

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONALES

Julio de 2018



ÍNDICE

ÍNDICE	2
HOJA DE APROBACIÓN.....	3
PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DE FICHAS DE PROCESOS, DESPLIEGUES O MAPA.	4
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	5
CAPÍTULO I. GENERALIDADES	6
1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. OBJETIVO	6
3. VIGENCIA.....	6
CAPÍTULO II. CONTENIDO	7
1. MARCO CONCEPTUAL	7
1.1. Mapa de Procesos	7
1.2. Clasificación de los procesos.....	7
1.3. Segmentación de los procesos	8
1.4. Lectura del Mapa de Procesos	8
2. MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONALES	10
2.1. Representación gráfica del Mapa de Procesos	10
2.2. Vinculación del Marco Estratégico con los Procesos	12
3. IMPLEMENTACIÓN.....	13



MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de elaboración: julio de 2018

AUTORIZADO POR:

[Signature]
Dr. Ricardo Cea Rouanet
Director General



REVISADO POR:

[Signature]
Lic. René González Elías
Subdirector Administrativo



[Signature]
Dr. Milton G. Escobar
Subdirector General

[Signature]
Dr. Ricardo Flores Salazar
Subdirector de Salud



[Signature]
Inga. Claudia Jennifer Molina
Jefa de Unidad de Desarrollo Institucional



[Signature]
Ing. Efraín E. Orantes Martínez
Jefe de Departamento
Gestión de Calidad Institucional



[Signature]
Inga. Alicia B. Azucena Martínez
Jefa de Sección
Desarrollo y Gestión de Procesos



ELABORADO POR:

[Signature]
Williams V. Motte
Analista de Desarrollo Institucional



[Signature]
Julia Marlene Méndez
Analista de Desarrollo Institucional



[Signature]
Pedro D. Henríquez
Analista de Desarrollo Institucional



[Signature]
Ricardo A. Trujillo
Analista de Desarrollo Institucional





MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DE FICHAS DE PROCESOS, DESPLIEGUES O MAPA.

NOMBRE	CARGO
Ana G. Argueta Barahona	Jefa de Sección Regulación Técnica en Salud
Blanca P. Munguía	Jefa de División de Abastecimiento
Carlos A. Argueta Ch	Jefe de Unidad Financiera Institucional
Carmen E. Majano Villatoro	Jefa de Sección Programación, Seguimiento y Evaluación de Presupuesto
Cecilio D. Rivas Q	Jefe de Sección Cajas
César D. Miranda Jiménez	Jefe de Departamento de Beneficios Económicos
Claudia D. Gamero	Colaboradora de División de Apoyo y Mantenimiento
Claudia M. Campos Romero	Jefa del Departamento de Atención al Usuario
Daniel R. Chacón Ramírez	Jefe Interino del Departamento Jurídico de Procuración
Denis L. Jerez Bonilla	Jefe de Departamento de Tesorería
Ena V. Mirón Cordón	Jefa de Departamento de Información y respuesta / Oficial de Información
Ernesto A. Chávez Coto	Colaborador Técnico Departamento Vigilancia Sanitaria
Fernando A. Hernández	Gerente General del Fondo de Protección
Flor de M. Palencia Chica	Jefa de Sección Evaluación para el Desarrollo de Personal
Francisca R. Arteaga de Rivas	Jefa de Departamento de Presupuesto
Francisco Menjívar	Jefe de Sección Contabilidad
Héctor Daniel Magarín Rodríguez	Jefe de Sección Trámite de Pago
Joao B. Alfaro	Jefe de Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
Jonathan Hernández	Jefe de Departamento Planificación Estratégica en Salud
José A. Cadenas Orellana	Jefe de Sección Control de Ingresos
José A. Martínez Alvarenga	Jefe de Departamento Vigilancia Sanitaria
José A. Ortiz Herrera	Jefe de Unidad Jurídica
José I. Funes Ramos	Jefe de Unidad de Recursos Humanos
Ana Teresa Siu	Jefe de División de Desarrollo de TIC
Juan Carlos Ulloa	Jefe de Departamento Cooperación Externa
Luis A. Sigarán	Jefe de Sección Aseguramiento
Luis C. Estrada Regalado	Coordinador Institucional de Especialidad Médica (Pediatria)
Mauricio E. Valladares Guillen	Colaborador de Información y Respuesta - OIR
Nahúm O. Somoza Méndez	Jefe de Unidad de Planificación y Monitoreo de Suministros
Nataly M. Anaya V.	Jefa de Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario
Nuría P. Amaya Zelaya	Jefa de Departamento Planes y Proyectos Estratégicos
Oscar E. Solórzano C.	Digitador Sección Control de Activo Fijo
Raúl Solano	Jefe de Sección Control de Costo
Rigoberto Alexander Alfaro Milla	Jefe de División de Apoyo y Mantenimiento
Rolando Sánchez S	Jefe de Departamento de Contabilidad
Romeo Dueñas Ardón	Jefe de Sección Operaciones Financieras



MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

Rosa M. Méndez Revelo	Jefa de Departamento de Comunicaciones
Rosa Olimpia Quintanilla Flores	Coordinadora de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos
Sonia L. B de Vásquez	Jefa de Departamento Admisión y Empleo
Violeta H. Quan Rodríguez	Jefa de Unidad de Auditoría Interna
Wendy E. Marín de Sandoval	Jefa de División de Infraestructura
William A. Mezquita Guzmán	Colaborador de Sección Aseguramiento
Xiomara M. Chicas de García	Jefe de Sección Administración Cuentas Por Cobrar

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Unidad de Desarrollo Institucional	Departamento Gestión de Calidad Institucional	Dirección General
Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por
Fecha: noviembre 2016	Fecha: junio - 2017	Fecha: julio - 2018



CAPÍTULO I. GENERALIDADES

1. INTRODUCCIÓN

Numerosos referentes de prestigio¹ sugieren, que las organizaciones establezcan la secuencia e interrelación de los procesos utilizados para desempeñar su actividad, dichas secuencias e interrelaciones se pueden configurar mediante un esquema conocido usualmente con el nombre de mapa de procesos que ofrece una visión global de los procesos de la organización.

En la base de cualquier iniciativa relacionada con la gestión de procesos se encuentra como eje central el concepto de proceso:

“Conjunto de los recursos y de las actividades interrelacionadas, repetitivas y sistemáticas, mediante los cuales unas entradas se convierten en unas salidas o resultados”.

Asimilar su definición y ser conscientes de toda su dimensión, es clave para poder identificar nuestros procesos y de esta forma, organizarnos en torno a ellos.

Todas las organizaciones desarrollan procesos para generar los servicios y productos que entregan a sus clientes, estos procesos constituyen los métodos de trabajo empleados por las organizaciones para aportar valor a sus clientes (internos y externos).

El proceso debería ser una referencia fundamental en la gestión, entendiendo por gestión el conjunto de actuaciones consistentes en planificar lo necesario para conseguir aquello que pretendemos, desarrollarlo según lo previsto, verificar periódicamente si estamos alcanzando lo pretendido y, por último, mejorar todo aquello que pudiera suponer desajuste o que fuese susceptible de redundar en una mayor eficacia o eficiencia del resultado final.

2. OBJETIVO

Identificar los procesos que el Instituto ejecuta y servir de enlace entre los procesos Institucionales y los ejes estratégicos contenidos en el plan estratégico correspondiente, permitiendo identificar con claridad los servicios o productos que el ISSS brinda a la ciudadanía y haciendo visible la cadena de valor, así como las relaciones internas y externas.

3. VIGENCIA

El mapa de procesos Institucionales entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación.

¹ CICGP (Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública), EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad), ISO (Organización Internacional de Normalización)

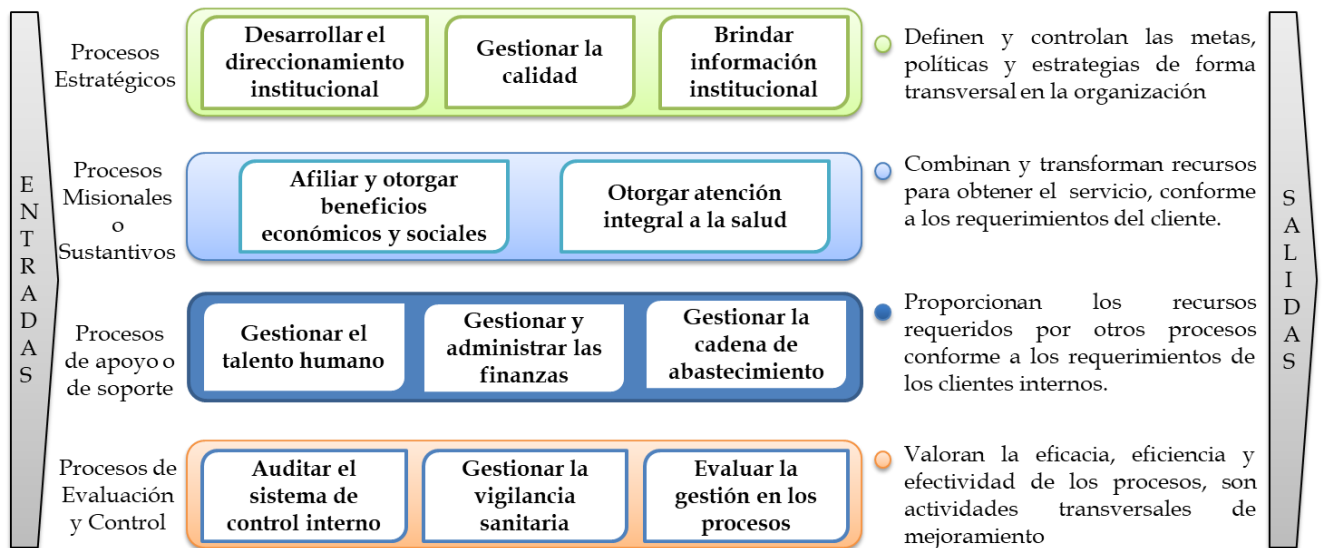


CAPÍTULO II. CONTENIDO

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1. Mapa de Procesos

Es una forma gráfica de representar los macro procesos de la organización, permitiendo tener un inventario gráfico de los procesos de la institución, proporciona una perspectiva global local, obligando a “posicionar” cada proceso respecto a la cadena de valor, tal como se muestra a continuación:



1.2. Clasificación de los procesos

Procesos estratégicos

Son los que definen y despliegan las estrategias y objetivos de la Institución, proporcionan directrices y límites de actuación al resto de los procesos y se orientan hacia la visión de la institución.

Procesos misionales

Constituyen la secuencia de valor añadido del servicio e impactan sobre la satisfacción del derechohabiente, manteniendo una interrelación con los procesos estratégicos y de soporte, están orientados al cumplimiento de la misión y lograr la satisfacción de los derechohabientes.

Procesos de soporte

Abarcan las actividades necesarias que proveen los recursos para el correcto funcionamiento de los procesos misionales y estratégicos.



Procesos de evaluación y control

Establecen mecanismos de medición, evaluación y verificación, que permiten la valoración permanente de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, obteniendo información para la toma de acciones que mejoren el desempeño Institucional.

1.3. Segmentación de los procesos

El objetivo es lograr a partir de un mapa de procesos, un nivel de desagregación o descomposición que permita llegar al nivel de procesos operativos, para comenzar un trabajo más detallado que conduzca a describir, mejorar o rediseñar los procesos.

Existen múltiples denominaciones para los niveles de detalle de los procesos, en el ISSS se ha convenido denominarlos de la siguiente manera:

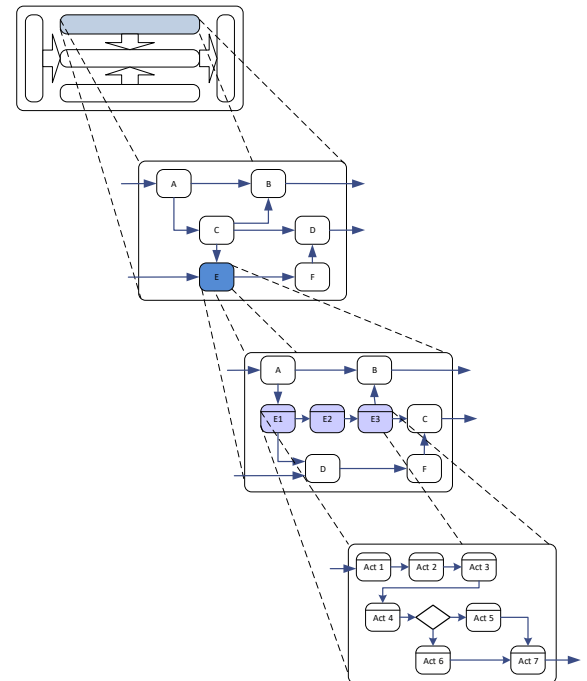
Nivel 0: muestra el sistema compuesto por los macro procesos principales, representan el funcionamiento de la organización.

Nivel 1: muestra todos los procesos interrelacionados que componen el macro proceso de nivel 0.

Nivel 2: muestra todos los procedimientos de un proceso y su relación con otros procesos de nivel 1.

Nivel 3: muestra la secuencia interrelacionada de actividades de un proceso y su interrelación con otros procesos de nivel 1 o procedimientos de nivel 2.

Un proceso operativo es aquel que identifica sus actividades, los cuales serán documentados en los manuales correspondientes.



1.4. Lectura del Mapa de Procesos

El gráfico del Mapa de Procesos se puede leer y entender de la siguiente manera:

La primera columna (de izquierda a derecha) esquematiza la entrada del proceso, es decir, las necesidades que plantea la población y que servirán de insumo para los procesos misionales.

En el cuerpo central del diagrama se encuentran las “cajas de procesos” que representan el “quehacer” de la Institución:



MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

Los *procesos estratégicos*, se ubican en el extremo superior, la orientación de dicha caja hacia los *procesos misionales* simbolizan las directrices que permiten su correcta ejecución, éstos a su vez, ubicados en la caja adyacente a los estratégicos, son los que gestionan las actividades conducentes a la entrega del producto o servicio a la ciudadanía; de manera similar los *procesos de soporte* se ubican en la base de los procesos misionales, donde su orientación representa el apoyo que estos brindan dotando los recursos necesarios para lograr los resultados esperados.

Los *procesos de evaluación y control*, en los casos que sea necesario, se ubican en el extremo inferior del diagrama y representan las actividades transversales que permiten la mejora de todo el "quehacer" de la Institución.

Finalmente, se encuentra al lado derecho del diagrama la caja que representa a la ciudadanía o población destino con sus necesidades satisfechas.



2. MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONALES

El Mapa de Procesos Institucionales se compone de 17 macro procesos de nivel 0, como se muestra a continuación:

Procesos Misionales (2):

1. Afiliar y otorgar beneficios económicos y sociales.
2. Otorgar atención integral a la salud.

Procesos Estratégicos (6):

3. Desarrollar el direccionamiento institucional.
4. Investigar y regular el uso de la tecnología sanitaria y los servicios
5. Gestionar la calidad.
6. Administrar relaciones externas.
7. Gestionar estrategias de comunicación institucional.
8. Brindar información institucional.

Procesos de Soporte (6):

9. Gestionar y administrar las finanzas.
10. Desarrollar tecnologías de la información y comunicación.
11. Gestionar la cadena de abastecimiento.
12. Proveer servicios de apoyo y soporte técnico.
13. Gestionar el talento humano.
14. Asesoría, gestión y/o procuración en aspectos legales relacionados a la institución.

Procesos de Evaluación y Control (3):

15. Auditar el sistema de control interno.
16. Gestionar la vigilancia sanitaria.
17. Evaluar la gestión en los procesos.

2.1. Representación gráfica del Mapa de Procesos

El Mapa de Procesos del ISSS muestra la ubicación de los macro procesos según sus características y objetivos, la jerarquía de los mismos y da una lectura gráfica de los roles que asume cada proceso.

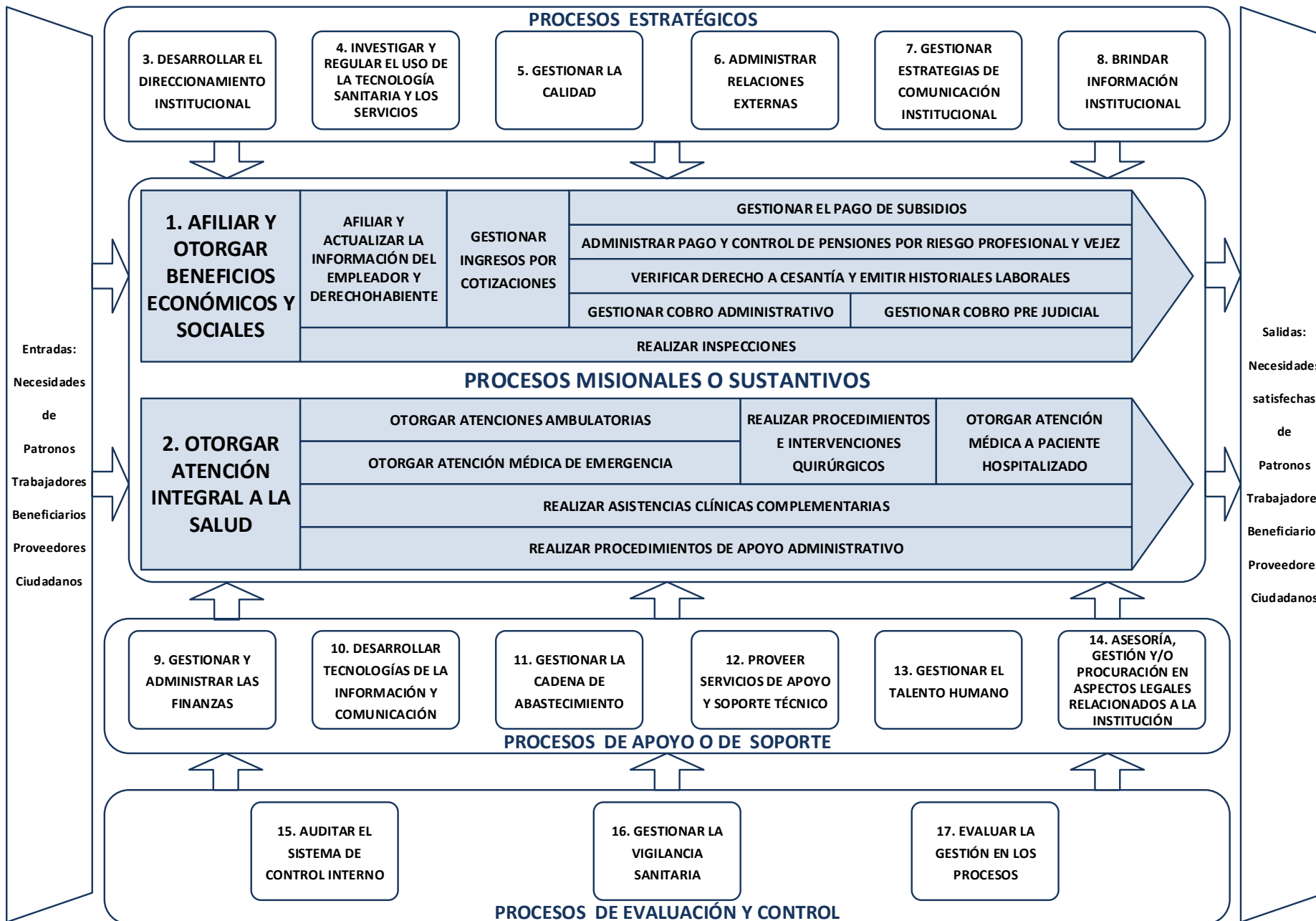


INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONALES

CÓDIGO:
MP - DG - 01
VIGENCIA:
JULIO - 2018

VERSIÓN:
01
PÁGINA 1 DE 1





MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

2.2. Vinculación del Marco Estratégico con los Procesos

La identificación de los procesos del ISSS responden al marco estratégico institucional vigente, como puede visualizarse en el siguiente cuadro:

Clasificación	Procesos	Eje del Plan Estratégico	
MISIONALES	1. Afiliar y otorgar beneficios económicos y sociales.	- Calidad, Calidez y Oportuna atención - Sostenibilidad financiera.	
	2. Otorgar atención integral a la salud.	- Calidad, Calidez y Oportuna atención - Fortalecimiento del Programa de prevención de riesgos laborales - Articulación Multisectorial en Servicios de Salud.	
ESTRATÉGICOS	3. Desarrollar el direccionamiento institucional.	- Calidad, Calidez y Oportuna atención - Modernización - Garantizar el abastecimiento - Fortalecimiento del Programa de prevención de riesgos laborales. - Sostenibilidad financiera - Articulación Multisectorial en Servicios de Salud.	
	4. Investigar y regular el uso de la tecnología sanitaria y los servicios.	- Calidad, Calidez y Oportuna atención - Modernización - Garantizar el abastecimiento - Articulación Multisectorial en Servicios de Salud.	
	5. Gestionar la calidad.	- Calidad, Calidez y Oportuna atención. - Modernización - Garantizar el abastecimiento	
	6. Administrar relaciones externas.	- Calidad, Calidez y Oportuna atención - Modernización - Garantizar el abastecimiento - Sostenibilidad financiera - Articulación Multisectorial en Servicios de Salud.	
	7. Gestionar estrategias de comunicación institucional.	- Calidad, Calidez y Oportuna atención.	
	8. Brindar información institucional.	- Calidad, Calidez y Oportuna atención.	
	SOPORTE	9. Gestionar y administrar las finanzas.	- Sostenibilidad financiera - Modernización.
		10. Desarrollar tecnologías de la información y comunicación.	- Modernización.
11. Gestionar la cadena de abastecimiento.		- Calidad, Calidez y Oportuna atención. - Garantizar el Abastecimiento.	
12. Proveer servicios de apoyo y soporte técnico.		- Calidad, Calidez y Oportuna atención.	
13. Gestionar el talento humano.		- Calidad, Calidez y Oportuna atención.	
14. Asesoría, gestión y/o procuración en aspectos legales relacionados a la institución.		- Calidad, Calidez y Oportuna atención.	
EVALUACIÓN Y CONTROL	15. Auditar el sistema de control interno.	- Calidad, Calidez y Oportuna atención.	
	16. Gestionar la vigilancia sanitaria.	- Calidad, Calidez y Oportuna atención. - Articulación Multisectorial en Servicios de Salud.	
	17. Evaluar la gestión en los procesos.	- Calidad, Calidez y Oportuna atención.	



MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

3. IMPLEMENTACIÓN

Posterior a la oficialización del Mapa de Procesos, se inicia la etapa de implementación como un proceso gradual y progresivo, que será liderado por el Departamento Gestión de Calidad Institucional de la Unidad de Desarrollo Institucional en coordinación con las Subdirecciones correspondientes y las jefaturas responsables de los procesos.

Por lo cual, la documentación normativa vigente basada en un enfoque funcional que delimita las diferentes áreas de especialización y sus respectivos niveles jerárquicos, deberá ser actualizada progresivamente para sustituirla hacia una documentación con enfoque de procesos interrelacionados; en consecuencia, las evaluaciones de control interno deberán considerar este período transitorio.

Este proceso está basado en la "NORMATIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS".