



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

Procedimiento de Atención al Usuario y Recepción Institucional

2026

Unidad de Compensaciones

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GTH-UCOMP-002-006	Unidad de Compensaciones
			Versión:	1	
			Vigencia:	junio 2026	
		Procedimiento de atención al usuario y recepción institucional			
		Fondo Solidario para la Salud			



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

Procedimiento de Atención al Usuario y Recepción Institucional

San Salvador, junio 2026

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GTH-UCOMP-002-006	Unidad de Compensaciones
			Versión:	1	
			Vigencia:	junio 2026	
		Procedimiento de atención al usuario y recepción institucional			
		Fondo Solidario para la Salud			

Ficha Catalográfica

Año 2026, Fondo Solidario para la Salud (Fosalud).

Procedimiento de Atención al Usuario y Recepción Institucional

Reproducción: parcial

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

Página oficial: <http://fosalud.gob.sv/marco-institucional/>

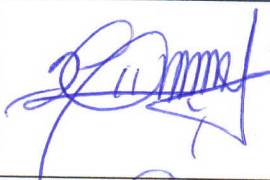
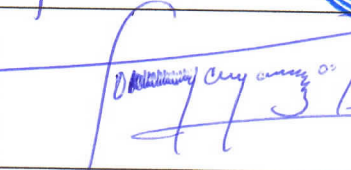
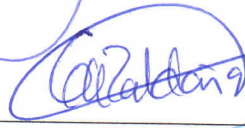
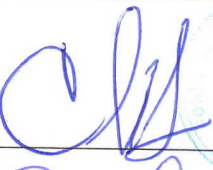
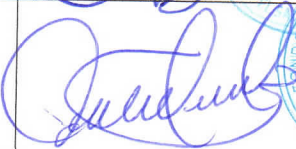
El Salvador, Dirección del Fondo Solidario para la Salud,

La Unidad de Compensaciones ha emitido el "Procedimiento de Atención al Usuario y Recepción Institucional" Únicamente aplicará para el personal del Fondo Solidario para la Salud.

San Salvador. El Salvador, C.A.

 FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD GOBIERNO DE EL SALVADOR	Clasificación	Código:	GTH-UCOMP-002-006	Unidad de Compensaciones
		Versión:	1	
		Vigencia:	junio 2026	
	Procedimiento de atención al usuario y recepción institucional			
Fondo Solidario para la Salud				

Autoridades

Estado	Nombre	Firma y/o Sello
Elaborado	Licda. Carina Elizabeth Canjura Hernández Jefa de Unidad de Compensaciones	 
Revisado	Licda. Ámbar Fiorella Chávez Abarca Gerente de Talento Humano	 
Revisado	Licda. Gloria Leonor Zaldaña Gómez Jefa de Unidad de Planificación	 
Revisión Legal	Licda. Roxana Carolina Zeledon Cortez Gerente Legal	 
Aprobado	Dra. Karla Marina Díaz de Naves. Directora Ejecutiva, Ad-honorem	 

Equipo Técnico:
Unidad de Compensaciones

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GTH-UCOMP-002-006	Unidad de Compensaciones
			Versión:	1	
			Vigencia:	junio 2026	
		Procedimiento de atención al usuario y recepción institucional			
		Fondo Solidario para la Salud			

Contenido

Ficha Catalográfica.....	1
Autoridades	2
Introducción	4
Objetivos.....	4
General.....	4
Específicos	4
Alcance	4
Responsables.....	4
Normativa aplicable	5
Siglas y Abreviaturas.....	5
Definiciones	5
Procedimiento.....	6
Flujograma.....	10
Documentos de referencia	10
Periodicidad	10
Control de Cambios	10

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GTH-UCOMP-002-006	Unidad de Compensaciones
			Versión:	1	
			Vigencia:	junio 2026	
		Procedimiento de atención al usuario y recepción institucional			
		Fondo Solidario para la Salud			

Introducción

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer las funciones, responsabilidades y lineamientos del área de recepción del Fondo Solidario para la Salud, garantizando una atención eficiente, cordial y organizada a los visitantes y personal interno. Asimismo, busca asegurar una adecuada comunicación, control de ingreso, distribución y manejo de información y documentación, contribuyendo al buen funcionamiento de la institución.

El área de recepción representa la primera imagen de la institución, por lo que el personal encargado debe actuar con profesionalismo, responsabilidad y amabilidad contribuyendo al buen funcionamiento de las demás unidades organizativas.

Objetivos

General

Definir procedimientos estandarizados de operatividad eficientes, cordial y organizada asegurando una atención rápida de visitantes, personal interno, transparente y eficiente para la recepción de documentos dirigidos a las diferentes unidades o áreas de la institución.

Específicos

- Brindar atención oportuna y amable a todas las personas que ingresen o se comuniquen con la institución.
- Canalizar llamadas, consultas y solicitudes hacia las áreas correspondientes.
- Garantizar el manejo correcto y confidencial de la información y documentación recibida.
- Recepcionar, registrar y distribuir correspondencia y/o paquetes que lleguen a la Institución, con el objetivo de facilitar una respuesta oportuna y manteniendo la confidencialidad de la información
- Elaborar, registrar y entregar constancias laborales, gestionando las firmas correspondientes con Gerencia de Talento Humano y Gerencia Financiera, para que sean entregadas de manera oportuna según programación de trámites Institucionales.

Alcance

El presente procedimiento está dirigido al personal destacado en la recepción de la sede Central de FOSALUD y regiones.

Responsables

- Jefe/a de Unidad de Compensaciones.
- Recepcionista.
- Recepcionista Regional.

 FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD GOBIERNO DE EL SALVADOR	Clasificación	Código:	GTH-UCOMP-002-006	Unidad de Compensaciones
		Versión:	1	
		Vigencia:	junio 2026	
	Procedimiento de atención al usuario y recepción institucional			
	Fondo Solidario para la Salud			

Normativa aplicable

- Ley Especial para la Constitución del Fondo Solidario para la Salud.
- Ley de Procedimiento Administrativos.
- Reglamento Interno de Trabajo del Fosalud.
- Contrato colectivo de trabajo
- Código de Trabajo
- Código de Ética de Fosalud
- Política antisoborno
- Ley de Ética Gubernamental

Siglas y Abreviaturas

UCOMP:	Unidad de Compensaciones.
RIT:	Reglamento Interno de Trabajo.
FOSALUD:	Fondo Solidario para la Salud.
US:	Unidad de Salud
DUI:	Documento Unico de Identidad
SATH:	Sistema de Administración de Talento Humano
PSP:	Prestación de Servicios Profesionales
UAMPI:	Unidad de Atención Integral Materno Perinatal e Infantil
UEM:	Unidad de Emergencias Médicas
UEPI:	Unidad de Epidemiología
GT:	Gerencia Técnica
UAPS:	Unidad de Atención Primaria en Salud

Definiciones

1. **Area de Recepción:** Personal encargado de recibir, orientar y atender a los visitantes de las instalaciones, así como también de canalizar llamadas telefónicas y documentación recibida a las demás unidades organizativas
2. **Atención:** Acción de brindar asistencia, orientación a una persona, respondiendo de manera adecuada a sus necesidades, consultas o solicitudes.
3. **Canalizar:** Dirigir, orientar o trasladar una llamada, solicitud, información, persona o situación hacia la unidad organizativa correspondiente para su adecuada atención o resolución.
4. **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.

 FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small>	Clasificación	Código:	GTH-UCOMP-002-006	Unidad de Compensaciones
		Versión:	1	
		Vigencia:	junio 2026	
	Procedimiento de atención al usuario y recepción institucional			
	Fondo Solidario para la Salud			

5. **Distribuir correspondencia:** Acción de entregar, repartir o hacer llegar los documentos, cartas, paquetes o comunicaciones recibidas a las personas, áreas o unidades organizativas correspondientes dentro de la institución. Este proceso garantiza que la información llegue de manera correcta, oportuna y organizada a su destino, facilitando la comunicación y el buen funcionamiento institucional.
6. **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.
7. **Trámite:** Gestión o diligencia administrativa que realiza una persona ante una institución pública o privada con el propósito de solicitar, entregar, gestionar o resolver un asunto específico, cumpliendo los requisitos establecidos.

Procedimiento

Responsable	No.	Actividad	Descripción	Evidencia
Recibir y canalizar llamadas				
Recepcionista	1	Consulta la base de contactos	Consulta la base de datos de contactos institucional en el SATH.	Agenda SATH.
Recepcionista	2	Recibir llamada telefónica	Atiende llamada telefónica que entra en conmutador saludando e identificando la Institución de manera cordial.	Recepción de llamadas telefónicas
Recepcionista	3	Canalizar llamada telefónica	Opera el conmutador y dirige la llamada telefónica a la Gerencia o unidad correspondiente	Recepción de llamadas telefónicas
Atención de Usuarios o visitantes				
Recepcionista	1	Recepción de usuarios o visitantes	Da la bienvenida a los usuarios o visitantes de las instalaciones de FOSALUD y consulta el trámite que desean realizar, verificando si este es de carácter personal o en representación de un tercero. En caso de actuar en nombre de otra persona, deberá presentar la autorización correspondiente cuando el proceso o procedimiento específico así lo requiera, como en los casos de	Registro de visitas

 <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	Clasificación	Código:	GTH-UCOMP-002-006	Unidad de Compensaciones
		Versión:	1	
		Vigencia:	junio 2026	
	Procedimiento de atención al usuario y recepción institucional			
	Fondo Solidario para la Salud			

			emisión de constancias laborales, salariales o de tiempo de servicio.	
Recepcionista	2	Registro de usuarios o visitantes	<p>Solicita a los usuarios o visitantes externos el DUI para efectuar el registro de la visita. En el caso del personal interno de la institución, únicamente se solicitará el número de expediente o número de carné institucional.</p> <p>El registro de la visita deberá contener como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombres completos del visitante. • Unidad y persona por visitar. • Número de DUI del visitante externo. • Número de carné o expediente del personal interno. • Trámite o gestión a realizar. • Fecha de la visita. • Hora de ingreso. • Hora de salida (si aplica). 	Registro de visitas
Recepcionista	3	Contacto a unidad o persona visitada	Por medio del conmutador, se establece comunicación con la unidad organizativa o con la persona a visitar, a fin de confirmar la atención del visitante e indicar si este puede ingresar a las instalaciones o deberá esperar en el área de recepción hasta ser atendido.	Registro de visitas
Recepción, registro y entrega de correspondencia o paquete.				
Recepcionista	1	Recibir Correspondencia	Recibe la correspondencia o paquete, verificando el destinatario, remitente, contenido general, así como la fecha y hora de recepción. Posteriormente, coloca el sello de recibido en la copia correspondiente como constancia de recepción. Las ordenes de descuento únicamente se recibirán los días martes de cada semana.	Libro de Registro
	2	Registro	Registra la correspondencia o paquete en el libro o sistema de	Libro de Registro

 <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p>	Clasificación	Código:	GTH-UCOMP-002-006	Unidad de Compensaciones
		Versión:	1	
		Vigencia:	junio 2026	
	Procedimiento de atención al usuario y recepción institucional			
	Fondo Solidario para la Salud			

Recepcionista			control correspondiente, dejando constancia del remitente, destinatario, fecha y hora de recepción. Posteriormente, clasifica la documentación de acuerdo con su naturaleza en: ordinaria, urgente, confidencial, interna o externa.	
Recepcionista	3	Distribución	Entrega la correspondencia o paquetes a la Dirección Ejecutiva, Gerencias o Unidades Organizativas correspondientes, dejando constancia de la recepción mediante firma, sello o registro respectivo. La distribución de la correspondencia se realizará como mínimo dos veces al día o las veces que sean necesarias, de acuerdo con la urgencia o volumen de documentación recibida. Las ordenes de descuento se enviarán a la Unidad de Tesorería a más tardar al día siguiente.	Libro de registro
Recepcionista	4	Entrega de Correspondencia	En el caso de las ordenes de descuento se entregarán al interesado los días jueves de cada semana, estas podrán ser retirados por personal bancario con autorización del solicitante. En caso dicha constancia sea retirada por un tercero deberá presentar autorización con firma legalizada del interesado, adjuntando copia de DUI	
Elaboración, Registro y entrega de Constancias Laborales				
Solicitante	1	Solicita Constancia	Mediante el SATH o vía telefónica solicita la emisión de la constancia laboral, indicando el tipo de constancia requerida. Esta solicitud será recibida los días martes de cada semana.	SAHT-Registro de Constancia
Recepcionista	2	Elaboración de Constancias	Elabora la constancia requerida por el solicitante de acuerdo con el tipo de la misma	SAHT-Registro de Constancia según formato GTH-UCOMP-002-006.001, GTH-UCOMP-002-006.002, GTH-UCOMP-002-006.003, GTH-UCOMP-002-006.004, GTH-UCOMP-002-006.005, GTH-UCOMP-

 <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	Clasificación	Código:	GTH-UCOMP-002-006	Unidad de Compensaciones
		Versión:	1	
		Vigencia:	junio 2026	
	Procedimiento de atención al usuario y recepción institucional			
	Fondo Solidario para la Salud			

				002-006.006, GTH-UCOMP-002-006.007.
Asistente Administrativo UPLA	3	Revisión de constancias	Revisa con detalle la información contenida, verificando cargo, salario establecimiento u otra información requerida	Rubrica en las constancias
Recepcionista	4	Gestión de Firmas	Gestiona con Dirección Ejecutiva, Gerencia de Talento Humano y con la Unidad de Tesorería la firma de la constancia requerida	SAHT-Registro de Constancia
Recepcionista	5	Entrega de Constancia	Entrega al solicitante la constancia solicitada debidamente firmada y sellada incluyendo las constancias de personas PSP. Las constancias serán entregadas los viernes de cada semana.	SAHT-Registro de Constancia
Solicitante	6	Recibe constancia	Recibe la constancia solicitada y firma de recibido. En caso de que el documento sea retirado por una tercera persona, esta deberá presentar la autorización correspondiente con firma legalizada del interesado, junto con su DUI.	Cuaderno de control de la entrega
Recepción de Permisos, licencias e incapacidades etc.				
Recepcionista/ Recepcionista de Región	1	Recepción	Se reciben los permisos, licencias, incapacidades etc. Verificando que el formulario sea el correspondiente.	Libro de control
Recepcionista/ Recepcionista de Región	2	Registro	Se registran los permisos, licencias, incapacidades etc.	Libro de control y matriz de bitácora
Recepcionista	3	Remisión de sede central	Se remiten los permisos, licencias, incapacidades etc. a la Unidad de Compensaciones o Unidad de Planillas según corresponda. En los casos que los permisos requieran de firma de Jefatura de UAMPI, UEM Y UEPI se entregaran a la Asistente de la GT. Para los supervisores de UAPS se remitirá a estos mediante la secretaria de la unidad correspondiente para que devuelvan el formulario firmado a más tardar el día siguiente de haberlo recibido. Las	Libro de control

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GTH-UCOMP-002-006	Unidad de Compensaciones
			Versión:	1	
			Vigencia:	junio 2026	
		Procedimiento de atención al usuario y recepción institucional			
		Fondo Solidario para la Salud			

			incapacidades deberán ser remitidas a la Unidad de Planillas a más tardar el día siguiente de su recepción.	
Recepcionista de Región	4	Remisión regional	Se remiten los permisos, licencias, incapacidades etc., desde la región correspondiente a Sede Escalón, clasificando la información para la Gerencia o Unidad organizativa correspondiente a la sede escalón	Matriz de bitácoras

Flujograma

N/A

Documentos de referencia

- GTH-UCOMP-002 Manual de procesos UCOMP.
- GTH-UCOMP-002-006.001 Constancias Salariales
- GTH-UCOMP-002-006.002 Constancias de Trabajo
- GTH-UCOMP-002-006.003 Constancias de horario de trabajo
- GTH-UCOMP-002-006.004 Constancias de Tiempo
- GTH-UCOMP-002-006.005 Constancias para Embajada
- GTH-UCOMP-002-006.006 Constancias de vacaciones anuales
- GTH-UCOMP-002-006.007 Constancias de Prestación de Servicios Profesionales

Periodicidad

La actualización del presente documento se realizará de forma anual 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 modificación	Responsable	Tipo de modificación
1	Junio 2026	Jefe/a Unidad de Compensaciones	Versión original