



MINISTERIO
DE SALUD

Lineamientos técnicos para el otorgamiento del incentivo
a la calidad destinado a los profesionales que laboran
en los establecimientos del
Sistema Nacional Integrado de Salud

El Salvador 2025



MINISTERIO
DE SALUD

**Lineamientos técnicos para el otorgamiento del incentivo a la calidad
destinado a los profesionales que laboran en los establecimientos del
Sistema Nacional Integrado de Salud**

El Salvador 2025

2025 Ministerio de Salud



Atribución-NoComercial-SinDerivadas
4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0)

Está permitida la reproducción parcial o total de esta obra por cualquier medio o formato, siempre que se cite la fuente y que no sea para la venta u otro fin de carácter comercial. Debe dar crédito de manera adecuada. Puede hacerlo en cualquier formato razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen apoyo de la licencia.

La documentación oficial del Ministerio de Salud, puede consultarse en el Centro Virtual de Documentación Regulatoria en: <http://asp.salud.gob.sv/regulacion/default.asp>

Ministerio de Salud

Calle Arce No. 827, San Salvador. Teléfono: 2591 7000

Página oficial: <http://www.salud.gob.sv>

Autoridades

Dr. Francisco José Alabi Montoya
Ministro de Salud *Ad honorem*

Dr. Carlos Gabriel Alvarenga Cardoza
Viceministro de Gestión y Desarrollo en Salud *Ad honorem*

Dra. Karla Marina Díaz de Naves
Viceministra de Operaciones en Salud *Ad honorem*

Equipo técnico

Lcda. Carmen Aída González Dimas	Coordinadora de la Unidad de Retención del Talento Humano y Desarrollo Organizacional, <i>ad honorem</i>
Lcda. Paola Alejandra Cea Tenorio	Coordinadora de la Unidad de Planificación Estratégica, <i>Ad honorem</i>
Lcda. Francelia Margarita Rodríguez de Sánchez	Colaborador Técnico Administrativo

Índice

Acuerdo	1
I. Introducción	2
II. Objetivos	2
III. Ámbito de aplicación	2
IV. Implementación del incentivo para personal del Ministerio de Salud	3
1.Recepción de reporte	3
2. Manejo del reporte y envío de cupones electrónicos	3
3. Utilización de los cupones electrónicos	4
4. Reporte de cupones electrónicos canjeados	4
V. Implementación del incentivo para personal del Sistema Nacional Integrado de Salud	4
1.Recepción de reporte	4
2. Manejo del reporte y envío de cupones electrónicos	5
3.Utilización de los cupones electrónicos	5
VI. Disposiciones finales	6
VII. Vigencia	6

Distrito de San Salvador y Capital de la República, 7 de mayo de 2025

Acuerdo n.º 1371

El Órgano Ejecutivo en el Ramo de Salud

Considerando:

- I. Que el artículo 1 de la Constitución de la República de El Salvador establece que la persona humana es el origen y el fin de la actividad del Estado, asimismo preceptúa la obligación ineludible para el Estado de garantizar el derecho a la salud de los habitantes de la República.
- II. Que el artículo 65 de la Constitución, establece que la salud de los habitantes de la República constituye un bien público y que el Estado y las personas están obligados a velar por su conservación y restablecimiento; así mismo, que el Estado determinará la Política Nacional de Salud, controlará y supervisará su aplicación.
- III. Que de conformidad con en el artículo 13 de la Ley del Sistema Nacional Integrado de Salud, "El Ministerio de Salud será el ente rector del Sistema, en lo concerniente a coordinar, integrar y regular el mismo asumiendo en consecuencia su representación".
- IV. Que conforme al artículo 41 numeral 4) del Código de Salud, corresponde al Ministerio, organizar, reglamentar y coordinar el funcionamiento y las atribuciones de todos los servicios técnicos y administrativos de sus dependencias.
- V. Que el Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo, en los artículos 14, 16 numeral 2, y 42 numeral 1 y 2, otorga plenas competencias y facultades legales del Titular del Ramo de Salud, para realizar este tipo de acciones administrativas, que se confirman según el artículo 65 del mismo Reglamento, el cual faculta a cada Secretaría de Estado a organizarse administrativamente según sus necesidades y lineamientos emitidos.
- VI. Que el Reglamento Interno de la Unidad y Departamentos de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, en su artículo 128, establece las prestaciones adicionales para el personal de salud, siempre que el Ministerio de Salud y los establecimientos que lo conforman, cuenten con los recursos financieros y técnicos necesarios, para fomentar prácticas que motiven el mejor desempeño en las funciones que realizan.
- VII. Que el *Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Salud*, en su artículo 21, dispone que: "El Ministro, a través de la Dirección de Recursos Humanos, establecerá los incentivos apropiados y factibles para el talento humano que realice actividades que contribuyan a mejorar el desempeño e imagen institucional, sin menoscabo del cumplimiento de los objetivos a corto y largo plazo".
- VIII. Que es fundamental fomentar la motivación y el desempeño eficiente del talento humano, fortaleciendo la cultura institucional y la retención del personal mediante el reconocimiento a quienes han obtenido evaluaciones satisfactorias del usuario, por la prestación de los Servicios de Salud a la población salvadoreña.

POR TANTO: En uso de las facultades legales conferidas ACUERDA emitir los siguientes:

Lineamientos técnicos para el otorgamiento del incentivo a la calidad destinado a los profesionales que laboran en los establecimientos del Sistema Nacional Integrado de Salud

I. Introducción

El presente documento establece los Lineamientos técnicos para el otorgamiento de incentivos derivados de la Plataforma de Opinión de los Usuarios del Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS), orientados al fortalecimiento de la calidad en la atención sanitaria del SNIS, implementando un mecanismo de medición de la percepción y satisfacción de los usuarios; con el fin de reconocer y destacar la excelencia en la atención al usuario, promoviendo un servicio de calidad y calidez; basándose en la evaluación realizada a través de la citada plataforma, accesible mediante código QR distribuido en los establecimientos de Salud.

II. Objetivos

General

Destacar la excelencia de los profesionales de la salud en la atención a los usuarios, promoviendo la calidad del servicio y fomentando la mejora continua para incrementar la satisfacción de los usuarios en los establecimientos del Sistema Nacional Integrado de Salud.

Específicos

1. Fomentar la mejora continua en la calidad de la atención mediante el reconocimiento y premiación de los profesionales de la salud que demuestren un compromiso excepcional con la satisfacción del usuario y la excelencia en el servicio.
2. Definir el procedimiento para la entrega del incentivo a los profesionales de la salud seleccionados, garantizando su reconocimiento y promoviendo su motivación y compromiso con la mejora de los servicios de salud.

III. Ámbito de aplicación

Están sujetos al otorgamiento del incentivo el personal de la salud del Sistema Nacional Integrado de Salud que interactúe con los usuarios y que haya sido mejor evaluado a través de la Plataforma de Opinión del Sistema Nacional Integrado de Salud. Los resultados de las evaluaciones muy satisfactorias son verificados por la Dirección de Monitoreo Estratégico de Servicios de Salud a través del Centro Coordinador de Opinión y Agendamiento Digital de Salud.

IV. Implementación del incentivo para personal del Ministerio de Salud

1. Recepción de reporte

La Dirección de Monitoreo Estratégico de Servicios de Salud, a través del Centro Coordinador de Opinión y Agendamiento Digital de Salud, envía por correo electrónico a la Unidad de Retención del Talento Humano y Desarrollo Organizacional de la Dirección de Recursos Humanos el reporte del personal mejor evaluado en la Plataforma de Opinión del Sistema Nacional Integrado de Salud para personal del Ministerio de Salud. El reporte se envía según el siguiente esquema:

- a) Evaluaciones de viernes y sábado: se enviarán el lunes.
- b) Evaluaciones de domingo y lunes: se enviarán el martes.
- c) Evaluaciones del martes: se enviarán el miércoles.
- d) Evaluaciones del miércoles: se enviarán el jueves.
- e) Evaluaciones del jueves: se enviarán el viernes

Para garantizar un proceso eficiente, el reporte incluye, como mínimo, los siguientes datos:

- a) Fecha a la que corresponden las menciones positivas
- b) Nombre y/o apellido del recurso reportado.
- c) Establecimiento e institución al que pertenece el recurso.
- d) Opinión del paciente.

2. Manejo del reporte y envío de cupones electrónicos

Los administradores de contrato quienes forman parte de la Dirección de Recursos Humanos reciben de la Dirección de Monitoreo Estratégico de Servicios de Salud el reporte de menciones muy satisfactorias y se procede a gestionar la información de las menciones conforme al siguiente proceso:

- 2.1 El administrador de contrato inicia la búsqueda en el Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRH) de cada establecimiento de salud a nivel nacional, con los nombres completos de todo el personal mencionado en el reporte de menciones muy satisfactorias. La información adicional es la siguiente: correo electrónico y número de teléfono del personal reportado.
- 2.2 Una vez completada la información, el administrador de contrato, procede a asociar cada cupón a los recursos correspondientes.
- 2.3 Se descarga de la plataforma establecida, el archivo en formato PDF con todos los cupones generados, para realizar la separación individual de cada uno.
- 2.4 Se consolida en la base de datos, la información de cada uno de los recursos que han sido favorecidos con la asignación del cupón, y se procede a preparar la base para realizar el envío individual de cada cupón por un valor unitario de \$5.00, a través de correo electrónico.

3. Utilización de los cupones electrónicos

Los cupones electrónicos entregados por un valor unitario de \$5.00, podrán canjearse por cualquier producto alimenticio disponible en los establecimientos que la empresa proveedora ponga a disposición a nivel nacional. Cada cupón electrónico tendrá una vigencia de un año a partir de su distribución. Para canjearlo el beneficiario deberá presentar su Documento Único de Identidad (DUI), lo que permitirá validar su identidad y confirmar el canje, garantizando así un proceso seguro y controlado en la entrega del incentivo. Es importante mencionar que los cupones no podrán canjearse parcialmente, ni por dinero en efectivo, ni por terceras personas.

4. Reporte de cupones electrónicos canjeados

El administrador de contrato, quien pertenece a la Dirección de Recursos Humanos generará el reporte de los cupones asignados y canjeados, por medio de la plataforma de validación de cupones electrónicos que es administrada, mantenida y soportada técnicamente por Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. Asimismo, las personas designadas por el Despacho Ministerial contarán con acceso a dicha plataforma, con la finalidad de consultar y visualizar los reportes de cupones conforme a las necesidades institucionales.

V. Implementación del incentivo para personal del Sistema Nacional Integrado de Salud

1. Recepción de reporte

La Dirección de Monitoreo Estratégico de Servicios de Salud, a través del Centro Coordinador de Opinión y Agendamiento Digital de Salud, enviará por correo electrónico a los delegados de las instituciones del SNIS participantes, el reporte con el detalle del personal de la salud mejor evaluado en la Plataforma de Opinión del Sistema Nacional Integrado de Salud. El referido reporte se enviará según el siguiente esquema:

- a) Evaluaciones de viernes y sábado: se enviarán los lunes.
- b) Evaluaciones de domingo y lunes: se enviarán los martes.
- c) Evaluaciones del martes: se enviarán los miércoles.
- d) Evaluaciones del miércoles: se enviarán los jueves.
- e) Evaluaciones del jueves: se enviarán los viernes.

Para garantizar un proceso eficiente, el reporte deberá incluir, como mínimo, los siguientes datos:

- a) Fecha a la que corresponden las menciones positivas
- b) Nombre y/o apellido del recurso reportado
- c) Establecimiento e institución al que pertenece
- d) Opinión del paciente.

2. Manejo del reporte y envío de cupones electrónicos

Los delegados de cada institución, reciben de la Dirección de Monitoreo Estratégico de Servicios de Salud el reporte de menciones muy satisfactorias y se procede a gestionar la información de las menciones conforme al siguiente proceso:

- 2.1 El delegado de cada institución inicia la búsqueda de los nombres completos de todo el personal detallado en el reporte de menciones muy satisfactorias. La información adicional es la siguiente: correo electrónico y número de teléfono del recurso reportado.
- 2.2 Una vez completada la información, el delegado de cada institución debe enviar el reporte a través de correo electrónico al administrador de contrato del Ministerio de Salud, solicitando los correlativos de los cupones electrónicos para la asignación correspondiente.
- 2.3 El administrador de contrato del Ministerio de Salud, remite a través de correo electrónico al delegado de cada institución, la cantidad de cupones requeridos de acuerdo al reporte.
- 2.4 El delegado de cada institución se encarga de asociar cada cupón a los recursos correspondientes.
- 2.5 Se descarga de la plataforma establecida, el archivo en formato PDF con todos los cupones generados, para realizar la separación individual de cada uno.
- 2.6 Se consolida en la base de datos, la información de cada uno de los recursos que han sido favorecidos con la asignación del cupón, y se procede con el envío individual de cada cupón por un valor unitario de \$5.00, a través de correo electrónico.

3. Utilización de los cupones electrónicos

Los cupones electrónicos entregados por un valor unitario de \$5.00, podrán canjearse por cualquier producto alimenticio disponible en los establecimientos que la empresa proveedora ponga a disposición a nivel nacional y cada cupón electrónico tendrá una vigencia de un año a partir de su distribución. Para canjearlo el beneficiario deberá presentar su Documento Único de Identidad (DUI), lo que permitirá validar su identidad y confirmar el canje, garantizando así un proceso seguro y controlado en la entrega del incentivo. Es importante mencionar que los cupones no podrán canjearse parcialmente, ni por dinero en efectivo, ni por terceras personas.

VI. Disposiciones finales

a) Sanciones por incumplimiento

Es responsabilidad del personal que labora en las instituciones del SNIS, dar cumplimiento a los presentes lineamientos técnicos, caso contrario se aplicarán las sanciones establecidas en la legislación administrativa respectiva.

b) De lo no previsto

Todo lo que no esté previsto en los presentes lineamientos técnicos, se resolverá a petición de parte, por medio de un escrito dirigido al Titular de esta Cartera de Estado, fundamentando la razón de lo no previsto, técnica y jurídicamente.

VII. Vigencia

Los presentes lineamientos técnicos entrarán en vigencia a partir de la fecha de la firma de los mismos, por parte del Titular de esta Cartera de Estado.

A handwritten signature in blue ink is written over a circular official seal. The seal features the coat of arms of El Salvador and the text "MINISTERIO DE SALUD" at the top and "REPUBLICA DE EL SALVADOR" at the bottom.

Dr. Francisco José Alabi Montoya
Ministro de Salud *Ad honorem*