



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

**ATENCIÓN Y MEDICIÓN DE
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**



Nombre del proceso: Atención y medición de la satisfacción del usuario

Dependencia: Departamento Atención al Usuario

Contenido

HOJA DE APROBACIÓN	3
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	4
CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	5
1 INTRODUCCIÓN	5
2 USO Y ACTUALIZACIÓN	5
3 OBJETIVOS DEL MANUAL	6
4 MARCO LEGAL	6
5 VIGENCIA	6
CAPÍTULO II CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	7
1 OBJETIVOS	7
2 LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	7
2.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN	7
2.1.1 Normas del procedimiento	7
2.1.2 Diagrama de flujo	9
2.2 ATENDER OPINIONES DEL USUARIO	10
2.2.1 Normas del procedimiento	10
2.2.2 Diagrama de flujo	12
2.3 ATENCIÓN DE LLAMADAS	13
2.3.1 RECEPCIÓN DE LLAMADAS	13
2.3.1.1. Normas del procedimiento	13
2.3.1.2. Diagrama de flujo	14
2.3.2 GENERACIÓN DE LLAMADAS	15
2.3.1.3. Normas del procedimiento	15
2.3.1.4. Diagrama de flujo	17



Nombre del proceso: Atención y medición de la satisfacción del usuario

Dependencia: Departamento Atención al Usuario



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Diciembre 2015

AUTORIZADO POR:



Inga. Claudia Jennifer Molina Moreno
Jefe de la Unidad de
Desarrollo Institucional



Licda. Nataly Anaya V.
Jefa Unidad de Comunicaciones y
Atención al Usuario

REVISADO POR:



Ing. Efraín Orantes Martínez
Jefe de Departamento
Gestión de Calidad Institucional



Licda. Claudia María Campos Romero
Jefa de Departamento
Atención al Usuario



Inga. Alicia Beatriz Azucena Martínez
Jefa de Sección
Desarrollo y Gestión de Procesos

ELABORADO POR:



Lic. Ricardo Trujillo
Analista de Desarrollo Institucional



Nombre del proceso: Atención y medición de la satisfacción del usuario

Dependencia: Departamento Atención al Usuario

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 3.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Licda. Frieda Figueroa / Lic. Marvin Quinteros	Consultora Kronos	Licda. Frieda Figueroa / Lic. Marvin Quinteros
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Enero 2004	Enero 2004	Enero 2004

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Licda. Rosario Erazo	Lic. Ricardo Trujillo	Licda. Rosario Erazo	1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Mayo 2007	Julio 2007	Agosto 2007	

Licda. Claudia Campos	Lic. Ricardo Trujillo	Licda. Rosario Erazo	2.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Abril 2009	Mayo 2009	Mayo 2009	

MODIFICACIÓN:

- Cambio de nombre a procedimiento: "Monitoreo de Prensa" a "Elaboración de informe mensual sobre notas publicadas del ISSS a través de los medios de comunicación".
- Modificación del procedimiento para la Firma de Sobrevivencia de Pensionados del ISSS.

Licda. Claudia María Campos Romero	Ing. Efraín Orantes/ Lic. Ricardo Trujillo	Licda. Nataly Anaya	3.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Julio 2014	Junio 2015	Diciembre 2015	

MODIFICACIÓN:

El presente documento detalla los procedimientos vigentes del Departamento de Atención al Usuario quién a partir del 1 de Junio formará parte nuevamente de la Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario



Nombre del proceso: Atención y medición de la satisfacción del usuario

Dependencia: Departamento Atención al Usuario

CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1 INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas del ISSS; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales serán cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad.

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 Gestión de Calidad 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.
- Posterior a las actualizaciones de la normativa, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubieren cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- Este Departamento será responsable de enviar los documentos oficializados al Usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.



Nombre del proceso: Atención y medición de la satisfacción del usuario

Dependencia: Departamento Atención al Usuario

3 OBJETIVOS DEL MANUAL

- 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.

4 MARCO LEGAL

- **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**

Definición del Sistema de Control Interno Art.2

Objetivos del Sistema de Control Interno Art.3

Responsables del Sistema de Control Interno Art.5

- **CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**

Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art.42, 43, 44, 45

Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Art.46, 47

Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Art. 48, 49

- **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**

Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84

- **Acuerdo de Concejo Directivo #2015-0458.ABR.**

Numeral 3 Unidad de Información y Comunicaciones cambia de nombre a Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario a la cual se incorpora el Departamento de Atención al Usuario.

5 VIGENCIA

Este documento entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación y divulgación, su aplicación y cumplimiento es responsabilidad de todos los involucrados en su desarrollo.



Nombre del proceso: Atención y medición de la satisfacción del usuario

Dependencia: Departamento Atención al Usuario

CAPÍTULO II CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1 OBJETIVOS

- Realizar monitoreo de la atención brindada al Derechohabiente, en las diferentes dependencias del ISSS con el propósito de brindar atención de calidad para cumplir los objetivos y metas institucionales.
- Evaluar la satisfacción del usuario, apoyar en forma oportuna la resolución de quejas, denuncias y reclamos en las dependencias del ISSS, proponiendo estrategias que mejoren la atención al Derechohabiente.
- Brindar, recibir y procesar información pertinente, en función de mejorar la comunicación entre los Derechohabientes y las diferentes dependencias a nivel institucional.

2 LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

- 2.1 Medición de la satisfacción
- 2.2 Atender opiniones del Usuario
- 2.3 Atención de llamadas
 - 2.3.1 Recepción de llamadas
 - 2.3.2 Generación de llamadas

2.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

2.1.1 Normas del procedimiento

1. Se realizarán mediciones de satisfacción a través de encuestas presenciales o telefónicas, así como otros métodos de medición de satisfacción que el Departamento Atención al Usuario establezca convenientes (cliente incognito, focus group, entre otros).
2. El personal del Departamento Atención al Usuario formará parte de las visitas de monitoreo coordinadas por la División Evaluación de la Calidad en Salud, para lo cual se utilizará una herramienta de evaluación de satisfacción. El informe generado como resultado de la visita, se enviará al Depto Monitoreo de Redes integrales e integradas, para consolidación y envío al Centro de Atención respectivo.



Nombre del proceso: Atención y medición de la satisfacción del usuario

Dependencia: Departamento Atención al Usuario

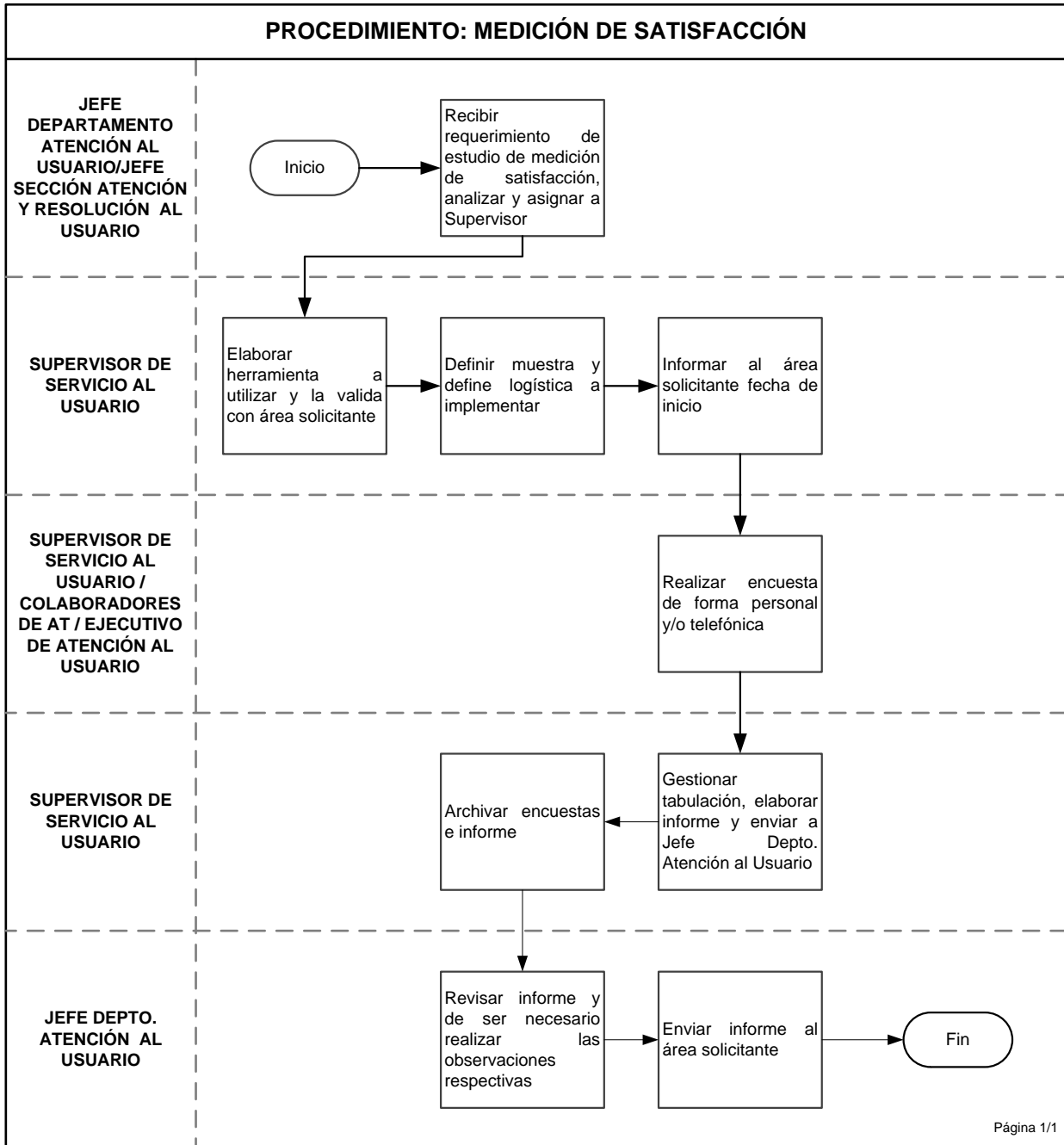
3. Los estudios de satisfacción se realizarán a demanda de los solicitantes o por iniciativa del Departamento Atención al Usuario. En caso de ser a demanda, el solicitante deberá hacer el requerimiento al Departamento por cualquier medio y detallar el objetivo del estudio.
4. El solicitante deberá proporcionar al Departamento Atención al Usuario, información necesaria para el cálculo de la muestra y otros datos que sean requeridos para el desarrollo del estudio.
5. El Supervisor de Servicio al Usuario designado por la Jefatura de Departamento, elaborará el instrumento adecuado para llevar a cabo el estudio de medición (diseño de preguntas), el cual en caso de ser necesario, será previamente validado por el solicitante.
6. El Supervisor de Servicio al Usuario designado, deberá determinar la muestra y la logística necesaria para realizar el estudio (telefónica o presencial, personal de apoyo para pasar encuestas, transporte, entre otros).
7. El Supervisor de Servicio al Usuario designado, deberá analizar la información recolectada y elaborar el informe de resultados, el cual será validado por la Jefatura de Departamento.
8. El Supervisor de Servicio al Usuario, así como el personal de apoyo designado, deberán manejar confidencialmente la información recopilada en el trabajo de campo.
9. Todos los informes de evaluación de satisfacción de servicios deberán ser remitidos a las áreas solicitantes y dependencias relacionadas. con el fin de que sea utilizado como instrumento de análisis para la mejora de la calidad del servicio.



Nombre del proceso: Atención y medición de la satisfacción del usuario

Dependencia: Departamento Atención al Usuario

2.1.2 Diagrama de flujo





Nombre del proceso: Atención y medición de la satisfacción del usuario

Dependencia: Departamento Atención al Usuario

2.2 ATENDER OPINIONES DEL USUARIO

2.2.1 Normas del procedimiento

1. Los canales establecidos para atender, recopilar y gestionar las opiniones de los usuarios podrán ser: Punto Seguro, Contacto Seguro, Buzón de sugerencias, Dirección General, OIR, Redes Sociales, página web, correspondencia escrita o electrónica, vía telefónica, personal o recibida a través de los centros de atención u otros medios que se pongan a disposición.
2. Todas las opiniones recibidas en el Departamento, deberán registrarse, en forma manual o automatizada, independientemente de los medios por los cuales se recibieron; asimismo una vez recibidas y registradas dichas opiniones (en forma manual o automatizada), nadie tendrá las facultades de eliminarla, salvo justificación razonada y con visto bueno de la jefatura del Departamento Atención al Usuario. El estatus lo podrá modificar la persona encargada del seguimiento.
3. Se deberá dar seguimiento a las quejas, reclamos o denuncias que los usuarios expresan, cuando dicho usuario sea identificado o se pueda contactar (nombre y número de contacto), no importando el medio utilizado; otros casos similares en el cual no se tenga número del usuario o forma de contacto, se informarán a las jefaturas correspondientes para su respectivo conocimiento.
4. Se considerará un aviso de denuncia a aquella notificación de inconformidad expresada por uso de los bienes públicos, indicios de irregularidades ocurridas o que estuvieren ocurriendo, al igual que aquellos casos divulgados mediante los medios de comunicación pública, aun cuando el usuario decide no identificarse, en la información proporcionada.
5. Desde la recepción de la opinión, se deberá en la medida de lo posible, contactar a la persona que la presentó, agradecer el apoyo a la gestión de la Institución y se mantendrá en contacto con ella para informar sobre el seguimiento del caso en cuestión.
6. Se orientará a los usuarios para que las opiniones recibidas y que no sean de competencia de la institución, puedan presentarlas en la institución correspondiente.



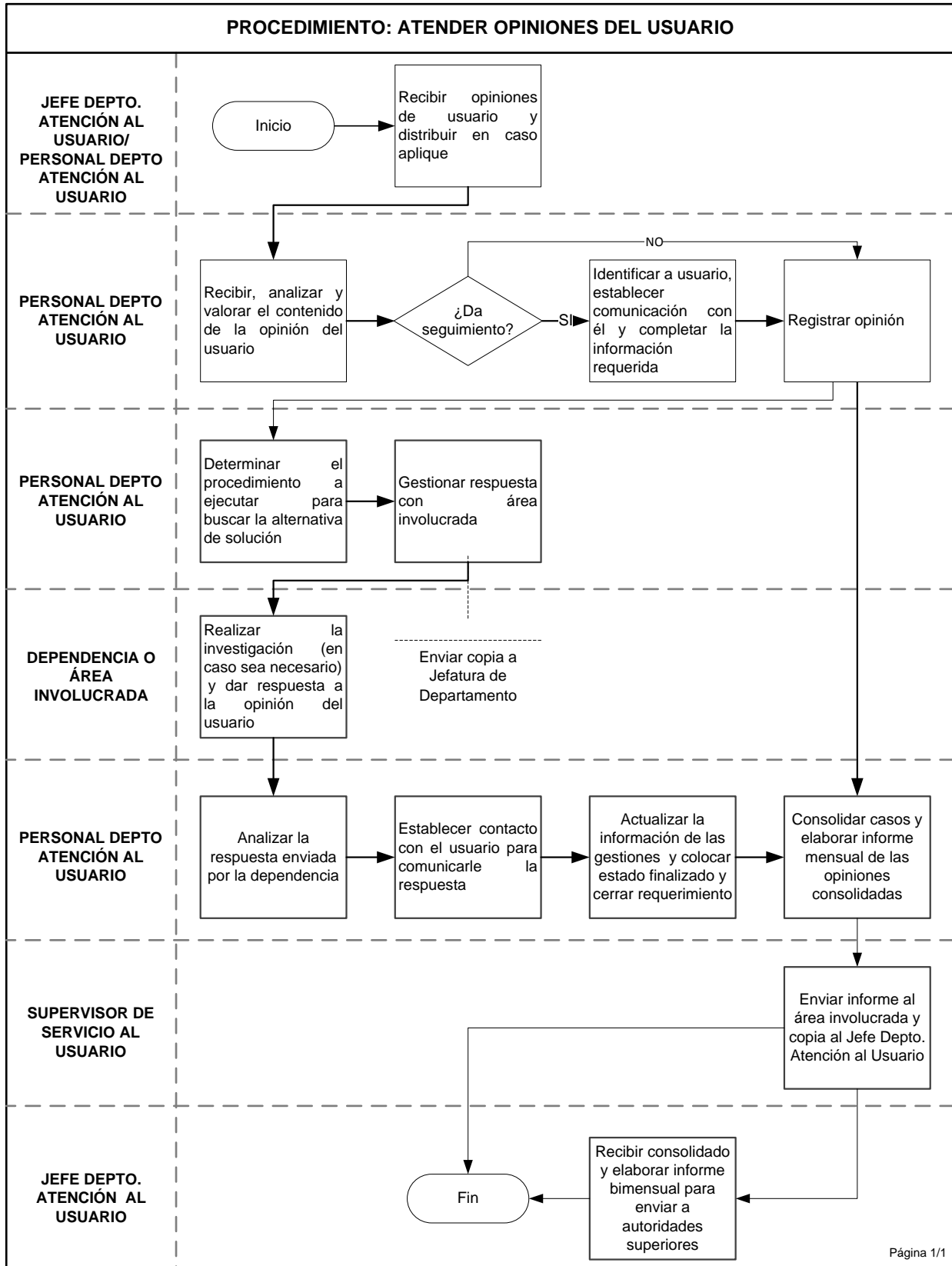
Nombre del proceso: Atención y medición de la satisfacción del usuario

Dependencia: Departamento Atención al Usuario

7. El Personal del Departamento de Atención al Usuario, deberá garantizar la confidencialidad de los datos e información de la persona que presente el reclamo cuando éste lo solicite.
8. La persona que se asigne para la atención de la insatisfacción, deberá contactar al usuario en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, cuando así aplique o sea posible, para agradecer la comunicación de la insatisfacción y para indicarle el plazo aproximado en el que se espera brindar la respuesta.
9. El personal encargado de dar seguimiento a las opiniones recibidas, deberá, cuando aplique, canalizar el requerimiento a los niveles correspondientes para su resolución a través de notificaciones (correos, llamadas telefónicas, entre otros).
10. La persona delegada para el seguimiento, deberá identificar, analizar, evaluar y comprender la naturaleza de la queja, reclamo o denuncia, para definir los medios de resolución, a fin de comprender el origen, naturaleza del riesgo y limitaciones que se pudieran presentar.
11. Periódicamente, a través de un informe consolidado, se deberá dar a conocer a las dependencias involucradas, las opiniones recibidas de los usuarios, con el objetivo que sirvan de insumos para la toma de decisiones.
12. La Jefatura del Departamento Atención al Usuario, deberá establecer la forma más adecuada de llevar el control de los casos, utilizando los medios que se tengan disponibles.
13. Se deberá consolidar mensualmente las opiniones recibidas para elaboración de informe mensual, el cual será enviado por el Supervisor de Atención al Usuario, a la Dependencia respectiva para conocimiento, análisis y seguimiento.
14. El Personal del Departamento Atención al Usuario, deberá comunicar, archivar (físico o digital) y cerrar el expediente de cada queja, reclamo o denuncia; asimismo, deberá mantener la custodia de los documentos definitivos en el archivo.
15. El Departamento Atención al Usuario elaborará un informe bimensual que consolide las opiniones recibidas, para enviar a Autoridades Superiores.



2.2.2 Diagrama de flujo





Nombre del proceso: Atención y medición de la satisfacción del usuario

Dependencia: Departamento Atención al Usuario

2.3 ATENCIÓN DE LLAMADAS

2.3.1 RECEPCIÓN DE LLAMADAS

2.3.1.1. Normas del procedimiento

1. El Ejecutivo de Servicio al Usuario encargado de la recepción de llamada, deberá atender la llamada de acuerdo a los estándares internos establecidos (saludo, identificación, evacuación de consultas, despedida, entre otros).
2. El Ejecutivo de Servicio al Usuario, deberá tipificar en el respectivo sistema todas las llamadas atendidas, detallando nombre del paciente, DUI y/o número de afiliación en los casos que sean indispensables, breve descripción de lo requerido, entre otros.
3. El Ejecutivo de Servicio al Usuario deberá orientar a los usuarios y proporcionar la información respectiva según el caso lo amerite, apoyándose de las Jefaturas del área cuando sea necesario.
4. Para atender y responder efectivamente a las llamadas de los diferentes usuarios, el Ejecutivo de Servicio al Usuario deberá hacer uso del material que las jefaturas proporcionen para tal fin, el cual contendrá información de las diferentes dependencias médico administrativas y servicios actualizados que el ISSS proporciona.
5. El Ejecutivo de Servicio al Usuario deberá acceder a los diferentes aplicativos de conformidad a la complejidad de la consulta realizada por los diferentes usuarios.
6. La Jefatura del Centro de Llamadas, podrá delegar a un Ejecutivo de Servicio al Usuario para llevar a cabo diariamente la actualización de la información de los Centros de Atención, existencia de medicamentos, entre otros, como insumo para contar con información actualizada en el Centro de Llamadas.
7. El personal del Centro de Llamadas, será monitoreado de manera periódica por parte de las jefaturas a través de la escucha de llamadas, y para ello se contará con una guía que detalle los aspectos a monitorear como: amabilidad, aplicación adecuada de conocimientos, tono de voz, entre otros.
8. La Jefatura del Centro de Llamadas mensualmente o cuando sea requerido, deberá generar los reportes que el sistema pueda proporcionar sobre la gestión

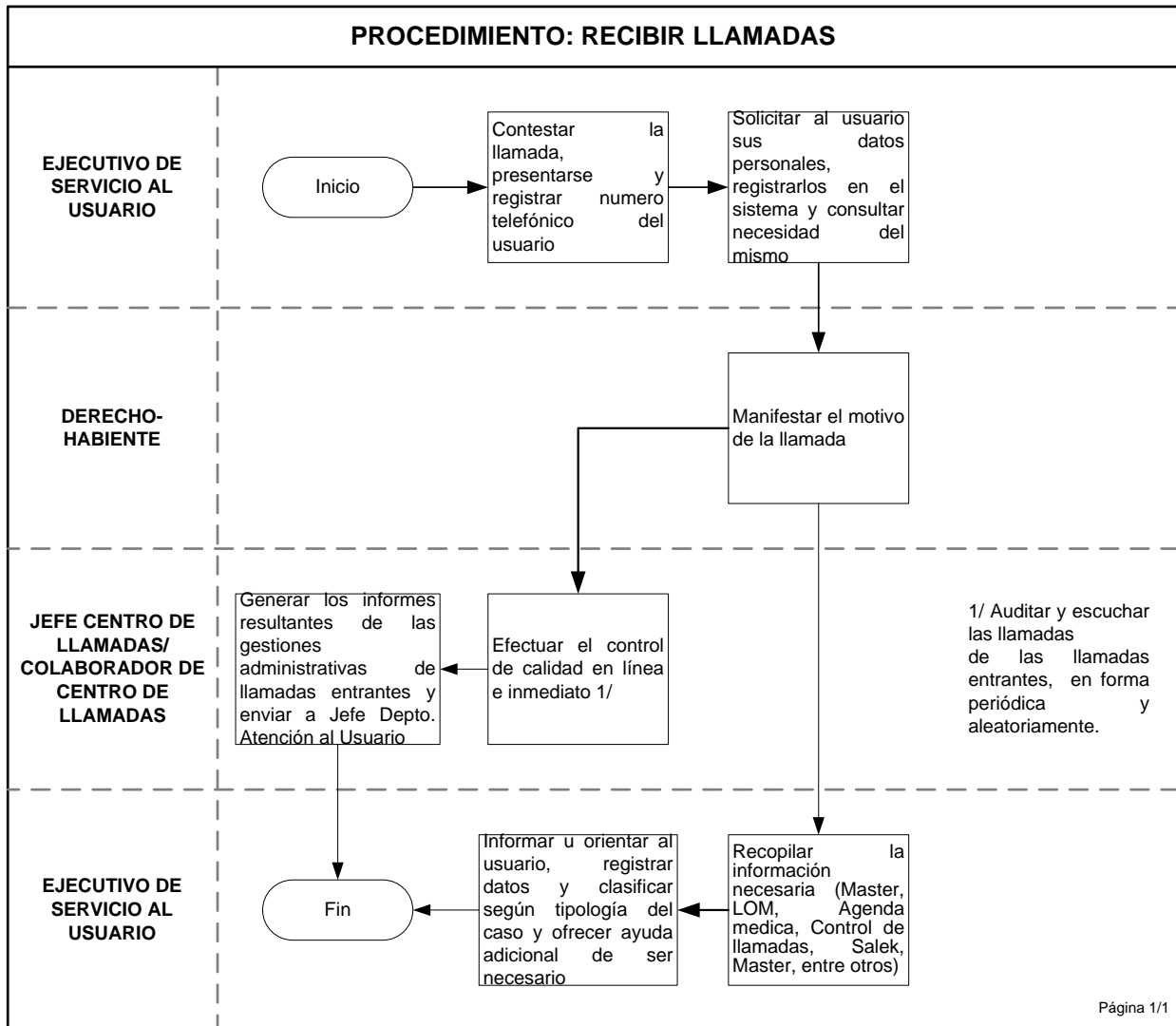


Nombre del proceso: Atención y medición de la satisfacción del usuario

Dependencia: Departamento Atención al Usuario

del Centro de Llamadas, los cuales servirán para conocer el desempeño de la Sección y toma de decisiones para la mejora de la gestión.

2.3.1.2. Diagrama de flujo





Nombre del proceso: Atención y medición de la satisfacción del usuario

Dependencia: Departamento Atención al Usuario

2.3.2 GENERACIÓN DE LLAMADAS

2.3.1.3. Normas del procedimiento

1. La Jefatura de la Sección, con el apoyo del Colaborador de Sección, coordinarán las agendas para la generación de llamadas, a efectos de verificar que la información recibida de las diferentes dependencias del ISSS esté completa (Nombre del paciente, número de afiliación y número de teléfono, mensaje a trasladar, persona de contacto).
2. La Jefatura de la Sección, con el apoyo del Colaborador de Sección, o quien delegue, coordinarán la asignación y distribución de los listados de llamadas a cada Ejecutivo, asimismo enviar los resultados consolidados de la gestión de las llamadas salientes a las dependencias solicitantes.
3. El Ejecutivo de Servicio al Usuario designado, deberá directamente realizar las llamadas salientes según requerimientos de los Centros de Atención; deberá aplicar los guiones establecidos para la realización de las llamadas (Saludar, presentarse y solicitar hablar con el derechohabiente).
4. En el caso el Derechohabiente no conteste en el primer intento, el Ejecutivo de Servicio al Usuario designado deberá realizar 3 intentos de llamada en diferentes momentos, así como registrarlos, y en caso no responda, deberá registrar la llamada.
5. El Ejecutivo de Servicio al Usuario, deberá especificar las tipologías con las cuales identifica los intentos de llamada que se efectúan, así como registrar el resultado de la gestión realizada y/o llamada saliente, la cual deberá contener básicamente los datos siguientes: respuestas obtenidas, gestión de la llamada y clasificación de la llamada (Se entiende por tipificación la clasificación de la llamada, y mide los resultados de los contactos telefónicos que se registran en la categoría de Gestión de Llamada Saliente y puede ser: Asistirá, No Asistirá, No contesta, Número Equivocado, Ocupado, entre otros).
6. La Jefatura de Sección o quien ésta delegue, al recibir la información (correo electrónico, fax, notas, dictados), deberá identificar inconsistencias posibles y posteriormente realizar telefónicamente las verificaciones que considere pertinentes, según los requerimientos gestionados por las dependencias solicitantes.



Nombre del proceso: Atención y medición de la satisfacción del usuario

Dependencia: Departamento Atención al Usuario

7. La Jefatura de la Sección, deberá efectuar el control de calidad de las llamadas salientes (auditar o escuchar llamadas), en forma periódica y aleatoria. Podrá apoyarse del Colaborador de Sección, en caso sea necesario.
8. La Jefatura del Centro de Llamadas, deberá generar periódicamente los informes resultantes de las gestiones administrativas de llamadas salientes (calidad, datos estadísticos, rendimiento, indicadores, entre otros).
9. Todo informe ya sea diario, mensual, trimestral o anual, deberá ser enviado a la Jefatura de Departamento Atención al Usuario.



Nombre del proceso: Atención y medición de la satisfacción del usuario

Dependencia: Departamento Atención al Usuario

2.3.1.4. Diagrama de flujo

