposiciones Generales del Presupuesto
Reglamento Interno de Trabajo del Fosalud
Contrato Colectivo de Trabajo
Código de Trabajo
Ley de Procesos Administrativos
Política antisoborno

Definiciones

Atención: Acción de brindar asistencia, orientación a una persona, respondiendo de manera adecuada a sus necesidades, consultas o solicitudes.

Canalizar: Dirigir, orientar o trasladar una llamada, solicitud, información, persona o situación hacia la unidad organizativa correspondiente para su adecuada atención o resolución.

Registro de correspondencia: Proceso de control y anotación de los documentos, cartas, paquetes, correos o comunicaciones que se reciben y envían dentro de la institución. Este registro permite llevar un orden adecuado de la información, facilitando el seguimiento, control y distribución de la correspondencia hacia las unidades correspondientes de manera organizada y eficiente.

Constancias laborales: Documento generado a solicitud del personal de FOSALUD y personas por prestación de servicios profesionales en el cual se detallará información del personal relativa a tiempo laboral, salario u otra, en caso aplique.

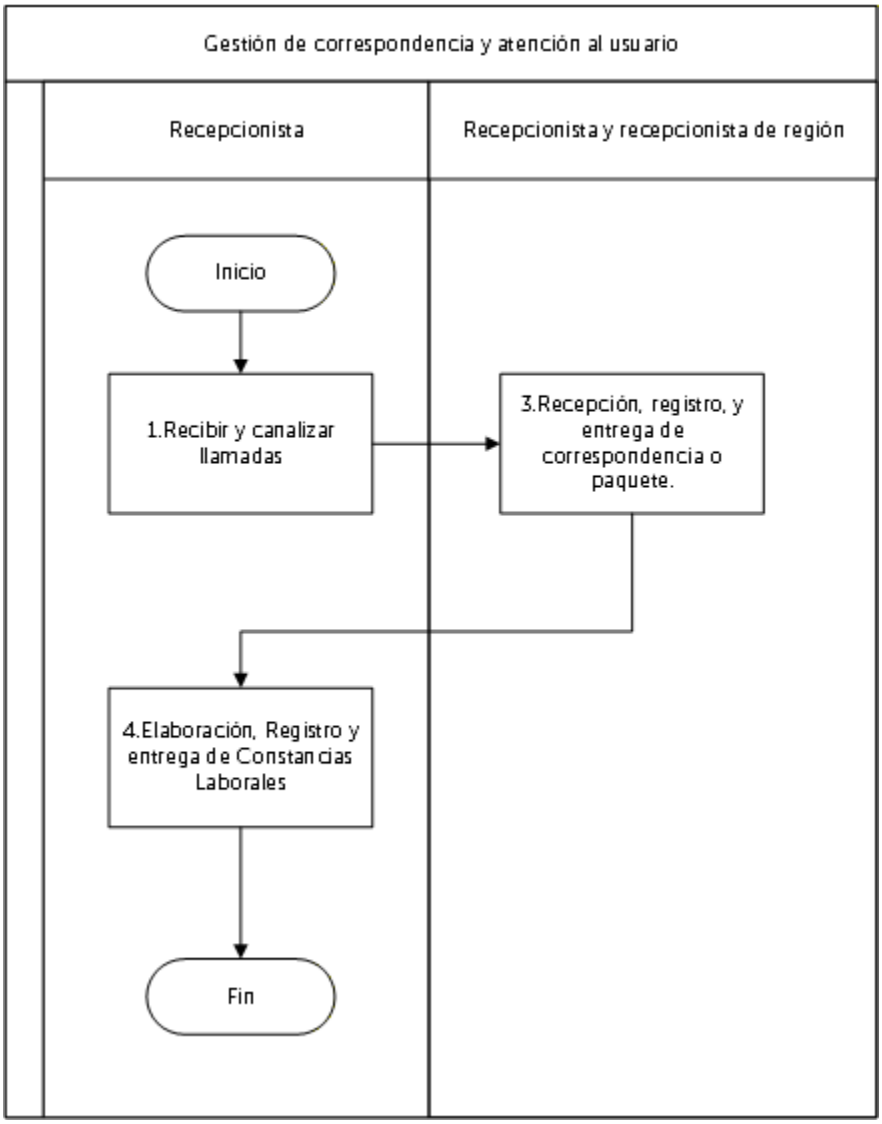
Descripción

Responsable	No. de actividad	Actividad	Descripción
Recepcionista	1	Recibir y canalizar llamadas	Recibir llamadas telefónicas que entran en conmutador y direccionarlas a las gerencias o unidad organizado donde es solicitado de conformidad al procedimiento procedimiento GTH-UCOMP-002-006
Recepcionista	2	Atención de usuarios o visitantes	Atender y orientar a usuarios interinos y visitantes de manera cordial según el trámite a realizar
Recepcionista y recepcionista de región	3	Recepción, registro, y entrega de correspondencia o paquete.	Recibir documentos y/o paquetes de usuarios internos y externos, para la entrega correspondientes a las gerencias o unidad organizativas de las oficinas administrativas.
Recepcionista	4	Elaboración, Registro y entrega de Constancias Laborales	Según solicitud del empleado o personas por prestación de servicios, se elabora y entrega constancias laborales.
	Meta: 98% de registro de solicitudes de constancias de salario		
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

- GTH-UCOMP-002-006 Procedimiento Atención al usuario y recepción institucional
- GTH-UCOMP-002-006.001 Constancias laborales

Flujograma Proceso 5



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.

Control de Cambios

Versión	Fecha de cambio	Responsable	Tipo de modificación
1	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	Jefe/a Unidad de Compensaciones	-Siglas y abreviaturas: se agregó CAPI y RIT - Proceso 2 en responsabilidades: se agregó el cargo de recepcionista de región -Proceso 4 Objetivo: se incorpora la transparencia y confidencialidad En responsabilidades se sustituyó el cago por GTH, Definiciones: se elimina intervenciones y capacitaciones Cuadro de Descripción: Se elimina el cargo de colaborador y se agrega jefatura. -En los procesos 1, 2 y 3 en referencia normativo: se agregó la política antisoborno -Se incorpora proceso 5 Gestión de correspondencia y atención a usuario