GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE SALUD

Mapa de macroprocesos del Ministerio de Salud

El Salvador 2025

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MINISTERIO
DE SALUD

Mapa de macroprocesos del Ministerio de Salud

San 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

Ing. Kevin Miguel Guevara Cárcamo	Dirección de Planificación
Dra. María Xóchilt Pérez Alas	Unidad de Calidad/DIRPLAN
Lcda. Carol Margarita Hernández Salazar	Unidad de Calidad/DIRPLAN

Indice

Acuerdo	1
I. Introducción	2
II. Objetivos	2
III. Antecedentes	2
IV. Marco legal y normativo	3
V. Marco técnico para la implementación del mapa de macroprocesos	5
VI. Alcance	17
VII. Vigencia	17
VIII. Glosario de términos	18
IX. Referencias bibliográficas	20

GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE SALUD

Distrito de San Salvador y Capital de la República, 23 de octubre de 2025

Acuerdo n.º 2689
El Órgano Ejecutivo en el Ramo de Salud
Considerando:

I. Que el numeral 4 del Artículo 41 del Código de Salud, establece que corresponde al Ministerio, organizar, reglamentar y coordinar el funcionamiento y las atribuciones de todos los servicios técnicos y administrativos de sus dependencias.

II. Que de conformidad al Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del MINSAL, Artículo 9. "Los titulares, directores y jefaturas del nivel superior, regional y local del MSPAS, desarrollarán y mantendrán un estilo de gestión que permita administrar un nivel de riesgo orientado a niveles mínimos o aceptables, que promueva mejores procesos de control, fomento de la transparencia, apertura hacia el aprendizaje e innovación, claridad e integridad en la forma de resolver los conflictos, equidad en la toma de decisiones e interés por la medición del desempeño con base a resultados en la prestación de servicios de salud".

III. Con la finalidad de impulsar el proceso de modernización e innovación del Estado, se considera necesario establecer el marco técnico para la implementación y sistematización de los procesos, subprocesos, procedimientos y actividades que se desarrollen en la institución.

POR TANTO: en uso de sus facultades legales, acuerda emitir el siguiente:

Mapa de macroprocesos del Ministerio de Salud

I. Introducción

El marco estratégico institucional, parte de la necesidad de contar "Con un aparato de Gobierno, más eficiente, más compacto, más efectivo, más ciudadano, menos político y más técnico", que se interese más en las prioridades ciudadanas, con el objeto de optimizar el desempeño de las instituciones, evitando duplicidad de acciones.

Tomando en cuenta la normativa interna de la Corte de Cuentas, respecto a los ***"estilos de gestión"*** donde se menciona que los Titulares, Directores y Jefaturas del Nivel Superior, Regional y Local del MINSAL, deben desarrollar un estilo de gestión que permita mantener los riesgos en un nivel mínimo o aceptable, se vuelve necesario promover mejores procesos de control, fomentar la transparencia, la apertura hacia el aprendizaje e innovación, la eficiencia, efectividad y la economía en la ejecución de los procesos administrativos, técnicos y financieros.

En este sentido, resulta fundamental que los niveles al mando de las diferentes dependencias del MINSAL se encuentren comprometidos para encaminar esfuerzos de mejora en el sistema de control interno como parte integral de las buenas prácticas administrativas, para ello es esencial identificar procesos y procedimientos institucionales.

El presente documento constituye un planteamiento clave para el desarrollo de la gestión por procesos del MINSAL, es el punto de partida para continuar la definición y documentación de los procesos a partir de macroprocesos.

A continuación, se presenta el marco referencial del Mapa de macroprocesos (Nivel "0") del Ministerio de Salud, producto del aporte de un equipo técnico multidisciplinario conformado por diferentes áreas del Ministerio de Salud.

II. Objetivos

1. Direccionar a todos los miembros del MINSAL hacia una gestión por procesos, para el logro de los objetivos institucionales, teniendo como eje las necesidades y requerimientos de los usuarios, mejorando la eficacia, eficiencia, calidad y control del quehacer en el MINSAL, tomando como punto de partida el Mapa de macroprocesos (Nivel "0") de la institución.

2. Servir de apoyo a los equipos de trabajo de las dependencias del MINSAL, como parte de un marco general de acción para la definición de manuales de procesos, procedimientos y otra documentación necesaria que contribuya a la implementación, monitoreo y evaluación de la gestión por procesos.

III. Antecedentes

A partir del Plan Cuscatlán se establece la necesidad de reestructuración del Ministerio de Salud con el propósito de poder alcanzar la capacidad técnica necesaria para coordinar y hacer efectiva sus labores tanto como Rector del Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS) y máximo

proveedor de servicios de salud del país, a fin de que todos los habitantes del territorio salvadoreño gocen de servicios de salud universales, oportunos, solidarios, con calidez y calidad.

En el componente de modernización del estado del mismo Plan, se establece también la necesidad de realizar una reingeniería de los sistemas de gestión, con el fin de otorgar al Órgano Ejecutivo un carácter moderno, articulado, eficiente, promotor del desarrollo sustentable que esté a la altura de las necesidades nacionales.

Lo anterior se ve reforzado con la ley del SNIS, que establece el papel rector que debe ejercer el Ministerio, definiendo entre sus atribuciones "La promoción de los modelos de atención, gestión, provisión, financiamiento y rehabilitación en salud, coordinando su implementación progresiva" (Art. 13).

Para dar cumplimiento a lo anterior, y ante una estructura organizativa funcional, fragmentada que no permite ver las interrelaciones ni tiene al usuario como eje, en el año 2019 se inician esfuerzos para el levantamiento de procesos del MINSAL, con el fin de impulsar el cambio hacia un sistema de gestión moderno, establecer mejores prácticas, normalizar los procesos administrativos y operativos.

IV. Marco legal y normativo

1. Ley del Sistema Nacional de Salud

Atribuciones del ente contralor

Art. 16.- El Consejo Superior de Salud Pública tendrá las siguientes atribuciones:
Literal a) Implementar procesos permanentes y progresivos de certificación de los servicios de salud que prestan los establecimientos públicos y privados. Literal b) Implementar procesos de inspección y auditoría médica, para verificación de los servicios que prestan los establecimientos públicos y privados. Literal c) Elaborar las normas técnicas que servirán de base a la construcción de los sistemas de calidad, de inspección y auditoría, conforme a las normas nacionales e internacionales. Literal e) Otorgar la certificación que corresponda a los distintos establecimientos de salud públicos y privados, que cumplan con los requisitos de calidad que se establezcan. La recertificación será cada cinco años.

Garantía de la calidad

Art. 29.- La prestación de servicios de salud que brindan las instituciones del Sistema se hará conforme a la normativa y protocolos aprobados por los integrantes del mismo sobre la garantía de la calidad. Esta normativa y protocolos deben contener como mínimo los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la salud.

2. Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del MINSAL

Sistema de Control Interno

Art. 3.- Se entenderá como Sistema de Control Interno, al conjunto de procesos continuos, interrelacionados e integrados y aplicados en todas las actividades inherentes a la gestión administrativa y operativa, realizadas por los titulares, funcionarios y empleados del MINSAL, procesos que están diseñados para minimizar o evitar los riesgos internos y externos que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en la planificación y los instrumentos técnicos jurídicos institucionales; detectando y previniendo las desviaciones y proporcionando un grado de seguridad razonable en la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

Art. 9.- Los Titulares, Directores y Jefaturas del Nivel Superior, Regional y Local del MSPAS, desarrollarán y mantendrán un estilo de gestión que permita administrar un nivel de riesgo orientado a niveles mínimos o aceptables, que promueva mejores procesos de control, fomento de la transparencia, apertura hacia el aprendizaje e innovación, claridad e integridad en la forma de resolver los conflictos, equidad en la toma de decisiones e interés por la medición del desempeño con base a resultados.

3. Lineamientos para la Modernización e Innovación del Estado

Lineamiento Específico N.º 5: Se requiere un rol participativo de las diferentes Instituciones del Estado en el ámbito de innovación, desde 2 perspectivas.

a) El esfuerzo de modernización de sus propios **procesos y servicios**, con prácticas innovadoras.

b) El apoyo que brinden desde su ámbito de acción las Instituciones que formen parte explícita del Ecosistema de Innovación, orientado a impulsar la innovación y competitividad del país.

Equipo de Modernización e Innovación Institucional

En el equipo institucional deberán participar, al menos el responsable del área de TIC, el responsable del área de planificación y los **responsables de los procesos estratégicos y misionales**, un coordinador designado por la autoridad titular de la institución, de forma que se planifique la modernización e innovación con una visión integral institucional.

4. Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública

Capítulo cuarto: Orientaciones, acciones e instrumentos para formular política y estrategias de calidad en la Gestión Pública:

- Los órganos y entes públicos orientarán sus actividades al desarrollo de una estrategia en términos de procesos, basada en datos y evidencias, definiendo objetivos, metas y compromisos a alcanzar.

- La adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la Administración Pública orientada al servicio público y para resultados.

- La gestión por procesos en la Administración Pública debe tener en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la intervención pública, lo cual requiere adoptar enfoques y diseñar los procesos de prestación del servicio desde la perspectiva del ciudadano, usuario o beneficiario, y no desde la perspectiva de la Administración.

- La gestión por procesos implica el desarrollo de las actuaciones siguientes: Identificación de los requerimientos, necesidades y expectativas de los grupos de interés; la identificación de todos los procesos necesarios para la prestación del servicio público; la definición del objetivo de cada proceso y los beneficios que aporta a los grupos de interés; la definición secuencial de las diferentes actividades que componen el proceso o procedimiento concreto; la definición de las obligaciones, autoridades o directivos encargados; la definición de indicadores para la medición del proceso; la definición y desarrollo de un sistema de gestión que permita el seguimiento, evaluación y mejora contínua; y, la implantación de sistemas de gestión normalizados o estandarizados.

V. Marco técnico para la implementación del mapa de macroprocesos del Ministerio de Salud.

A. Gestión por procesos y equipos de trabajo del MINSAL

La gestión por procesos encuentra su sustento en los principios de la calidad que tienen como base la prestación de servicios a partir de las necesidades del usuario, gestionando los insumos, actividades y los recursos humanos desde la perspectiva de la demanda y de la satisfacción de dichas necesidades.

Para cumplir este propósito, es necesario gestionar el cambio institucional hacia esquemas participativos, es decir, hacia una gestión basada en la confianza depositada en equipos de trabajo de diferentes disciplinas, identificando personal con habilidades y destrezas que apoyan la mejora continua de la calidad en el manejo de esquemas previsores orientados a **hacer las cosas "bien", desde el principio, a tiempo y todo el tiempo** durante el proceso.

En la gestión por procesos, la institución se percibirá como un sistema interrelacionado donde cada equipo de trabajo contribuye conjuntamente a la entrega de productos intermedios y

resultados finales que satisfagan a los usuarios, en este sentido será de suma importancia que todas las dependencias en el MINSAL inicien su involucramiento con miras a una transición progresiva a partir de la estructura organizativa tradicional (vertical) establecida sobre relaciones de trabajo que dificultan la orientación hacia los usuarios y la definición de valor agregado, hacia una organización más horizontal donde la "cadena de valor" (Insumo-Procesos-Resultados) pueda gestionarse de forma más eficaz y eficiente.

Igualmente es necesario reordenar los flujos de trabajo de toda la institución, con el fin de dar una atención y respuesta única, dirigida tanto a aumentar la satisfacción de los usuarios como a facilitar las tareas a los recursos humanos. Esto requiere de la implicación de todo el personal desde el nivel superior, hasta el nivel local.

El marco funcional y las interrelaciones definidas en los manuales de organización y funciones son insumos importantes para la incorporación de los equipos de trabajo a los distintos procesos en cada dependencia y para el análisis de las interconexiones necesarias en la consecución de resultados institucionales.

De esta manera, la gestión por procesos contribuirá a la reestructuración en el Ministerio de Salud de ese conjunto de sistemas y procesos articulados e interrelacionados funcionalmente entre sí, en los cuales interactúan redes sociales de funcionarios en salud, que al aplicar sistemáticamente una "mejora contínua", a partir del cumplimiento de normas, protocolos, guías, instrumentos y herramientas técnicas debidamente oficializadas, apoyan la obtención de mejores resultados institucionales.

Es necesario tomar en consideración tres grandes formas de acción sobre los procesos: a) representarlos o modelarlos para entenderlos; b) rediseñarlos para mejorarlos y c) automatizarlos para hacerlos sostenibles. Por lo que posteriormente, se trabajará en desarrollar estas actividades con equipos de profesionales previamente identificados, para finalmente implementarlos en nivel superior, hospitalario, regional y local.

B. Clasificación de los procesos en el Ministerio de Salud

Para el MINSAL se identificarán 4 tipos de procesos:

1. **Procesos estratégicos**: Son los que definen y despliegan las estrategias y objetivos de la institución a largo plazo, proporcionan directrices, límites de actuación al resto de los procesos e intervienen en la visión de la institución. Además, tienen un alcance sectorial y no sólo institucional y entrañan las directrices para la conducción de las políticas sectoriales y nacionales.

2. **Procesos misionales**: Constituyen la secuencia de valor añadido del servicio e impactan sobre la satisfacción del usuario, se vinculan directamente con los procesos operativos de la institución hasta los servicios directos, manteniendo una interrelación con los procesos estratégicos, de apoyo y de control. Componen la cadena del valor de la organización y constituyen la razón de ser del MINSAL.

3. **Procesos de apoyo:** Proporcionan los recursos para que se puedan llevar a cabo los misionales y los complementan. Pese a ser catalogados frecuentemente como procesos menores desde un punto de vista estratégico y corporativo, condicionan enormemente el desempeño de los procesos misionales y determinan en muchos casos el éxito o el fracaso de los mismos.

4. **Procesos de control:** Se encuentran en este tipo, los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión que no puedan considerarse estratégicos ni claves. Proporcionan una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos institucionales; están diseñados y se aplican para la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además para la prevención de fraudes, errores violación a principios y normas técnicas, contables, fiscales y tributarias.

Para el MINSAL se identificarán 4 niveles jerárquicos de procesos:

Cada proceso, de acuerdo a sus características y objetivos, se ubica en una jerarquía, lo cual proporciona una lectura gráfica de los roles que asume el mismo, siendo así:

- **Nivel 0:** En esta jerarquía se presentan los macroprocesos principales que representan el funcionamiento del MINSAL como una organización multisistémica.

- **Nivel 1:** En él, se presentan todos los procesos o subprocesos relacionados que componen a los macroprocesos de nivel 0.

- **Nivel 2:** Representa los subprocesos o los procedimientos de un proceso y su relación con otros de nivel 1.

- **Nivel 3:** presenta la secuencia de la relación de actividades de un procedimiento y su relación con otros procesos de nivel 1 o procedimientos de nivel 2.

C. Descripción del mapa de macroprocesos del Ministerio de Salud

El mapa de macroprocesos se define gráficamente en lo que se conoce como diagrama de valor. En él se combina la perspectiva global del MINSAL con las perspectivas individuales de la dependencia en el que se inscribe cada proceso.

El presente Mapa de Nivel "0" permite la orientación al Titular, Viceministros, Directores, Jefaturas y a todo el personal del MINSAL hacia la identificación con claridad de los productos que se brindan al usuario, permitiendo hacer visible la cadena de valor y las posibles interconexiones entre procesos.

En la medida que se conoce e interpreta de forma objetiva la ilustración del mapa de procesos institucional, es posible comenzar un análisis para optimizar y racionalizar el uso de los recursos con criterios de eficacia global versus eficiencia local o departamental.

A continuación, se presenta el mapa de macroprocesos del MINSAL, donde se establecen la ubicación de los procesos según su tipología, características y objetivos, se define una

codificación inicial y se muestra de manera general una lectura grafica de los principales roles que se asumen institucionalmente.

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO DE EL SALVADOR

MAPA DE MACROPROCESOS 2025

D. Interpretación del mapa de macroprocesos del Ministerio de Salud

1. **La primera columna** (izquierda): Esquematiza las diferentes entradas del proceso, es decir, las necesidades que plantean las partes interesadas: la población, miembros del SNIS, instituciones gubernamentales, no gubernamentales, cooperantes, usuarios internos, proveedores de servicios de salud, instituciones formadoras de recursos humanos en salud, empresa privada; y que servirán de insumo para los procesos misionales.

2. **La parte central del diagrama:** Se encuentran las "cajas de macro-procesos" que representan el quehacer de toda la Institución:

    - **Los macroprocesos estratégicos:** Se ubican en la parte superior, su orientación hacia los procesos misionales, representa las líneas generales que permiten su adecuada ejecución.

    - **Los macroprocesos misionales:** Ubicados en la caja central, son los que gestionan las actividades que conllevan a la entrega del servicio a la población, la cadena de valor del Ministerio de Salud y su razón de ser.

    - **Los macroprocesos de apoyo:** Se sitúan en la base de los misionales, su orientación representa el apoyo que estos brindan otorgando los recursos que se necesitan para lograr los resultados esperados.

    - **Los macroprocesos de control:** Ubicados en la parte inferior del diagrama, representan las actividades que permiten la mejora continua de la institución, vista como procesos interrelacionados.

3. **La última columna** (derecha): Representa las salidas, donde la población objetivo y las partes interesadas se encuentra con sus necesidades satisfechas y los resultados esperados para las partes interesadas han sido cumplidos.

E. Despliegue de elementos del mapa de macroprocesos del Ministerio de Salud

Tipo	Macroprocesos	* Procesos
Estratégico	▪ Planificar estratégicamente ▪ Gestionar la comunicación social en salud e institucional ▪ Gestionar el talento humano ▪ Evaluar e implementar las tecnologías sanitarias ▪ Implementar y gestionar la calidad ▪ Investigar, desarrollar e innovar en salud	1. Planeamiento, monitoreo, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos. 2. Gestionar la comunicación y el mercadeo social a grupos de interés. 3. Gestionar desarrollar la consulta ciudadana 4. Gestión de recursos humanos (Análisis y diseño de puestos, reclutamiento, Selección, contratación, desarrollo, evaluación, remuneraciones, promoción). 5. Relaciones laborales. 6. Diseñar y normar las tecnologías sanitarias. (Análisis, investigación, regulación, autorización) 7. Implementación y mejora continua de procesos, monitoreo de calidad de servicios de salud. 8. Gestionar la Innovación, Desarrollo e investigación (I+D+i).
Misional	▪ Rectoría del SNIS	1. Dirigir estratégicamente el SNIS 2. Gestionar y administrar estratégicamente los recursos 3. Desarrollar el marco normativo con enfoque de derecho en salud. 4. Gestionar la organización y el funcionamiento del SNIS en red
	▪ Promoción de salud con participación social y multisectorial	1. Vigilar la salud ambiental 2. Promover integralmente la salud
	▪ Atención en salud integral e integrada a la persona en el curso de vida con enfoque de APS	1. Proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias 2. Proporcionar atenciones de salud integrales ambulatorias 3. Proporcionar atenciones de salud integrales en hospitalización 4. Realizar procedimientos quirúrgicos seguros 5. Proporcionar servicios de apoyo diagnóstico, terapéuticos, rehabilitación y cuidados paliativos
Apoyo	▪ Gestionar la cadena de suministros ▪ Desarrollar tecnologías de la información y comunicación ▪ Gestionar y administrar las finanzas de los establecimientos ▪ Proveer servicios de apoyo y soporte ▪ Gestionar la inversión en salud ▪ Gestionar la procuración en aspectos legales	1. Planeación de la cadena de suministro. 2. Adquisición, distribución y almacenamiento de suministros. 3. Gestionar el presupuesto institucional. 4. Monitorear y evaluar la ejecución presupuestaria. 5. Gestión de los servicios de conservación y mantenimiento 6. Preinversión, inversión y operación. 7. Verificación de procedimientos apegados al marco legal vigente, dentro de la gestión de salud.
Control	▪ Realizar la vigilancia sanitaria. ▪ Evaluar, dar seguimiento y controlar la gestión MINSAL	1. Vigilancia epidemiológica 2. Vigilancia de protección a la salud 3. Auditoría de gestión administrativas 4. Auditorías de procesos

** Propuesta inicial de procesos*

F. Definiciones para los macroprocesos en el Ministerio de Salud

Con el fin de facilitar la comprensión y aplicación de los macroprocesos dentro del quehacer institucional, se presenta a continuación las principales definiciones que describen el marco operacional, en el cual se involucran las diferentes dependencias del MINSAL.

Macroprocesos Estratégicos	
Macroprocesos	*Definición
Planificar de forma estratégica	Proceso sistémico, integral, racional y continuo de previsión, organización y uso de los recursos humanos, materiales y financieros de los que se dispone, pero también de los potenciales; por medio del cual se realiza la formulación y establecimiento de objetivos y, especialmente, de los planes de acción que conducirán a alcanzar estos objetivos.
Gestionar la comunicación social en salud e institucional	Manejo de la información en salud en medios de comunicación social, prensa, radio, televisión, redes sociales, hacia grupos de interés.
Gestionar el talento humano	Conjunto de procesos integrados y diseñados para atraer, desarrollar, motivar y conservar a los empleados en salud dentro del SNIS. Conlleva los procesos de planificación, dotación y distribución de recursos humanos; la elaboración de perfiles de formación estandarizados para el personal, como respuesta al modelo de atención basado en APS; estudios de flujo migratorio que permitan proponer mecanismos de retención en el país de los profesionales de la salud, entre otros.
Evaluar e implementar las tecnologías sanitarias	Normar a nivel nacional y operativizar a nivel institucional el acceso a medicamentos y otras tecnologías sanitarias seguras, eficaces y eficientes, centrados en la mejora de la disponibilidad, asequibilidad y uso racional en el SNIS.
Implementar y gestionar la calidad	Conjunto de acciones y procedimientos que garantizan la calidad de los procesos para evitar errores o desviaciones en el desarrollo de los servicios administrativos, técnicos y financieros obtenidos mediante estos, lo cual contribuye a la mejora continua de la calidad, en el marco del modelo de atención y de provisión de los servicios en las redes de servicios de salud.
Investigar desarrollar e innovar en salud	Conducción, coordinación y control de los procesos de desarrollo institucional a fin de generar líneas de investigación en salud, explotación de bases de datos disponibles, encuestas nacionales de salud, formación de cuadros estratégicos en salud (gerenciales, medios y estratégico en salud) y desarrollo de los laboratorios especializados para transmitir y difundir el conocimiento científico e información para apoyar la toma de decisiones y gestión estratégica del MINSAL.
Macroprocesos Misionales	

Subsistemas	Definición	Macroprocesos	*Definición
Rectoría del SNIS (Sistema Nacional Integrado de Salud)	Definir las acciones a ejecutar por parte de los integrantes del SNIS, dentro de la Política y Plan Nacional de Salud, que influyan de manera directa o indirecta en la salud de la población, de acuerdo a sus respectivas funciones y ámbito de aplicación.	**Dirigir estratégicamente el SNIS**	Establecer principios y normas para la organización y funcionamiento del Sistema Nacional Integrado de Salud integrando funciones e instituciones del sistema en la rectoría, regulación, atención, gestión, administración, financiamiento y provisión de los servicios. Conducir el desarrollo del SNIS, mediante la formulación y seguimiento de la Política Nacional de Salud y la definición de planes estratégicos, programas y proyectos en congruencia con las políticas y estrategias generales de Gobierno, para asegurar condiciones de salud que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población salvadoreña
		Gestionar y administrar estratégicamente los recursos	La gestión y administración son elementos que implican el desarrollo de la capacidad de cumplir la normativa institucional vigente, ofrecer lugares de trabajo satisfactorios para los trabajadores de la salud y dar respuesta a las necesidades de salud de la población con los recursos humanos, materiales y financieros disponibles.
		Desarrollar marco normativo con enfoque de derecho en salud	Ejecutar acciones destinadas a la elaboración de documentos legales y oficiales, para el ejercicio de la función rectora del MINSAL y su funcionamiento interno; generar para la institución proyectos de ley, normas, protocolos, guías, lineamientos, acuerdos, resoluciones, reglamentos, entre otros, de cumplimiento obligatorio o indicativo, que son aplicables en diferentes ámbitos de la salud pública.
		Gestionar la organizacion y el funcionamiento del SNIS en red	Definir el modelo de gestión, las redes y las prestaciones integrales por niveles de atención y complejidad para la protección, promoción prevención y educación en salud, diagnóstico tratamiento, cuidados paliativos, recuperación y rehabilitación de la salud.
Macroprocesos Misionales			

Subsistemas	Definición	Macroprocesos	*Definición
Promoción en salud con participación Social y multisectorial	Fortalecer la participación ciudadana y empoderar a las comunidades y los sectores de la sociedad para cambiar sus estilos de vida e impactar en las determinantes de la salud al involucrarse responsablemente en el establecimiento de ambientes saludables.	**Vigilar la salud ambiental**	Evaluación, control y prevención de los factores ambientales (químicos, físicos, biológicos y sociales) para la garantía de un ambiente apto a la población y a las generaciones futuras. Definir acciones a desarrollar, buscando así la disminución de los riesgos ocasionados a la salud de las personas por factores ambientales.
		Promover integralmente la salud	Gestionar las acciones de promoción en salud con participación social y multisectorial permitiendo a las personas, familias y comunidades incrementar el control de las determinantes de la salud y en consecuencia mejorarlas; utilizando enfoques participativos integrando a las personas, organizaciones, comunidades e instituciones para colaborar conjuntamente y crear condiciones que garanticen la salud y el bienestar para todos.
Atención en salud integral e integrada a la persona en el curso de vida con enfoque de APS	Garantizar atenciones de salud a la población, con un abordaje de determinación social de la salud y la aplicación plena de la estrategia de APS,orientada hacia el acceso universal a la salud, búsqueda constante de la equidad y de un ambiente sano yseguro, a través de la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, curación y rehabilitación.	**Proporcionar atenciones de salud integrales ambulatorias**	Facilitar servicios ambulatorios seguros y con calidad para la atención integral de la persona en el curso de vida según complejidad, a través de la promoción, prevención, diagnóstico precoz, tratamiento oportuno y rehabilitación de la salud para contribuir a disminuir los problemas de salud en la población.
		Proporcionar atenciones de salud integrales en hospitalización	Proveer atención hospitalaria según nivel resolutivo, en red y de acuerdo a las necesidades de la población según curso de vida, de manera efectiva y basada en evidencia para garantizar intervenciones seguras con criterios de equidad y eficiencia económica.
		Proporcionar atenciones en salud integrales en emergencias	Proporcionar atenciones de emergencia en el ámbito pre hospitalario y hospitalario que, a personas según curso de vida con necesidades de cuidados inmediatos, ya sea por referencia o demanda espontánea y propiciar un escenario de continuo de atención eficiente.
		Realizar procedimientos quirúrgicos	Realización de procedimientos quirúrgicos seguros en el curso de vida a través del fortalecimiento del talento humano, la cirugía mayor ambulatoria, el equipamiento específico y tecnología moderna para resolver los problemas quirúrgicos de la población.
		Proporcionar servicios de apoyo diagnóstico, terapéutico rehabilitación y cuidados paliativos	Prestación de servicios de salud complementarios para la atención de acuerdo a la necesidad de la persona en el curso de vida, que contribuya a un diagnóstico temprano, tratamiento oportuno, rehabilitación y cuidados paliativos; mediante una gestión en coordinación y respuesta efectiva entre las instituciones del Sistema.

Macroprocesos de Apoyo	
Macroprocesos	*Definición
Gestionar la cadena de suministros	Coordinar a través de una estrategia de planificación, implementación y control del flujo de los procesos de obtención, el gerenciamiento del movimiento de suministros; considerando toda la infraestructura existente, desde la organización, el recurso humano, los procesos hasta los sistemas de información de soporte.
Desarrollar tecnologías de la información y comunicación	Identificar y gestionar la implementación de buenas prácticas en tecnologías de información y comunicación mediante el diagnóstico de las necesidades para mejorar la eficiencia y la rapidez en el funcionamiento del sistema único de información y comunicación.
Gestionar y administrar las finanzas de los establecimientos	Conducir los procesos del ciclo presupuestario, con el fin de optimizar el uso de los recursos asignados al ramo, vigilando el cumplimiento del marco legal y técnico, a través de las Áreas de Presupuesto, Tesorería, Contabilidad, Fondos Externos y Análisis Técnico Financiero.
Proveer servicios de apoyo y soporte	Es fundamental para alcanzar los objetivos de los procesos estratégicos o misionales además que estos se ejecuten correctamente, así mismo permiten proveer y administrar los recursos de la institución para el desarrollo satisfactorio de las actividades.
Desarrollar la inversión en salud	Conjunto de instrumentos técnicos – normativos y procedimientos, mediante los cuales las entidades e instituciones del sector público, identifica, formula, evalúa, prioriza, programa, ejecuta y da seguimiento a proyectos de inversión y no inversión pública del MINSAL y de la cooperación nacional e internacional.
Gestionar la procuración en aspectos legales	El gestionar la procuración en aspectos legales garantiza la seguridad jurídica institucional en aspectos legales, al titular, viceministros, directores, gerentes, jefes y personal técnico de las distintas direcciones y unidades organizativas del MINSAL, con la finalidad de asegurar que los procedimientos inherentes a su gestión sean apegados al marco legal y seguridad jurídica en la prestación de los servicios institucionales.

Macroprocesos de Control	
Macroprocesos	*Definición
Realizar la vigilancia sanitaria	Es un proceso de selección, recopilación, integración, análisis y divulgación de información sobre el estado de salud, sus determinantes y tendencias, con el objetivo de dar recomendaciones para su utilización en la planificación, ejecución y evaluación de la práctica en salud pública y garantizar la salud de la población.
Evaluar dar seguimiento y controlar la gestión MINSAL	El evaluar, dar seguimiento y controlar la gestión es el macroproceso encaminado a determinar sistemática y objetivamente la eficiencia de la gestión, cumplimiento de los resultados planteados, logro del impacto esperado y satisfacción obtenida por los usuarios internos y externos. También el obtener la información necesaria, fiable y oportuna para la toma de decisiones operativas y estratégicas, permite medir el aprovechamiento eficaz y permanente de los recursos que posee el MINSAL para el logro de los objetivos institucionales.
**Fuente:* Definiciones retomadas del marco legal, normativa vigente del MINSAL y construcción propia.*	

VI. Alcance

El presente documento es aplicable a las dependencias del Ministerio de Salud en el nivel superior, regional y local. Los directores y jefaturas deberán ponerlo a disposición del personal de salud como parte de la documentación a tener en cuenta para desarrollar el accionar institucional en torno a la gestión por procesos.

VII. Vigencia

El presente documento entrará en vigencia a partir de esta fecha.

COMUNÍQUESE

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

VIII. Glosario de términos

a) **Actividad:** Es el conjunto de tareas específicas y afines. Corresponde a la acción a ejecutar para el logro de objetivos.

b) **Cadena de valor**: Identifica y establece la secuencia de los procesos que contribuyen directamente a satisfacer las necesidades y requerimientos del usuario y cumplir con los objetivos estratégicos de la organización. Para efectos del marco estratégico del SNIS, se viene elaborando una Cadena de Valor, que permita vincular la generación de valor de los procesos del MINSAL, nivel Regional, hospitalarios y todas las instituciones hasta los Establecimientos de Salud.

c) **Entrada o insumo**: Son todos los productos de otros procesos que, al ingresar a este proceso, se convierten en insumo; estos pueden ser internos o externos.

d) **Gestión por procesos**: es un conjunto de conocimientos con principios y herramientas específicas orientados a lograr resultados de la organización, mediante la identificación y selección de procesos, documentación y mejora continua de las actividades, por ello se aplica a la totalidad de la organización para asegurar su enfoque estratégico.

e) **Mapa de procesos**: Es una forma gráfica de representar el agrupamiento de actividades en los procesos de la organización, permitiendo tener una visión general de su funcionamiento como un modelo sistémico. Contiene una representación global y comprensible de todos los procesos a cargo de la entidad, sin mediar o condicionar por ello la estructura orgánica de la misma.

f) **Proceso**: Conjunto de procedimientos orientados a transformar los elementos de entrada (recursos) en elementos de salida (productos), que se traduzcan en un resultado que satisfaga los requerimientos del usuario (a). Los criterios para considerar un proceso, es que sea **permanente, repetible y previsible**.

g) **Procedimiento**: Es una serie de actividades ordenadas consecutivamente que se realizan con el propósito de obtener un fin o un objetivo deseado.

h) **Producto**: Con respecto a una cadena de valor en la producción de un bien o servicio, el producto es el conjunto articulado (entregable) de salida de un proceso, que puede convertirse en insumo para otro, o finalmente, en el entregable que una organización le provee a otra intermediaria; el producto tiene el objeto de generar un cambio en otro proceso. La población que recibe la provisión del producto final es la población beneficiaria.

i) **Proveedor:** Organización o persona que entrega un insumo, puede ser interno o externo a la institución.

j) **Propietario:** La entidad, órgano o unidad orgánica que se responsabiliza del desarrollo de todo el proceso, una vez se tenga el diseño organizacional pertinente

k) **Salida o producto**: Es el producto que resulta de las actividades realizadas en el proceso.

l) **Servicio público**: Son aquellas actividades, acciones o prestaciones realizadas por las entidades públicas en beneficio de los ciudadanos, en el marco de sus derechos constitucionales, con el objetivo de garantizar su desarrollo individual y colectivo. Los

servicios públicos se desarrollan bajo la autorización, control, vigilancia y fiscalización del Estado, en el marco de las leyes correspondientes, sin discriminación alguna.

m) **Sistema**: Conjunto de procesos relacionados, interrelacionados e interdependientes que cumplen una función específica.

n) **Usuario:** Organización o persona que recibe un producto, puede ser interno o externo a la institución. Al final de la cadena de valor de múltiples procesos, el usuario final será el ciudadano, ya sea la persona, la familia o la comunidad

IX. Referencias Bibliográficas

1. Caja Costarricense del Seguro Social. *Procesos Sustantivos de los Servicios de Nutrición en Áreas de Salud y hospitales de la Caja Costarricense del Seguro Social*. Costa Rica. Agosto 2012. https://www.binasss.sa.cr/protocolos/nutricion2.pdf

1. Dirección del Máster en Supply Chain Management de EAE Business School. 12 mayo, 2020 *Mapa de procesos: definición, tipos, ISO y desarrollo.* Retos en Supply Chain. https://retos-operaciones-logistica.eae.es/tipos-definicion-y-desarrollo-de-un-mapa-de-procesos/

2. Giovanny Gómez, *Control interno en la organización empresarial* (2001, mayo 11) Contador Público Universidad Nacional de Colombia. https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/

3. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Dirección de Planificación. *Manual Administrativo de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad*, noviembre 2001. San Salvador, El Salvador.

4. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Dirección de Planificación. *Manual Administrativo de la Dirección de Administración y Finanzas*, noviembre 2001. San Salvador, El Salvador.

5. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Dirección de Planificación. *Manual Administrativo de la Dirección de Planificación*, noviembre 2001. San Salvador, El Salvador.

6. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Dirección de Planificación. *Manual Administrativo de la Dirección de Regulación*, noviembre 2001. San Salvador, El Salvador.

7. Oficina General de Planeamiento y Presupuesto – OGPP Grupo de Trabajo del Reglamento de Organización y Funciones del MINSA. *Mapa de Procesos del Ministerio de Salud*. Perú Agosto 2014. https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/143/PLAN_143_2014_mapa_de_procesos_I_parte.pdf

8. Secretaría de Innovación de la Presidencia *Lineamientos para la modernización e innovación del estado*, San Salvador, El Salvador. agosto 2020.

9. Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública, XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, San Salvador, El Salvador, 29 al 31 de octubre de 2008 (Resolución Nº 25)