



MINISTERIO
DE SALUD

Procedimiento para proveer servicios de apoyo administrativo

El Salvador, 2025



MINISTERIO
DE SALUD

Procedimiento para proveer servicios de apoyo administrativo

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*



MINISTERIO
DE SALUD

Distrito de San Salvador y Capital de la República, 1 de octubre de 2025.

Acuerdo n.º 2482


El Órgano Ejecutivo en el Ramo de Salud

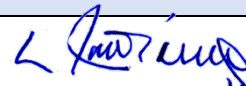


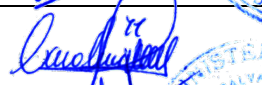
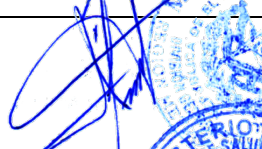


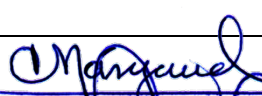



Considerando:


- 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 el numeral 2 del artículo 40 del *Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo* establece que "Compete al Ministerio de Salud: 2.- Dictar las normas y técnicas en materia de salud y ordenar las medidas y disposiciones que sean necesarias para resguardar la salud de la población".
- III. Que es necesario regular el procedimiento para todo el personal que realiza actividades administrativas que complementan la atención de usuarios internos y externos en los establecimientos del MINSAL, con el fin de garantizar la eficiencia operativa, la trazabilidad de los procesos y la calidad en la atención brindada.

Por tanto, en uso de las facultades legales, **acuerda** emitir el siguiente:

Procedimiento para proveer servicios de apoyo administrativo


 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	E01- PLANIFICAR ESTRATÉGICAMENTE	Código: E01-PE-DPNA-PRO-01
	Procedimiento para proveer servicios de apoyo administrativo	Versión 01
		Página 1 de 9

Aprobaciones			
Función	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por	Dra. Ligia Jacqueline Muñoz De Castro	Colaborador Técnico Médico DNPNA	
	Dra. Laura Marina Rauda de Romero	Colaborador Técnico Médico Unidad de Desarrollo/ DNPNA	
	Dr. Gustavo Ernesto Diaz	Coordinador del Equipo Asesor de Calidad Región de Salud Occidental	
	Dra. Carolina del Carmen López	Coordinadora del Equipo Asesor de Calidad Región de Salud Central	
	Dra. Ives Herrera de Solorzano	Coordinadora del Equipo Asesor de Calidad Región de Salud Metropolitana	
	Dr. José Guillermo Miranda	Coordinador del Equipo Asesor de Calidad Región de Salud Paracentral	
	Dra. Lorena Maribel Palma	Coordinadora del Equipo Asesor de Calidad Región de Salud Oriental	
	Lcda. Carol Margarita Hernández	Profesional en Planeación Estratégica	
Revisado por	Dr. Marbel Alexander Magaña Revelo	Director de Primer Nivel de Atención	
	Ing. Kevin Miguel Guevara Cárcamo	Jefe Sección de Calidad, Unidad de Calidad	
Aprobado por	Dra. Karla Marina Díaz de Naves	Viceministra de Operaciones en Salud <i>Ad honorem</i>	

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	E01- PLANIFICAR ESTRATÉGICAMENTE	Código: E01-PE-DPNA-PRO-01
	Procedimiento para proveer servicios de apoyo administrativo	Versión 01
		Página 2 de 9

Índice

I.	Introducción	3
II.	Objetivo	3
III.	Alcance	3
IV.	Responsabilidades	3
V.	Definiciones y siglas	4
VI.	Contenido técnico	4
	A.1. Consideraciones especiales	4
	A.2. Marco normativo	4
	A.3. Descripción de las actividades del procedimiento	5
	A.4. Diagrama de flujo	7
VII.	Disposiciones finales	8
VIII.	Vigencia	8
IX.	Anexos	9
X.	Historial de cambios	14

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	E01- PLANIFICAR ESTRATÉGICAMENTE	Código: E01-PE-DPNA-PRO-01
	Procedimiento para proveer servicios de apoyo administrativo	Versión 01
		Página 3 de 9

I. Introducción

La provisión de servicios de apoyo administrativo constituye un componente esencial para la atención integral de los usuarios en el Primer Nivel de Atención. Estos servicios permiten organizar y programar las actividades técnico administrativas que en su desarrollo permitan identificar y analizar los factores de riesgo de la persona, familia y comunidad para priorizar la provisión de los servicios de salud. Permite monitorear condiciones de salud mediante indicadores y orientar oportunamente las decisiones técnicas para la mejora continua en la calidad de los servicios de salud, contribuyendo así a la prevención y el seguimiento adecuado de usuarios externos a lo largo del curso de vida, así como seguimiento al usuario interno en el desarrollo de sus actividades.

Este procedimiento estandariza las acciones del personal responsable de realizar distintas funciones, ordena las actividades administrativas que permitan el análisis de las condiciones de salud, supervisión y monitoreo para la toma de decisiones que garanticen la calidad, oportunidad y pertinencia de los servicios ofertados, fortaleciendo la continuidad del cuidado.

Además, promueve una atención centrada en la persona, empática y basada en criterios técnicos, asegurando que cada usuario reciba el servicio requerido conforme a su estado de salud, etapa de vida y contexto clínico. Este enfoque está alineado con los lineamientos del MINSAL y con los principios de equidad, eficiencia y calidad en la atención en el primer nivel de atención.

II. Objetivo


Determinar los pasos a seguir por parte del personal asignado a actividades administrativas que complementan la atención de usuarios internos y externos en los establecimientos del MINSAL, con el fin de garantizar la eficiencia operativa, la trazabilidad de los procesos y la calidad en la atención brindada.

III. Alcance

El procedimiento está dirigido a todo el personal de los establecimientos de salud que realiza actividades administrativas, complementando procedimientos del equipo multidisciplinario para dar salida a todas las situaciones que el establecimiento necesita.

IV. Responsabilidades

- **Director Nacional del Primer Nivel de Atención:** Dependencia solicitante que identifica la necesidad de creación o actualización de los procedimientos de baja complejidad.
- **Dirección de Regulación:** encargado de brindar asistencia técnica a dependencia solicitante. Encargado de gestionar la oficialización del documento.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	E01- PLANIFICAR ESTRATÉGICAMENTE	Código: E01-PE-DPNA-PRO-01
	Procedimiento para proveer servicios de apoyo administrativo	Versión 01
		Página 4 de 9

- **Unidad de calidad:** encargada de brindar asistencia técnica a dependencia solicitante y elaborar diagramas de flujo de los procedimientos.
- **Máxima Autoridad:** autoriza documento.
- **Técnico responsable del Primer Nivel de Atención:** da seguimiento a los procedimientos de provisión de servicios de apoyo administrativo

IV. Definiciones y siglas

Definiciones

- **Primer nivel de atención:** Está diseñado para promover la salud, prevenir y resolver las necesidades más frecuentes de salud de la población, utilizando métodos y tecnologías simples, adecuadas a los diferentes contextos culturales del país. Así como brindar apoyo en actividades relacionadas a la recuperación y rehabilitación de la salud y acciones dirigidas al control del ambiente. Todo ello en concordancia con las Normas de Atención en Salud.

-**Estado de salud** Descripción de la salud de un individuo o población en un momento concreto en el tiempo, según ciertas normas identificables, habitualmente con referencia a indicadores de salud.


- **Indicador/es:** evidencia/s cuantitativa/s o cualitativa/s utilizada/s como criterios para valorar y evaluar el comportamiento y la dinámica de las variables que caracterizan los objetivos del proyecto, y para apreciar el grado de realización de los cambios pretendidos. Idealmente los indicadores deben ser independientes, verificables y definidos con precisión.

- **Monitoreo** es la recopilación sistemática y continua de datos para evaluar el estado de salud de una persona, una población o un programa, permitiendo detectar cambios, evaluar el progreso hacia objetivos y tomar decisiones informadas para mejorar la atención, prevenir problemas

- **Unidad de Salud:** Servicios básicos o de atención primaria, ofrecen una atención integral que incluye entre sus funciones, la promoción de la salud y de prevención de enfermedades, siempre desde un ámbito más cercano al lugar de residencia de la población a la que atienden.

-**Seguimiento epidemiológico** (o vigilancia epidemiológica) es la observación sistemática y continua de la - frecuencia, distribución y determinantes de enfermedades y otros eventos de salud en una población, con el fin de tomar decisiones de salud pública para su prevención y control. Implica la recopilación, análisis e interpretación de datos para conocer las tendencias y patrones de las enfermedades, detectar brotes y evaluar la efectividad de las intervenciones sanitarias.

- **Supervisión** es el proceso de gestionar, guiar y evaluar el trabajo del personal y los servicios para asegurar la calidad, seguridad y eficacia de la atención al paciente, al tiempo que se fomenta el desarrollo profesional. Implica una interacción colaborativa y continua entre un supervisor y el personal a su cargo, enfocada en alcanzar objetivos organizacionales, implementar estándares de calidad y resolver problemas de manera proactiva

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	E01- PLANIFICAR ESTRATÉGICAMENTE	Código: E01-PE-DPNA-PRO-01
	Procedimiento para proveer servicios de apoyo administrativo	Versión 01
		Página 5 de 9

Siglas y acrónimos

- **DNPNA:** Dirección Nacional de Primer Nivel de Atención
- **DUI:** Documento Único de Identidad
- **MINSAL:** Ministerio de Salud
- **SIS:** Sistema Integrado de Salud

V. Contenido técnico

A.1. Consideraciones especiales:


- El presente procedimiento aplica para todos los empleados que desarrollan los servicios de apoyo administrativo en los establecimientos del MINSAL.
- Este procedimiento promueve una responsabilidad compartida en la ejecución de las actividades administrativas, reconociendo que corresponde a las jefaturas de área garantizar su cumplimiento, supervisión y articulación con los procesos institucionales.

A.2. Marco normativo:


1. Lineamientos técnicos para la gestión del tiempo y la demanda en las unidades de salud del Primer Nivel de Atención
2. Lineamientos técnicos para el desarrollo de la supervisión facilitadora en los diferentes niveles administrativos del Primer Nivel de Atención.
3. Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Salud

A.3. Descripción de las actividades del procedimiento

Proveer servicios de apoyo administrativo				
N°	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
1	Jefatura de área.	Planifica acciones del personal administrativo de acuerdo a funciones y área de desempeño	Planificar las acciones del personal de servicios administrativos conforme a sus funciones específicas y áreas de desempeño, con el fin de garantizar la eficiencia operativa.	Marco Normativo 1 y 2 Plan de trabajo individual Programación integrada de actividades priorizadas

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	E01- PLANIFICAR ESTRATÉGICAMENTE	Código: E01-PE-DPNA-PRO-01
	Procedimiento para proveer servicios de apoyo administrativo	Versión 01
		Página 6 de 9

2	Personal administrativo	Desarrolla acciones administrativas planificadas de acuerdo a funciones y área de desempeño	<p>Desarrolla acciones de servicios administrativos planificados, de acuerdo a funciones y área de desempeño, entre las cuales están:</p> <p>Programación y planificación de actividades.</p> <p>Elaboración de atestados de actas de reuniones.</p> <p>Seguimiento epidemiológico.</p> <p>Actividades de educación continua</p> <p>Monitoreo y evaluación</p> <p>Elaboración de informes.</p> <p>Emisión de permisos.</p> <p>Participación en reuniones según solicitud.</p> <p>Gestión de insumos para el funcionamiento adecuado del establecimiento.</p> <p>La jefatura de área también desarrolla acciones administrativas como parte de sus funciones</p>	<p>Marco Normativo 1, 2 y 3</p> <p>Programación de actividades</p> <p>Formatos de actas de reuniones</p> <p>Plan de educación continua</p> <p>Informes de supervisiones</p> <p>Listas de asistencia a reuniones administrativas</p> <p>Atestados de permisos, licencias por enfermedad, misiones oficiales del personal</p>
3	Personal administrativo	Registra las acciones de servicios administrativos realizadas	Realiza acciones de servicios administrativos mediante informes, capacitaciones, solicitudes, permisos.	<p>Marco Normativo 1, 2 y 3</p> <p>Formularios normados según área de desempeño</p>
4	Jefatura de área	Monitorea, y supervisa cumplimiento de las funciones del personal administrativo	Monitorea y supervisa el cumplimiento de las funciones del personal administrativo según planificación y área de desempeño	<p>Marco Normativo 1, 2 y 3</p>
5	Personal administrativo	Implementa acciones de mejora si no se cumplen las acciones planificadas	Implementar acciones de mejora al encontrar situaciones que afectan el flujo efectivo del cumplimiento de las acciones planificadas	<p>Marco Normativo 1, 2 y 3</p>
Fin del procedimiento				

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	E01- PLANIFICAR ESTRATÉGICAMENTE	Código: E01-PE-DPNA-PRO-01
	Procedimiento para proveer servicios de apoyo administrativo	Versión 01
		Página 7 de 9

A.4. Diagrama de flujo

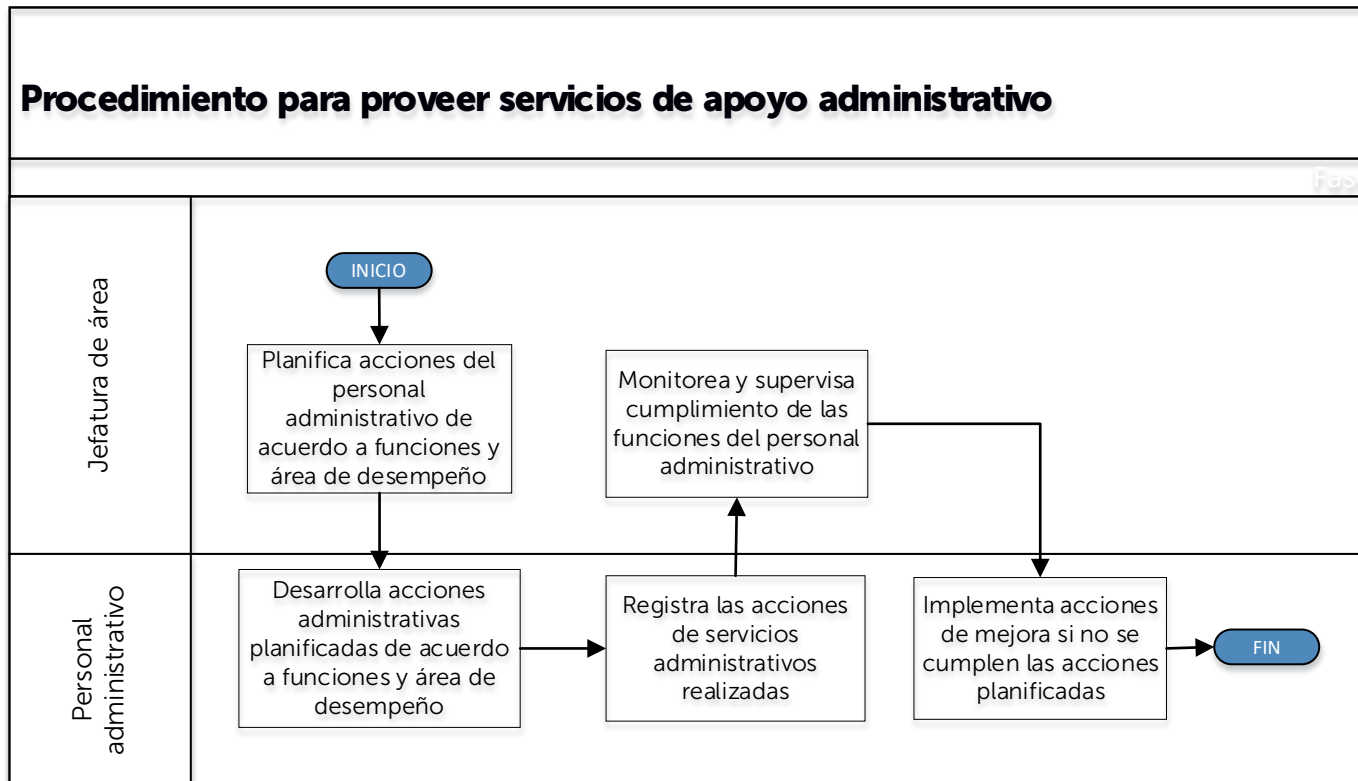



Figura 1: Procedimiento para proveer servicios de apoyo administrativo.
 Fuente: Elaboración propia por el equipo de Calidad

 MINISTERIO DE SALUD	E01- PLANIFICAR ESTRATÉGICAMENTE	Código: E01-PE-DPNA-PRO-01
	Procedimiento para proveer servicios de apoyo administrativo	Versión 01
		Página 8 de 9

VII. Disposiciones finales

a) Sanciones por el incumplimiento

Es responsabilidad del personal del Ministerio de Salud, dar cumplimiento al presente procedimiento, caso contrario se aplicarán las sanciones establecidas en la legislación administrativa respectiva.

b) Revisión y actualización

El presente procedimiento será revisado y actualizado cuando existan cambios en su desarrollo, cuando finalice su vigencia o se determine necesario hacer cambios por parte del Titular.

c) De lo no previsto

Todo lo que no esté previsto en el presente Procedimiento, se resolverá a petición de parte, por medio de escrito dirigido al Titular de esta Cartera de Estado, fundamentando la razón de lo no previsto, técnica y jurídicamente.


VIII. Vigencia

El presente procedimiento entrará en vigencia a partir de la fecha de la firma del mismo, por parte del Titular de esta Cartera de Estado.

Comuníquese.




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

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	E01- PLANIFICAR ESTRATÉGICAMENTE	Código: E01-PE-DPNA-PRO-01
	Procedimiento para proveer servicios de apoyo administrativo	Versión 01
		Página 9 de 9

IX. Anexos

No aplica para el presente procedimiento

X. Historial de cambios

Versión Origen	Responsable	Fecha del cambio	Tipo de modificación	Nueva versión
00	Director de Primer Nivel de Atención	N/A	N/A	Versión inicial