

**MINISTERIO DE SALUD**  
**DIRECCION DE DESARROLLO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**



# MANUAL de Organización y Funciones

**SEGUNDA VERSIÓN**

**DICIEMBRE 2013**

**MINISTERIO DE SALUD**  
**DIRECCION DE DESARROLLO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

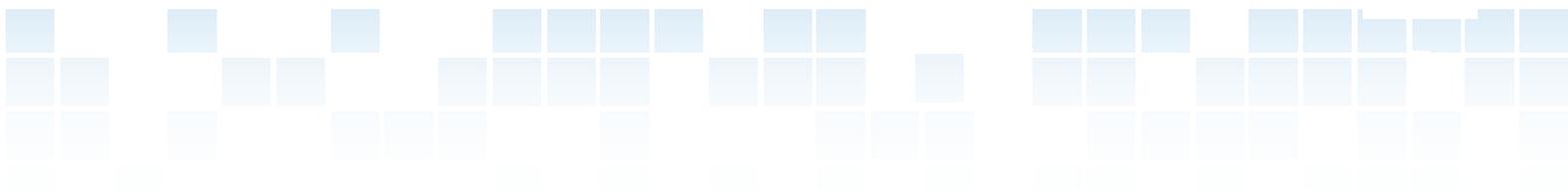


# MANUAL

## de Organización y Funciones

**SEGUNDA VERSIÓN**

**DICIEMBRE 2013**



## PRESENTACIÓN

El presente manual conjuga los elementos técnicos, legales y funcionales que son necesarios para responder a los nuevos retos en salud, describiendo inicialmente el marco estructural institucional y posteriormente el marco funcional de las diferentes unidades organizativas en los tres niveles de gestión.

El Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Salud constituye un instrumento de apoyo al mejoramiento continuo de la institución. Su objetivo es dar una respuesta más eficiente a los nuevos retos de la salud pública que abren un abanico de responsabilidades y acciones institucionales ligadas a la promoción de la salud y que se orienta a fortalecer las habilidades y conocimiento de los individuos para el autocuidado de su salud.

En este sentido, en el ejercicio de la Rectoría, el Ministerio de Salud enfrenta nuevos desafíos, situación que obliga a disponer de una estructura organizativa y funcional que facilite la comunicación y la negociación; tanto a nivel interinstitucional como intersectorial, contribuyendo a lograr una mejor concertación, participación y convencimiento entre la sociedad civil y la institución.

Manifiesto mi satisfacción por el resultado de los esfuerzos realizados por los funcionarios de todas las dependencias institucionales a fin de buscar la mayor y mejor integración de las funciones, para que este manual se constituya en el medio oficial de referencia de la estructura orgánica y de las funciones que desarrollan los diferentes niveles de gestión del Ministerio de Salud.



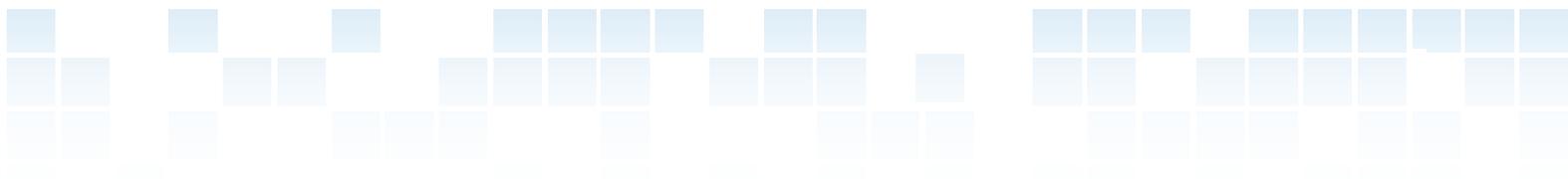
Dra. Daisy Corrales Díaz MS.c.

**MINISTRA DE SALUD**

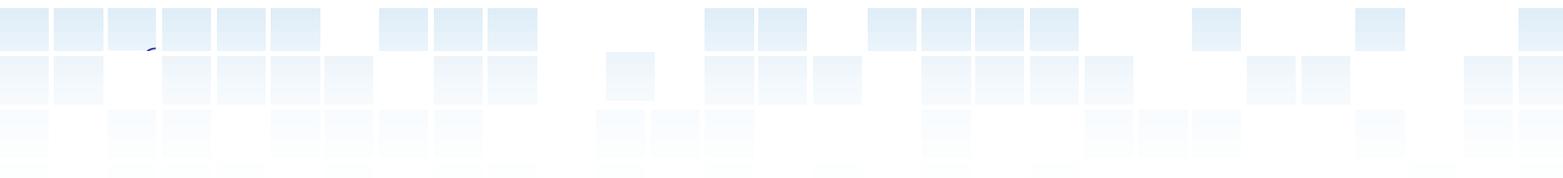


## TABLA DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN.....	3
TABLA DE CONTENIDOS.....	5
INTRODUCCIÓN .....	11
Glosario de términos y Siglas.....	13
<b>I MARCO ESTRATÉGICO DEL MINISTERIO DE SALUD.....</b>	<b>23</b>
<b>VISIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>VALORES .....</b>	<b>23</b>
Salud como cultura de vida y de trabajo .....	23
Liderazgo.....	23
Compromiso.....	24
Efectividad.....	24
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ESTRATEGIA MAESTRA .....</b>	<b>24</b>
Estrategia Maestra.....	24
Objetivos Estratégicos .....	24
<b>II ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL MINISTERIO DE SALUD .....</b>	<b>25</b>
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL MINISTERIO DE SALUD .....</b>	<b>27</b>
Organigrama del Ministerio de Salud .....	27
<b>ORGANIGRAMA DEL NIVEL CENTRAL .....</b>	<b>29</b>
Despacho del Ministro de Salud .....	29
Dirección General de Salud.....	31
<b>ORGANIGRAMA DEL NIVEL REGIONAL .....</b>	<b>33</b>
<b>ORGANIGRAMA DEL NIVEL LOCAL.....</b>	<b>35</b>
<b>III ORGANIZACIÓN DEL MINISTERIO DE SALUD .....</b>	<b>37</b>
<b>DESPACHO DEL MINISTRO DE SALUD.....</b>	<b>37</b>
Funciones Específicas del Despacho .....	37
Procesos .....	39
Mecanismos de Coordinación .....	39
Organización Interna del Despacho Ministerial .....	41
Consejo Nacional de Salud.....	42
Consejo Sectorial de Salud.....	42
El Consejo Ministerial .....	43
La Secretaría Técnica de Salud Mental .....	43
Funciones Específicas de la Secretaría Técnica de Salud Mental.....	43
Consejo Nacional de Salud Mental .....	45
Funciones Específicas Consejo Nacional de Salud Mental .....	45
<b>UNIDAD GESTION INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>46</b>
Funciones Específicas de la Unidad .....	46
Procesos .....	47
Dependencia Jerárquica .....	47
Área de Sistemas de Información .....	47
Área de Infraestructura Informática.....	48
Área de Gestión de Operaciones .....	48
<b>UNIDAD ASUNTOS INTERNACIONALES EN SALUD .....</b>	<b>49</b>
Funciones Específicas de la Unidad .....	49
Proceso .....	50
Dependencia Jerárquica .....	50



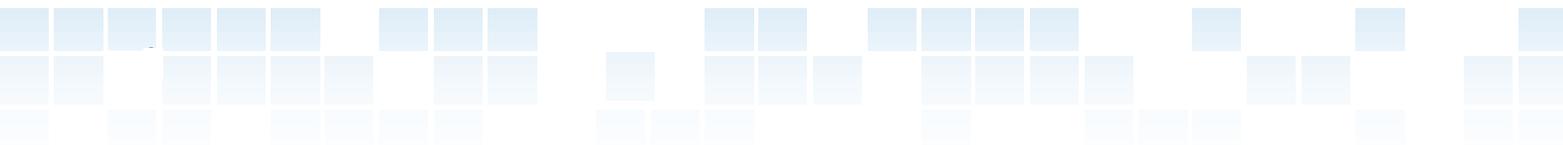
Mecanismos de Coordinación .....	51
Organización Interna de la Unidad de Asuntos Internacionales en Salud .....	51
Asuntos Multilaterales .....	52
Asuntos Bilaterales .....	52
Integración Regional .....	53
Cooperación Internacional.....	53
<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS.....</b>	<b>54</b>
Funciones Específicas de la Contraloría.....	55
Proceso .....	59
Dependencia Jerárquica .....	59
Mecanismos de Coordinación .....	59
Organización interna de la Contraloría de Servicios.....	60
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA.....</b>	<b>60</b>
Funciones Específicas de la Dirección .....	60
Proceso .....	62
Dependencia Jerárquica .....	62
Mecanismos de Coordinación .....	62
Organización Interna de la Dirección General de Auditoría .....	63
Unidad Gestión Administrativa y Financiera .....	63
Funciones Específicas de la Unidad .....	63
Unidad de Gestión de Rectoría de la Salud.....	65
Funciones Específicas de la Unidad .....	65
Unidad de Gestión de Tecnologías de la Información .....	67
Funciones Específicas de la Unidad .....	67
<b>DIRECCIÓN ASUNTOS JURÍDICOS.....</b>	<b>69</b>
Funciones Específicas de la Dirección .....	69
Procesos .....	71
Dependencia Jerárquica .....	71
Mecanismos de Coordinación .....	71
Organización Interna de la Dirección de Asuntos Jurídicos.....	72
Unidad de Asesoría Legal .....	73
Funciones Específicas de la Unidad .....	73
Unidad de Gestión Jurídica .....	74
Funciones Específicas de la Unidad .....	74
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD.....</b>	<b>75</b>
Funciones Específicas de la Dirección .....	76
Procesos .....	77
Dependencia Jerárquica .....	77
Mecanismos de Coordinación .....	77
Organización Interna de la Dirección General .....	79
Consejo de Gestión Regional de Rectoría de la Salud.....	81
<b>DIRECCIÓN DESARROLLO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>82</b>
Funciones Específicas de la Dirección .....	82
Procesos .....	84
Dependencia Jerárquica .....	85
Mecanismos de Coordinación .....	85
Organización Interna de la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional.....	86
Unidad de Planificación Institucional.....	86
Funciones Específicas de la Unidad .....	86
Unidad de Desarrollo Organizacional .....	88
Funciones Específicas de la Unidad .....	88



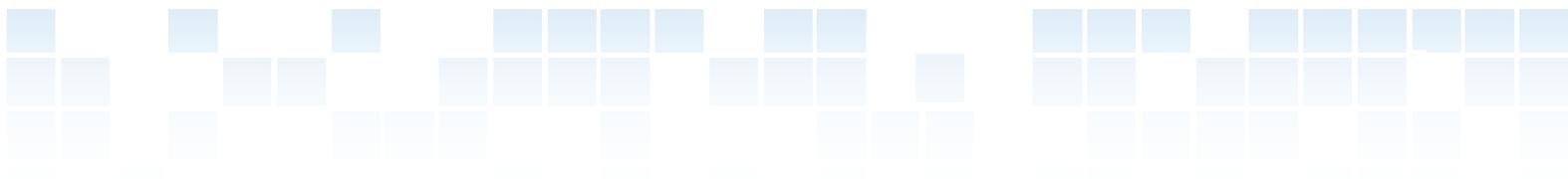
Funciones Específicas de la Unidad .....	90
DIRECCIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE .....	91
Funciones Específicas de la Dirección .....	92
Proceso .....	93
Dependencia Jerárquica .....	94
Organización Interna de la Dirección de Atención al Cliente .....	95
Unidad Plataforma de Servicios .....	95
Funciones Específicas de la Unidad .....	95
Unidad Gestión Trámites.....	97
Funciones Específicas de la Unidad .....	97
DIRECCIÓN VIGILANCIA DE LA SALUD .....	98
Funciones Específicas de la Dirección .....	99
Proceso .....	101
Dependencia Jerárquica .....	101
Mecanismos de Coordinación .....	101
Organización Interna de la Dirección Vigilancia de la Salud.....	102
Unidad de Seguimiento de Indicadores de Salud .....	102
Unidad de Análisis Permanente de Situación de Salud.....	103
Funciones Específicas de la Unidad .....	104
DIRECCIÓN PROMOCIÓN DE LA SALUD .....	105
Funciones Específicas de la Dirección .....	105
Proceso .....	107
Dependencia Jerárquica .....	107
Mecanismos de Coordinación .....	107
Organización Interna de Promoción de la Salud.....	108
Unidad de Desarrollo de la Promoción de la Salud .....	109
Funciones Específicas de la Unidad .....	109
Unidad de Entornos Saludables .....	110
Funciones Específicas de la Unidad .....	110
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES EN SALUD.....	112
Funciones Específicas de la Dirección .....	112
Procesos .....	114
Dependencia Jerárquica .....	114
Mecanismos de Coordinación .....	114
Organización interna de la Dirección Planificación Estratégica y Evaluación de las Acciones en Salud .....	115
Funciones Específicas de la Unidad .....	116
Unidad de Evaluación del Impacto de las Acciones Estratégicas en Salud .....	117
Funciones Específicas de la Unidad .....	117
Secretaría de la Política Nacional de Alimentación y Nutrición.....	119
DIRECCIÓN DE GARANTÍA DE ACCESO A SERVICIOS DE SALUD.....	120
Funciones Específicas de la Dirección .....	120
Procesos .....	123
Dependencia Jerárquica .....	123
Mecanismos de Coordinación .....	123
Organización Interna de la Dirección de Garantía al Acceso a los Servicios de Salud.....	124
Unidad Servicios de Salud de Atención Directa a las Personas .....	125
Funciones Específicas de la Unidad .....	125
Unidad Armonización de Recursos en Servicios de Salud.....	127
Funciones Específicas de la Unidad .....	127
DIRECCIÓN DE PROTECCION AL AMBIENTE HUMANO .....	129
Funciones Específicas de la Dirección .....	129



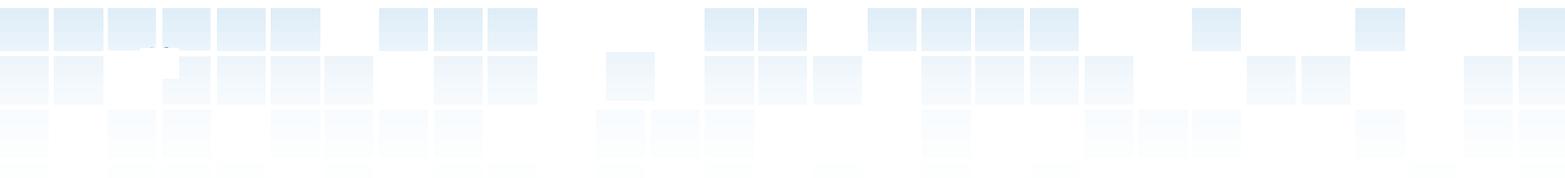
Procesos .....	132
Mecanismos de Coordinación .....	133
Organización interna de la Dirección de Protección al ambiente humano .....	134
Unidad Administración de los Servicios de Salud en Ambiente Humano .....	134
Funciones Específicas .....	134
Unidad Normalización de los Servicios de Salud en Ambiente Humano .....	136
Funciones Específicas.....	136
DIRECCIÓN DE DESARROLLO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO EN SALUD .....	138
Funciones Específicas de la Dirección .....	138
Proceso .....	140
Dependencia Jerárquica .....	140
Mecanismos de Coordinación .....	140
Organización Interna de la Dirección de Desarrollo Científico y Tecnológico .....	141
Unidad Gestión de Investigaciones en Salud.....	142
Funciones Específicas de la Unidad .....	142
Unidad Gestión de Tecnologías en Salud .....	143
Funciones Específicas de la Unidad .....	144
Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario .....	145
Funciones Específicas de la Dirección .....	146
Proceso .....	148
Dependencia Jerárquica .....	148
Mecanismos de Coordinación .....	148
Organización interna de la Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario .....	149
Funciones Específicas de la Unidad .....	150
Unidad de Registros.....	151
Funciones Específicas de la Unidad .....	151
DIVISIÓN ADMINISTRATIVA.....	152
Funciones Específicas de la División .....	152
Junta de Drogas y Estupefacientes .....	152
Procesos .....	154
Dependencia Jerárquica .....	155
Mecanismos de Coordinación .....	155
Organización Interna de la División Administrativa .....	155
Consejo Técnico Administrativo.....	156
DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO.....	157
Funciones Específicas de la Dirección .....	157
Proceso .....	159
Dependencia Jerárquica .....	159
Mecanismos de Coordinación .....	159
Organización Interna de la Dirección de Desarrollo Humano.....	160
Unidad de Progreso Humano.....	161
Funciones Específicas de la Unidad .....	161
Unidad de Recursos Humanos.....	162
Funciones Específicas de la Unidad .....	162
DIRECCIÓN FINANCIERA, BIENES Y SERVICIOS.....	163
Funciones Específicas de la Dirección .....	164
Procesos .....	165
Dependencia Jerárquica .....	165
Mecanismos de Coordinación .....	165
Organización Interna de la Dirección Financiera, Bienes y Servicios.....	166
Unidad Bienes y Servicio.....	167



Funciones Específicas de la Unidad .....	167
Unidad Financiera.....	168
Funciones Específicas de la Unidad .....	168
Unidad Gestión Inmobiliaria .....	169
Funciones Específicas de la Unidad .....	169
MAPA .....	171
DIRECCIONES REGIONALES DE RECTORÍA DE LA SALUD .....	171
DIRECCIONES REGIONALES DE RECTORÍA DE LA SALUD .....	173
Y ÁREAS RECTORAS DE SALUD.....	173
DIRECCIONES REGIONALES DE RECTORÍA DE LA SALUD.....	177
Funciones Específicas de las Direcciones Regionales.....	177
Dependencia Jerárquica .....	179
Mecanismos de Coordinación .....	179
Organización Interna de las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.....	180
Consejos de Gestión Regional de Salud.....	181
Consejos de Gestión Local de Salud .....	181
Funciones Específicas del Director.....	182
DIRECTOR REGIONAL DE SALUD.....	182
Procesos .....	184
Dependencia Jerárquica .....	184
Mecanismos de Coordinación .....	184
UNIDAD DESARROLLO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	185
Funciones Específicas de la Unidad .....	185
Procesos .....	188
Dependencia Jerárquica .....	188
Mecanismos de Coordinación .....	188
UNIDAD ATENCIÓN AL CLIENTE.....	189
Funciones Específicas de la Unidad .....	189
Procesos .....	191
Mecanismos de Coordinación .....	192
UNIDAD DE RECTORÍA DE LA SALUD .....	193
Funciones Específicas de la Unidad .....	193
Procesos .....	194
Mecanismos de Coordinación .....	195
UNIDAD APOYO LOGÍSTICO ADMINISTRATIVO .....	196
Funciones Específicas de la Unidad .....	196
Procesos .....	198
Dependencia Jerárquica .....	198
Mecanismos de Coordinación .....	198
DIRECCIONES DE ÁREAS RECTORAS DE SALUD .....	201
Funciones Específicas del Área Rectora de Salud .....	201
Procesos .....	202
Dependencia Jerárquica .....	203
Mecanismos de Coordinación .....	203
Organización Interna del Área Rectora de Salud .....	204
Consejos de Gestión de Áreas Rectoras de Salud .....	205
DIRECTOR DE ÁREA RECTORA DE SALUD .....	205
Funciones Específicas de la Dirección.....	205
Procesos .....	207
Dependencia Jerárquica .....	208
Mecanismos de Coordinación .....	208



EQUIPO DE PROMOCIÓN DE LA SALUD .....	209
Funciones Específicas del Equipo .....	209
Proceso .....	210
Dependencia Jerárquica .....	210
Mecanismos de Coordinación .....	210
EQUIPO ATENCIÓN AL CLIENTE.....	211
Funciones Específicas del Equipo .....	211
Procesos .....	212
Dependencia Jerárquica .....	212
EQUIPO APOYO LOGÍSTICO Y ADMINISTRATIVO .....	214
Funciones Específicas del Equipo .....	214
Procesos .....	215
Dependencia Jerárquica .....	215
Mecanismos de Coordinación .....	216
EQUIPO DE VIGILANCIA DE LA SALUD .....	217
Funciones Específicas del Equipo .....	217
Procesos .....	219
Dependencia Jerárquica .....	219
EQUIPO FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS EN SALUD .....	220
Funciones Específicas del Equipo .....	220
Procesos .....	221
Dependencia Jerárquica .....	221
Mecanismos de Coordinación .....	222
EQUIPO DE REGULACIÓN DE LA SALUD .....	223
Funciones Específicas del Equipo .....	223
Procesos .....	224
Dependencia Jerárquica .....	224
Mecanismos de Coordinación .....	224
CRÉDITOS .....	227



## INTRODUCCIÓN

---

El Ministerio de Salud como ente rector del Sistema de Producción Social de la Salud, cuenta con una estructura organizacional y funcional preparada para favorecer la coordinación institucional, interinstitucional, e intersectorial.

La estructura organizacional y funcional de la institución está diseñada para contribuir al cumplimiento del marco estratégico institucional y al marco normativo vigente.

En este sentido, el Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, constituye un instrumento de trabajo y de consulta cuyo propósito fundamental es precisar las funciones encomendadas a cada de las unidades organizativas de los tres niveles de gestión, coadyuvando a la ejecución correcta de las labores del personal. Además, delimita las responsabilidades, elimina las duplicidades y la superposición de funciones.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS

**Actividad**/conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o proyecto.

**Autoevaluación**/ proceso de análisis crítico que tienen como propósito valorar la circunstancias, con el fin de replantear ajustes y toma de decisiones orientadas al mejoramiento.

**Asesorar** / acción orientada a brindar información técnica necesaria para quienes lo requirieren en la toma de decisiones estrategias y poder lograr la comprensión de diversas situaciones necesarias.

**Acreditación** / procedimiento mediante el cual un organismo autorizado da reconocimiento formal que una organización o individuo es competente para llevar a término tareas específicas. La acreditación de servicios de salud, se refiere al cumplimiento, por parte de un servicio de salud de atención a las personas o al hábitat humano, de estándares publicados no exigidos por la ley y que estimulan la mejora alrededor del tiempo.

**Actividades** /se define como el conjunto de acciones que se lleva a cabo para cumplir las metas de un programa o proyecto de operación, que consiste en la ejecución de criterios o procesos o tareas mediante la utilización de recursos humanos, materiales, técnicos y financieros asignados a la actividad con un costo determinado y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo.

**Contraloría de servicios** /instancia institucional que permite y facilita la comunicación entre ciudadanos usuarios y la entidad prestadora de los servicios lo que permite la corrección de inconformidades y mejora en los servicios y la ciudadanía.

**Cultura organizacional** /conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten los miembros de una organización.

**Coordinación**/ relación formal o informal, establecida a través de la comunicación efectiva, acuerdos o constitución de comités, equipos o

consejos, mediante la cual se ordenan, vinculan, sistematizan, concertar, armonizan o ajustan, los esfuerzos o acciones comunes.

**Conducción/** guiar o dirigir organizaciones, grupos en la ejecución de responsabilidades enmarcadas en la misión, visión y objetivos estratégicos.

**Dirigir** /Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

**Dirección Política de la Salud /** proceso mediante el cual las autoridades de salud toman las decisiones estratégicas, establecen las prioridades, negocian los recursos y lideran, en el plano político, las acciones de los actores sociales clave, para el mejoramiento continuo, sostenible y equitativo de la salud.

**Diagnostico** /descripción, explicación y análisis de la situación actual y la trayectoria histórica de la realidad sea económica, política, social y salud de algún fenómeno o variable que se desee estudiar.

**Descripción/** mención resumida de las principales características de un trabajo; así como también los resultados que pretende alcanzar por medio de cada actividad a ejecutar.

**Estandarización** / que se adecua a un formato, modelo o tipo-se refiere también a un conjunto de procedimientos o guías generales que definen la forma de ejecución de una actividad específica y que son aceptados formal o informalmente como de uso general por la organización.

**Evaluación/** investigación sistemática, a través de métodos científicos, de los efectos, resultados y objetivos de un plan, programa o proyecto; o del quehacer de una organización; con el fin de tomar decisiones sobre ellos.

**Ejecución** /representa el conjunto de tareas y actividades orientadas o dirigidas a la implementación de un proyecto determinado en la organización.

**Función/** conjunto de acciones que corresponde ejercer a una institución, entidad, órgano o persona. Las funciones se refieren a lo que hay que hacer para el logro de los objetivos de la organización.

**Eficacia** /determinación del grado en que el proyecto alcanza sus objetivos, a nivel de metas o propósitos; por ejemplo, medida en que una intervención de desarrollo ha alcanzado, o se espera que alcance, sus objetivos pertinentes de un modo eficiente y sostenible.

**Eficiencia**/ determinación del grado en que los insumos económicos (fondos, servicios técnicos, tiempo, etc.) se transforman en productos.

**Estrategia**/ determinación de cursos de acción y distribución de los recursos, necesarios para el logro de objetivos básicos y metas de corto, mediano y largo plazo en una organización.

**Estructura orgánica formal** /conjunto de relaciones ordenadas entre diversos elementos que se encuentra avalada.

**Elaboración** /preparar o transformar un producto mediante el tratamiento adecuado.

**Estructura organizativa** / conjunto de relaciones ordenadas entre diversos elementos, el que a su vez posee la característica de modificarse e medida que los elementos varían en el espacio y el tiempo. Dicha estructura se representa por medio de los organigramas, manuales y fluxogramas de las diversas instituciones. Es la estructura que se encuentra avalada por la normativa, las autoridades de la institución y los funcionarios, es decir, se atiende solo a las relaciones funcionales de autoridad y responsabilidad y a las líneas lógicas de comunicación y coordinación horizontal y vertical.

**Flujos de información** / son como especie de canales por donde fluye toda la información en una organización.

**Garantiza** / evaluar responder –asegurar-protger –consignar.

**Gestión** /conjunto de procesos emprendidos por una o más personas para dirigir, organizar, coordinar, controlar y realimentar las actividades laborales de otros individuos, facilitando el cambio y la mejora continua, para el logro de los objetivos con la máxima productividad y calidad.

**Información** /conjunto de datos que describen sucesos o entidades, significativos y pertinentes para el organismo u organización que los percibe.

**Imagen institucional** /es la imagen que la empresa como entidad articula en las personas. Engloba la imagen de producto, de marca y personal de sus líderes, y las supera, ya que tan solo una acción u omisión de cualquier organización contribuye a la conformación de una buena o mala imagen de la institución.

**Indagar** / intentar averiguar.

**Información**/ conjunto de datos que han sido capturados y procesados, que se encuentran organizados y que tienen el potencial de confirmar o cambiar el entendimiento sobre algo.

**Lineamientos/** directrices que establecen los límites dentro de los cuales se deben realizar ciertas actividades, así como las características generales que estas deberán tener.

**Monitoreo** /proceso puntual y continuo de captación de información según indicadores predefinidos, para determinar el estado actual de la situación de políticas, planes, programas y proyectos.

**Medio de comunicación masiva/** son los voceros y transmisores visibles y más llamativos de la opinión pública, siendo su principal característica la velocidad con la que llegan al público y el vasto escenario geográfico que cubren.

**Mecanismos de articulación** /mecanismos de coordinación entre actividades y procesos, los cuales se establecen debido a que existen funciones que requieren de la ejecución de múltiples procesos de manera simultánea, algunos procesos comparten recursos, algunos procesos se encadenan por medio de los productos-servicios, algunos procesos comparten insumos directos o información o porque algunos procesos deben sincronizar su ejecución para eliminar colas, esperas y transportes innecesarios.

**Organiza/**planificar o estructurar la realización de algo, distribuyendo convenientemente los medios materiales y personales con los que se cuenta y asignándoles funciones determinadas

**Organización para la ejecución:** se refiere a la institución u organización que se encargará de ejecutar el proyecto una vez que este se haya aprobado.

**Objetivo/** expresión cualitativa de los resultados que se pretenden alcanzar en un tiempo y espacio determinado.

**Objetivo estratégico/** se define como el fin que se pretende alcanzar con la realización de los programas y responde a la pregunta ¿para qué? se van a llevar a cabo.

**Orientar** /informar a alguien de los que no conoce y desea saber.

**Planificar/** proceso de definición de objetivos y metas de desarrollo en un tiempo y espacio determinados para la elaboración, ejecución y evaluación de los planes, programas y proyectos con miras al logro de esos objetivos y metas, utilizando racionalmente los recursos disponibles y potenciales.

**Plan** /es la determinación concreta de los objetivos, estrategias y acciones; de la metas medibles en el tiempo; de los cursos de acción; y de la distribución de los recursos disponibles; para lograr los propósitos de la organización.

**Plan estratégico/** es la determinación de los objetivos específicos y metas de largo plazo en una organización, junto con la adopción de cursos de acción y distribución de los recursos necesarios para lograr estos propósitos. Son estructurados, generalmente, a partir de una visión, misión, objetivos, metas e indicadores de gestión.

**Planificación estratégica de la salud /** función rectora mediante la cual, a partir de las políticas nacionales de salud y de los análisis de situación, se formulan –en forma concertada- planes, objetivos y metas para mejorar, de manera continua, la salud pública; y se define, negocia y acuerda con los actores sociales clave, las estrategias, las acciones y los recursos necesarios para alcanzar la imagen objetivo establecida; es decir, se fijan las estrategias integradas para el abordaje articulado de los determinantes de la salud y el logro de objetivos comunes, en un espacio poblacional específico.

**Programa /** instrumento rector derivado de la planificación institucional, destinado al cumplimiento de las funciones de una organización, por el cual se establece el orden de actuación, así como los objetivos o metas, cuantificables o no (en términos de un resultado final), que se cumplirán a través de la integración de un conjunto de esfuerzos y para lo cual se requiere combinar recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros; especifica tiempos y espacio en los que se va a desarrollar y atribuye responsabilidad a una o varias unidades ejecutoras debidamente coordinadas.

**Proyecto/** es una propuesta que describe un conjunto de obras o acciones específicas necesarias para alcanzar los objetivos y metas definidas por un programa o subprograma, tendientes a la obtención de resultados concretos de acuerdo al ámbito de competencia y responsabilidad de cada unidad, y que pueden planificarse, analizarse y ejecutarse administrativamente, en forma independiente. Un proyecto, por definición, está orientado hacia la acción; un conjunto de proyectos conformará un subprograma o programa.

**Proceso/** un proceso es una serie de pasos que se ejecutan seguida, lógica y ordenadamente, para obtener un resultado deseado. Un proceso requiere tener entradas (insumos), transformar los insumos y emitir las salidas (productos). Forma estructurada para lograr un objetivo.

**Promoción /** conjunto de actividades cuyo objetivo es transmitir y posicionar información a individuos potenciales para influir en sus actitudes y comportamientos.

**Sinergia/** efecto producido por todas las actividades de un programa consideradas conjuntamente.

**Sincronizar/** hacer que coincidan en tiempo dos o más movimientos o fenómenos.

**Sistematizar** / proceso por el cual se pretende ordenar una serie de elementos, pasos, etapas con el fin de otorgar jerarquías a los diferentes elementos.

**Seguimiento** / es el proceso mediante el cual se aplican instrumentos para medir el desempeño de un programa o proyecto durante su desarrollo, con el propósito de aplicar correctivos para su mejoramiento, e identificar los cambios que han alterado los objetivos propuestos.

**Tramite** / cada uno de los estados y diligencias que hay que recorrer hasta su conclusión según las necesidades y expectativas de los clientes según los tipos de servicio que brinda el Ministerio

**Verificación** / comprobación de la veracidad de resultados intermedios o finales reportados en informes de seguimiento o evaluación de indicadores, metas o resultados.

**Valorar** / cualidad que se confiere a las cosas, hechos o persona una estimación, ya sea positiva o negativa.

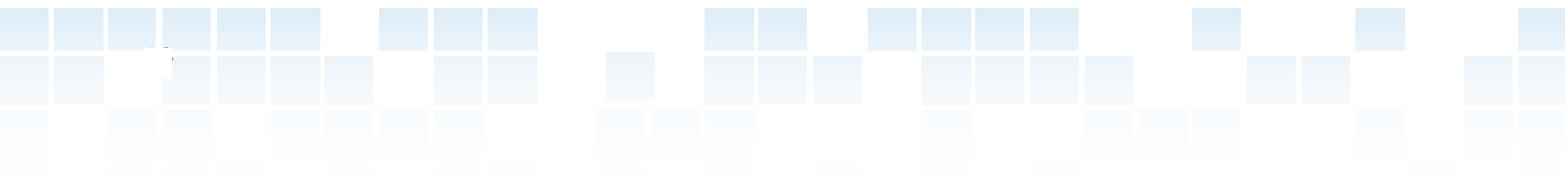
**Vinculación** / hace mención a la acción y efecto de vincular (atar algo en otra cosa, perpetuar algo, someter el comportamiento de alguien al de otra persona, sujetar, asegurar).

#### **Fuentes**

Glosario del Manual de Procedimientos, Instrucciones y Rutinas de Trabajo. Ministerio de Salud –Costa Rica -Todos los niveles de Gestión-fecha de actualización 02/04/2013

Glosario de Términos de Planificación Presupuesto y Evaluación: Costa Rica/Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica- San José, CR: MIDEPLAN, 2012.

Diccionario de la Real Academia Española (DRAE)



## **Nomenclatura de las unidades organizativas del Ministerio de Salud**

### **DPS / DESPACHO DEL MINISTRO DE SALUD**

**STSM** / Secretaria de Salud Mental

### **DAJ /DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS**

**UAL**/ Unidad de Asesoría Legal

**UGJ**/Unidad de Gestión Jurídica

**UAIS**/Unidad de Asuntos Internacionales en Salud

**CS**/Contraloría de Servicios

### **DGA/DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA**

**UGRS** /Unidad de Gestión de la Rectoría de la Salud

**UGRS** /Unidad Gestión de Rectoría de la Salud

**UGAF** /Unidad Gestión Administrativa y Financiera

**UGII**/Unidad Gestión Integral de la Información

### **DGS/DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD**

### **DDEI /DIRECCIÓN DESARROLLO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

**UPI**/Unidad de Planificación Institucional

**UMI** /Unidad de Mercadotecnia Institucional

**UDO** /Unidad de Desarrollo Organizacional

### **DIRECCIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE-DAC**

**UPS**/Unidad de Plataforma de Servicios

**UGT**/Unidad Gestión de Trámites

### **DPS/DIRECCIÓN PROMOCIÓN DE LA SALUD**

**UDPS** /Unidad Desarrollo de la Promoción de la Salud

**UES** /Unidad Entornos saludables

**DVS/ DIRECCIÓN VIGILANCIA DE LA SALUD**

**USIS**/ Unidad Seguimiento de Indicadores de Salud

**UAPSS**/Unidad Análisis Permanente de Situación de Salud

**DPEEAS /DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA Y**

**EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES EN SALUD**

**UPEPS** /Unidad Planificación Estratégica de la Producción de la Salud

**UEIAS** /Unidad de Evaluación del Impacto de las Acciones Estratégicas en Salud

**DRPIS/ DIRECCIÓN REGULACIÓN DE PRODUCTOS DE PRODUCTOS DE INTERÉS SANITARIO**

**UNC** /Unidad Normalización y Control

**UR** /Unidad de Registros

**DGASS /DIRECCIÓN DE GARANTÍA DE ACCESO A SERVICIOS DE SALUD**

**USSADP** /Unidad Servicios de Salud de Atención Directa a las Personas

**UAS** /Unidad Armonización en Servicios

**DDCTS /DIRECCIÓN DESARROLLO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO EN SALUD**

**UGIS** /Unidad Gestión de Investigaciones en Salud

**UGTS**/Unidad Gestión de Tecnología en Salud

**DPAH /DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL AMBIENTE HUMANO**

**UASSAH**/Unidad Administración de los Servicios de Salud en Ambiente Humano

**UNSSAH**/Unidad Normalización de los Servicios en Salud en Ambiente Humano

**DA /DIVISIÓN ADMINISTRATIVA**

**DDH/DIRECCIÓN DESARROLLO HUMANO**

**UPH** /Unidad de Progreso Humano

**URH** /Unidad de Recursos Humanos-

**DFBS /DIRECCIÓN FINANCIERA, BIENES Y SERVICIOS**

**UF** /Unidad Financiera

**UBS**/Unidad de Bienes y Servicios

**UGI**/ Unidad Gestión Inmobiliaria

**DRRS/DIRECCIONES REGIONALES DE RECTORIA DE LA SALUD-**

**DARS /DIRECCION AREA RECTORA DE SALUD**

**UDEI/Unidad Desarrollo Estratégico Institucional**

**URS /Unidad Rectoría de la Salud**

**UALA /Unidad de Apoyo logístico y Administrativo**

**(INCIENSA)** /Instituto Costarricense de Investigación y Enseñanza en Salud y Nutrición

**(IAFA)**/ Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia

**Dirección de CEN CINAI/** Dirección Nacional de Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral

**(CCSS)**/Caja Costarricense de Seguro Social

**CTAMS/** Consejo Técnico de asistencia Médico Social

**OCIS/** Oficina de Cooperación internacional de la Salud.

**OPS /** Oficina Panamericana de la Salud

**PEI /** Plan Estratégico Institucional

**PEN /**Plan Estratégico Nacional

**PND/** Plan Nacional de Desarrollo

**POI/** Planes Operativos Institucionales

**SINAVIS/** Operación del Sistema Nacional de Información para la Vigilancia de la Salud en el ámbito nacional

## I MARCO ESTRATÉGICO DEL MINISTERIO DE SALUD

---

### MISIÓN

Garantizar la protección y el mejoramiento del estado de salud de la población, mediante el ejercicio efectivo de la rectoría y el liderazgo institucional, con enfoque de promoción de la salud y participación social inteligente, bajo los principios de transparencia, equidad, solidaridad y universalidad.

### VISIÓN

El Ministerio de Salud será una institución desconcentrada, articulada internamente, coherente en su capacidad resolutive, con una cultura caracterizada por la orientación a los resultados y a la rendición de cuentas, con funcionarios debidamente calificados, apropiados de su papel y proactivos.

Por su estilo de liderazgo, su capacidad técnica y el mejoramiento logrado en el estado de salud de la población, será una institución con alta credibilidad a nivel nacional e internacional, la población lo percibirá como garante de su salud y los actores sociales sujetos y clientes directos de la rectoría lo sentirá como su aliado.

### VALORES

#### **Salud como cultura de vida y de trabajo**

La salud es parte integral de la cultura de vida y de trabajo de los funcionarios de la institución; una vocación que se traduce en una visión colectiva que abarca los niveles personal, familiar y social, donde se reconoce que es por medio de hábitos y prácticas saludables que se puede alcanzar el desarrollo personal, abarcando integralmente las dimensiones socioeconómica, ecológica, biológica.

#### **Liderazgo**

Los funcionarios del Ministerio conquistan la voluntad de los actores sociales a los que dirigen y conducen para el logro de objetivos

comunes, mediante la concertación, la participación y el convencimiento, impulsando las decisiones y las acciones de todos los involucrados, en procura de la protección y mejoramiento del estado de salud de la población nacional.

### **Compromiso**

Los funcionarios de la institución emplean todas sus capacidades y energías para ejecutar las acciones requeridas para cumplir con todo aquello que se les ha encomendado y en lo que han empeñado su palabra, buscando siempre resultados superiores a los esperados y asumiendo con responsabilidad las consecuencias de sus actos y decisiones.

### **Efectividad**

Desarrollan las actividades cotidianas en el logro de los objetivos de salud definidos a nivel nacional e institucional. Se responsabilizan por la calidad e impacto de su trabajo y por el uso eficiente de los recursos. Estimulan la creatividad, la innovación, la mejora continua y la orientación a los resultados, como medio para superar día con día la productividad.

## **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ESTRATEGIA MAESTRA**

### **Estrategia Maestra**

Avanzar de la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud, posicionando la salud como valor social y dirigiendo y conduciendo las intervenciones de los actores sociales hacia la vigilancia y el control de los determinantes de la salud, basados en evidencia y con equidad.

### **Objetivos Estratégicos**

1. Incrementar las habilidades y las capacidades de la población en general y de los actores clave en específico, hacia la incorporación de estilos de vida saludable y al desarrollo de los determinantes positivos de la salud.
2. Dirigir y conducir a los actores sociales que intervienen en el proceso de la producción social de la salud, orientando sus acciones hacia la protección y el mejoramiento constante del nivel de salud de la población con equidad.
3. Desarrollar organizacionalmente al Ministerio de Salud para cumplir de manera efectiva sus funciones de rectoría de la producción social de la salud, alineando su gestión institucional con su misión.

## II ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL MINISTERIO DE SALUD

### 1. Despacho Ministerial

- Secretaria Técnica de Salud Mental
- Dirección Asuntos Jurídicos
- Unidad Asuntos Internacionales en Salud
- Contraloría de Servicios
- Dirección General de Auditoría
- Unidad Gestión Integral de la Información

### 2. Dirección General de Salud

- Dirección Desarrollo Estratégico Institucional
- Dirección Atención al Cliente
- Dirección Promoción de la salud
- Dirección Planificación Estratégica y Evaluación de las Acciones en Salud
- Dirección Garantía al Acceso a servicios de salud
- Dirección Vigilancia de la Salud
- Dirección Productos de Interés Sanitario
- Dirección Desarrollo Científico y Tecnológico en Salud
- Dirección Protección del Ambiente Humano
- División Administrativa
- Dirección Desarrollo Humano
- Dirección Financiera, Bienes y Servicios

### **3. Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud**

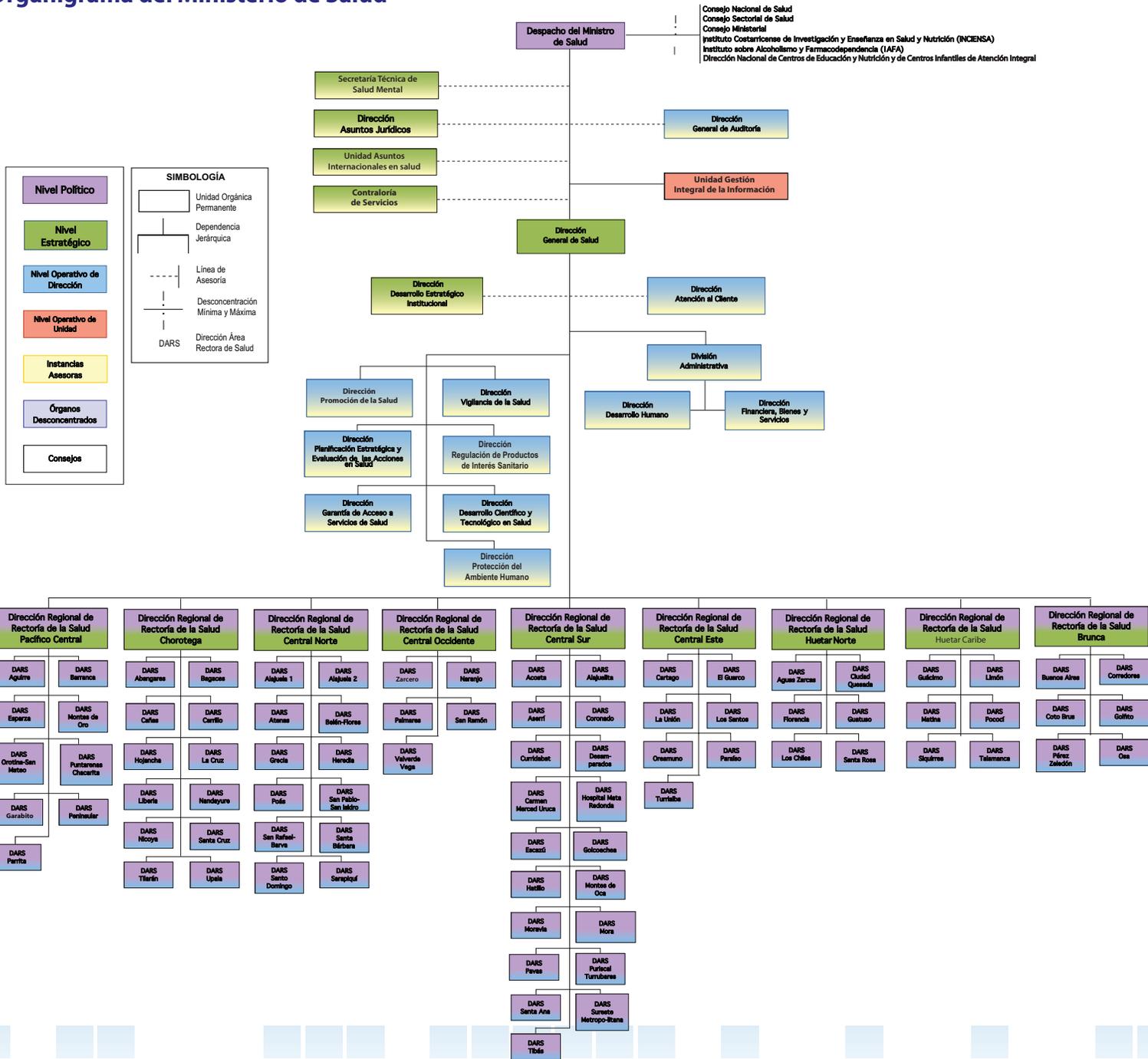
- Nueve sedes regionales distribuidas a nivel nacional

### **4. Direcciones de Áreas Rectoras de Salud**

- Ochenta y dos áreas rectoras distribuidas a nivel nacional

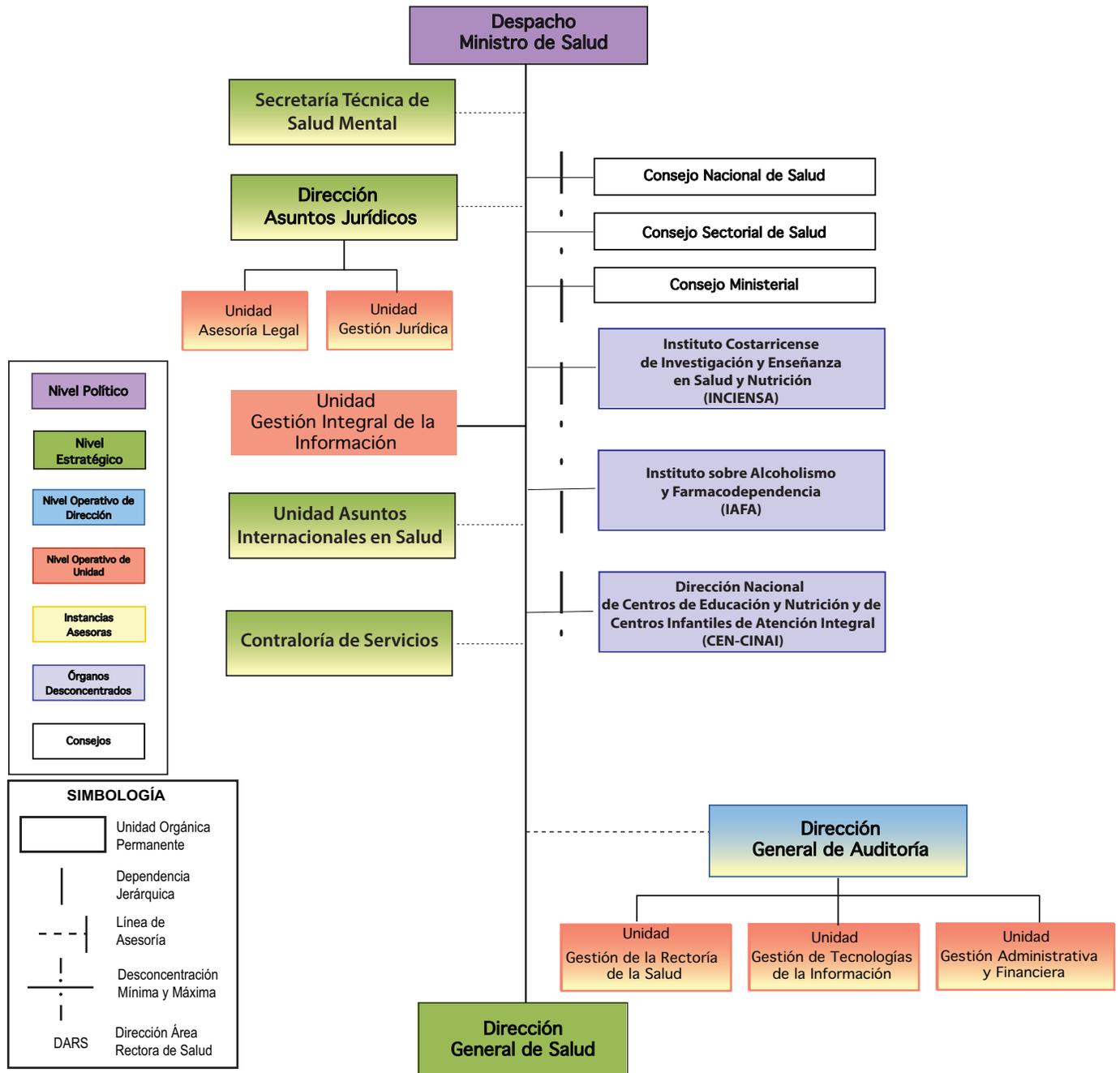
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL MINISTERIO DE SALUD

Organigrama del Ministerio de Salud

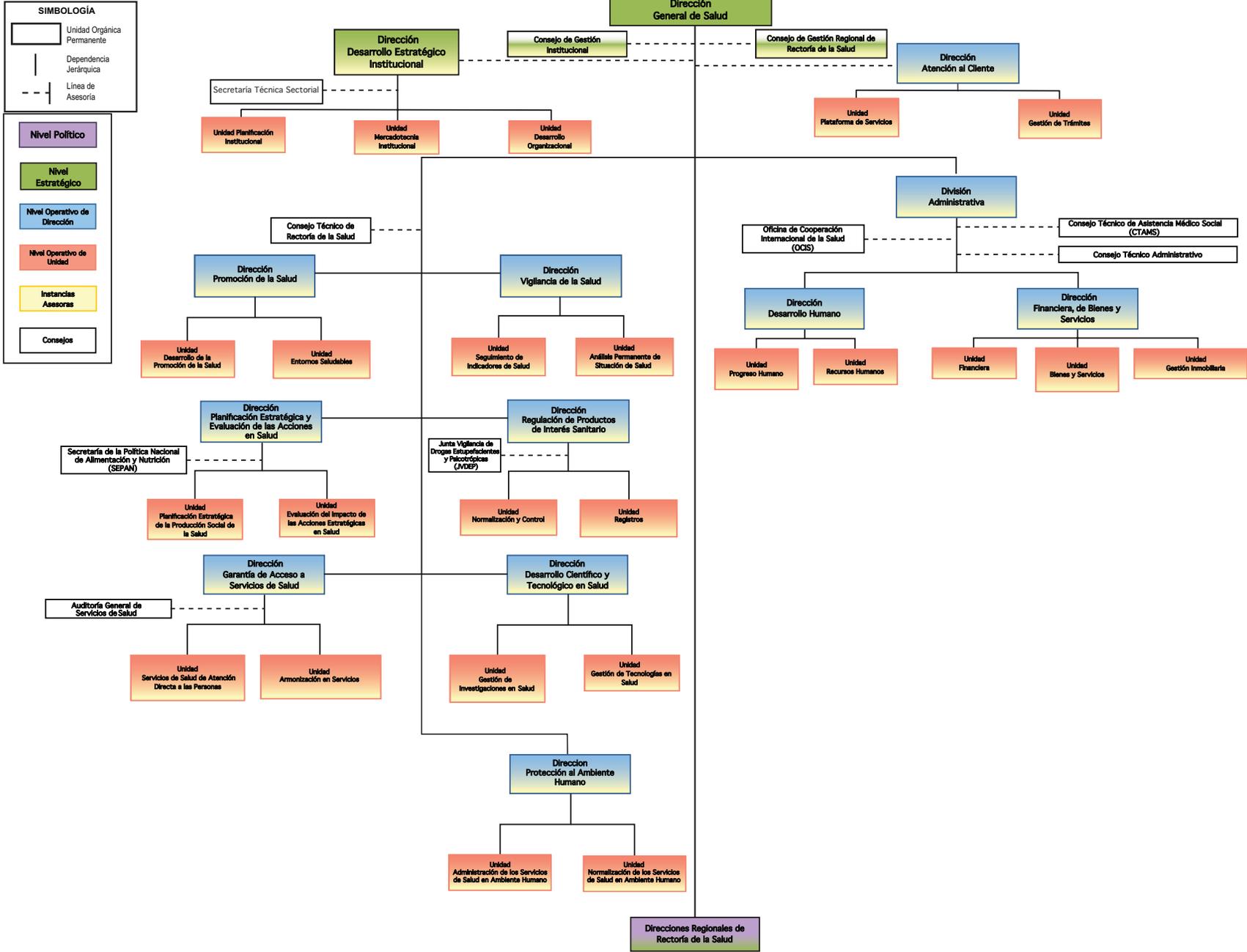


## ORGANIGRAMA DEL NIVEL CENTRAL

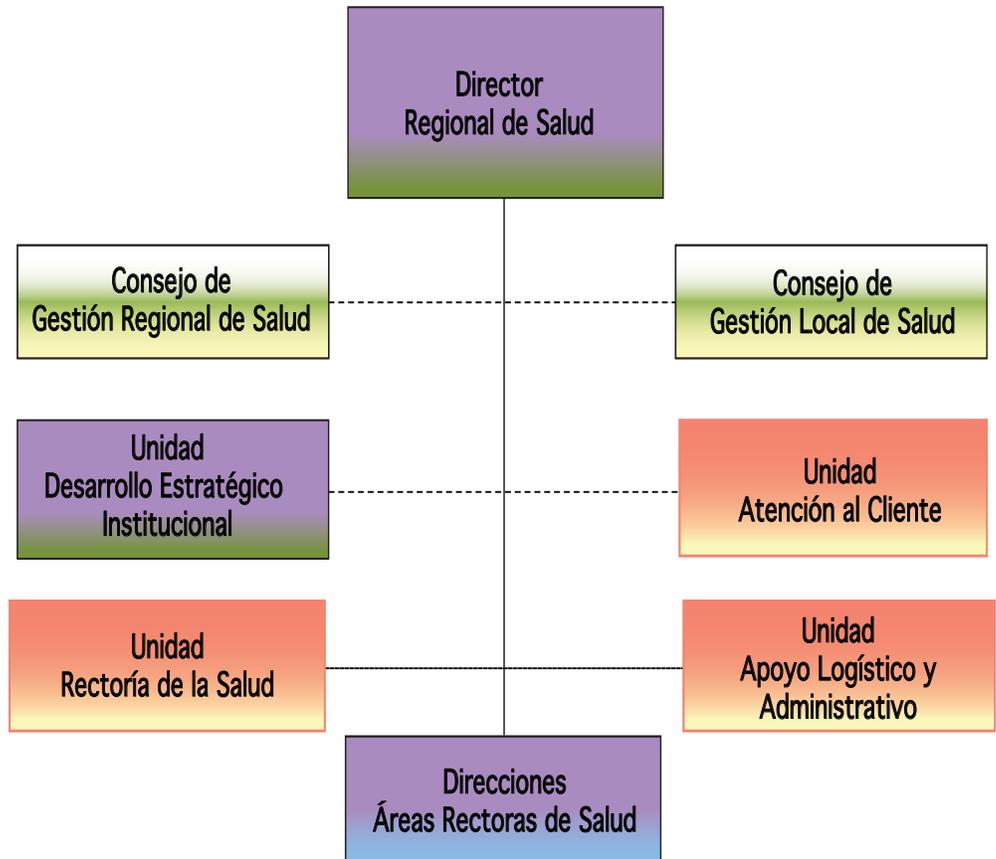
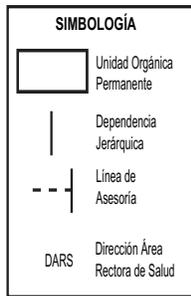
### Despacho del Ministro de Salud



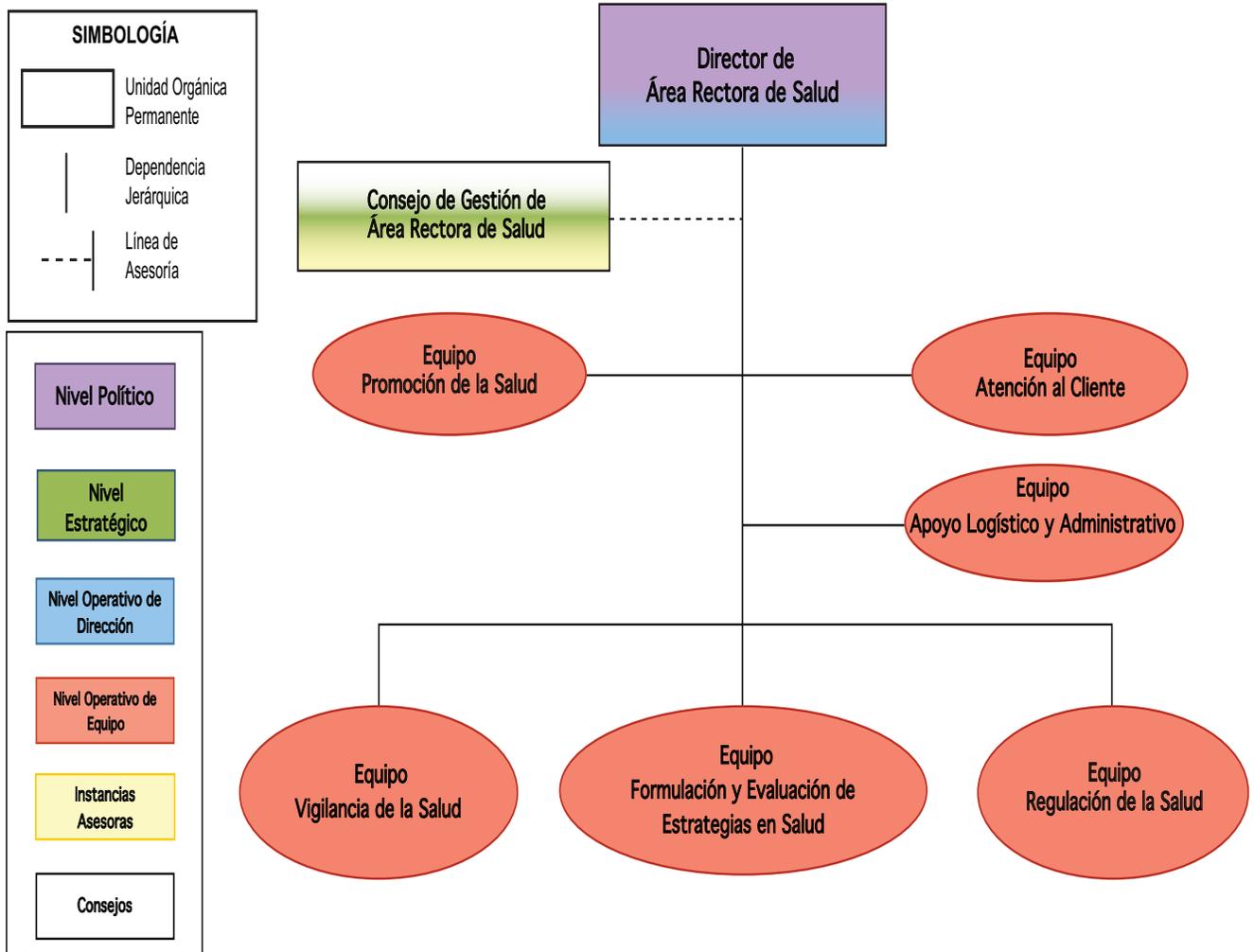
Dirección General de Salud



## ORGANIGRAMA DEL NIVEL REGIONAL



## ORGANIGRAMA DEL NIVEL LOCAL



### III ORGANIZACIÓN DEL MINISTERIO DE SALUD

---

#### DESPACHO DEL MINISTRO DE SALUD

#### Despacho Ministro de Salud

El Despacho Ministerial es el órgano jerárquico superior del Ministerio de Salud. Está conformado por el (la) Ministro(a) de Salud, y los(as) Viceministros(as).

Con base en las atribuciones que le confieren la Ley General de Salud, la Ley Orgánica del Ministerio de Salud, la Ley General de la Administración Pública, entre otras, le corresponde ejecutar los procesos de Dirección Política de la Salud y Dirección Institucional. Coordina el Consejo Nacional de Salud y el Consejo Sectorial de Salud. Le corresponde además la representación judicial y extrajudicial a lo interno y externo del país, del Ministerio de Salud y del Consejo Técnico de Asistencia Médico-Social.

Según el Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud, “la dirección suprema del Ministerio, su organización y la formulación de su política, serán responsabilidad del Titular de la Cartera, para lo cual podrá dictar Reglamentos y disposiciones pertinentes y tomar las providencias del caso. Los(as) Viceministros(as) serán los(as) inmediatos(as) colaboradores(as) del Titular de la Cartera y le sustituirán en su ausencia cuando así se ordene mediante decreto. Tendrán además las funciones y atribuciones que el (la) Ministro(a) y el marco jurídico les señales.

#### Funciones Específicas del Despacho

Las funciones específicas del Despacho son las siguientes:

1. Ejercicio de la Rectoría del Sistema de Producción Social de la Salud.
2. Dirección y conducción política de la salud.
3. Dirección política de las relaciones internacionales en salud.

4. Definición y promulgación de la Política Nacional de Salud.
5. Emisión de directrices y lineamientos en materia de salud en conjunto con el Presidente de la República.
6. Manejo y resolución de conflictos con otras instancias públicas y privadas.
7. Conducción del Consejo Nacional de Salud, Consejo Sectorial de Salud y otros entes colegiados propios de su competencia.
8. Aprobación de los planes, programas y proyectos que operacionalicen la Política Nacional de Salud y el Plan Nacional de Desarrollo.
9. Fortalecimiento del rol rector del Ministerio de Salud y armonización de las acciones de las instituciones del sector salud.
10. Coordinación interinstitucional y fiscalización de la ejecución de las políticas de salud, por las instituciones centralizadas y descentralizadas.
11. Ejecución de las disposiciones de los tribunales de justicia en los asuntos de su competencia.
12. Establecimiento de convenios y alianzas estratégicas con actores nacionales e internacionales en materia de salud, en este último caso con autorización previa de la Presidencia de la República.
13. Cumplimiento de las leyes que promulgue la Asamblea Legislativa en materia de su competencia.
14. Presentación anual de la memoria de los asuntos de su competencia a la Asamblea Legislativa en los primeros quince días del mes de mayo.
15. Presentación de informes a la Asamblea Legislativa y otros entes contralores y fiscalizadores.
16. Comparecencia ante la Asamblea Legislativa cuando se le convoque.
17. Rendición del informe sobre la ejecución del presupuesto de la institución correspondiente al ejercicio fiscal en curso ante la Comisión Permanente de Asuntos Hacendarios de la Asamblea Legislativa, cada año durante el mes de setiembre.
18. Presentación y defensa del proyecto de presupuesto ordinario institucional para el siguiente período fiscal, así como de los proyectos de presupuestos extraordinarios cuando así se requiera.

19. Ejercicio de otros cargos públicos que le sean asignados por el marco jurídico o por el Presidente de la República.
20. Participación en el Consejo de Gobierno, liderando todos los asuntos relacionados con salud en dicho órgano, así como ejecución de todas las resoluciones emanadas por este consejo en materia de su competencia.
21. Suscripción en nombre del Estado de contratos, convenios y otros documentos relativos a asuntos propios de su competencia.
22. Designación de representantes institucionales ante todas las instancias que requieran participación y presencia del Ministerio de Salud.
23. Resolución en última instancia por agotamiento de la vía administrativa de los procesos y procedimiento administrativos institucionales propios de su competencia.

### **Procesos**

Los procesos básicos bajo la responsabilidad de esta unidad organizativa son:

1. Dirección Política de la Salud.
2. Dirección Intrainstitucional.
3. Dirección Política de las Relaciones Internacionales en Salud.

Dependencia Jerárquica

Depende del Presidente de la República.

### **Mecanismos de Coordinación**

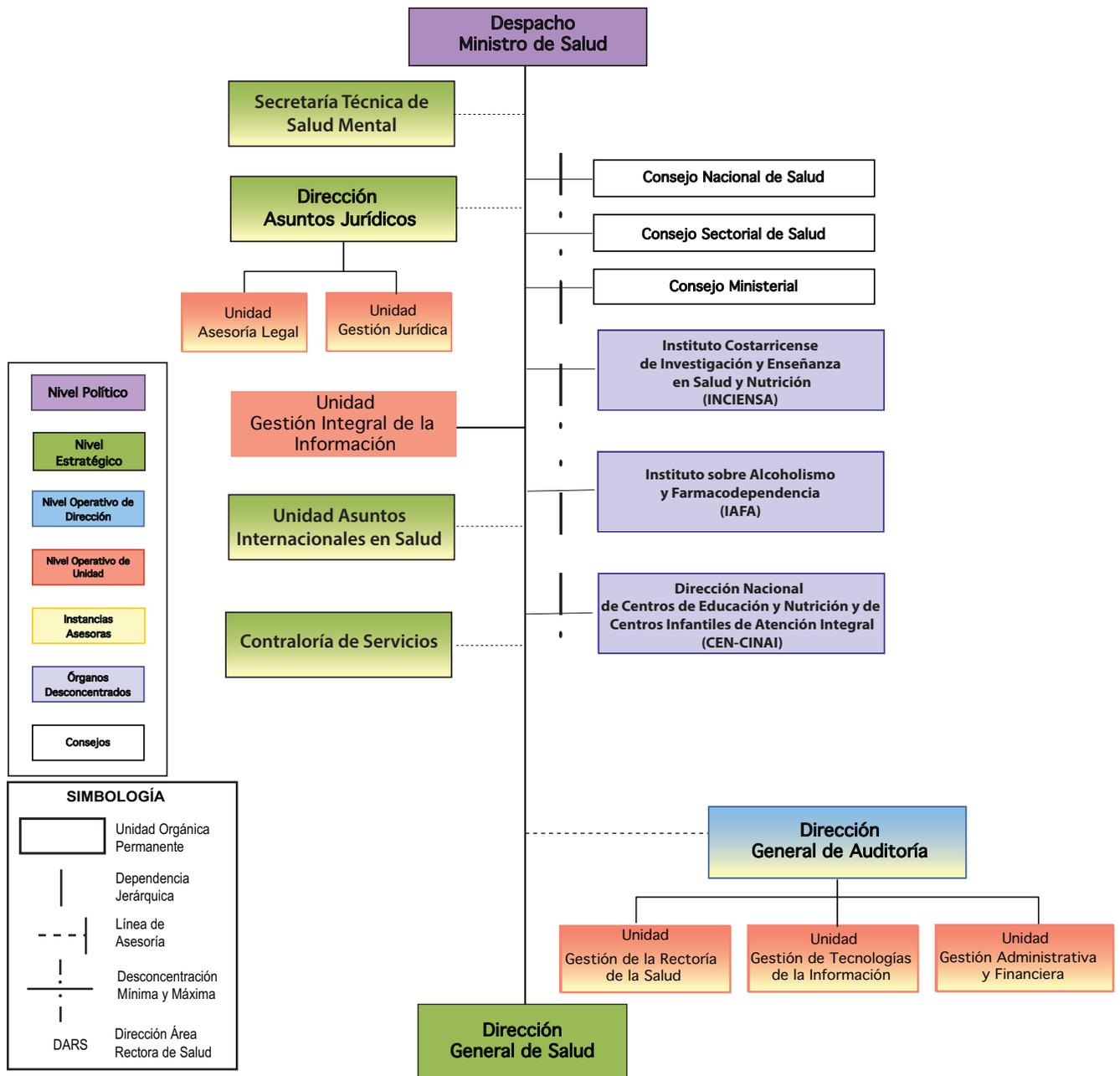
El Despacho Ministerial utiliza diferentes mecanismos de coordinación entre los equipos que lo conforman:

1. Coordinación y sincronización de actividades: Debido a la amplitud de sus funciones, el Despacho coordina las actividades de los equipos que lo conforman a través de la definición, ejecución y seguimiento de cronogramas de actividades y por medio de la comunicación natural, informal y espontánea entre estos a través de reuniones o llamadas de coordinación.
2. Sistematización y normalización del trabajo: La coordinación entre los equipos que conforman el Despacho, se debe dar mediante la estandarización de normas,

actividades y procesos que guían el trabajo. Las reglas que afectan o regulan el trabajo se pueden ajustar y controlar, para que todo el Despacho funcione de acuerdo con el mismo concepto. Se traduce en procedimientos e instrucciones de trabajo, que permiten la ecuanimidad, flexibilidad y creatividad, en la toma de decisiones basada en la estandarización. Tiene como fin que los equipos funcionen de manera armónica, independientemente de los servicios de apoyo que provean a la Ministra y Viceministra.

3. Sistematización de productos-servicios: Busca la coordinación especificando los resultados de las diferentes labores y normas de calidad esperadas de los productos o servicios que ofrece cada equipo. La estandarización de resultados puede darse por medio de reportes de realimentación y gráficas, que ayuden a evidenciar los logros y sus tendencias.

## Organización Interna del Despacho Ministerial



Del Despacho Ministerial dependen los siguientes Consejos y unidades organizativas y entes adscritos:

1. Consejo Nacional de Salud
2. Consejo Sectorial de Salud
3. Consejo Ministerial
4. Instituto Costarricense de Investigación y Enseñanza en Salud y Nutrición (INCIENSA)
5. Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA)
6. Dirección Nacional de Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral (Dirección Nacional de CEN CINAI).
7. Secretaría Técnica de Salud Mental.
8. Dirección de Asuntos Jurídicos
9. Unidad Gestión Integral de la Información
10. Unidad de Asuntos Internacionales en Salud
11. Contraloría de Servicios institucional
12. Dirección General de Auditoría
13. Dirección General de Salud

### **Consejo Nacional de Salud**

El Consejo Nacional de Salud está conformado por los jefes de las instituciones del Sector Público y constituye la instancia formal de asesoría y coordinación del más alto nivel político. Le corresponde asesorar al Ministro de Salud en la formulación de las políticas nacionales de salud y en todos aquellos asuntos relacionados con la protección y el mejoramiento del estado de salud de la población.

### **Consejo Sectorial de Salud**

El Consejo Sectorial de Salud está conformado por los jefes de las instituciones del Sector Salud. Le corresponde asesorar al Ministro de Salud en la formulación de las políticas del Sector Salud y en todos aquellos asuntos relacionados con el mejoramiento de la cobertura y calidad y de los servicios públicos de salud.

## El Consejo Ministerial

El Consejo Ministerial es coordinado por el Ministro de Salud y constituye la instancia formal de asesoría y coordinación del más alto nivel político institucional, que sirve para establecer las políticas y prioridades institucionales, definir, dar seguimiento y evaluar el accionar de la Institución a nivel nacional, comunicar asuntos clave y, en general, facilitar la integración de los esfuerzos institucionales para el logro de su marco estratégico.

El Consejo Ministerial está integrado por:

1. El(la) Ministro(a)
2. Los(as) Viceministros(as) de Salud
3. El Director General de Salud
4. El Director de Asuntos Jurídicos
5. El Jefe de la Unidad de Asuntos Internacionales en Salud
6. El Jefe de la Contraloría de Servicios.
7. Jefe de la Unidad de Gestión Integral de la Información.

## La Secretaría Técnica de Salud Mental

La Secretaría Técnica de Salud Mental es un órgano técnico, adscrito al Despacho del Ministro de Salud, cuyo objetivo es abordar en forma integral el tema de la salud mental desde la perspectiva del ejercicio de la Rectoría del Sistema Nacional de Salud, con la participación de otras instituciones públicas y privadas, la sociedad civil organizada y la comunidad académica y científica.

## Funciones Específicas de la Secretaría Técnica de Salud Mental

Las funciones específicas de la Secretaría Técnica de Salud Mental son las siguientes:

1. Participación en el proceso de formulación y evaluación de las políticas, los planes, los programas y los proyectos de salud mental.
2. Establece los mecanismos de coordinación, conducción y dirección política de salud mental con los diferentes actores del Sistema Nacional de Salud.
3. Promueve y gestiona investigaciones científicas en el tema de la salud mental, con el fin de obtener un diagnóstico actualizado y conocer la situación de esta problemática en el país.

4. Promueve la salud mental en la población mediante el diseño de estrategias de comunicación y mercadeo social.
5. Impulsa el desarrollo de la información del Sistema Nacional de Salud.
6. Fortalece los mecanismos de coordinación interinstitucional y participación social de las personas con problemas de salud mental, incluido el grupo familiar y el entorno.
7. Fortalece la creación de grupos de apoyo a cargo de las organizaciones no gubernamentales (ONG), para la atención de las personas con discapacidades relacionadas con salud mental en el ámbito nacional.
8. Gestiona que la atención integral de la salud mental se base en la evidencia científica, por medio de la aplicación de normas nacionales, protocolos y guías clínicas.
9. Impulsa en el Sistema Nacional de Salud las acciones orientadas a la salud mental, tales como depresión, suicidio, esquizofrenia, adicciones a las drogas y el alcohol, matonismo escolar, acoso laboral y el apoyo necesario del grupo familiar.
10. Impulsa un proceso de sensibilización y capacitación en salud mental para los proveedores de los servicios de salud y la educación, así como a otros actores sociales involucrados con los determinantes de la salud mental.
11. Gestiona el desarrollo de un foro nacional de salud mental anual de rendición de cuentas.
12. Elabora un plan anual de trabajo, en coordinación con el despacho ministerial.
13. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
14. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
15. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
16. Asesoría técnica, al Despacho Ministerial, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
17. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la Autoridad Superior.

## Consejo Nacional de Salud Mental

El Consejo Nacional de Salud Mental está integrado por:

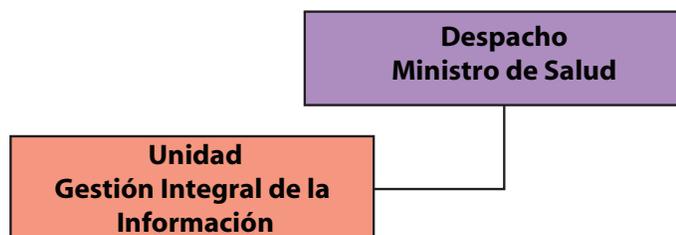
1. El Ministro de Salud, quien lo preside.
2. El Ministro de Educación Pública.
3. La Caja Costarricense de Seguro Social.
4. El Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia.
5. El Patronato Nacional de la Infancia.
6. El Instituto Costarricense del Deporte.
7. La Junta de Protección Social de San José.
8. El Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor.
9. Un representante de las organizaciones no gubernamentales que trabajan con personas con problemas mentales o que se han recuperado.

## Funciones Específicas Consejo Nacional de Salud Mental

Las funciones específicas del Consejo Nacional de Salud Mental son las siguientes:

1. Apoya al Despacho Ministerial y a la Secretaría Técnica de Salud Mental, en la formulación y la evaluación de las políticas, los planes, los programas y los proyectos de salud mental.
2. Establece los mecanismos de coordinación, conducción y dirección política de salud mental con los diferentes actores del Sistema Nacional de Salud.
3. Define los mecanismos de modulación del financiamiento para impulsar las acciones de prevención, promoción, atención y rehabilitación en el Sistema Nacional de Salud, los cuales estarán orientados a los problemas de salud mental, tales como depresión, suicidio, esquizofrenia, adicciones a las drogas y el alcohol, el matonismo escolar, el acoso laboral y el apoyo necesario al grupo familiar.
4. Gestiona las investigaciones científicas en salud mental en Costa Rica, con el fin de conocer la situación de esta problemática y obtener un diagnóstico actualizado.
5. Apoya el desarrollo de un foro nacional de salud mental anual de rendición de cuentas.

## UNIDAD GESTION INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN



Es la unidad responsable de gestionar la información requerida por el Ministerio de Salud para desarrollar sus funciones. Esto incluye: desarrollar las tecnologías de información que garanticen la efectiva captura, procesamiento, análisis y divulgación de la información, la efectividad de las comunicaciones internas y externas de la Institución y el resguardo de la memoria institucional, para impulsar las estrategias del Ministerio de Salud y contribuir al ejercicio efectivo de la rectoría de la producción social de la salud y a la satisfacción de los requerimientos de información y comunicación de los clientes internos y externos.

### Funciones Específicas de la Unidad

Las funciones específicas de la Unidad Gestión Integral de la Información son las siguientes:

1. Elabora y ejecuta el Plan Maestro de Gestión Integral de Información, con el propósito de garantizar el éxito de los proyectos y su adecuada articulación e integración de la gestión de información.
2. Asesorar y orientar oportunamente al Despacho, en materia de Gestión Integral de Información para propiciar la toma de decisiones que favorezcan el desarrollo tecnológico institucional y el ejercicio de la función rectora.
3. Orienta y acompaña oportunamente, en materia de gestión integral de información, los procesos y actividades del Ministerio de Salud según sus requerimientos.
4. Promueve el desarrollo y adecuada administración de la información, garantizando la seguridad, confiabilidad, exactitud, accesibilidad y oportunidad de los datos e información, manteniendo vigentes tecnologías apropiadas y eficientes.
5. Diseña normas, estándares y procedimientos aplicables a gestión de información en el Ministerio, relacionados con los elementos de sistemas de información, hardware, software, redes, comunicaciones y gestión documental, en procura de lograr la gestión integral de información en condiciones adecuadas para el ejercicio de la función rectora del Ministerio de Salud.

6. Promueve, desarrolla y mantiene los sistemas de información para apoyar la función rectora de la Institución.
7. Administra y ejecuta las acciones necesarias que permitan el buen funcionamiento de la infraestructura informática. Esto incluye: la administración de la base de datos institucional, la administración de la red de datos y comunicaciones, y la administración de los servicios que presta la red de datos y comunicaciones, tales como correo electrónico, Internet, intranet, antivirus, filtrado de contenidos, entre otros.
8. Desarrolla métodos, instrumentos y técnicas de tratamiento, almacenamiento, recuperación y divulgación de la información; así como el control de calidad del proceso documental.
9. Diseña, desarrolla y administra los sitios Web.
10. Orienta, coordina y gestiona oportunamente la adquisición y distribución de los recursos de tecnologías de información de la Institución, acorde con la detección de necesidades y la sana administración a fin de optimizar la utilización de los recursos y mejorar la efectividad de las inversiones.
11. Coordina actividades diversas relativas a las tecnologías de información con diferentes entes gubernamentales, instituciones privadas y organismos internacionales según corresponda, en función del desarrollo y mejoramiento de los sistemas de información intra e interinstitucionales concernientes a la función rectora del Ministerio de Salud.
12. Evaluar el cumplimiento de la normativa establecida en materia de gestión de información.

## **Procesos**

El proceso bajo la responsabilidad de esta unidad organizativa es:

Gestión Integral de la Información

## **Dependencia Jerárquica**

La Unidad Gestión Integral de la Información depende jerárquicamente del Despacho del Ministro.

Por la complejidad y especialización de las funciones de esta unidad organizativa, se divide internamente en tres equipos de trabajo:

## **Área de Sistemas de Información**

Es responsable de promover, orientar, planificar, controlar y evaluar el desarrollo del sistema de información institucional para asegurar la oportunidad, confiabilidad, integridad

y seguridad de la información, así como la agilización de los procesos y actividades institucionales, que permita una toma de decisiones con calidad.

El área de Sistemas de Información es responsable de la coordinación y ejecución de las actividades relacionadas a los procesos de:

- a) Administración de las Bases de Datos
- b) Gestión de Sistemas de Información

### **Área de Infraestructura Informática**

Es responsable de promover, orientar, planificar, controlar, evaluar el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura informática de la Institución, en condiciones adecuadas de funcionamiento, confidencialidad, integridad y disponibilidad, que soporte la demanda de sus servicios en respuesta a los requerimientos institucionales.

El área de Infraestructura Informática es responsable de la coordinación y ejecución de las actividades relacionadas a los procesos de:

- a) Gestión del Soporte Técnico y Telemático.
- b) Administración de la Infraestructura Tecnológica.
- c) Administración de Servicios Telemáticos.

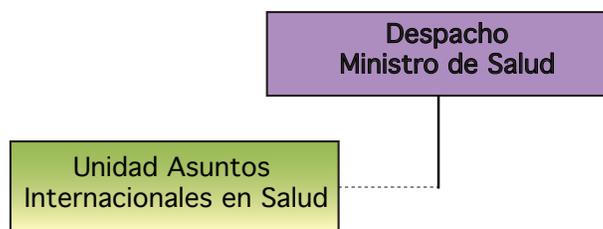
### **Área de Gestión de Operaciones**

Es responsable de dotar a la Institución del marco normativo en tecnologías de información, mediante la elaboración, aprobación y divulgación de políticas, normas y procedimientos, para asegurar la eficiencia y continuidad de los servicios en materia de TI; así como de gestionar los sitios web institucionales y la administración del centro de servicios de Tecnologías de Información.

El área de Gestión de Operaciones es responsable de la coordinación y ejecución de las actividades relacionadas a los procesos de:

- a) Apoyo y Gestión para Diseño Web.
- b) Administración de la Normativa Técnica en Gestión de Información.
- c) Administración del Centro de Servicios de Tecnologías de Información.

## UNIDAD ASUNTOS INTERNACIONALES EN SALUD



La Unidad de Asuntos Internacionales en Salud es una unidad organizativa asesora, dependiente orgánicamente del Ministro de Salud. Su objetivo consiste en apoyar al Despacho del Ministro en la ejecución de la función de Dirección Política de la Salud en el ámbito de asuntos internacionales, así como normalizar las prácticas relacionadas con este ámbito y asesorar, en su implementación, a las instituciones del Sector Salud y a las unidades organizativas del Ministerio de Salud que lo requieran. Además, mantiene un inventario de acuerdos, convenios y demás asuntos internacionales, tanto del Ministerio como del Sector Salud.

### Funciones Específicas de la Unidad

Las funciones específicas de la Unidad de Asuntos Internacionales son las siguientes:

1. Es el interlocutor hacia y desde la institución técnico oficial y permanente para todos los temas en salud relacionados con el ámbito sanitario internacional, hacia y desde la Institución (UAIS).
2. Coordinación y apoyo a la participación del Ministerio de Salud y otras instituciones del Sector Salud, en los foros oficiales del ámbito sanitario internacional, que se realicen dentro o fuera del país.
3. Apoya la emisión de posición país y el suministro de insumos técnicos en forma oportuna y de calidad para la representación del país en foros del ámbito sanitario internacional.
4. Apoyo y asesoría técnica a las autoridades superiores del Ministerio de Salud y otras instituciones del Sector Salud en el posicionamiento y la ejecución de la agenda sanitaria internacional del país.
5. Promoción y asesoría en el seguimiento a programas e iniciativas de cooperación internacional, como complemento a las políticas y planes del país.
6. Promoción de la oferta de cooperación técnica en salud de Costa Rica en apoyo a los Sistemas de Salud de otros países.

7. Apoyo en el alineamiento de los compromisos adoptados por el país, en el ámbito sanitario internacional y de proyectos de cooperación con las políticas y planes en salud.
8. Seguimiento a los compromisos internacionales en salud adoptados por el país, así como a los programas y proyectos de cooperación internacional hacia y desde el país.
9. Establece, por medio del Despacho Ministerial, lineamientos y directrices que regulen las prácticas relacionadas con el ámbito sanitario internacional y asesorar en su implementación a la Unidades Organizativas del Ministerio de Salud y a las Instituciones del Sector Salud.
10. Participa en las comisiones que le delega las autoridades superiores.
11. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la unidad organizativa.
12. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
13. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
14. Asesoría técnica, a las autoridades superiores, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
15. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la unidad organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
16. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.

### **Proceso**

El proceso básico bajo la responsabilidad de esta unidad organizativa es:

1. Coordinación de Unidad Organizativa.

### **Dependencia Jerárquica**

Como Unidad asesora política depende directamente del Despacho de la Ministra.

## Mecanismos de Coordinación

La Unidad de Asuntos Internacionales en Salud utiliza primordialmente los siguientes mecanismos de coordinación:

1. Estandarización de conocimientos y habilidades: La Unidad Organizativa y todas las dependencias del Ministerio manejan conceptos, mecanismos y habilidades homogéneos. Para esto, se requiere capacitación, procesos de educación constante y un glosario de términos de manejo común y permanente.
2. Coordinación y sincronización de actividades: coordinar y sincronizar el quehacer de la Unidad a lo interno como a lo externo.
3. Supervisión directa: el trabajo de la Unidad Organizativa se enmarca en un proceso de mejora continua, para ello es importante el cumplimiento oportuno de sus objetivos estratégicos y operativos con objetivos, metas, indicadores, lineamientos, directrices y mecanismos de control claramente establecidos.
4. Sistematización y normalización del trabajo de productos- servicios para evitar duplicidades y maximizar el uso de los recursos, se debe asegurar que los usuarios reciban los mismos productos y servicios con la misma calidad. Para esto se coordina y estandarizan los métodos de trabajo y productos-servicios para que se alineen con los objetivos y metas institucionales.
5. Sistematización de flujos de información: Se requiere garantizar información confiable y oportuna que agilice el accionar dentro de la Unidad Organizativa y hacia fuera; en este sentido es indispensable contar con un sistema de información moderno, actualizado e integral.
6. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación con otras unidades organizativas: para lograr una gestión eficiente y eficaz de los objetivos encomendados, es indispensable identificar los puntos de contacto estratégicos para la vinculación y articulación de cada unidad organizativa, así como con las otras instituciones.

## Organización Interna de la Unidad de Asuntos Internacionales en Salud

1. Compromisos Internacionales: apoyar la formulación, negociación, ejecución registro y seguimiento de todos los compromisos o acuerdos propuestos y los adoptados por el país en el ámbito sanitario internacional a los cuales se le debe dar cumplimiento.

2. Proyectos de Cooperación Internacional: manejar los lineamientos de fuentes cooperantes, y otras instituciones nacionales que forman parte del proceso de gestión, de la cooperación internacional, así como apoyar en la formulación, negociación, ejecución, registro y seguimiento de todos los proyectos de cooperación internacional del Ministerio de Salud y del Sector Salud, tanto para demanda como para oferta.

### **Asuntos Multilaterales**

Apoyo a la ejecución de la función rectora de Dirección Política de las Relaciones Internacionales en Salud en el marco de las relaciones de Costa Rica con los organismos inter-gubernamental (OIG), entre ellos:

- Organización Panamericana de la Salud (OPS)
- Organización Mundial de Salud (OMS)
- Otros organismos del Sistema de las Naciones Unidas: Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Organismo Internacional para las Migraciones (OIM), Organización Internacional del Trabajo (OIT), Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), Organismo para la Prohibición de Armas Químicas (OPAQ), Organismo Internacional de Energía atómica (OIEA), etc.
- Unión Europea
- Cumbres y conferencias
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
- Banco Mundial (BM)
- Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE)

### **Asuntos Bilaterales**

Apoyo a la ejecución de la función rectora de Dirección Política de las Relaciones Internacionales en Salud en el marco de las relaciones de Costa Rica con otros Estados, mediante sus representaciones diplomáticas en nuestro país o sus Ministerios de Salud, así como el seguimiento a la ejecución de los compromisos establecidos con estos.

Relaciones con Países de:

- Norteamérica
- Centroamérica y el Caribe
- Suramérica
- Europa
- Asia
- África
- Oceanía

### **Integración Regional**

Apoyo a la ejecución de la función rectora de Dirección Política de las Relaciones Internacionales en Salud en el marco del sistema de la Integración Centroamericana (SICA) y del Sistema Mesoamericano de Salud Pública (SMSP) mediante la participación de las autoridades institucionales en los foros del sector salud de la región, así como el seguimiento a la ejecución de los compromisos establecidos.

Acciones en el marco de:

- Consejo de Ministros de Salud de Centroamérica y República Dominicana (COMISCA) y su Secretaría, el cual es el órgano rector en salud de la región.
- Reuniones del Sistema Mesoamericano de Salud Pública (SMSP).
- Reunión del Sector Salud de Centroamérica y República Dominicana (RESSCAD) y su reunión preparatorias (Pre-RESSCAD)
- Instituto de Nutrición de Centroamérica y Panamá (INCAP)
- Plan Puebla Panamá (PPP)
- Mecanismo de Coordinación Regional (MCR)
- Otras instancias de ambos sistemas.

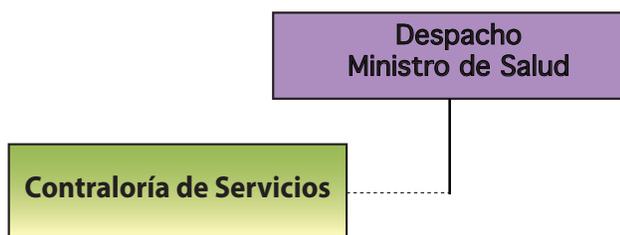
### **Cooperación Internacional**

Apoyo a la ejecución de la función rectora de Modulación del Financiamiento de los recursos provenientes de la cooperación internacional, por medio de proyectos de cooperación internacional en salud hacia y desde el país.

Se encarga de:

1. Mantiene contacto fluido con las fuentes cooperantes dentro y fuera del país.
2. Manejo del sistema de cooperación y los lineamientos de las fuentes cooperantes y de otras instituciones nacionales que forman parte del proceso de gestión de la cooperación internacional.
3. Identificación de las prioridades para la cooperación internacional.
4. Promoción del desarrollo de la oferta y demanda de la cooperación internacional en salud.
5. Apoyo técnico, asesoría y acompañamiento a lo largo del ciclo de vida de los proyectos, tanto de oferta como de demanda.

## CONTRALORÍA DE SERVICIOS



La Contraloría de Servicios depende orgánicamente del Ministro de Salud. Su objetivo consiste en involucrar a la ciudadanía en la fiscalización de la prestación de los servicios públicos, mediante el ejercicio de su derecho de petición y manifestación de su inconformidad en forma individual o colectiva sobre la calidad de los servicios, con el propósito de garantizarle de esta manera que sus demandas sean escuchadas y resueltas.

La Contraloría de Servicios es una unidad organizativa asesora, canalizadora y mediadora de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias del servicio que brinda el Ministerio. Podrá actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los

servicios o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Depende orgánicamente del Despacho Ministerial y cuenta con independencia funcional y de criterio respecto del Jerarca y los demás componentes de la administración activa de la organización. Su objetivo consiste en promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que brinda el Ministerio de Salud con la participación de la ciudadanía.

Se encarga de la gestión de denuncias contra los funcionarios de la institución relacionadas con deficiencias en la prestación de servicios y atención al cliente. Además, se encarga la gestión de calidad de los servicios.

### **Funciones Específicas de la Contraloría**

Las funciones de la Contraloría de Servicios son las siguientes:

1. Recepción, trámite, resolución y seguimiento a las denuncias en contra de funcionarios de la institución relacionadas con la calidad del servicio prestado con la atención al cliente.
2. Elaboración de planes, instrumentos y metodologías para la medición y evaluación de la satisfacción de los clientes de la institución.
3. Verificación al cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a los usuarios, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la organización respectiva, a sus procedimientos y los modos de acceso.
4. Identificación de las deficiencias y oportunidades de mejora tanto dentro de la Dirección de Atención al Cliente como en otras unidades organizacionales, relativas a la atención al cliente y la resolución de los servicios.
5. Implementación de las medidas necesarias para corregir las deficiencias en la atención al cliente y coordinar con otras unidades la implementación de acciones correctivas en cuanto la resolución de los servicios.
6. Evaluación, a partir de la aplicación de herramientas para la medición de la satisfacción del cliente y el análisis de deficiencias en la prestación de los servicios, las acciones correctivas que se deben aplicar en la gestión de atención al cliente.
7. Evaluación a las unidades organizativas que brindan servicios, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad,

en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.

8. Verificación que la institución cuente con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con los usuarios, de manera tal que les permita mantenerse actualizadas con sus necesidades.
9. Atención de los lineamientos y directrices que en materia de Contralorías de Servicios y mejoramiento al servicio público se emitan, sin perjuicio de las acciones que desarrolle y que respondan a las necesidades específicas del Ministerio de Salud.
10. Ejecución de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con la presente ley, en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas de la organización a la cual pertenece.
11. Presentación a la Secretaría Técnica del plan anual de trabajo, avalado por la Ministra, que sirva de base para el informe anual de labores. Dicho plan deberá presentarse a más tardar el 30 de noviembre de cada año.
12. Presentación al jerarca de la organización de un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de dicho plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica a más tardar el 30 de noviembre de cada año.
13. Presentación a la Ministra, con copia al MIDEPLAN, un informe anual de labores de acuerdo con la Guía Metodológica propuesta por la Secretaría Técnica, que incluya las recomendaciones formuladas a la Ministra y las acciones realizadas en su cumplimiento. Este informe se presentará a más tardar el último día hábil del mes de enero.
14. Presentación a la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios de MIDEPLAN un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por MIDEPLAN, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.
15. Atención de las inconformidades, denuncias o sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.
16. Atención oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la contraloría de servicios sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la presente ley y en la normativa vigente.

17. Elaboración y propuestas a la Ministra para su aprobación, los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias del usuario, respecto a los servicios públicos que se prestan, así como establecer los mecanismos de control y seguimiento de las mismas. Dichos procedimientos deberán ser accesibles y expeditos.
18. Elaboración y recomendación al jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio, presentadas por las personas usuarias ante la contraloría de servicios, respecto de los servicios que brinda la organización. Dichos procedimientos y requisitos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.
19. Atención en el cumplimiento institucional en la pronta respuesta a las inconformidades presentadas por los usuarios de los servicios.
20. Vigila el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante las organizaciones que los brindan, todo dentro de los plazos establecidos en la ley o en los reglamentos internos aplicables.
21. Supervisa y evalúa en el Ministerio de Salud, en la prestación de los servicios de apoyo y ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, según lo establece el Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
22. Identificación de los conflictos en la relación de la Administración con el usuario, específicamente sobre el exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno, que afecten la prestación del servicio.
23. Promueve ante la Ministra de los procesos de modernización en el ministerio, que propicien el mejoramiento continuo en los servicios que presta la institución.
24. Mantiene un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las inconformidades y denuncias, así como de las acciones institucionales acatadas o recomendadas para resolver el caso y su cumplimiento o no.
25. Registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la contraloría de servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.

26. Solicita el respaldo de la Ministra, ante la negativa o negligencia de un funcionario o unidad administrativa de atender sus solicitudes y recomendaciones; la Ministra atenderá en forma inmediata el caso y determinará, en conjunto con la Dirección de Desarrollo Humano, la responsabilidad del caso.
27. Emite y da seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto a los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona contralora de servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la organización, para la toma de decisiones.
28. Informa a la Ministra cuando las sugerencias presentadas a otras unidades organizativas de la institución hayan sido ignoradas y las situaciones que, habiendo provocado inconformidades en los ciudadanos, permanecen irresolutas.
29. Informa al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por la contraloría de servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución
30. Elabora y aplica semestralmente entre los usuarios de los servicios, instrumentos de percepción para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y mejoras requeridas.
31. Elabora y aplica al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.
32. Informa a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la contraloría de servicios.
33. Realiza de las investigaciones internas preliminares, de oficio o a petición de parte, sobre las fallas en la prestación de los servicios, con el fin de garantizar la eficiencia de las gestiones de la organización. Asimismo la Contraloría de Servicios solicitará información en forma directa a los funcionarios, por lo que no necesariamente tiene la obligación de seguir las líneas jerárquicas; dicha información puede ser solicitada vía telefónica, correo electrónico u oficio.
34. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.

35. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
36. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
37. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
38. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
39. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
40. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Proceso**

El proceso bajo la responsabilidad es:

1. Coordinación de Unidad Organizativa.

### **Dependencia Jerárquica**

La Contraloría de Servicios depende jerárquicamente del Despacho de la (el) Ministra (o).

### **Mecanismos de Coordinación**

La Contraloría de Servicios utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras unidades organizativas y con la población del país, tales como:

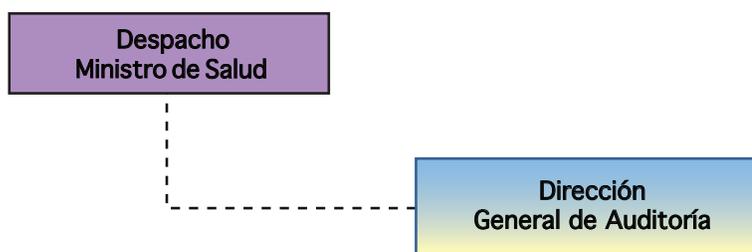
1. Coordinación y sincronización de actividades: Los procesos comparten recursos, insumos directos o información, para lograr la mejora continua en la calidad de los servicios que brinda la Institución.
2. Sistematización y normalización del trabajo con los procesos establecidos en la institución.
3. Supervisión directa: a las unidades organizacionales, en cuanto al manejo de la base de datos y en el cumplimiento de los tiempos de las recomendaciones emitidas.

4. Desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional.
5. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación.

### **Organización interna de la Contraloría de Servicios**

La Contraloría de Servicios no cuenta con unidades de gestión, sino que la organización del trabajo se realiza por procesos. Gestión de denuncias contra el actuar de un funcionario (a) y la queja por trámite no resuelto, se distribuye las responsabilidades de las 112 unidades organizativas. En cuanto al mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda el Ministerio, se trabaja por equipo, estableciendo las responsabilidades de cada uno de los miembros.

### **DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA**



La Dirección General de Auditoría es una unidad organizativa asesora y fiscalizadora. Depende orgánicamente del Ministro de Salud y cuenta con independencia funcional y de criterio. Su objetivo consiste en proporcionar seguridad razonable a la población, de que la actuación del jerarca y de los subordinados se ejecute de conformidad con el marco estratégico institucional, el marco legal y las sanas prácticas. Para ello, evalúa y promueve la mejora de la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección y evalúa la actuación de las unidades organizativas en la ejecución de la rectoría de la salud, la provisión de servicios de salud y la gestión institucional

### **Funciones Específicas de la Dirección**

Las funciones específicas de la Dirección General de Auditoría son las siguientes:

1. Realiza de auditorías financieras, operativas y de carácter especial en las unidades sujetas a la competencia institucional.
2. Verifica el cumplimiento, la validez y la suficiencia del sistema de control interno de su competencia institucional, informar de ello y proponer las medidas correctivas que sean pertinentes.

3. Autoriza mediante razón de apertura, los libros de contabilidad y de actas que deban llevar los órganos sujetos a su competencia institucional y otros libros que, a criterio del auditor interno, sean necesarios para el fortalecimiento del sistema de control interno.
4. Mantiene actualizado del reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna.
5. Advierte al Ministro o a los titulares subordinados sobre las posibles consecuencias de conductas o decisiones cuando sean de su conocimiento.
6. Colabora en los estudios que la Contraloría General de la República y otras instituciones realicen en el ejercicio de competencias de control o fiscalización legalmente atribuidas.
7. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios a su cargo acorde con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional y el código de ética
8. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
9. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
10. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
11. Asesoría técnica, a las autoridades superiores, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
12. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
13. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la correcta operación de la Unidad organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.
14. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo

los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.

15. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.

### **Proceso**

El proceso bajo la responsabilidad de esta unidad organizativa es:

1. Auditoría Interna

### **Dependencia Jerárquica**

La Dirección de Auditoría Interna depende jerárquicamente del Despacho de la Ministra.

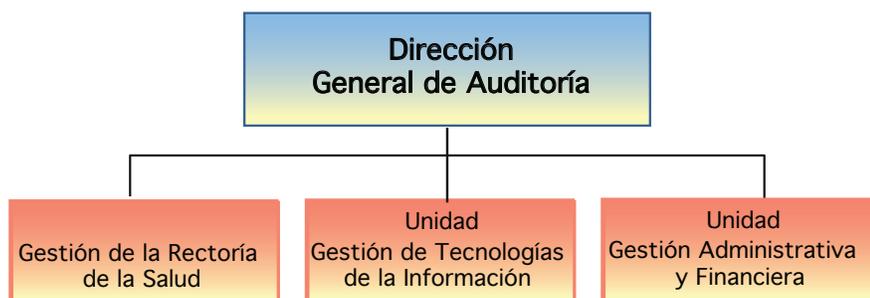
### **Mecanismos de Coordinación**

La Dirección de Auditoría Interna utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras unidades organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Coordinación y sincronización de actividades: algunos procesos comparten recursos, insumos directos o información. Algunos procesos deben sincronizar su ejecución para eliminar colas, esperas y transportes innecesarios.
2. Sistematización y normalización del trabajo los procesos deben ejecutarse bajo normas y procedimientos estandarizados.
3. Sistematización de productos-servicios: los productos obtenidos de los procesos deben cumplir con estándares de calidad definidos.
4. Sistematización de flujos de información: algunas unidades comparten información y ejecutan procesos comunes.
5. Estandarización de conocimientos y habilidades: todos los procesos ejecutados requieren de conocimientos y habilidades estandarizados.
6. Supervisión directa: debido a la inherente relación de jerarquía entre las unidades y la dirección.
7. Desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional: los procesos requieren de automatización de actividades y acceso a información remota.

8. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación: los procesos comparten insumos directos o información para la elaboración de productos y prestación de servicios.
9. Ejecutar las funciones que le asigne su superior relacionadas con su cargo.
10. Participar en las comisiones que le deleguen las autoridades superiores.

### Organización Interna de la Dirección General de Auditoría



Esta Dirección cuenta con las siguientes unidades organizativas:

1. Gestión de la Rectoría de la Salud
2. Gestión de Tecnologías de la Información
3. Gestión Administrativa y Financiera

### Unidad Gestión Administrativa y Financiera

Es la unidad encargada de proporcionar seguridad razonable a la población de que la gestión institucional, con excepción de la gestión integral de la información, se ejecuta de acuerdo con el marco estratégico institucional, el marco legal y las sanas prácticas.

### Funciones Específicas de la Unidad

Las funciones de la Unidad de Gestión Administrativa y Financiera son las siguientes:

1. Verifica el cumplimiento de las metas de gestión e impacto de los procesos de gestión institucional.
2. Realiza auditorías o estudios especiales de auditoría, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional, incluidos fideicomisos, fondos especiales y otros

de naturaleza similar; así como de fondos y actividades privadas en el tanto se originen en transferencias efectuadas por componentes de competencia institucional.

3. Verifica el cumplimiento de la validez y la suficiencia del sistema de control interno en relación con aspectos contables, financieros, de contratación y otros aspectos administrativos.
4. Ejecuta de evaluaciones del riesgo de auditoría asociado a los asuntos financieros, contables y administrativos sujetos a estudio.
5. Verifica la razonabilidad de las aseveraciones de la Administración incorporadas en los estados financieros e informes administrativos de diversa índole, así como su suficiencia, confiabilidad, integridad y revelación de conformidad con la normativa contable y administrativa aplicable.
6. Verifica del adecuado control, contabilización y protección de los bienes patrimoniales.
7. Verifica del uso eficiente, eficaz y económico de los recursos financieros, humanos y materiales.
8. Verifica el cumplimiento de disposiciones legales, reglamentarias y técnicas en los procedimientos contables, presupuestarios y administrativos.
9. Evalúa en forma posterior la ejecución y liquidación presupuestaria del Ministerio de Salud.
10. Realiza las revisiones correspondientes en el caso de legalización de libros contables, de actas y otros que se estime necesario.
11. Presenta al Director General de Auditoría los resultados de las auditorías o estudios especiales de auditoría que realice, por medio de memorandos o informes escritos que contienen los principales resultados, conclusiones y recomendaciones, para su aprobación y comunicación al Jerarca o titulares subordinados.
12. Verifica en el ámbito de su competencia, que los funcionarios hayan puesto en práctica las recomendaciones emitidas tanto por la Auditoría Interna, como por la Contraloría General de la República o auditores externos y presentar el informe respectivo al área de dirección.
13. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
14. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.

15. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo su responsabilidad, con el fin de identificar necesidades.
16. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
17. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
18. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
19. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Unidad de Gestión de Rectoría de la Salud**

Ejecuta labores de auditoría interna en las dependencias que realizan funciones sustantivas para el ejercicio de la rectoría de la producción social de la salud por el Ministerio de Salud, con el fin de proporcionar una seguridad razonable de que la rectoría en salud se ejecuta en forma alineada con el Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud y el Marco Estratégico institucional y que se orienta al impacto y a la efectividad en la gestión.

### **Funciones Específicas de la Unidad**

Las funciones específicas de la Unidad de Gestión de Rectoría de la Salud son las siguientes:

1. Realiza auditorías o estudios especiales de auditoría de operaciones, programas, actividades, unidades o procesos relacionados con las funciones sustantivas para el ejercicio de la rectoría y con las funciones de provisión de servicios de salud del Ministerio de Salud.
2. Verifica el cumplimiento de la validez y la suficiencia del sistema de control interno en relación con funciones sustantivas para el ejercicio de la rectoría y con las funciones de provisión de servicios de salud del Ministerio de Salud.
3. Realiza evaluaciones del riesgo de auditoría asociado a las funciones de rectoría y de provisión de servicios, sujetas a estudio, introduciendo mejoras significativas en los procesos del riesgo y control de las mismas.

4. Verifica el cumplimiento de disposiciones legales, reglamentarias y técnicas en los procedimientos que se apliquen en el ejercicio de las funciones sustantivas para el ejercicio de la rectoría y de las funciones de provisión de servicios de salud.
5. Verifica la congruencia de los objetivos, las metas, los programas y los presupuestos de las actividades sustantivas y de provisión, respecto de los de la institución.
6. Fiscaliza las operaciones y programas sustantivos y de provisión, para verificar que los resultados sean consistentes con los objetivos y metas establecidos, y de que las operaciones, programas y presupuestos estén siendo implantados o desempeñados tal como fueron planeados.
7. Verifica la comprobación de que la administración activa haya establecido criterios adecuados para determinar si los objetivos y las metas se han cumplido.
8. Fiscaliza de los procesos de dirección institucional verificando que cumplan con los objetivos de: promover la ética y los valores apropiados dentro de la institución, proporcionar una garantía razonable sobre la gestión y responsabilidad eficaces en el desempeño de la institución, comunicar adecuadamente la información de riesgo y control a las áreas pertinentes y coordinar actividades, información y comunicación entre el jerarca, los titulares subordinados, los auditores y otros que evalúen la gestión institucional.
9. Fiscaliza del diseño, la implementación y la eficacia de los objetivos, los programas y las actividades de la organización en relación con la ética.
10. Solicita asesoramiento y ayuda competente, en caso de que carezca de los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir apropiadamente con su labor asesora.
11. Presenta al Director General de Auditoría los resultados de las auditorías o estudios especiales de auditoría relacionados con las funciones sustantivas, y con las funciones de provisión de servicios que realice, por medio de memorandos e informes escritos que contengan comentarios, conclusiones y recomendaciones para su aprobación y comunicación al señor Ministro o a los titulares subordinados que corresponda.
12. Verifica en el ámbito de su competencia, que los funcionarios hayan puesto en práctica las recomendaciones emitidas tanto por la Auditoría Interna, como por la Contraloría General de la República o auditores externos y presentar el informe respectivo al área de dirección.

13. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
14. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
15. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo su responsabilidad, con el fin de identificar necesidades.
16. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
17. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
18. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
19. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Unidad de Gestión de Tecnologías de la Información**

Ejerce labores de auditoría orientadas a constatar el cumplimiento del marco de control establecido para la gestión integral de la información en general, incluyendo la gestión de tecnologías de información. Este marco de control debe promover que la gestión de información se dirija al logro de los objetivos institucionales, que se dé un equilibrio entre las necesidades de gestión y de tecnologías de información y las oportunidades existentes, que se maximicen los beneficios y el uso responsable de los recursos, que se dé una adecuada administración de los riesgos y que se obtenga un valor agregado en la implementación de dichas tecnologías de información.

### **Funciones Específicas de la Unidad**

Las funciones específicas de la Unidad de Gestión de Tecnologías de la Información son las siguientes:

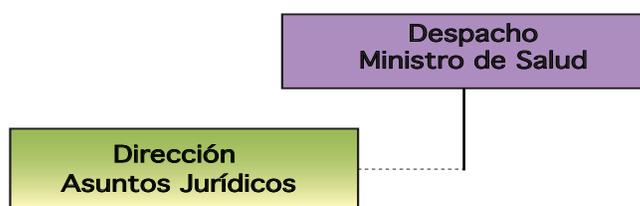
1. Garantiza que se genera información confiable, oportuna y que sirva de base para la adecuada toma de decisiones, tanto de los procesos sustantivos como de apoyo de la institución.
2. Realiza auditorías o estudios especiales de auditoría relacionados con la gestión integral

de información, lo cual se relaciona tanto con los procesos (planificación, organización, implementación, mantenimiento, entrega, soporte y seguimiento), como con los recursos tecnológicos (personas, sistemas, tecnologías, instalaciones y datos), y el logro de los criterios de fidelidad, calidad y seguridad de la información.

3. Verifica el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias de los objetivos, metas, políticas, planes, programas y procedimientos que rigen los servicios de información en la institución.
4. Verifica que la institución responda adecuadamente a las amenazas que puedan afectar la gestión integral de información.
5. Evaluación periódica de las prácticas de seguridad de la información en la institución y recomendar, si corresponde, mejoras o implantaciones de nuevos controles y protecciones.
6. Apoyo y soporte técnico, cuando así lo requiera alguna de las otras áreas de auditoría, ya sea el Área de Gestión Administrativa Financiera o el Área de Gestión de Rectoría de la Salud.
7. Presenta al Director General de Auditoría los resultados de las auditorías o estudios especiales de auditoría relacionados con las funciones sustantivas, y con las funciones de provisión de servicios que realice, por medio de memorandos e informes escritos que contengan comentarios, conclusiones y recomendaciones para su aprobación y comunicación al señor Ministro o a los titulares subordinados que corresponda.
8. Verifica en el ámbito de su competencia, que los funcionarios responsables hayan tomado las medidas pertinentes para poner en práctica las recomendaciones dadas por la Auditoría Interna, y las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República, o por auditores externos y presentar el informe respectivo al Director General de Auditoría Interna.
9. Ejecuta otras funciones de fiscalización inherentes a su competencia, conforme con las regulaciones vigentes y a los lineamientos dictados por la Contraloría General de la República.
10. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
11. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.

12. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo su responsabilidad, con el fin de identificar necesidades.
13. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
14. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
15. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
16. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

## DIRECCIÓN ASUNTOS JURÍDICOS



La Dirección de Asuntos Jurídicos es una unidad organizativa asesora dependiente orgánicamente del Ministro de Salud y su jurisdicción territorial es nacional. Su objetivo consiste en brindar el soporte jurídico que el Despacho del Ministro y el Ministerio en General le solicite, así como normalizar el desarrollo del proceso de soporte jurídico en el Ministerio de Salud. Además, le corresponde revisar los instrumentos legales en los que interviene el Ministerio de Salud, así como mantener un inventario de leyes, decretos, acuerdos, convenios y otros instrumentos jurídicos relacionados con la producción social de la salud y la rectoría en materia de salud pública. De esta forma, contribuye a garantizar que las actuaciones de los funcionarios de la institución estén acordes con el principio de legalidad y el ordenamiento jurídico vigente.

### Funciones Específicas de la Dirección

Las funciones específicas de la Dirección de Asuntos Jurídicos son las siguientes:

1. Garantiza la viabilidad jurídica de las directrices que requiere emitir el jerarca de salud.
2. Brinda soporte jurídico al jerarca Institucional.

3. Asesoría legal, a las autoridades superiores y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
4. Elabora, revisa y propone los cambios necesarios en los instrumentos jurídicos en los que interviene el Ministerio de Salud.
5. Actualización de compendio de leyes y decretos.
6. Atención de los requerimientos procesales incoados tanto por clientes internos como externos.
7. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios a su cargo acorde con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional y el código de ética.
8. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
9. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
10. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
11. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
12. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la correcta operación de la Unidad organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.
13. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.
14. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.

## Procesos

Los procesos bajo la responsabilidad de esta unidad organizativa son:

1. Soporte Jurídico Institucional.

## Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Despacho del Ministro de Salud.

## Mecanismos de Coordinación

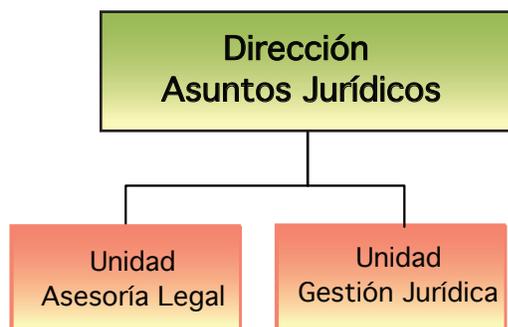
El Proceso de Soporte Jurídico Institucional utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras unidades organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran

1. Estandarización de conocimientos y habilidades: este mecanismo de coordinación se genera con todos aquellos entes que soliciten a la Dirección de Asuntos Jurídicos la atención de sus necesidades, siempre y cuando corresponda; ya que es necesario estandarizar los tipos de requisitos que deben ser cumplidos con el fin de llevar a cabo el trámite, así mismo es importante que todos los posibles clientes de la dirección tengan conocimiento sobre el tipo de soporte que compete brindar la unidad organizativa con el fin de evitar el rechazo de solicitudes. Este mecanismo también funciona cuando se emiten directrices que buscan garantizar el alineamiento de la institución en el tema jurídico.
2. Coordinación y sincronización de actividades: el Proceso de Soporte Jurídico coordina y sincroniza actividades con aquellos entes que sea necesario, ya sea con el fin de resolver el instrumento jurídico solicitado, o emitir directrices. Este mecanismo de coordinación se puede generar con todos aquellos clientes de la dirección que así lo requieran; y se da por medio de reuniones, flujos de información, notificación de resultados, seguimiento de actividades, entre otros.
3. Supervisión directa: el Proceso de Soporte Jurídico supervisa a otras instancias para que lleven a cabo actividades de índole jurídica en el Ministerio de Salud con el fin de garantizar consistencia y la correcta elaboración de los instrumentos jurídicos correspondientes, ya sea por medio de directrices o evaluaciones periódicas. También corresponde a la Dirección de Asuntos Jurídicos transmitir órdenes o instrucciones provenientes de las altas autoridades.
4. Sistematización y normalización de trabajo: este mecanismo de coordinación se aplica cuando se emiten órdenes o directrices por parte de la dirección, enfocadas

a la sistematización y normalización del trabajo que se debe realizar; garantiza la consistencia y alineamiento de actividades entre procesos, asociadas al tema jurídico.

5. Sistematización de productos-servicios: el mecanismo de coordinación se ejecuta ya que el proceso requiere de una retroalimentación de los resultados por parte de los clientes que solicitan el instrumento jurídico que se elabora.
6. Sistematización de flujos de información: el Proceso de Soporte Jurídico define aspectos relacionados con la sistematización de flujos de información, principalmente relacionados con el proceso de Atención al Cliente Interno y Externo; en este caso define plazos de entrega de información, el formato que deben tener los documentos, el manejo que se le da para recibir y divulgar hacia los clientes, entre otros. Este mecanismo de coordinación es fundamental, ya que el cumplimiento de los requerimientos definidos asegura que el trámite se lleve a cabo de manera correcta.
7. Desarrollo de redes intra e inter organizacional: la unidad mantiene este tipo de mecanismos cuando se conforman órganos colegiados ya que en estos participan especialistas de diferentes áreas, con el fin de generar conocimiento especializado y enfocado a un tema específico.

### Organización Interna de la Dirección de Asuntos Jurídicos



Dirección, como tal, tiene a su cargo las siguientes responsabilidades:

1. Dirección de las acciones de su unidad hacia la consecución del marco estratégico Institucional.
2. Conducción del proceso de soporte jurídico institucional.
3. Cumplimiento de los procesos asignados a su unidad organizativa.

4. Conducción del proceso de planificación operativa en ámbito de competencia, y dar seguimiento a lo planificado.
5. Coordinación, integración y sinergia de las unidades organizativas a su cargo, entre sí y con el resto de la organización.
6. Facilita procesos de cambio en procura de la mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.
7. Ejecución de las funciones y actividades estratégicas, relacionadas con los procesos bajo responsabilidad de la dirección, que requieren la participación del director.
8. Ejecutar las funciones que le asigne su superior relacionadas con su cargo.
9. Participar en las comisiones que le deleguen las autoridades superiores.

### **Unidad de Asesoría Legal**

Es la encargada de brindar soporte jurídico a clientes internos y externos en la atención y elaboración de diversos instrumentos, conforme con las fuentes del ordenamiento jurídico.

### **Funciones Específicas de la Unidad**

Las funciones específicas de la Unidad de Asesoría Legal son las siguientes:

1. Elabora, revisa y propone cambios a diferentes tipos de instrumentos jurídicos, tales como proyectos de ley, decretos ejecutivos, reglamentos, convenios, contratos, acuerdos ejecutivos, acuerdos presidenciales, acuerdos ministeriales, criterios y opiniones jurídicas, gestiones de despido, órganos directores de procedimiento, investigaciones preliminares, directrices, consultas a la Procuraduría General de la República, consultas a la Contraloría General de la República y otras instituciones públicas, entre otros, para garantizar su conciliación con el ordenamiento jurídico vigente.
2. Brinda soporte jurídico de forma escrita o verbal, ante consultas que formulen personas interesadas.
3. Cumplimiento de los trámites y requerimientos administrativos propios de la gestión pública, para asegurar la correcta operación del Ministerio de Salud.
4. Promueve reuniones y convocatorias a funcionarios y actores sociales para atender y resolver asuntos en comisiones o grupos ad hoc.

5. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
6. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
7. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
8. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
9. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
10. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
11. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección resolver asuntos en comisiones o grupos ad hoc.

### **Unidad de Gestión Jurídica**

Es la encargada de atender, dentro de los plazos legales, los requerimientos procesales incoados tanto por clientes internos como externos y debe garantizar que las decisiones tomadas por los mismos resulten conforme al ordenamiento jurídico.

### **Funciones Específicas de la Unidad**

Las funciones específicas de la Unidad de Gestión Jurídica son las siguientes:

1. Análisis de los instrumentos procesales gestionados por los interesados ante el Ministerio de Salud y emite la resolución administrativa correspondiente, tales como: recursos de apelación, recursos de reposición, incidentes (suspensión o nulidad), recursos de amparo, acciones de inconstitucionalidad, demandas ante el tribunal contencioso administrativo, reclamos administrativos, ejecución de sentencias, demandas penales.
2. Atención por escrito o personalmente las consultas que el interesado y otras dependencias administrativas, judiciales y gubernamentales, gestionen dentro del expediente administrativo.
3. Cumplimiento de los trámites y requerimientos administrativos propios de la gestión

pública, para asegurar la correcta operación del Ministerio de Salud.

4. Promueve reuniones y convocatorias a funcionarios y actores sociales para atender y resolver asuntos en Comisiones o grupos ad hoc.
5. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
6. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
7. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
8. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
9. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
10. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
11. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

## DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD



La Dirección General de Salud es una unidad organizativa que depende orgánicamente del Ministro. Su objetivo consiste en orientar y conducir la gestión del Ministerio de Salud para garantizar el cumplimiento del marco estratégico institucional a nivel nacional acorde con el

Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Provisión Social de la Salud, asegurando que todos los procesos institucionales se ejecuten de manera articulada, eficaz y con la calidad requerida y emitiendo lineamientos estratégicos para garantizar la implementación de las políticas institucionales dictadas por el jerarca de la institución.

### **Funciones Específicas de la Dirección**

Las funciones específicas de la Dirección General de Salud son las siguientes:

1. Asesoría técnica, a las autoridades superiores, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
2. Apoyo al Despacho Ministerial en la conducción del proceso de dirección y en la definición del marco estratégico institucional.
3. Definición de lineamientos estratégicos que permitan alcanzar la visión estratégica mediante resultados concretos.
4. Conducción y seguimiento al ejercicio y progreso de la gestión institucional en los tres niveles de gestión.
5. Desarrollo de estrategias para la consecución de los resultados institucionales en los tres niveles de gestión.
6. Gestión de los recursos necesarios para la producción de los resultados esperados.
7. Conducción del proceso para la identificación y corrección de desviaciones en la estrategia, la estructura organizacional, los procesos (productivos ó de información) y la tecnología.
8. Conducción de la gestión de las unidades organizacionales y procesos conforme a las prioridades establecidas en los planes institucionales.
9. Conducción de la gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la institución para la correcta operación de las unidades organizativas de los tres niveles de gestión, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.
10. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios a su cargo acorde con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional y el código de ética

11. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
12. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
13. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
14. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
15. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.
16. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.

### **Procesos**

Los procesos básicos bajo la responsabilidad de esta unidad organizativa son:

1. Dirección Intra Institucional.
2. Conducción y Orientación Estratégica Institucional.
3. Coordinación de Unidad Organizativa.

### **Dependencia Jerárquica**

La Dirección General depende directamente del Despacho del Ministro..

### **Mecanismos de Coordinación**

La Dirección General utiliza diferentes mecanismos de coordinación con unidades organizativas y actores sociales destacándose las siguientes:

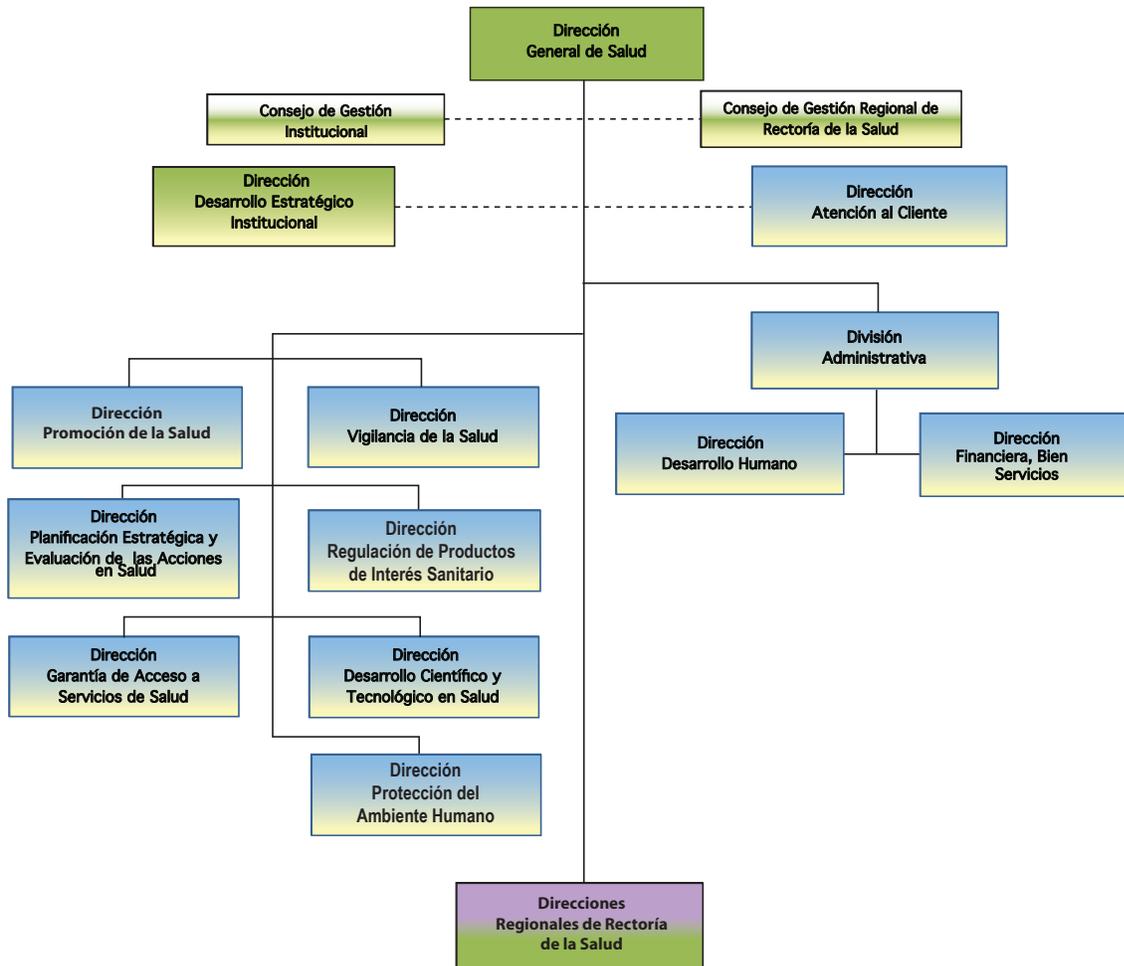
1. Armonización y sincronización de actividades: el desarrollo de las actividades que debe realizar la Dirección y el proceso a su cargo, no pueden llevarse a cabo sin una constante

coordinación y sincronización con las unidades organizativas que la conforman, así como con las demás unidades del Ministerio de Salud en sus tres niveles de gestión, y con actores sociales clave.

Para esta unidad organizacional, además del proceso de Conducción y Orientación Estratégica Institucional - a ejecutar únicamente por la Dirección General- se tipifican los siguientes procesos decisivos, resultando que las relaciones distintivas sean:

1. Planificación Intra institucional debe estar sincronizada con la formulación y ejecución presupuestaria.
2. Control Interno, Atención al Cliente Interno y Externo, Planificación Intra institucional, deben estar armonizados con la Dirección Intra institucional y la proyección financiera. La caracterización de los mecanismos de coordinación y sincronización de actividades por estructura organizacional implica que:
3. Todos los niveles de gestión deben encontrarse alineados con el Marco Estratégico.
4. Los niveles Regional y Local se encuentren alineados al Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud.
5. Sistematización de flujos de información: cualquier Institución requiere de un sistema de información integral, que facilite el desarrollo de sus funciones; identificando y armonizando sus flujos de información.
6. Desarrollo de redes intra e inter organizacionales: dada la naturaleza de las funciones de esta unidad organizativa, se requiere recurrir a la estrategia de conformación de redes intra e inter organizacionales (con responsables institucionales y actores sociales clave), que permitan facilitar el logro de los objetivos planteados en los ámbitos estratégico y táctico.
7. Sistemas integrados de información intra e inter organizacional: para el logro de los objetivos trazados, se requiere hacer uso de sistemas de información automatizados e integrados al sistema de información gerencial institucional, que facilite el desarrollo de sus funciones y la integración ágil y oportuna a otros ámbitos de gestión.

## Organización Interna de la Dirección General



La Dirección, como tal, tiene a su cargo las siguientes responsabilidades:

1. Dirigir las acciones de su unidad hacia la consecución del marco estratégico institucional
2. Asegurar el cumplimiento de los procesos asignados a su unidad organizativa.
3. Conducir el proceso de planificación operativa en ámbito de competencia, y dar seguimiento a lo planificado.
4. Asegurar la coordinación, integración y sinergia de las unidades organizativas a su cargo, entre sí y con el resto de la organización.

5. Facilitar procesos de cambio en procura de la mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.
6. Ejecutar las funciones y actividades estratégicas, relacionadas con los procesos bajo responsabilidad de la dirección, que requieren la participación del director.
7. Ejecutar las funciones que le asigne su superior relacionadas con su cargo.
8. Participar en las comisiones que le deleguen las autoridades superiores.

De la Dirección General de Salud dependen los siguientes Consejos y Unidades administrativas :

1. Consejo de Gestión Institucional
2. Consejo de Gestión Regional de Rectoría de la Salud
3. Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional
4. Dirección de Atención al Cliente
5. Dirección de Protección al Ambiente Humano.
6. Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario.
7. Dirección de Promoción de la Salud.
8. Dirección de Vigilancia de la Salud.
9. Dirección de Planificación Estratégica y Evaluación de las Acciones en Salud.
10. Dirección de Garantía de Acceso a Servicios de Salud.
11. Dirección de Desarrollo Científico y Tecnológico en Salud.
12. División Administrativa.
13. Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud

### **Consejo de Gestión Institucional**

El Consejo de Gestión Institucional es coordinado por el Director General de Salud y constituye la instancia formal de coordinación y asesoría del más alto nivel técnico institucional. Le corresponde la formulación de los lineamientos estratégicos institucionales, de acuerdo con

las políticas y prioridades definidas por el Ministro de Salud, y con la definición, seguimiento y evaluación del accionar de la Institución a nivel nacional. Facilita la integración de los esfuerzos institucionales para el logro del marco estratégico.

El Consejo de Gestión Institucional está integrado por:

1. El Director General de Salud
2. El Director de Desarrollo Estratégico Institucional
3. El Director de Atención al Cliente
4. El Director de la División Administrativa
5. El Director de Asuntos Jurídicos
6. El Jefe de la Unidad de Asuntos Internacionales en Salud
7. Dirección de Protección al Ambiente Humano.
8. Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario.
9. Dirección de Promoción de la Salud.
10. Dirección de Vigilancia de la Salud.
11. Dirección de Planificación Estratégica y Evaluación de las Acciones en Salud.
12. Dirección de Garantía de Acceso a Servicios de Salud.
13. Dirección de Desarrollo Científico y Tecnológico en Salud.

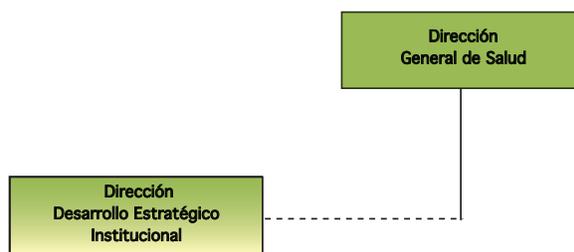
### **Consejo de Gestión Regional de Rectoría de la Salud**

El Consejo de Gestión Regional de Rectoría de la Salud es coordinado por el Director General de Salud y constituye la instancia formal de asesoría y coordinación entre el nivel central y el nivel regional. Le corresponde colaborar con formulación de los lineamientos estratégicos para el nivel regional, acorde con las políticas y prioridades definidas por el Ministro de Salud, y con la definición, seguimiento y evaluación del accionar de la Institución a nivel regional. Además, en esta instancia, se comunican asuntos clave y, en general, se facilita la integración de los esfuerzos regionales para contribuir con el logro del marco estratégico institucional.

El Consejo de Gestión Regional de Rectoría la Salud está integrado por:

- a) El Director General de Salud
- b) Los Directores Regionales de Rectoría de la Salud.

## DIRECCIÓN DESARROLLO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



La Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional es una Unidad organizativa asesora dependiente de la Dirección General de Salud. Su objetivo consiste en apoyar a la Dirección General de Salud en el alineamiento estratégico de la institución, ejecutando los procesos de planificación intra institucional, desarrollo organizacional, mercadotecnia institucional, control interno, acorde con los lineamientos estratégicos emitidos por el Director General de Salud, y asesorando a las demás Unidades Organizativas de la institución en estos procesos en los 3 niveles de Gestión.

### Funciones Específicas de la Dirección

Las funciones específicas de la Dirección de Desarrollo Estratégico son las siguientes:

1. Dirección de los procesos de Planificación, Control Interno, Desarrollo Organizacional y Mercadotecnia, en el ámbito institucional.
2. Asesoramiento al Despacho Ministerial y a la Dirección General de Salud, en la conducción y orientación estratégica del Ministerio.
3. Asesoramiento al Ministro Rector y al Consejo Sectorial en los procesos de coordinación, programación, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas, planes, programas y proyectos del Sector Salud.
4. Conducción de la Secretaría Técnica del Consejo Sectorial de Salud como órgano de apoyo al Ministro Rector.
5. Apoyo a los jefes institucionales en las actividades de rendición de cuentas de la gestión institucional.
6. Conducción de la elaboración de memorias, informes y otros documentos en apoyo a las necesidades de los jefes institucionales.

7. Asesoramiento y acompañamiento a las unidades organizativas de los tres niveles de gestión en el desarrollo de la planificación, control interno, ética y valores institucionales, desarrollo organizacional y mercadotecnia, en el ámbito institucional.
8. Conducción de la elaboración y actualización de las políticas y el marco estratégico institucional.
9. Conducción de la formulación de los planes, programas y proyectos institucionales de los tres niveles de gestión con enfoque de riesgo a nivel estratégico y operativo.
10. Conducción de la formulación del componente de salud del Plan Nacional de Desarrollo (PND).
11. Conducción del desarrollo del Plan Estratégico Sectorial.
12. Conducción del desarrollo del Plan Operativo Institucional-Presupuesto en coordinación con la Dirección Administrativa y las otras unidades organizativas de la institución, acorde a las prioridades institucionales.
13. Dar seguimiento y evaluación a los planes institucionales y su cumplimiento.
14. Dar seguimiento al cumplimiento de las metas del componente de Salud del Plan Nacional de Desarrollo.
15. Conducción del Sistema de Control Interno, ética y valores institucionales.
16. Conducción de la elaboración del Manual de Organización y Funciones Institucional.
17. Conducción de la elaboración del Manual de Procedimientos Institucional
18. Conducción del diseño organizacional según los requerimientos del marco estratégico institucional.
19. Coordinación de los procesos de posicionamiento de la imagen interna y externa de la institución.
20. Coordinación, asesoría y ejecución de los procesos de gestión y producción documental.
21. Cumplimiento de los lineamientos y requerimientos de los entes fiscalizadores a nivel nacional en materia de planificación, presupuestación y control interno institucional.
22. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios a su cargo acorde con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional y el código de ética

23. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
24. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
25. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
26. Asesoría técnica, a las autoridades superiores, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
27. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
28. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la correcta operación de la Unidad organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.
29. Conducción y promoción de los procesos de capacitación del recurso humano de los tres niveles, así como de los actores sociales involucrados en los ejes temáticos relacionados con la Dirección.
30. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.
31. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.

## **Procesos**

Los procesos básicos bajo la responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Estratégico son:

1. Planificación Sectorial.
2. Planificación Institucional.

- 3 Control Interno.
4. Desarrollo Organizacional.
5. Mercadotecnia Institucional.

### **Dependencia Jerárquica**

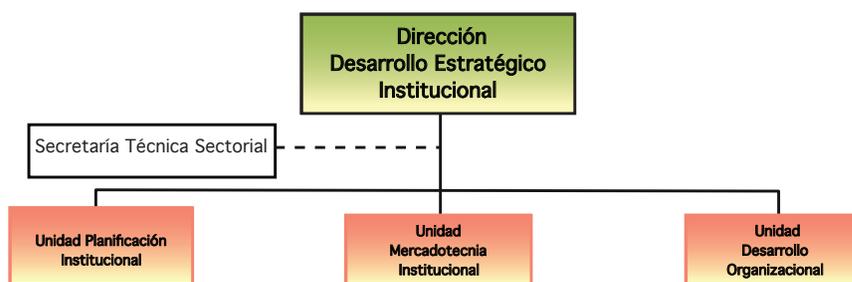
La Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional tiene una dependencia “staff” con autoridad de la Dirección General.

### **Mecanismos de Coordinación**

La Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional utiliza primordialmente los siguientes mecanismos de coordinación:

1. Coordinación y sincronización de actividades: la unidad administrativa tiene bajo su cargo la elaboración de productos que requieren de actividades o productos desarrollados por otras unidades administrativas. La Dirección General valida algunos de los productos generados en la dirección.
2. Sistematización y normalización del trabajo: esta dirección establece metodologías de trabajo específicas para coordinar con otras, de manera que se garantice la obtención de sus productos.
3. Sistematización de productos-servicios: esta dirección establece las normas como deben ser entregados los productos y servicios del Ministerio y la Dirección de Atención al cliente debe asegurar esos niveles de calidad.
4. Sistematización de flujos de información: planificación para el seguimiento de los planes estratégico, táctico y operativo.
5. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación: esta unidad internamente debe asegurar que la coordinación y armonía se mantenga entre la estrategia, identidad e imagen, para asegurar la adecuada gestión de las comunicaciones.
6. Desarrollo de redes intra e inter organizacionales: la dirección requiere el desarrollo de estructuras paralelas temporales, conformadas por redes intra organizacionales para la obtención de productos relacionados con desarrollo organizacional y planificación.
7. Desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional: se requiere el desarrollo de un sistema de información gerencial.

## Organización Interna de la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional



La Dirección, como tal, tiene a su cargo las siguientes responsabilidades:

1. Dirigir las acciones de su unidad hacia la consecución del marco estratégico institucional
2. Asegurar el cumplimiento de los procesos asignados a su unidad organizativa.
3. Conducir el proceso de planificación operativa y estratégica en ámbito de competencia, y dar seguimiento a lo planificado.
4. Asegurar la coordinación, integración y sinergia de las Unidades Organizativas a su cargo, entre sí y con el resto de la organización en los tres niveles de gestión.
5. Facilitar los procesos de cambio en procura de la mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.
6. Ejecutar las funciones y actividades estratégicas, relacionadas con los procesos bajo responsabilidad de la dirección, que requieren la participación del director.
7. Ejecutar las funciones que le asigne su superior relacionadas con su cargo.
8. Participar en las comisiones que le deleguen las autoridades superiores.

### Unidad de Planificación Institucional

Fortalece la gestión institucional mediante el desarrollo de políticas, planes, programas y proyectos en el ámbito institucional en los niveles central, regional y local.

### Funciones Específicas de la Unidad

Las funciones específicas la Unidad de Planificación Institucional son las siguientes::

1. Desarrollo de los procesos de planificación institucional a nivel operativo y estratégico

dentro de los lineamientos, metodologías y procedimientos establecidos por el jerarca institucional y por el Sistema Nacional de Planificación (SNP).

2. Asesoría técnica a la Dirección en el ámbito de Planificación Institucional.
3. Asesoría técnica a las unidades organizativas de los tres niveles de gestión en el ámbito de Planificación Institucional.
4. Asesoría técnica a otras instituciones del Sector Salud en el ámbito de Planificación Institucional.
5. Ejecución de las funciones de la Secretaría Técnica Sectorial para una efectiva integración del respectivo sector.
6. Cumplimiento de los lineamientos de planificación y de rendición de cuentas del SNP.
7. Colaboración con MIDEPLAN como rector técnico del SNP.
8. Seguimiento y evaluación del cumplimiento institucional de las políticas y metas establecidas en el PND y otros instrumentos de planificación institucional.
9. Elaboración de la propuesta de actualización del marco estratégico institucional, con participación representativa de los funcionarios de los tres niveles de gestión.
10. Apoya la formulación y actualización de las políticas institucionales.
11. Formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y Sectorial de acuerdo con los lineamientos, métodos y procedimientos emitidos por MIDEPLAN.
12. Elaboración de la metodología e instrumentos para la formulación del Plan Operativo Institucional (POI) en articulación con los presupuestos institucionales.
13. Formulación del Programa Institucional de Inversiones Públicas, de acuerdo con las prioridades establecidas en el PND y en el PEI.
14. Inscripción y seguimiento de los proyectos de inversión pública en el Banco de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN.
15. Elaboración de informes semestrales y anuales sobre el cumplimiento de la institución en el marco del PND, y los otros organismos contralores y fiscalizadores.
16. Seguimiento de la programación de actividades del POI y del PEI.

17. Promoción de la participación de los funcionarios de los tres niveles de gestión en los procesos de planificación institucional.
18. Apoyo a los procesos de control interno y valoración de riesgos institucionales, en concordancia con la planificación institucional y conforme a las directrices emitidas por la Contraloría General de la República.
19. Desarrollo de actividades de capacitación de los funcionarios en aspectos de planificación.
20. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
21. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
22. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
23. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
24. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
25. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
26. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la Dirección.

### **Unidad de Desarrollo Organizacional**

Desarrolla y fortalece la gestión de la calidad institucional mediante el desarrollo organizacional en los tres niveles de gestión institucional.

### **Funciones Específicas de la Unidad**

Las funciones específicas de la Unidad de Desarrollo Organizacional son las siguientes:

1. Desarrollo de funciones, productos, procesos y modelos para el cumplimiento del marco estratégico institucional o por mandato de instancias fiscalizadoras y contraloras.
2. Desarrollo de propuestas de reorganización solicitadas por las autoridades institucionales o

aquellos productos de modificaciones en la normativa establecida.

3. Seguimiento a las reorganizaciones aprobadas por MIDEPLAN y la rendición de los informes respectivos para su implementación.
4. Desarrollo y análisis de estudios de la cultura organizacional y elaboración propuestas de mejora en el mediano y largo plazo.
5. Asesoría técnica a la Dirección en el ámbito de desarrollo organizacional.
6. Asesoría técnica a las unidades organizativas de los tres niveles de gestión en el ámbito de desarrollo organizacional.
7. Desarrollo de procesos de capacitación en funciones, productos, procesos y modelos, requeridos para el cumplimiento del marco estratégico institucional.
8. Elaboración de las propuestas de estructura organizacional que desarrolle de manera más eficiente y eficaz los procesos institucionales.
9. Definición de los perfiles de puestos idóneos en materia de modificación o ajuste de estructura organizacional para la obtención de los productos institucionales.
10. Actualización del manual de organización y funciones y el manual de procedimientos institucionales para dar cumplimiento al marco estratégico institucional.
11. Seguimiento y evaluación de la implementación y operación eficaz de los procesos.
12. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
13. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
14. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
15. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
16. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
17. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.

18. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la Dirección.

### **Unidad de Mercadotecnia Institucional**

Desarrolla y posiciona la imagen institucional a nivel interno y externo de acuerdo con lo que establece el marco estratégico institucional.

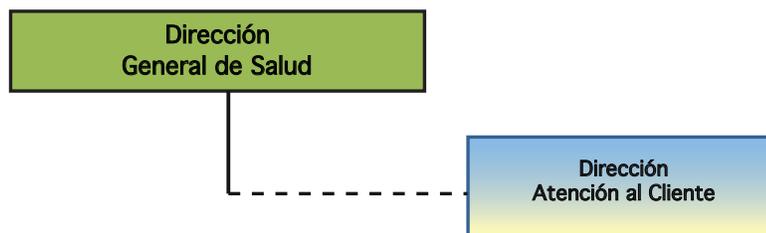
### **Funciones Específicas de la Unidad**

Las funciones específicas la Unidad de Mercadotecnia Institucional son las siguientes:

1. Posicionamiento del paquete de servicios y productos que brinda el Ministerio de Salud.
2. Posicionamiento de la cultura organizacional que facilite la adopción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios del Ministerio de Salud para el cumplimiento del marco estratégico institucional.
3. Identificación de brechas entre la imagen diseñada y la percibida, para la aplicación de las acciones correctivas.
4. Desarrollo de estrategias de comunicación y divulgación requeridas para cerrar las brechas con respecto a la imagen institucional deseada.
5. Elaboración de planes de comunicación y planes de medios para las diferentes unidades cuando se solicite.
6. Asesoría y apoyo técnico a la Dirección y a las autoridades en relaciones públicas, publicidad, mercadeo y prensa, cuando lo requieran.
7. Asesoría y apoyo técnico a otras unidades organizativas del Ministerio en los tres niveles de gestión en relaciones públicas, publicidad, mercadeo y prensa.
8. Coordinación con los medios de comunicación de cobertura local, nacional e internacional, conferencias de prensa, boletines, entrevistas y otras tareas de comunicación.
9. Establecimiento de alianzas estratégicas con diferentes actores sociales en apoyo al desarrollo del rol rector.
10. Apoyo en la elaboración, actualización y posicionamiento del manual de ética institucional.
11. Estandarización de procedimientos y protocolos para la gestión documental de acuerdo a la normativa vigente.
12. Producción documental a fin de brindar soporte a las autoridades en los tres niveles de gestión de la institución.

13. Coordinación con la Dirección de Promoción de la Salud para desarrollar actividades de posicionamiento e imagen dirigidas a la población.
14. Gestión, custodia y resguardo de la memoria documental y otros documentos de interés institucional y de valor patrimonial.
15. Custodia y disposición de documentación física y virtual para la consulta por parte de clientes internos y externos.
16. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
17. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
18. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
19. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
20. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
22. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
22. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la Dirección.

## DIRECCIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE



La Dirección de Atención al Cliente depende orgánicamente de la Dirección General de Salud. Su objetivo consiste ejecutar el proceso de Atención al Cliente Interno y Externo en el nivel central, acorde con los lineamientos estratégicos emitidos por el Director General de Salud, normalizando la ejecución de este proceso en el nivel regional y local y asesorando a quienes lo requieran.

Esta Dirección permite que el cliente interno y externo exprese sus necesidades y expectativas. Por medio de este proceso, el Ministerio de Salud garantiza el cumplimiento de las políticas destinadas a la simplificación de trámites, incorporación de la voz del cliente y su satisfacción con los servicios recibidos, de manera que fortalezca la imagen institucional y la implementación de la estrategia maestra.

### **Funciones Específicas de la Dirección**

Las funciones específicas de la Dirección de Atención al Cliente son las siguientes:

1. Dirección y Conducción del proceso de atención al cliente interno y externo con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.
2. Asesoría técnica a las autoridades superiores en materia de atención al cliente.
3. Asesoría técnica a las unidades organizativas de los tres niveles de gestión en materia de atención al cliente.
4. Asesoría técnica a otras instituciones en materia de atención al cliente.
5. Información y orientación de calidad al cliente interno y externo de acuerdo al servicio requerido.
6. Elaboración de los diferentes protocolos de atención y orientación al cliente, de acuerdo al tipo de contacto o servicio requerido.
7. Conducción del cumplimiento de las políticas de Simplificación de Trámites, Incorporación de la Voz del Cliente y Satisfacción con los Servicios Recibidos.
8. Evaluación de las políticas de Simplificación de Trámites, Incorporación de la Voz del Cliente y Satisfacción con los Servicios Recibidos.
9. Definición de procedimientos de comunicación de avance de los servicios brindados.
10. Evaluación, actualización y mejoramiento continuo del cumplimiento de los estándares de calidad, en los procesos de atención al cliente interno y externo.
11. Desarrollo de la metodología para la medición del grado de satisfacción de clientes internos y externos.
12. Conducción de la evaluación del grado de satisfacción del cliente de acuerdo con los tiempos de resolución de los servicios, la calidad de la información recibida y la orientación para la presentación de la documentación requerida.

13. Conducción de la implementación de planes de mejora continua en los tres niveles de gestión, incorporando la voz del cliente como insumo principal.
14. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios a su cargo acorde con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional y el código de ética
15. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
16. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
17. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
18. Asesoría técnica, a las autoridades superiores, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
19. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
20. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la correcta operación de la Unidad organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.
21. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.
22. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior

## Proceso

El proceso básico bajo la responsabilidad de esta Unidad Organizativa es:

1. Atención al Cliente Interno y Externo.

### **Dependencia Jerárquica**

La Dirección de Atención al Cliente depende jerárquicamente de la Dirección General de Salud.

### **Mecanismos de Coordinación**

La Dirección de Atención al Cliente utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Coordinación y sincronización de actividades: debido a que el proceso de Atención al cliente es ejecutado en conjunto con las demás unidades administrativas, es necesario coordinar constantemente las actividades de atención al cliente.
2. Sistematización y normalización del trabajo: las normas y procedimientos para la recepción, seguimiento y resolución de las solicitudes permite asegurar la calidad en la atención al cliente interno y externo.
3. Sistematización de productos-servicios: producto y servicios estandarizados facilitan la coordinación entre unidades administrativas, así como la comparación y evaluación de resultados.
4. Sistematización de flujos de información: para garantizar la oportunidad y el seguimiento de la información, con el fin de asegurar la satisfacción del cliente y la eficiencia en la ejecución.
5. Estandarización de conocimientos y habilidades: debido a que a la existencia de numerosos tipos de servicios y productos que involucra la atención al cliente, el personal debe contar con los conocimientos y habilidades necesarias para la adecuada atención.
6. Supervisión directa: debido a la inherente relación de jerarquía entre las unidades y la dirección.
7. Desarrollo de redes intra e inter organizacionales: para garantizar el cumplimiento del marco normativo relativo a la simplificación de trámite y atención al cliente (Ley 8220 y políticas nacionales e institucionales).
8. Desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional.

## Organización Interna de la Dirección de Atención al Cliente



La Dirección, como tal, tiene a su cargo las siguientes responsabilidades:

1. Dirección de las acciones de su Unidad hacia la consecución del marco estratégico institucional.
2. Aseguramiento del cumplimiento de los procesos asignados a su Unidad Organizativa.
3. Conducción del proceso de planificación operativa en ámbito de competencia, y dar seguimiento a lo planificado.
4. Coordinación, integración y sinergia de las Unidades Organizativas a su cargo, entre sí y con el resto de la organización.
5. Facilita procesos de cambio en procura de la mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.
6. Ejecución de las funciones y actividades estratégicas, relacionadas con los procesos bajo responsabilidad de la dirección, que requieren la participación del director.
7. Ejecutar las funciones que le asigne su superior relacionadas con su cargo.
8. Participar en las comisiones que le deleguen las autoridades superiores.

### Unidad Plataforma de Servicios

Esta Unidad se encarga de la atención directa al cliente interno y externo: orientación e información, recepción de documentos, registro de información y notificación de resoluciones.

### Funciones Específicas de la Unidad

Las funciones específicas de la Unidad de Plataforma de Servicios son las siguientes:

1. Orientación al cliente interno y externo en cualquier trámite o servicio que sea requerido, ya sea por vía telefónica, correo electrónico o de manera directa.
2. Brinda información sobre los servicios que ofrece el Ministerio y sobre los procedimientos, fechas, plazos y requisitos relacionados a éstos.
3. Recepción de los documentos necesarios para la solicitud de los servicios y trámites brindados por el Ministerio.
4. Registra la información necesaria para realizar el seguimiento adecuado a los servicios y trámites presentados ante la institución.
5. Gestión de quejas, sugerencias y denuncias presentadas por los clientes internos y externos.
6. Gestión de la documentación y correspondencia oficial del Ministerio.
7. Análisis, clasificación y traslado de la correspondencia y solicitudes recibidas con el fin de identificar los servicios requeridos y los responsables de su resolución dentro de la institución
8. Recepción, evaluación y resolución de los trámites asignados a la Unidad de acuerdo a los diferentes protocolos diseñados para cada servicio requerido.
9. Comunicación y notificación de los resultados de los servicios y trámites a los clientes internos y externos
10. Implementación de los protocolos necesarios para asegurar los estándares de calidad relativos a la atención del cliente.
11. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
12. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la unidad organizativa.
13. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
14. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
15. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que

lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.

16. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
17. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la Dirección.

### **Unidad Gestión Trámites**

Esta Unidad se encarga del control y seguimiento de los diferentes trámites que realiza el Ministerio de Salud, hasta que se notifique su resolución. Además se encarga de la coordinación con las Unidades Organizativas y la elaboración y seguimiento en la implementación de protocolos de atención al cliente.

### **Funciones Específicas de la Unidad**

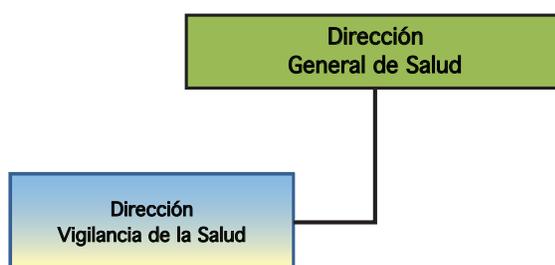
Las funciones específicas de la Unidad de Gestión de Trámites son las siguientes:

1. Elaboración de protocolos de atención y orientación al cliente interno y externo y seguimiento en la implementación en los tres niveles de gestión.
2. Apoyo técnico y seguimiento de la implementación de protocolos de atención y orientación al cliente interno y externo en los tres niveles.
3. Seguimiento y control de los servicios y trámites recibidos en la ventanilla, verificando el cumplimiento de los plazos de resolución y del procedimiento establecido para cada servicio.
4. Coordinación con las unidades organizacionales responsables de la resolución de los servicios, las respuestas, comunicaciones y resoluciones que se deben entregar al cliente interno y externo.
5. Identificación y análisis de las principales causas del incumplimiento de los plazos y estándares de calidad de los servicios.
6. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
7. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la unidad organizativa.
8. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la

unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.

9. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
10. Asesoría técnica a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
11. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la unidad organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
12. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la Dirección.

## DIRECCIÓN VIGILANCIA DE LA SALUD



La Dirección de Vigilancia de la Salud depende orgánicamente de la Dirección General de Salud. Su objetivo consiste en garantizar que la ejecución del proceso de Vigilancia de la Salud a nivel nacional se realice de manera articulada, eficaz y con la calidad requerida para lo cual define directrices técnicas, formula planes y proyectos, establece procedimientos, desarrolla sistemas y ejecuta directamente las actividades operativas del proceso de Vigilancia de la Salud correspondientes al nivel central y las del nivel regional cuando requieren de un abordaje multiregional en coordinación con las Unidades Organizativas institucionales involucradas. Brinda supervisión capacitante al nivel regional y acompañamiento técnico a las Unidades Organizativas de los niveles central, regional y local, según corresponda.

Es responsable de la producción de información oportuna y veraz sobre la situación de salud del país, que permite fundamentar la toma de decisiones para ejercer la rectoría de forma efectiva, eficiente y con enfoque de promoción, para garantizar la protección y mejoramiento del estado de salud de la población.

## Funciones Específicas de la Dirección

Las funciones específicas de la Dirección de Vigilancia de la Salud son las siguientes:

1. Dirección y conducción de los procesos de vigilancia de la salud, en el ámbito nacional, con base en el análisis de los eventos y determinantes de la salud.
2. Conducción de la implementación del Reglamento Sanitario Internacional.
3. Asesoría técnica a las autoridades superiores en materia de vigilancia de la salud.
4. Asesoría técnica a las unidades organizativas de los tres niveles de gestión en materia de vigilancia de la salud.
5. Asesoría técnica a otras instituciones en materia de vigilancia de la salud
6. Formulación, actualización y control del cumplimiento de las normas, leyes, decretos, reglamentos, protocolos y otros instrumentos para la vigilancia de la salud.
7. Asegura la correcta operación del Sistema Nacional de Vigilancia de la Salud en el ámbito nacional
8. Asegura la correcta operación del Sistema Nacional de Información para la Vigilancia de la Salud (SINAVIS), y garantiza que la información sea de alta calidad y responda a las necesidades de los usuarios internos y externos.
9. Conducción del análisis y actualización permanente de la situación de salud y sus determinantes, en los tres niveles de gestión.
10. Divulgación de la información del Análisis de Situación de Salud a los actores sociales.
11. Conducción de la Estrategia de Gestión Integral del Programa de Control de Vectores.
12. Coordinación del seguimiento y difusión de alertas sanitarias nacionales e internacionales.
13. Conducción de las investigaciones con énfasis en vigilancia de la salud.
14. Conducción de los planes de emergencia para eventos de salud pública con actores institucionales y actores sociales dentro y fuera del Sector Salud.
15. Comunicación a nivel internacional de la información sobre eventos de salud pública nacional y bajo el Sistema de Vigilancia.
16. Dirección de programas y proyectos internacionales, nacionales o regionales relacionados con la vigilancia de la salud.

17. Apoyo a la generación de destrezas en los actores sociales clave, garantizando el adecuado funcionamiento del Sistema Nacional de Vigilancia.
18. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios a su cargo acorde con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional y el código de ética
19. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
20. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
21. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
22. Asesoría técnica, a las autoridades superiores, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
23. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
24. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la correcta operación de la Unidad organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.
25. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.
26. Conducción y participación de equipos técnicos a nivel nacional e internacional.
27. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.

## Proceso

El proceso básico bajo la responsabilidad de esta unidad organizativa es:

1. Vigilancia de la Salud

## Dependencia Jerárquica

Depende directamente de la Dirección General de Salud. Debe coordinar algunas de sus acciones con las diferentes direcciones del nivel central tanto sustantivas como administrativas.

## Mecanismos de Coordinación

La Dirección de Vigilancia de la Salud utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Coordinación y sincronización de actividades: a través de esta función se analizan los planes y la situación de salud, los que son insumos valiosos para la Planificación Estratégica. Asimismo se implementan y mejoran estrategias de intervención.
2. Sistematización y normalización del trabajo y sistematización de productos-servicios: debe de existir una norma coherente, lógica y alineada con los demás procesos de la institución, para que se den de manera articulada y con la existencia de vinculación intra e interinstitucional.
3. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación: es necesario que los productos que se generen ya sea finales o intermedios sean validados y útiles para otros procesos a través del desarrollo de su gestión de manera efectiva.
4. Sistematización de flujos de información, desarrollo de redes intra e inter organizacionales y desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional: se requiere garantizar información confiable, oportuna y útil, para que se dé una efectiva organización de la vigilancia y las relaciones con otros actores sociales, a partir de un sistema de información integral.

## Organización Interna de la Dirección Vigilancia de la Salud



La Dirección, como tal, tiene a su cargo las siguientes responsabilidades:

1. Dirigir las acciones de su unidad hacia la consecución del marco estratégico institucional
2. Asegurar el cumplimiento de los procesos asignados a su unidad organizativa.
3. Conducir el proceso de planificación operativa en ámbito de competencia, y dar seguimiento a lo planificado.
4. Asegurar la coordinación, integración y sinergia de las Unidades Organizativas a su cargo, entre sí y con el resto de la organización.
5. Facilitar procesos de cambio en procura de la mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.
6. Ejecutar las funciones y actividades estratégicas, relacionadas con los procesos bajo responsabilidad de la dirección, que requieren la participación del director.
7. Ejecutar las funciones que le asigne su superior relacionados con su cargo.
8. Participar en las comisiones que le delegue las autoridades superiores.

### Unidad de Seguimiento de Indicadores de Salud

Esta unidad tiene la función de brindar información oportuna y de calidad, interconectando con las bases de datos de los actores sociales clave. Además de la recolección, integración, procesamiento, monitoreo y evaluación de información de carácter técnico-operativo, técnico-administrativo y gerencial-estratégico

### Funciones Específicas de la Unidad

Las funciones específicas de la Unidad de la Dirección son las siguientes:

1. Operación del Sistema Nacional de Información para la Vigilancia de la Salud (SINAVIS) en el ámbito nacional.

2. Asesoría técnica a la Dirección en cuanto al SINAVIS.
3. Asesoría técnica a las unidades organizativas de los tres niveles de gestión en cuanto al SINAVIS.
4. Asesoría técnica a otras instituciones en cuanto al SINAVIS.
5. Apoyo técnico a los entes notificadores para la mejora continua del SINAVIS.
6. Recolección, integración y procesamiento de la información para la vigilancia de la salud.
7. Seguimiento y evaluación de la completitud, oportunidad e inconsistencias de los datos del SINAVIS.
8. Comparte en forma permanente las bases de datos actualizadas y depuradas con los funcionarios de la Dirección de Vigilancia.
9. Brinda información a los actores sociales internos y externos.
10. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
11. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la unidad organizativa.
12. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
13. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
14. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
15. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
16. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Unidad de Análisis Permanente de Situación de Salud**

Con el fin de apoyar la dirección de la vigilancia de la salud, esta unidad se encarga realizar el análisis permanente de la situación de salud y sus determinantes salutogénicos y patogénicos, identificando tendencias de enfermedades y determinantes, con el fin de dar

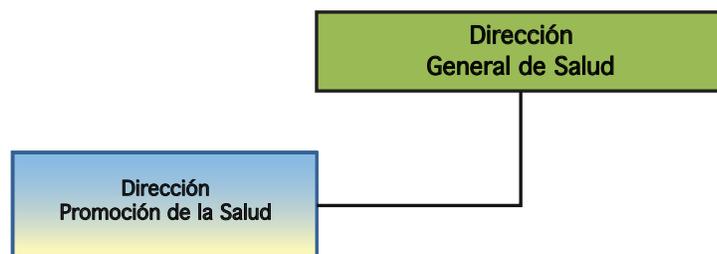
a conocer la situación real de la salud para la toma oportuna de decisiones.

### **Funciones Específicas de la Unidad**

Las funciones específicas de la Unidad de Análisis Permanente de Situación de Salud:

1. Análisis permanente de la situación de salud y sus determinantes.
2. Asesoría técnica a la Dirección en relación con la vigilancia y abordaje de los eventos de notificación obligatoria y el análisis de situación de salud.
3. Asesoría técnica a las unidades organizativas de los tres niveles de gestión en relación con la vigilancia y abordaje de los eventos de notificación obligatoria y el análisis de situación de salud.
4. Asesoría técnica a otras instituciones en relación con la vigilancia y abordaje de los eventos de notificación obligatoria y el análisis de situación de salud.
5. Seguimiento permanente de los eventos y determinantes de la salud.
6. Elaboración de la normativa relacionada con vigilancia de la salud.
7. Desarrolla y participa en investigaciones en salud en temas de su responsabilidad.
8. Desarrollo de la Estrategia de Gestión Integral del Programa de Control de Vectores.
9. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
10. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
11. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
12. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
13. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
14. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
15. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

## DIRECCIÓN PROMOCIÓN DE LA SALUD



La Dirección Promoción de la Salud depende orgánicamente de la Dirección General de Salud. Su objetivo consiste en Dirigir los esfuerzos de los actores sociales del sistema de producción social de la salud, para la modificación de los determinantes, protegiendo y mejorando el estado de salud de la población. Brinda supervisión capacitante al nivel regional y acompañamiento técnico a las Unidades Organizativas de los niveles central, regional y local, según corresponda.

### Funciones Específicas de la Dirección

Las funciones específicas de la Dirección Promoción de la Salud son las siguientes:

1. Asesoría técnica a las autoridades superiores en materia de promoción de la salud.
2. Asesoría técnica a las unidades organizativas de los tres niveles de gestión en materia de promoción de la salud.
3. Asesoría técnica a otras instituciones en materia de promoción de la salud
4. Conducción del diagnóstico de necesidades y acciones existentes en materia de promoción de la salud.
5. Conducción de estrategias orientadas a fomentar en los actores sociales la participación consciente, activa y comprometida en la producción social de la salud, por medio de la implementación de herramientas de promoción de la Salud en el ámbito nacional.
6. Conducción de la elaboración de lineamientos, directrices, guías y procedimientos para la promoción de la salud en sus diferentes líneas de acción.
7. Incorporación de las acciones de promoción de la salud en las políticas, planes, programas y proyectos.
8. Conducción de acciones del ámbito de promoción de la salud en las políticas, planes, programas y proyectos en salud.

9. Conducción del seguimiento y evaluación del cumplimiento de las acciones en el ámbito de promoción de la salud, de las políticas, planes, programas y proyectos.
10. Representación del país en instancias nacionales e internacionales de promoción de la salud y dar seguimiento a los acuerdos establecidos.
11. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios de la institución en coordinación con la Unidad de Mercadotecnia Institucional con el fin de dar cumplimiento del Marco Estratégico Institucional.
12. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios a su cargo acorde con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional y el código de ética
13. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
14. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
15. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
16. Asesoría técnica, a las autoridades superiores, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
17. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
18. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la correcta operación de la Unidad organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.
19. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.

12. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.

### **Proceso**

El proceso básico bajo la responsabilidad de esta Unidad Organizativa es:

1. Desarrollo de Promoción de la Salud.

### **Dependencia Jerárquica**

Depende directamente de la Dirección General de Salud. Debe coordinar sus acciones con las diferentes Direcciones.

### **Mecanismos de Coordinación**

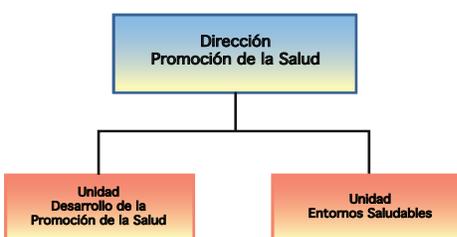
La Dirección de Promoción de la Salud utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Coordinación y sincronización de actividades: es importante debido a que la unidad organizativa proporciona insumos para el desarrollo de actividades a la dirección de Vigilancia de la Salud. Es necesario el diagnóstico de elementos, factores e índices que están incorporados en el sistema de gestión de la información de la vigilancia de la salud. Este mecanismo de coordinación aplica también para la dirección de planificación Institucional (Planificación estratégica y evaluación de acciones en salud) ya que esta conduce la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos interinstitucionales.
2. Sistematización y normalización del trabajo y sistematización de productos, con otras Unidades Organizativas: la Unidad Organizativa de Mercadotecnia de la Salud requiere coordinar con la Dirección de Regulación ya que por medio de esta relación se instrumentaliza la regulación requerida para alguna de las acciones de la promoción de la salud. En relación con la sistematización de productos-servicios la Unidad coordina con la Dirección de la Garantía del Acceso a los servicios ya que es necesaria la existencia de un intercambio de requerimientos y productos para generar nuevos requerimientos resultado de la interacción. Se debe garantizar la existencia espacios de intercambio de información y generación de informes de prioridades.
3. Sistematización de flujos de información: este mecanismo de coordinación con la Dirección de Vigilancia de la Salud es necesario para garantizar la existencia de un intercambio de requerimientos y productos para generar nuevos requerimientos

resultado de la interacción de ambas direcciones. En el caso de la dirección de Planificación Intra institucional se requiere este mecanismo ya que esta incorpora dentro de los planes y normativas estrategias de promoción de salud. Para el cumplimiento de estas actividades de debe garantizar la existencia de un sistema de información automatizado, efectivo y eficiente que permita un flujo oportuno y confiable de información.

4. Desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional: este mecanismo de coordinación se desarrolla con la dirección de Gestión Integral de la Información, ya que esta es la encargada de divulgar información relacionada con el proceso en cuestión. Así mismo brinda las pautas asociadas con el mensaje que se desea comunicar. Para el cumplimiento de estas actividades de debe garantizar la existencia de un sistema de información automatizado, efectivo y eficiente que permita un flujo oportuno y confiable de información.

### Organización Interna de Promoción de la Salud



La dirección, además de la responsabilidad final que tiene sobre las funciones y procesos que se desarrollan en las Unidades que la componen, tiene bajo su responsabilidad propia, las siguientes:

1. Dirigir las acciones de su Unidad hacia la consecución del marco estratégico institucional
2. Asegurar el cumplimiento de los procesos asignados a su Unidad Organizativa.
3. Conducir el proceso de planificación operativa en ámbito de competencia, y dar seguimiento a lo planificado.
4. Asegurar la coordinación, integración y sinergia de las Unidades Organizativas a su cargo, entre sí y con el resto de la organización.
5. Facilitar procesos de cambio en procura de la mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.
6. Ejecutar las funciones y actividades estratégicas, relacionadas con los procesos bajo responsabilidad de la dirección, que requieren la participación del director.

7. Ejecutar las funciones que le asigne su superior relacionados con su cargo.
8. Parricipar en las comisiones que le delegue las autoridades superiores.

### **Unidad de Desarrollo de la Promoción de la Salud**

La Unidad de Desarrollo de la Promoción de la Salud es la encargada de ejecutar las acciones necesarias para el desarrollo de la promoción de la salud mediante coordinación y articulación específica con las instituciones estatales, y de manera compartida con la Unidad de Entornos Saludables, con gobiernos locales y otras unidades organizativas, para realizar las gestiones necesarias para la intervención sobre determinantes protectores de la salud, con enfoque de promoción de la salud.

### **Funciones Específicas de la Unidad**

Las funciones específicas de la Unidad de Desarrollo de la Promoción de la Salud son las siguientes:

1. Asesoría técnica a la Dirección en materia de desarrollo de la promoción de la salud.
2. Asesoría técnica a las Unidades Organizativas de los tres niveles de gestión en materia de desarrollo de la promoción de la salud.
3. Asesoría técnica a otras instituciones en materia de desarrollo de la promoción de la salud
4. Participación en el diagnóstico de necesidades y acciones existentes en materia de promoción de la salud.
5. Desarrollo de estrategias orientadas a fomentar en los actores sociales la participación consciente, activa y comprometida para el desarrollo de la promoción de la salud.
6. Elaboración de lineamientos, directrices, guías y procedimientos en las diferentes líneas de acción en materia de desarrollo de la promoción de la salud.
7. Participación en la incorporación de las acciones de promoción de la salud en las políticas, planes, programas y proyectos.
8. Coordinación y articulación para la ejecución de acciones de las políticas, planes, programas y proyectos en salud en materia de desarrollo de la promoción de la salud.
9. Implementación, seguimiento y evaluación del cumplimiento de las acciones de las

políticas, planes, programas y proyectos en el ámbito de desarrollo de la promoción de la salud.

10. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
11. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la unidad organizativa.
12. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
13. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
14. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
15. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
16. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Unidad de Entornos Saludables**

La Unidad de Entornos Saludables es la encargada de ejecutar las acciones necesarias para la implementación de estrategias de promoción de la salud para la creación y fortalecimiento de entornos saludables mediante coordinación y articulación específica con actores sociales no estatales, y de manera compartida con la Unidad de Desarrollo de la Promoción de la Salud, con gobiernos locales y otras unidades organizativas de la institución.

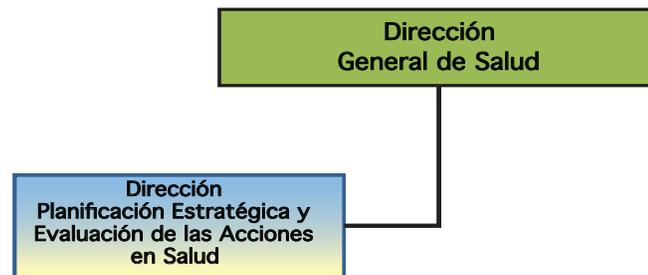
### **Funciones Específicas de la Unidad**

Las funciones específicas de la Unidad de Entornos Saludables son las siguientes

1. Asesoría técnica a la Dirección en materia de creación y fortalecimiento de entornos saludables con enfoque de promoción de la salud.
2. Asesoría técnica a las unidades organizativas de los tres niveles de gestión en materia de creación y fortalecimiento de entornos saludables con enfoque de promoción de la salud.

3. Asesoría técnica a otras instituciones en materia de creación y fortalecimiento de entornos saludables con enfoque de promoción de la salud.
4. Participación en el diagnóstico de necesidades y acciones existentes en materia de promoción de la salud.
5. Desarrollo de estrategias orientadas a fomentar en los actores sociales la participación consciente, activa y comprometida para la creación y fortalecimiento de entornos saludables.
6. Elaboración de lineamientos, directrices, guías y procedimientos en las diferentes líneas de acción en materia de creación y fortalecimiento de entornos.
7. Participación en la incorporación de las acciones de promoción de la salud en las políticas, planes, programas y proyectos.
8. Coordinación y articulación para la ejecución de acciones de las políticas, planes, programas y proyectos en salud en materia de creación y fortalecimiento de entornos saludables.
9. Implementación, seguimiento y evaluación del cumplimiento de las acciones de las políticas, planes, programas y proyectos en el ámbito de creación y fortalecimiento de entornos saludables.
10. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
11. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
12. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
13. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
14. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
15. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
16. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

## DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES EN SALUD



La Dirección de Planificación Estratégica y Evaluación de las Acciones en Salud depende orgánicamente de la Dirección General de Salud. Su objetivo consiste en garantizar que la ejecución de los procesos de Planificación Estratégica de la Salud y Evaluación del Impacto de las Acciones en Salud a nivel nacional, se realicen de manera articulada, eficaz y con la calidad requerida, para lo cual define directrices técnicas, formula planes y proyectos, establece procedimientos y ejecuta directamente las actividades operativas de los procesos de Planificación Estratégica de la Salud y Evaluación del Impacto de las Acciones en Salud correspondientes al nivel central y las del nivel regional cuando requieren de un abordaje multiregional, en coordinación con las Unidades Organizativas institucionales involucradas. Brinda supervisión capacitante al nivel regional y acompañamiento técnico a las Unidades Organizativas de los niveles central, regional y local, según corresponda

### Funciones Específicas de la Dirección

1. Apoyo técnico al proceso de Dirección Política en la formulación de la Política Nacional de Salud.
2. Conducción del proceso de elaboración, monitoreo y evaluación del Plan Nacional de Salud, así como los planes específicos en salud según corresponda.
3. Asegura el alineamiento de las acciones en salud que realizan los actores sociales clave del Sistema de Producción Social de la Salud, con las prioridades establecidas en el Plan Nacional de Salud.
4. Conducción del proceso de planificación estratégica de la producción social de la salud y la evaluación del impacto de las acciones en salud ejecutadas, en función de las prioridades en salud establecidas y en consonancia con el plan nacional de desarrollo.
5. Asesora y apoya a las Unidades Organizativas que lo requieran en la formulación de los planes, programas y proyectos de salud de su ámbito de acción, así como en la evaluación de impacto de las acciones en salud.
6. Elaboración de los instrumentos metodológicos requeridos para sistematizar y facilitar las

labores de planificación estratégica de las acciones en salud.

7. Elaboración de los instrumentos metodológicos requeridos para conducir el proceso de evaluación del impacto de las acciones en salud, contenidas en los planes, programas y proyectos.
8. Seguimiento y evaluación el cumplimiento de los planes, programas y proyectos de salud intersectoriales.
9. Evaluación del impacto de las políticas, planes, programas y proyectos de salud sobre el estado de salud de la población o sobre el comportamiento de sus determinantes.
10. Coordinación de mecanismos y alianzas estratégicas con diferentes actores sociales, que fortalezcan los procesos de planificación estratégica y evaluación del impacto de las acciones en salud.
11. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios a su cargo acorde con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional y el código de ética
12. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
13. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
14. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
15. Asesoría técnica, a las autoridades superiores, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
16. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
17. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la correcta operación de la Unidad organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.
18. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional,

Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.

19. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.

### **Procesos**

Los procesos bajo la responsabilidad de la Dirección de Planificación Estratégica y Evaluación de las Acciones en Salud son los siguientes:

1. Planificación Estratégica de la Salud.
2. Evaluación del Impacto de las Acciones en Salud.

### **Dependencia Jerárquica**

La Dirección de Planificación Estratégica y Evaluación de las Acciones en Salud depende jerárquica y directamente de la Dirección General de Salud.

### **Mecanismos de Coordinación**

La Dirección de Planificación Estratégica y Evaluación de las Acciones en Salud utiliza los siguientes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales:

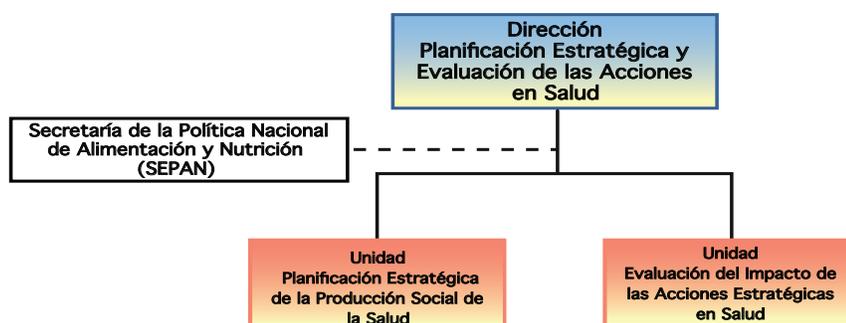
1. Coordinación y sincronización de actividades: dada la naturaleza de esta dirección es necesaria una constante coordinación y comunicación efectiva con los diversos actores clave (institucionales e intersectoriales, Organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, sociedad civil, Organismos de cooperación y otras instancias internacionales) para el cumplimiento de los objetivos trazados.
2. Sistematización y normalización del trabajo y sistematización de productos- servicios: deben darse la ejecución de este proceso de manera lógica, coherente; además estar alineada con los demás procesos de la institución, para que se den de manera articulada y con la existencia de vinculación intra e interinstitucional.
3. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación: procurando una efectiva gestión y cumplimiento de los objetivos propuestos se pretende mantener articuladas a todas las instancias relacionadas con este proceso.

4. Sistematización de flujos de información desarrollo de redes inter organizacionales y desarrollo de sistemas integrados de información inter organizacional: para el logro de los objetivos trazados, se requiere del desarrollo de sistemas de información automatizados e integrados al sistema de información gerencial institucional.

y cumplimiento de los objetivos propuestos se pretende mantener articuladas a todas las instancias relacionadas con este proceso.

5. Sistematización de flujos de información, desarrollo de redes interorganizacionales y desarrollo de sistemas integrados de información inter organizacional: para el logro de los objetivos trazados, se requiere del desarrollo de sistemas de información automatizados e integrados al sistema de información gerencial institucional.

### Organización interna de la Dirección Planificación Estratégica y Evaluación de las Acciones en Salud



La Dirección, como tal, tiene a su cargo las siguientes responsabilidades:

1. Dirigir las acciones de su Unidad hacia la consecución del marco estratégico institucional
2. Asegurar el cumplimiento de los procesos asignados a su Unidad Organizativa.
3. Conducir el proceso de planificación operativa en ámbito de competencia, y dar seguimiento a lo planificado.
4. Asegurar la coordinación, integración y sinergia de las Unidades Organizativas a su cargo, entre sí y con el resto de la organización.
5. Facilitar procesos de cambio en procura de la mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.
6. Ejecutar las funciones y actividades estratégicas, relacionadas con los procesos bajo

responsabilidad de la dirección, que requieren la participación del director.

7. Coordinar la Secretaría de la Política Nacional de Alimentación y Nutrición (SEPAN).
8. Ejecutar las funciones que le asigne su superior relacionados con su cargo.
9. Participar en las comisiones que le delegue las autoridades superiores.

### **Unidad de Planificación Estratégica de la Producción Social de la Salud**

La Unidad de Planificación Estratégica de la Producción Social de la Salud tiene como función primordial conducir a los actores del Sistema de Producción Social de la Salud en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación del cumplimiento de las metas establecidas en los planes y proyectos intersectoriales dirigidos a proteger y mejorar la salud de la población.

### **Funciones Específicas de la Unidad**

Las funciones específicas de la Unidad de Planificación Estratégica de la Producción Social de la Salud son las siguientes:

1. Apoyo técnico al proceso de formulación de la Política Nacional de Salud acorde con los lineamientos emitidos por la o el Ministro de Salud.
2. Formulación del Plan Nacional de Salud fundamentado en la Política Nacional de Salud, el Plan Nacional de Desarrollo y otras prioridades gubernamentales.
3. Apoyo en el alineamiento de los planes y proyectos en salud con la Política y Plan Nacional de Salud así como su concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo
4. Desarrolla la metodología y lineamientos generales para la implementación del proceso de Planificación Estratégica en Salud en los tres niveles de gestión.
5. Desarrolla el proceso metodológico para la formulación de planes, programas y proyectos específicos en Salud.
6. Apoyo metodológico para la elaboración de planes, programas y proyectos específicos en salud a las Unidades Organizativas que así lo requieran.
7. Desarrollo del proceso metodológico para la formulación de políticas específicas en salud acorde con los lineamientos emitidos por las autoridades superiores.
8. Formulación de políticas, planes, programas y proyectos específicos en salud, acorde

con los requerimientos emitidos por las autoridades superiores.

9. Desarrollo y coordinación de los procesos de seguimiento y evaluación del Plan Nacional de Salud y de planes, programas y proyectos específicos en salud.
10. Apoyo técnico a los niveles regional y local, referente a la implementación, desarrollo y seguimiento del Proceso de Planificación Estratégica de la Salud.
11. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la Dirección.
12. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
13. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
14. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
15. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
16. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
17. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
18. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Unidad de Evaluación del Impacto de las Acciones Estratégicas en Salud**

Esta Unidad desarrolla la función de rectoría de Evaluación del Impacto de Acciones en Salud que comprende la conducción de actores sociales del Sistema de Producción Social de la Salud, para la evaluación del impacto de las acciones en salud, sectoriales e intersectoriales presentes en el Plan Nacional de Desarrollo, Plan nacional de Salud y planes, programas y proyectos específicos en salud.

### **Funciones Específicas de la Unidad**

Las funciones específicas de la Unidad de Evaluación del Impacto de las Acciones Estratégicas en Salud son las siguientes:

1. Desarrollo del proceso de evaluación del impacto de las acciones en salud, mediante la coordinación y ejecución sistemática de los lineamientos y etapas establecidas.
2. Desarrollo de estrategias de coordinación y comunicación permanente con cada una de las unidades organizativas afines, en los niveles central, regional y local; así como con todas las unidades homólogas que representan a los actores sociales del Sistema de Producción Social de la Salud, para la implementación del proceso de evaluación del impacto de las acciones en salud.
3. Desarrolla la metodología y lineamientos generales para la implementación del proceso de Evaluación de las Acciones en Salud en los tres niveles de gestión.
4. Define los criterios y requisitos de evaluación de impacto que deberán contener los planes, programas y proyectos en salud.
5. Define y da seguimiento a los indicadores requeridos para medir el impacto de los planes, programas y proyectos en salud que se desarrollen, en coordinación con la Unidad de Planificación Estratégica de la Producción Social de la Salud.
6. Desarrollo de estrategias de capacitación en el campo de Evaluación de Impacto de Acciones en Salud, a fin de fortalecer y empoderar el proceso en los tres niveles de gestión.
7. Acompañamiento técnico para la realización de evaluaciones de impacto de planes, programas y proyectos específicos en salud a las Unidades Organizativas que así lo requieran.
8. Apoyo técnico a los niveles regional y local, referente a la implementación, desarrollo y seguimiento del Proceso de Evaluación del Impacto de las Acciones en Salud.
9. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.
10. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
11. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
12. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
13. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para

cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.

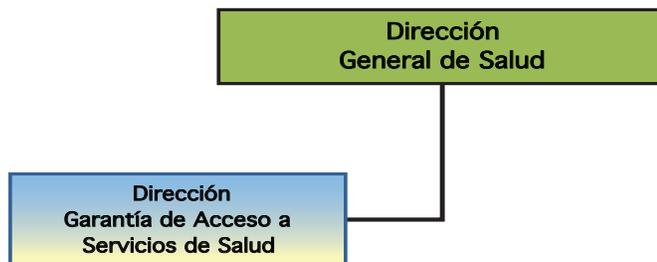
14. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
15. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
16. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Secretaría de la Política Nacional de Alimentación y Nutrición**

La Secretaría Técnica de la Política Nacional de Alimentación y Nutrición (SEPAN), es una Unidad Organizativa especializada en materia de políticas públicas sobre alimentación y nutrición, materia que complementa el quehacer estratégico de esta dirección, en procura de conducir técnicamente acciones en salud que garanticen la protección y el mejoramiento del estado de salud de la población. La SEPAN fue creada por Ley Orgánica del Ministerio de Salud N° 7927, y sus funciones según el artículo 25 de la misma Ley son:

1. Analizar e interpretar la información existente sobre la situación alimentaria y nutricional del país.
2. Promover la formulación de la Política Nacional de Alimentación y Nutrición, compatibles con el Plan Nacional de Salud.
3. Coordinar la Política Nacional de Alimentación y Nutrición con las Políticas Nacionales Agropecuaria e Industrial. Además, mantener en forma intersectorial estrecha coordinación con las actividades de Planificación, Programación y Ejecución del Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social y sus programas y proyectos específicos.
4. Estimular la ejecución de los planes y proyectos que componen la Política Nacional de Alimentación y Nutrición.

## DIRECCIÓN DE GARANTÍA DE ACCESO A SERVICIOS DE SALUD



La Dirección de Garantía de Acceso a Servicios de Salud depende orgánicamente de la Dirección General de Salud de la Salud. Su objetivo consiste en garantizar la ejecución de las funciones de Armonización de la Provisión de Servicios de Salud y Modulación del Financiamiento de los Servicios de Salud, mediante la ejecución de los procesos de Vigilancia de la Salud, Planificación Estratégica de la Salud, Evaluación de las Acciones en Salud y Regulación de la Salud en el ámbito de los servicios de salud a nivel nacional, asegurando que se realicen de manera articulada, eficaz y con la calidad requerida, para lo cual define directrices técnicas, formula planes y proyectos, establece procedimientos, desarrolla sistemas y ejecuta directamente las actividades operativas de esos procesos correspondientes al nivel central y las del nivel regional cuando requieren de un abordaje multi regional, en coordinación con las Unidades Organizativas institucionales involucradas. Brinda supervisión capacitante al nivel regional y acompañamiento técnico a las Unidades Organizativas de los niveles central, regional y local, según corresponda.

Esta dirección, además, es responsable de la adecuada articulación de funciones de rectoría y de procesos que garantice a la población el acceso a servicios de salud de calidad.

### Funciones Específicas de la Dirección

Las funciones específicas de la Dirección de Garantía de Acceso a Servicios de Salud son las siguientes:

1. Asesoría técnica a las autoridades superiores en la identificación de necesidades en el ámbito de servicios de salud, recursos humanos en salud y modulación del financiamiento de los servicios de salud.
2. Asesoría técnica a las unidades organizativas de los tres niveles de gestión en la identificación de necesidades en el ámbito de servicios de salud, recursos humanos en salud y modulación del financiamiento de los servicios de salud.
3. Asesoría técnica a otras instituciones en la identificación de necesidades en el ámbito de servicios de salud, recursos humanos en salud y modulación del financiamiento de los servicios de salud.

4. Identificación de la oferta de servicios que debe brindar el Estado en la red de servicios de salud de acuerdo con el perfil epidemiológico del país.
5. Conducción de la identificación de brechas en la implementación del modelo de atención en salud para apoyar a la toma de decisiones.
6. Coordinación del análisis de la oferta y demanda de servicios de salud de atención directa a las personas, con participación social, identificando brechas de cobertura y acceso a estos servicios, definiendo indicadores y actualizando los sistemas de información y realizando análisis permanente de la capacidad de respuesta de la oferta de servicios en relación con las necesidades de la población.
7. Conducción de la elaboración del diagnóstico de necesidades de rectoría en el abordaje de prioridades en el ámbito de servicios de salud de atención directa a las personas.
8. Conducción de las intervenciones para el abordaje de prioridades en el ámbito de los servicios de salud de atención a las personas, que serán ejecutadas por las unidades organizativas de los tres niveles de gestión.
9. Coordinación de la definición de metodologías de evaluación para el monitoreo de las intervenciones ejecutadas en los tres niveles de gestión en el ámbito de servicios de salud públicos de atención directa a las personas.
10. Conducción de la elaboración del componente de servicios de salud de políticas, planes, programas y proyectos en salud
11. Conducción de la elaboración del componente de servicios de salud del Análisis de Situación de Salud Nacional.
12. Conducción de la ejecución de evaluaciones de impacto de las acciones en salud específicas en el ámbito de servicios de salud de atención a las personas.
13. Dirección de la elaboración de la normativa en el ámbito de los servicios de salud de atención a las personas.
14. Dirección del control de la aplicación de la normativa en el ámbito de los servicios de salud de atención a las personas en los tres niveles de gestión.
15. Conducción del componente de recursos humanos en salud para apoyar la toma de decisiones.
16. Conducción de las acciones en materia de modulación del financiamiento de los servicios de salud.

17. Conducción de la acreditación de los servicios de salud de atención directa a las personas.
18. Representación del país en instancias nacionales e internacionales de desarrollo de actividades del ámbito de servicios de salud, recursos humanos en salud y modulación del financiamiento de los servicios de salud y dar seguimiento a los acuerdos establecidos.
19. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios a su cargo acorde con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional y el código de ética
20. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
21. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
22. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
23. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
24. Asesoría técnica, a las autoridades superiores, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
25. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
26. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la correcta operación de la Unidad organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.
27. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.

28. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior

### **Procesos**

Las funciones se ejecutan según lo establecido en el Modelo de Relaciones entre Funciones Rectoras, para lo cual deberá ejecutar total o parcialmente los siguientes procesos en el ámbito de los servicios de salud de atención directa a las personas:

1. Vigilancia de la Salud
2. Planificación Estratégica de la Salud
3. Evaluación del Impacto de las Acciones en Salud
4. Gestión de Regulación de la Salud

### **Dependencia Jerárquica**

La Dirección de Garantía de Acceso a Servicios de Salud está bajo la autoridad directa de la Dirección General de Salud de la Salud del Ministerio de Salud.

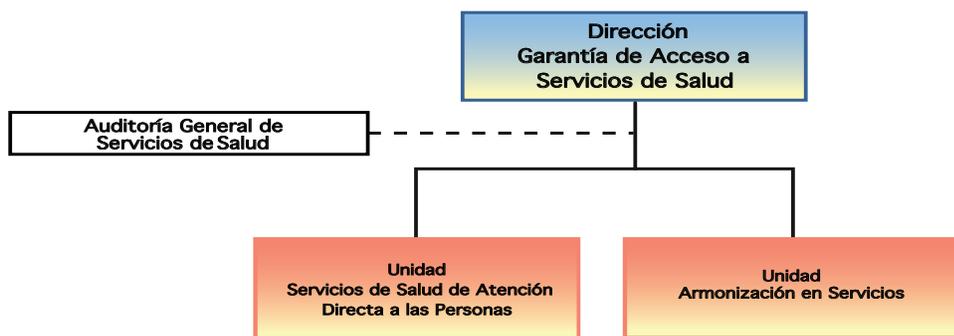
### **Mecanismos de Coordinación**

La Dirección de Garantía de Acceso a Servicios de Salud de Atención a las Personas utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Coordinación y sincronización de actividades: a través de esta función se pretende efectuar la solicitud de emisión de políticas públicas a Dirección Política, así como brindar apoyo técnico en su elaboración.
2. Sistematización y normalización del trabajo y sistematización de productos-servicios: esta función pretende que se dé la ejecución del componente de servicios coordinación con Vigilancia de la Salud acerca de la metodología.
3. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación: es necesario que se dé una efectiva articulación de los actores internos para la ejecución de procesos simultáneos y secuenciales.
4. Sistematización de flujos de información, desarrollo de redes intra e inter organizacionales y desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter

organizacional: Se requiere garantizar información confiable, oportuna y útil, para que se dé una gestión efectiva de la Unidad y de sus relaciones con otros actores sociales, a partir de un sistema de información integral.

## Organización Interna de la Dirección de Garantía al Acceso a los Servicios de Salud



La Dirección, como tal, tiene a su cargo las siguientes responsabilidades:

1. Dirigir las acciones de su Unidad hacia la consecución del marco estratégico institucional
2. Asegurar el cumplimiento de los procesos asignados a su Unidad Organizativa.
3. Conducir el proceso de planificación operativa en ámbito de competencia, y dar seguimiento a lo planificado.
4. Asegurar la coordinación, integración y sinergia de las Unidades Organizativas a su cargo, entre sí y con el resto de la organización.
5. Facilitar procesos de cambio en procura de la mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.
6. Ejecutar las funciones y actividades estratégicas, relacionadas con los procesos bajo responsabilidad de la dirección, que requieren la participación del director.
7. Coordinar a la Auditoría General de Servicios de Salud.
8. Ejecutar las funciones que le asigne su superior relacionados con su cargo.

9. Participar en las comisiones que le delegue las autoridades superiores.

### **Unidad Servicios de Salud de Atención Directa a las Personas**

Esta Unidad es la responsable de la aplicación de los procesos rectores (Vigilancia de la Salud, Planificación Estratégica de la Salud, Evaluación de las Acciones en Salud y Regulación de la Salud) en el ámbito de los servicios de atención directa a las personas exceptuando el componente de recursos humanos en salud, financiamiento y proyectos de infraestructura en este ámbito.

### **Funciones Específicas de la Unidad**

Las funciones específicas de la Unidad Servicios de Salud de Atención Directa a las Personas son las siguientes:

1. Asesoría técnica a las autoridades superiores en materia de servicios de salud de atención directa a las personas.
2. Asesoría técnica a las unidades organizativas de los tres niveles de gestión en materia de servicios de salud de atención directa a las personas.
3. Asesoría técnica a otras instituciones en materia de servicios de salud de atención directa a las personas.
4. Identifica la oferta de servicios que debe brindar el estado en la red de servicios de salud de acuerdo con el perfil epidemiológico de la población.
5. Identifica brechas en la implementación del modelo de atención en salud para apoyar a la toma de decisiones.
6. Realiza el análisis de la oferta y demanda de servicios de salud de atención directa a las personas, con participación social, identificando brechas de cobertura y acceso a estos servicios, definiendo indicadores y actualizando los sistemas de información y realizando análisis permanente de la capacidad de respuesta de la oferta de servicios en relación con las necesidades de la población.
7. Elabora el diagnóstico de necesidades de rectoría para el abordaje de prioridades en el ámbito de servicios de salud de atención directa a las personas.
8. Define las intervenciones para el abordaje de prioridades en el ámbito de los servicios de salud de atención a las personas, que serán ejecutadas por las unidades organizativas de los tres niveles de gestión.
9. Define las metodologías de evaluación para el monitoreo de las intervenciones ejecutadas

en los tres niveles de gestión en el ámbito de servicios de salud públicos de atención directa a las personas.

10. Elabora el componente de servicios de salud de atención a las personas en políticas, planes, programas y proyectos en salud
11. Elabora el componente de servicios de salud de atención a las personas del Análisis de Situación de Salud.
12. Ejecución de evaluaciones de impacto de las acciones en salud específicas en el ámbito de servicios de salud de atención a las personas.
13. Regulación en el ámbito de los servicios de salud de atención a las personas.
14. Ejecuta directamente las actividades control del marco normativo correspondientes al nivel central y aquellas del nivel regional que requieran de un abordaje multiregional.
15. Acreditación de establecimientos en el ámbito de los servicios de salud de atención directa a las personas.
16. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
17. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
18. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
19. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
20. Asesoría técnica, a las autoridades superiores, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
21. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
22. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la correcta operación de la Unidad organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.

## Unidad Armonización de Recursos en Servicios de Salud

Esta Unidad es la encargada del componente de recursos humanos en salud en el ámbito de los servicios de salud atención directa a las personas y de la aplicación de los procesos rectores (Vigilancia de la Salud, Planificación Estratégica de la Salud, Evaluación de las Acciones en Salud y Regulación de la Salud) en el ámbito del financiamiento y proyectos de infraestructura de los servicios de salud atención directa a las personas.

### Funciones Específicas de la Unidad

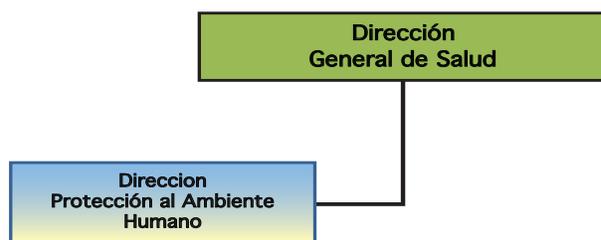
Las funciones específicas de la Unidad Armonización de Recursos en Servicios de Salud son las siguientes:

1. Asesoría técnica a las Autoridades Superiores en materia de recursos humanos en salud, modulación del financiamiento de los servicios de salud y proyectos de infraestructura en servicios de salud.
2. Asesoría técnica a las unidades organizativas de los tres niveles de gestión en materia de recursos humanos en salud, modulación del financiamiento de los servicios de salud y proyectos de infraestructura en servicios de salud.
3. Asesoría técnica a otras instituciones en materia de recursos humanos en salud, modulación del financiamiento de los servicios de salud y proyectos de infraestructura en servicios de salud.
4. Diagnostica las necesidades de las instituciones de Sistema Nacional de Salud, en el campo de los recursos humanos en salud, para el abordaje de prioridades.
5. Diagnostica necesidades del financiamiento y gasto en los servicios de salud, para el abordaje de prioridades.
6. Desarrolla el Sistema Nacional de Información de Recursos Humanos en Salud de manera que responda a un proceso estandarizado, frecuente, confiable y útil para la toma de decisiones.
7. Realiza el análisis permanente de la oferta de formación de recursos humanos en salud y de los requerimientos en función de las prioridades de las instituciones empleadoras y necesidades de la población.
8. Conduce la planificación de los recursos humanos en salud, de acuerdo con el Análisis de la Situación de Salud (ASIS).
9. Elabora el componente de recursos humanos en salud en las políticas, planes, programas y proyectos en salud.

10. Formula el Plan Nacional de Desarrollo de los Recursos Humanos en Salud con participación de actores sociales.
11. Regulación del recurso humano en salud.
12. Administración del Observatorio de Recursos Humanos de la Salud.
13. Promueve investigaciones sobre las condiciones de contratación del recurso humano en salud, en coordinación con instituciones formadoras y empleadoras.
14. Participación en las iniciativas y tendencias de los colegios profesionales, vinculadas con el quehacer de las instituciones del sistema.
15. Desarrolla y mantiene actualizado el sistema de información integrado de financiamiento y gasto en los servicios de salud.
16. Desarrolla el modelo de evaluación económica del gasto y financiamiento de los servicios de salud del sistema.
17. Desarrolla y selecciona diferentes métodos para la implementación de estudios sobre costo-efectividad.
18. Participa en el proceso de Análisis de la Situación de Salud aportando información sobre recurso humano en salud, financiamiento y gasto en servicios de salud.
19. Seguimiento del gasto y la inversión pública en salud con base en normativa establecida y según los lineamientos de las políticas, planes y programas estratégicos en salud.
20. Participa en investigaciones sobre gasto y financiamiento en los servicios de salud que contribuyan a llenar los vacíos de conocimiento.
21. Asesora en los procesos de planificación de la infraestructura y equipamiento en servicios de salud, para responder en forma equitativa, eficiente, oportuna y continua, a las necesidades en salud de la población.
22. Establece las políticas, planes y proyectos de salud en materia de financiamiento y gasto en servicios de salud.
23. Realiza la evaluación económica (costeo, costo-beneficio y costo-utilidad) y de tecnologías en salud según las prioridades establecidas por el Plan Nacional de Desarrollo, Política Nacional de Salud y Plan Nacional de Salud.
24. Desarrolla y da seguimiento anual de la Cuenta Satélite en Salud.

25. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
26. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
27. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
28. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
29. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
30. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
31. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección

## DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL AMBIENTE HUMANO



La Dirección de Protección al Ambiente Humano depende orgánicamente de la Dirección General de Salud de la Salud. Su objetivo consiste en contribuir a la protección y mejoramiento del ambiente humano, mediante el ejercicio de las funciones rectoras sobre los determinantes ambientales claves, que permitan mantener y fortalecer las condiciones de vida de la población nacional.

### Funciones Específicas de la Dirección

Las funciones específicas de la Dirección de Protección al Ambiente Humano son las siguientes:

1. Dirección y conducción del componente de protección del ambiente humano en políticas, planes, programas y proyectos en salud.
2. Asesoría técnica a las autoridades superiores en materia de protección al ambiente humano.
3. Asesoría técnica a las unidades organizativas de los tres niveles de gestión en materia de protección al ambiente humano.
4. Asesoría técnica a otras instituciones en materia de protección al ambiente humano.
5. Conducción de la vigilancia de los determinantes ambientales claves y sus efectos en la salud de la población.
6. Coordinación de la regulación de los factores y procesos claves relacionados con el ambiente humano.
7. Conducción de la evaluación del impacto de las acciones en salud sobre los determinantes claves en el campo de la protección y mejoramiento del ambiente humano y sus efectos en la salud de la población.
8. Conducción de estrategias orientadas a fomentar la participación de los actores sociales, en la protección y mejoramiento del ambiente humano.
9. Conducción de las acciones de prevención, mitigación y recuperación del ambiente que ejecutan los actores sociales, relacionados con el ambiente humano.
10. Coordinación con las direcciones de los tres niveles, para asegurar la integralidad de los procesos derivados de la ejecución de las funciones rectoras.
11. Coordinación de acciones para la vigilancia del cumplimiento del marco jurídico de su competencia.
12. Autorización de entidades encargadas de registros, de capacitación y de evaluación a terceros, en asuntos asociados con los ejes temáticos supradichos.
13. Conducción de la elaboración del componente ambiente humano del análisis de situación de salud.
14. Conducción de la ejecución de evaluaciones de impacto de las acciones en salud específicas en el ámbito de protección del ambiente humano.
15. Divulgación, promoción y mercadeo de los productos de la Dirección de Protección del Ambiente Humano.

16. Promoción y participación en investigaciones y desarrollo tecnológico en los ejes temáticos de su competencia.
17. Promoción, diseño, implementación y desarrollo de sistemas de información intra e intersectoriales para garantizar una gestión ambiental eficiente y eficaz.
18. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios a su cargo acorde con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional y el código de ética
19. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
20. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
21. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
22. Asesoría técnica, a las autoridades superiores, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
23. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
24. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la correcta operación de la Unidad organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.
25. Conducción y promoción de los procesos de capacitación del recurso humano de los tres niveles, así como de los actores sociales involucrados en los ejes temáticos relacionados con la Dirección.
26. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.

27. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.

### **Procesos**

Las funciones se ejecutan según lo establecido en el Modelo de Relaciones entre Funciones Rectoras de la Protección al Ambiente Humano, para lo cual deberá ejecutar total o parcialmente los siguientes procesos:

1. Vigilancia de la Salud
2. Planificación Estratégica de la Salud
3. Evaluación de Impacto de las Acciones en Salud
4. Gestión de Regulación de la Salud

Los procesos se encuentran enfocados a cubrir cada uno de los siguientes ejes temáticos

1. Agua Potable Segura
2. Aguas Residuales
3. Aguas Pluviales
4. Saneamiento básico
5. Aspectos Sanitarios de las edificaciones
6. Calidad del Aire
7. Residuos sólidos
8. Radiaciones ionizantes y no ionizantes
9. Control del Fumado

Con los ejes temáticos mencionados, se tienen varios aspectos transversales que deben ser considerados en el desarrollo e implementación de cada uno de ellos. Estos son:

1. Cambio climático
2. Gestión del riesgo
3. Acceso a servicios con calidad

4. Equidad
5. Investigación Científica y el Desarrollo Tecnológico

### **Dependencia Jerárquica**

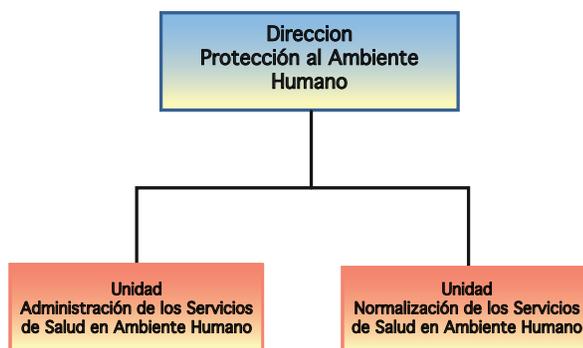
La Dirección de Protección al Ambiente Humano está bajo la autoridad directa de la Dirección General de Salud de la Salud del Ministerio de Salud.

### **Mecanismos de Coordinación**

La Dirección de Protección al Ambiente Humano utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Coordinación y sincronización de actividades: a través de esta función se pretende efectuar la solicitud de emisión de políticas públicas a Dirección Política, así como brindar apoyo técnico en su elaboración. Además solicitar posicionamiento de valores relacionados con la protección del ambiente humano entre otros.
2. Sistematización y normalización del trabajo y sistematización de productos-servicios: esta función pretende que se dé la ejecución del componente de protección del ambiente humano con la relación existente con Planificación Estratégica, así como se da la coordinación con Vigilancia de la Salud acerca de la metodología.
3. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación: es necesario que se dé una efectiva articulación de los actores internos para la ejecución de procesos simultáneos y secuenciales.
4. Sistematización de flujos de información, desarrollo de redes intra e inter organizacionales y desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional: Se requiere garantizar información confiable, oportuna y útil, para que se dé una gestión efectiva de la Unidad y de sus relaciones con otros actores sociales, a partir de un sistema de información integral.

## Organización interna de la Dirección de Protección al ambiente humano



La Dirección, como tal, tiene a su cargo las siguientes responsabilidades:

1. Dirigir las acciones de su Unidad hacia la consecución del marco estratégico institucional
2. Asegurar el cumplimiento de los procesos asignados a su Unidad Organizativa.
3. Conducir el proceso de planificación operativa en ámbito de competencia, y dar seguimiento a lo planificado.
4. Asegurar la coordinación, integración y sinergia de las Unidades Organizativas a su cargo, entre sí y con el resto de la organización.
5. Facilitar procesos de cambio en procura de la mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.
6. Ejecutar las funciones y actividades estratégicas, relacionadas con los procesos bajo responsabilidad de la dirección, que requieren la participación del director.
7. Ejecutar las funciones que le asigne su superior relacionados con su cargo.
8. Participar en las comisiones que le delegue las autoridades superiores.

### Unidad Administración de los Servicios de Salud en Ambiente Humano

Tiene bajo su cargo la vigilancia de la red de servicios de salud en materia de ambiente humano, la planificación sectorial en este ámbito y la evaluación del impacto de las acciones planificadas, y el control de la normativa.

### Funciones Específicas

Las funciones específicas de la Unidad Administración de los Servicios de Salud en Ambiente

Humano son las siguientes:

1. Elaboración del componente de protección del ambiente humano en políticas, planes, programas y proyectos en salud en el ámbito de su competencia.
2. Análisis de la oferta de servicios de salud en los ejes temáticos de competencia con participación social; para identificar brechas de cobertura y acceso a dichos servicios.
3. Elaboración del componente ambiente humano del análisis de situación de salud en el ámbito de su competencia.
4. Asesoría técnica a la Dirección en el ámbito de su competencia.
5. Asesoría técnica a las Unidades Organizativas de los tres niveles de gestión en el ámbito de su competencia.
6. Asesoría técnica a otras instituciones en el ámbito de su competencia.
7. Apoyo en la definición de prioridades en el ámbito de competencia.
8. Identificación del conjunto de servicios y organización de la red de provisión de dichos servicios que debe garantizar el Estado de acuerdo con el perfil epidemiológico de la población y según los ejes temáticos de competencia.
9. Ejecución de evaluaciones de impacto de las acciones en salud específicas en el ámbito de servicios de salud de protección del ambiente humano.
10. Supervisión y evaluación de la ejecución de los procedimientos, geo-referenciación e inventarios de entes generadores en todos aquellos ejes temáticos de su competencia.
11. Desarrollo de investigaciones con la participación de actores sociales en los ejes temáticos de su competencia.
12. Desarrollo de programas de control de la normativa en coordinación con los tres niveles de gestión.
13. Capacitación del personal de los tres niveles de gestión y de las instituciones del sector público y privado en materia relacionada con los ejes temáticos de su competencia.
14. Propuesta de modificaciones a la normativa para el mejoramiento del marco jurídico en los ejes temáticos de competencia.
15. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.

16. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
17. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
18. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
19. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
20. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
21. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Unidad Normalización de los Servicios de Salud en Ambiente Humano**

Es responsable de la aplicación del Modelo de Relaciones de Funciones Rectoras en el ámbito de los servicios de salud de protección y mejoramiento del hábitat humano, incluida la vigilancia de la red de servicios, la planificación sectorial en este ámbito y la evaluación del impacto de las acciones planificadas, la promulgación de la normativa que regula los servicios y el control de la aplicación del marco normativo, en su ámbito de competencia.

### **Funciones Específicas**

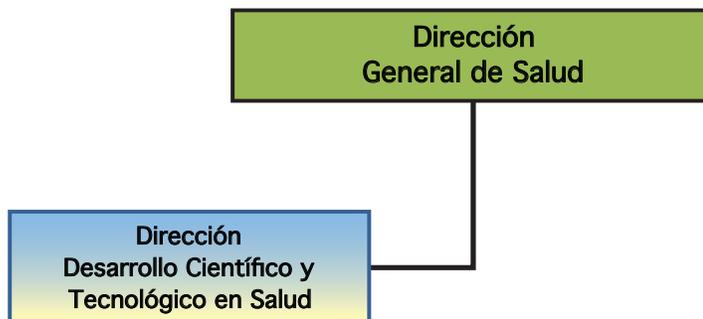
Las funciones específicas de la Unidad Normalización de los Servicios de Salud en Ambiente Humano son las siguientes:

1. Elaboración del componente de protección del ambiente humano en políticas, planes, programas y proyectos en salud en el ámbito de su competencia.
2. Elaboración, revisión, ajuste, promoción y divulgación del marco normativo de las actividades de competencia, incluyendo la garantía al acceso equitativo y de calidad a los servicios, de manera participativa.
3. Elaboración del componente ambiente humano del análisis de situación de salud en el ámbito de su competencia.
4. Asesoría técnica a la Dirección en el ámbito de su competencia.

5. Asesoría técnica a las Unidades Organizativas de los tres niveles de gestión en el ámbito de su competencia.
6. Asesoría técnica a otras instituciones en el ámbito de su competencia.
7. Apoyo en la definición de prioridades en el ámbito de competencia.
8. Capacitación del personal de los tres niveles de gestión y de las instituciones del sector público y privado en materia relacionada con los ejes temáticos de su competencia.
9. Participación en investigaciones prioritarias que contribuyan a llenar vacíos de conocimientos en salud.
10. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
11. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
12. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
13. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
14. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
15. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

Ambas Unidades ejecutan los mismos procesos, de acuerdo al modelo de relaciones anotado, especializándose en diferentes ámbitos.

## DIRECCIÓN DE DESARROLLO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO EN SALUD



La Dirección de Desarrollo Científico y Tecnológico depende orgánicamente de la Dirección General de Salud de la Salud. Su objetivo consiste en articular y ejecutar los procesos de rectoría en el ámbito del Desarrollo Científico y Tecnológico en Salud a nivel nacional, para garantizar que la generación de conocimiento científico y tecnológico responda a las prioridades nacionales, a criterios éticos y de calidad y que esté disponible, accesible y pueda ser utilizado como insumo para la toma de decisiones.

Ejerce el liderazgo del Sistema Nacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico en Salud, con enfoque de promoción, y asegura, en este ámbito, la equidad, la calidad y la transparencia en la generación y uso del conocimiento para contribuir a garantizar la protección y mejoramiento del estado de la salud de la población.

### Funciones Específicas de la Dirección

Las funciones específicas de la Dirección de Desarrollo Científico y Tecnológico son las siguientes:

1. Dirección y conducción de los componentes de investigación y desarrollo tecnológico en la Política Nacional de Salud.
2. Conducción del desarrollo del Plan Nacional de Ciencia y Tecnología en Salud en forma articulada con las instancias institucionales y con actores del Sistema Nacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico en Salud
3. Asesoría técnica a las autoridades superiores y otras unidades organizativas en materia de investigación y desarrollo tecnológico en salud.
4. Asesoría técnica a otras instituciones en materia de investigación y desarrollo tecnológico en salud.

5. Fomento de las capacidades institucionales para la generación, divulgación y comunicación científica, utilización y aplicación del conocimiento a las necesidades de salud del país.
6. Regulación del Sistema Nacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico en Salud.
7. Conducción de la evaluación del impacto de acciones específicas en los ámbitos de investigación y desarrollo tecnológico en salud.
8. Conducción del sistema de información integrado para el seguimiento permanente a la investigación y al desarrollo tecnológico en salud.
9. Conducción del análisis de la situación en los ámbitos de investigación y desarrollo tecnológico en salud.
10. Construcción de alianzas estratégicas para el financiamiento sostenible de proyectos y acciones en investigación y desarrollo tecnológico en salud que respondan a las prioridades nacionales.
11. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios a su cargo acorde con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional y el código de ética
12. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
13. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
14. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
15. Asesoría técnica, a las autoridades superiores, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
16. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
17. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la correcta operación de la Unidad organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso

correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.

18. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.
19. Conducción y participación de equipos técnicos a nivel nacional e internacional.
20. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.

### **Proceso**

El proceso correspondiente a la Dirección de Desarrollo Científico y Tecnológico en Salud se ejecuta según lo establecido en el Modelo de Relaciones entre Funciones Rectoras desarrollado para esta Unidad Organizativa, para lo cual deberá ejecutar el siguiente proceso:

1. Coordinación de Unidad Organizativa.

### **Dependencia Jerárquica**

La Dirección de Desarrollo Científico y Tecnológico en Salud está bajo la autoridad directa de la Dirección General de Salud del Ministerio de Salud.

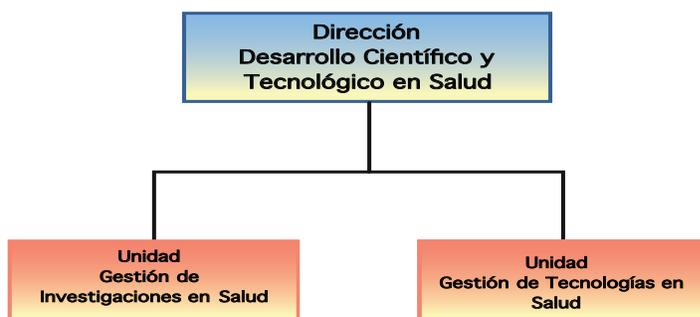
### **Mecanismos de Coordinación**

La Dirección de Desarrollo Científico y Tecnológico en Salud utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Coordinación y sincronización de actividades: a través de esta función se pretende eliminar duplicidades y la optimización de los recursos.
2. Sistematización y normalización del trabajo y sistematización de productos- servicios: esta función se da como respuesta a la búsqueda de procedimientos uniformes e insumos, productos y servicios oportunos y pertinentes para el desarrollo de las funciones especificadas.

3. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación: es necesario que se dé una efectiva articulación de los actores internos para la ejecución de procesos simultáneos y secuenciales.
4. Sistematización de flujos de información, desarrollo de redes intra e inter organizacionales, desarrollo y operatividad de sistemas integrados de información intra e inter organizacional: Se requiere garantizar información confiable, oportuna y útil, para que se dé una gestión efectiva de la Dirección de Desarrollo Científico y Tecnológico en Salud y de sus relaciones con otros actores sociales, a partir de un sistema de información integral.

### Organización Interna de la Dirección de Desarrollo Científico y Tecnológico



La Dirección, como tal, tiene a su cargo las siguientes responsabilidades:

1. Dirigir las acciones de su Unidad hacia la consecución del marco estratégico institucional.
2. Asegurar el cumplimiento de los procesos asignados a su Unidad Organizativa.
3. Conducir el proceso de planificación operativa en ámbito de competencia y dar seguimiento a lo planificado.
4. Asegurar la coordinación, integración y sinergia de las Unidades Organizativas a su cargo, entre sí y con el resto de la organización.
5. Facilitar procesos de cambio en procura de la mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.
6. Ejecutar las funciones y actividades estratégicas, relacionadas con los procesos bajo responsabilidad de la dirección, que requieren la participación del director.
7. Ejecutar las funciones que le asigne su superior relacionados con su cargo.

8. Participar en las comisiones que le delegue las autoridades superiores.

## **Unidad Gestión de Investigaciones en Salud**

Apoya en la dirección y conducción del Sistema Nacional de Investigación en Salud, para asegurar que la generación y uso de la información científica se base en criterios éticos y de calidad y que esté disponible, accesible y pueda ser utilizada como insumo para la toma de decisiones.

### **Funciones Específicas de la Unidad**

Las funciones específicas de la Unidad de Gestión de Investigaciones en Salud son las siguientes:

1. Formulación, seguimiento y evaluación del componente de investigaciones en salud de la Política Nacional de Salud.
2. Formulación, seguimiento y evaluación del componente de investigación en salud del Plan Nacional de Ciencia y Tecnología en Salud en forma articulada con las instancias institucionales y con actores sociales del Sistema Nacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico en Salud.
3. Asesoría técnica a la dirección y otras unidades organizativas en materia de investigación en salud.
4. Asesoría técnica a otras instituciones en materia de investigación en salud.
5. Promoción del desarrollo de capacidades institucionales para la generación, divulgación y comunicación científica, así como la utilización y aplicación del conocimiento a la solución de las necesidades de salud del país.
6. Elaboración, actualización, difusión y control de la normativa referente a la ética, bioética y calidad científica en los procesos de investigación en salud.
7. Evaluación periódica del impacto de acciones específicas en el ámbito de investigación en salud.
8. Desarrollo e implementación del sistema de información integrado para el seguimiento permanente de la investigación en salud.
9. Análisis de la situación en el ámbito de investigación en salud.

10. Promoción de estrategias que contribuyan al financiamiento sostenible de proyectos y acciones en investigación que respondan a las prioridades nacionales.
11. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
12. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
13. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad Organizativa.
14. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
15. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos para la correcta operación de la Unidad Organizativa y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.
16. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.
17. Conducción y participación de equipos técnicos a nivel nacional e internacional en investigaciones en salud.
18. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior

### **Unidad Gestión de Tecnologías en Salud**

Esta Unidad dirige y conduce al Sistema de Desarrollo Tecnológico en Salud, con el fin de asegurar la utilización de las tecnologías sanitarias apropiadas, de acuerdo a las prioridades en salud del país.

## Funciones Específicas de la Unidad

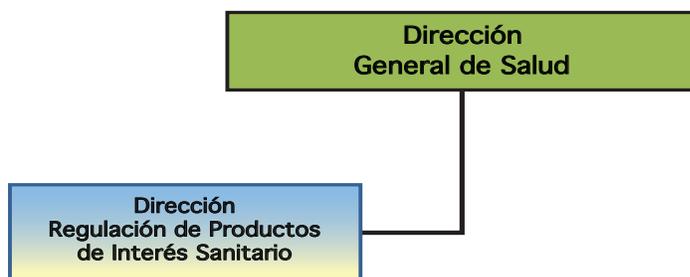
Las funciones específicas de la Gestión de Tecnologías en Salud son las siguientes:

1. Formulación, seguimiento y evaluación del componente de tecnologías en salud de la Política Nacional de Salud.
2. Formulación, seguimiento y evaluación del componente de tecnologías en salud del Plan Nacional de Ciencia y Tecnología en Salud en forma articulada con las instancias institucionales y con actores sociales del Sistema Nacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico en Salud.
3. Asesoría técnica a la dirección y otras unidades organizativas en materia de desarrollo tecnológico en salud.
4. Asesoría técnica a otras instituciones en materia de tecnologías en salud.
5. Promoción del desarrollo de capacidades institucionales necesarias para la generación, divulgación y comunicación científica, utilización y aplicación del conocimiento a las necesidades de salud del país.
6. Elaborar, actualizar, difundir y controlar la normativa necesaria para los procesos de evaluación de la tecnología sanitaria y su ciclo de administración en las instituciones del Sistema Nacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico en Salud.
7. Evaluación periódica del impacto de acciones específicas en el ámbito de tecnologías en salud.
8. Desarrollo e implementación del sistema de información integrado para el seguimiento permanente de las tecnologías en salud.
9. Realización del análisis de la situación en el ámbito de tecnologías en salud.
10. Realización del diagnóstico para la identificación de esquemas de gasto y financiamiento de las instituciones que integran el Sistema de Desarrollo Tecnológico en Salud.
11. Promoción de estrategias que contribuyan al financiamiento sostenible de proyectos y acciones de desarrollo tecnológico en salud que respondan a las prioridades nacionales.
12. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
13. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la

Unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.

14. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad Organizativa.
15. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
16. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos para la correcta operación de la Unidad Organizativa y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.
17. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.
18. Conducción y participación de equipos técnicos a nivel nacional e internacional en tecnologías en salud.
19. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.

### **Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario**



La Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario depende orgánicamente de la Dirección General de Salud. Su objetivo consiste en garantizar la calidad, seguridad, eficacia e inocuidad de los productos de interés sanitario que afectan directamente la salud de las personas,

así como los establecimientos relacionados con éstos, mediante la aplicación de procesos de normalización, registro y control, con el fin de contribuir a la protección y mejoramiento de la salud de las personas.

Brinda supervisión capacitante al nivel regional y acompañamiento técnico a las Unidades Organizativas de los niveles central, regional y local, según corresponda.

La Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario depende orgánicamente de la Dirección General de Salud. Su objetivo consiste en garantizar la calidad, seguridad, eficacia e inocuidad de los productos de interés sanitario que afectan directamente la salud de las personas, así como los establecimientos relacionados con éstos, mediante la aplicación de procesos de normalización, registro y control, con el fin de contribuir a la protección y mejoramiento de la salud de las personas.

Brinda supervisión capacitante al nivel regional y acompañamiento técnico a las Unidades Organizativas de los niveles central, regional y local, según corresponda.

### **Funciones Específicas de la Dirección**

Verificar que el diseño y ejecución de los procesos de elaboración, ajuste y el control del cumplimiento del marco normativo de su competencia, estén alineados con las prioridades institucionales.

Las funciones específicas de la Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario son las siguientes:

1. Elaboración, revisión y actualización de las normas, procedimientos e instrumentos, para la garantía de la seguridad, calidad, eficacia e inocuidad de los productos de interés sanitario.
2. Divulgación, sensibilización y capacitación a los responsables institucionales y actores sociales respecto a la normativa, procedimientos, reglamentos e instrumentos relacionados con el ámbito de acción de la Dirección.
3. Evaluación administrativa, técnica y legal para el otorgamiento del registro de los productos de interés sanitario.
4. Coordinación con instancias intra e inter institucionales para la ejecución de actividades requeridas en la verificación de la normativa vigente.
5. Desarrollo de actividades de control de los productos de interés sanitario y establecimientos relacionados, de acuerdo con un plan de control y la normativa vigente, en coordinación con las direcciones regionales y locales.

6. Emisión y ejecución de medidas sanitarias a partir de los controles y evaluaciones realizadas a los productos de interés sanitario y los establecimientos relacionados.
7. Atención oportuna y efectiva de las alertas nacionales e internacionales, así como las denuncias, relacionadas con los productos de interés sanitario.
8. Implementación de alianzas estratégicas con actores sociales clave, dirigidas al logro de una gestión efectiva en materia de regulación de productos de interés sanitario.
9. Regulación de las investigaciones clínicas en humanos, relacionadas con productos de interés sanitario, que se realicen a nivel nacional.
10. Conducción del sistema de información en normalización, control y regulación de los productos de interés sanitario.
11. Conducción del Sistema de Información "Regístralo".
12. Control de drogas estupefacientes, psicotrópicos y precursores, de acuerdo con la ley nacional y los convenios internacionales, en coordinación con la Junta de Vigilancia de Drogas establecida por ley.
13. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios a su cargo acorde con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional y el código de ética
14. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
15. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
16. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
17. Asesoría técnica, a las autoridades superiores, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
18. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
19. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la correcta operación de la Unidad organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los

mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.

20. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.
21. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.

### **Proceso**

El proceso básico bajo la responsabilidad de esta Unidad Organizativa es:

1. Gestión de la Regulación de la Salud

### **Dependencia Jerárquica**

Depende directamente de la Dirección General de Salud de la Salud. Debe coordinar sus acciones con las diferentes direcciones de la división.

### **Mecanismos de Coordinación**

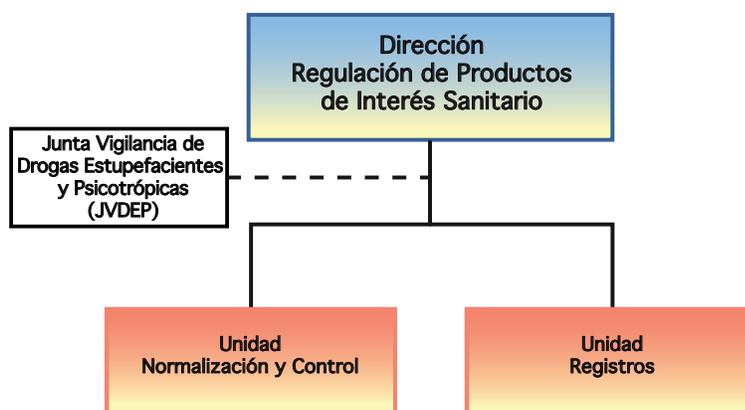
La Dirección de Regulación de la Salud utiliza diferentes mecanismos de coordinación entre las Unidades que la conforman:

1. Estandarización de conocimientos y habilidades: los diferentes ámbitos sobre los que se ejerce la regulación requieren estandarizar las habilidades y el manejo de tecnologías, pues muchos demandan abordajes multidisciplinarios.
2. Supervisión directa: esta dirección, como dueña del proceso de Gestión de la Regulación (nivel cero) debe ejercer supervisión directa sobre los departamentos con el fin de lograr que se alcancen los objetivos y el producto de este proceso.
3. Coordinación y sincronización de actividades: se requiere la coordinación y sincronización entre las Unidades administrativas para la ejecución del proceso de nivel cero Gestión de Regulación.
4. Sistematización y normalización del trabajo: debido a que la regulación se ejerce sobre diversos ámbitos, se requiere que los procesos de la dirección estén estandarizados para lograr la articulación adecuada entre las Unidades, en el logro de objetivos, sin importar el ámbito de abordaje.
5. Sistematización de productos-servicios: sin importar el ámbito, y en especial en referencia a los servicios de soporte técnico que se den entre Unidades, los productos deben estar estandarizados

para garantizar la ejecución coordinada del proceso de nivel cero en la dirección.

6. Sistematización de flujos de información: las Unidades Organizativas que corresponden a procesos de nivel 1 (Elaboración del Marco Normativo, Control del Marco Normativo y Auditoría), requieren flujos de información sistematizados, pues, los productos generados en una Unidad, son los insumos de las otras.
7. Desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional: las Unidades Organizativas requieren compartir “en línea” información relacionada a los diferentes productos de los procesos: leyes y decretos, productos registrados, controles realizados, etc.

### Organización interna de la Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario



La Dirección, como tal, tiene a su cargo las siguientes responsabilidades:

1. Dirigir las acciones de su Unidad hacia la consecución del marco estratégico institucional
2. Asegurar el cumplimiento de los procesos asignados a su Unidad Organizativa.
3. Conducir el proceso de planificación operativa en su ámbito de competencia, y dar seguimiento a lo planificado.
4. Asegurar la coordinación, integración y sinergia de las Unidades Organizativas a su cargo, entre sí y con el resto de la organización.
5. Facilitar procesos de cambio en procura de la mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.

6. Ejecutar las funciones y actividades estratégicas, relacionadas con los procesos bajo responsabilidad de la dirección, que requieren la participación del director.
7. Coordinar la Junta de Vigilancia de Drogas Estupefacientes y Psicotrópicas
8. Ejecutar las funciones que le asigne su superior relacionadas con su cargo.
9. Participar en las comisiones que le deleguen las autoridades superiores.

### **Unidad de Normalización y Control**

Es la responsable de coordinar la formulación del marco normativo que permita la regulación de actividades, bienes y servicios de interés o impacto sanitario.

### **Funciones Específicas de la Unidad**

Algunas de las funciones específicas de la unidad de Normalización y Control son las siguientes:

1. Elaboración de proyectos y ajuste de la normativa en el ámbito de los productos de interés sanitario y establecimientos relacionados.
2. Validación de los proyectos de normativa a nivel institucional y con los actores sociales.
3. Desarrollo de instrumentos para el control de la aplicación de la normativa en los tres niveles de gestión.
4. Inspección, recolección de muestras, análisis, revisión documental, liberación de lotes, publicidad, entre otros, en aquellos eventos que involucren más de una región.
5. Atención de las alertas y denuncias relacionadas con productos de interés sanitario.
6. Desarrollo de fármaco y tecnología de vigilancia.
7. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
8. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
9. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
10. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.

11. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
12. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
13. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Unidad de Registros**

Es la responsable de coordinar el registro de los productos, bienes y servicios de interés o impacto sanitario.

### **Funciones Específicas de la Unidad**

Las funciones específicas de la Unidad de Registros son:

1. Desarrollo de normas y procedimientos para la evaluación técnica de los expedientes de registro consistente con la normativa.
2. Evaluación técnica de los expedientes de registro de productos de interés sanitario.
3. Emisión de criterio sobre la seguridad, calidad, eficacia e inocuidad del producto a registrar.
4. Certificación o desaprobarción del registro.
5. Actualización y mejora del proceso de registro de los productos de interés sanitario, con fundamento en indicadores de desempeño, oportunidad e impacto.
6. Apoyo en la implementación del Sistema de Información "Regístralo"
7. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
8. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
9. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
10. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.

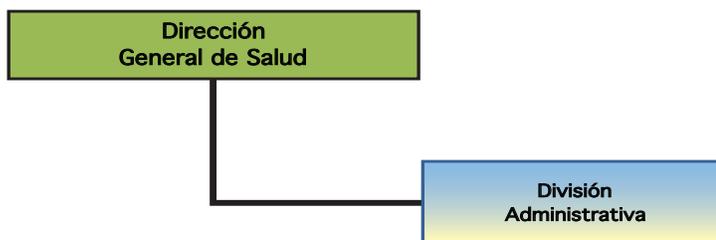
11. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
12. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
13. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Junta de Drogas y Estupefacientes**

Le corresponden las siguientes funciones:

Vigilancia y control de la importación, existencia y venta de cualquier droga estupefaciente y de los productos que por su uso pueden producir dependencia física o psíquica en las personas, determinados conforme a la ley.

### **DIVISIÓN ADMINISTRATIVA**



La División Administrativa depende orgánicamente de la Dirección General de Salud. Su objetivo consiste en garantizar que los procesos relacionados con la gestión de los recursos humanos, financieros, de infraestructura física y bienes y servicios se ejecuten de manera articulada, eficaz, con la calidad requerida, respetando el marco legal vigente, acorde con las políticas de gestión institucional emitidas por el Ministro de Salud y apegados a los lineamientos estratégicos establecidos por el Director General de Salud. Brinda además el apoyo técnico necesario para que estas condiciones se den en el Despacho del Ministro de Salud y en todas las divisiones y direcciones de los niveles central, regional y local.

### **Funciones Específicas de la División**

Las funciones específicas de la División Administrativa son las siguientes:

1. Asegura del perfil del recurso humano institucional para que responda a las necesidades del Ministerio de Salud en cantidad, calidad y oportunidad.
2. Garantiza que los recursos financieros respondan a los requerimientos ministeriales, conforme la asignación del mismo en función de las prioridades en salud, políticas, objetivos y metas definidas por el nivel gerencial; además de velar por la mejora en la calidad del gasto como una estrategia prioritaria, aplicando herramientas de evaluación físico - financiero en términos de los impactos
3. Coordina la disposición bienes y servicios en todas las Unidades Organizativas institucionales, de acuerdo a normas de calidad y en la cantidad requerida.
4. Dotación de espacios de trabajo saludables, que respondan a normas técnicas uniformes, que aseguren la equidad y probidad en la asignación de instalaciones físicas, para beneficio de los clientes internos y externos.
5. Sincronización de las acciones que se interrelacionan entre los procesos que se realizan en la División, así como entre las diferentes Unidades Organizativas del Ministerio, con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno y eficiente de los planes institucionales.
6. Conduce el desarrollo de la normativa técnica que regula internamente la ejecución de los procesos en su ámbito de gestión.
7. Conduce el alineamiento estratégico de los planes de corto y largo plazo en los diferentes procesos a su cargo: recursos financieros, recursos humanos, bienes y servicios e infraestructura física.
8. Coordina con las entidades externas que intervengan, regulen o provean al Ministerio de Salud, en los ámbitos de su competencia.
9. Evaluación y seguimiento de los planes estratégicos y tácticos de la División.
10. Asegura cumplimiento de la normativa vigente en los procesos de la Dirección Administrativa.
11. Atención a los imprevistos o situaciones de emergencia que se presente en cualquier Unidad Organizativa en la ejecución o control de los recursos asignados o en el cumplimiento de la normativa vigente.
12. Seguimiento al funcionamiento interno de la División, así como al entorno, con el fin de responder de forma proactiva a los requerimientos de la institución.

13. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios a su cargo acorde con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional y el código de ética.
14. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
15. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la División Administrativa con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
16. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
17. Asesoría técnica, a las autoridades superiores, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
18. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
19. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la correcta operación de la Unidad organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.
20. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.
21. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.

## **Procesos**

El proceso básico bajo la responsabilidad de esta Unidad Organizativa es:

1. Coordinación de Unidad Organizativa.

## Dependencia Jerárquica

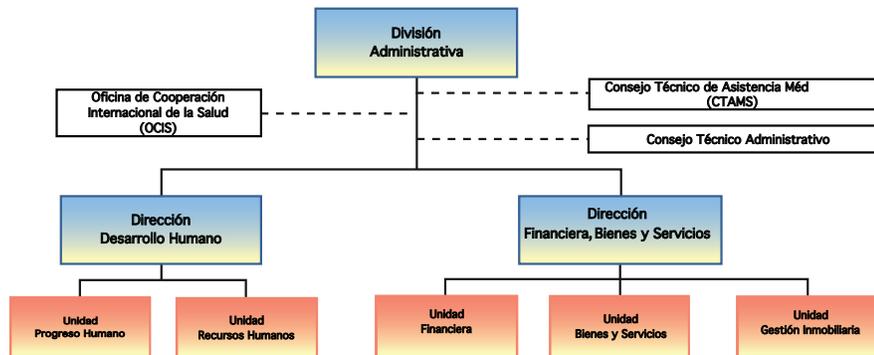
Depende directamente de la Dirección General.

## Mecanismos de Coordinación

La División Administrativa utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Coordinación y sincronización de actividades: el desarrollo de las actividades que debe realizar la División y los procesos a cargo, no pueden llevarse a cabo sin una constante sincronización y coordinación con las direcciones que la conforman, con las demás Unidades Organizativas del Ministerio de Salud, y con otros actores sociales clave.
2. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación con otras Unidades Organizativas: para lograr una gestión eficiente y eficaz de los objetivos encomendados, es indispensable identificar los puntos de contacto estratégicos para la vinculación y articulación de cada Unidad Organizativa. En este sentido la División cuenta con el modelo de vinculación de Unidades Organizativas.
3. Sistematización y normalización del trabajo y de los productos: con el fin de optimizar la interacción de las Unidades Organizativas en los tres niveles de gestión.

## Organización Interna de la División Administrativa



La Dirección, como tal, tiene a su cargo las siguientes responsabilidades:

1. Dirigir las acciones de la Unidad hacia la consecución del marco estratégico institucional.

2. Asegurar el cumplimiento de los procesos asignados a la Unidad Organizativa.
3. Conducir el proceso de planificación operativa.
4. Asegurar la coordinación, integración y sinergia de las Unidades Organizativas.
5. Facilitar procesos de cambio para la mejora continua .
6. Ejecutar las funciones y actividades estratégicas, relacionadas con los procesos bajo responsabilidad de la División, que requieren la participación del director. Negociación con responsables institucionales y actores sociales con el fin de conciliar intereses y acciones que permitan cumplir con los objetivos institucionales.
7. Ejecutar las funciones que le asigne su superior relacionadas con su cargo.
8. Participar en las comisiones que le deleguen las autoridades superiores.

La División Administrativa coordina el Consejo Técnico de Asistencia Médico Social (CTAMS). Además, dependen de esa Dirección, la Oficina de Cooperación Internacional de la Salud (OCIS), el Consejo Técnico Administrativo.

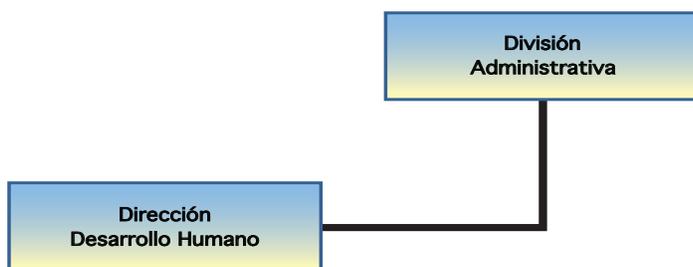
### **Consejo Técnico Administrativo**

El Consejo Técnico Administrativo es coordinado por el Director de la División Administrativa y constituye una instancia de asesoría y coordinación del nivel central. Le corresponde colaborar con la formulación de los lineamientos tácticos para la gestión de los recursos de la institución, acorde con las políticas y prioridades definidas por el Ministro de Salud y con los lineamientos estratégicos emitidos por el Director General de Salud; y con la definición, seguimiento y evaluación del accionar de las Direcciones dependientes de la División. Además, en esta instancia, se comunican asuntos clave y, en general, se facilita la integración de los esfuerzos de la División para contribuir con el logro del marco estratégico institucional.

El Consejo Técnico Administrativo está integrado por:

1. El Director de la División Administrativa
2. El Director de la Dirección de Recursos Humanos
3. El Director de la Dirección Financiera y de Bienes y Servicios

## DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO



La Dirección de Desarrollo Humano depende orgánicamente de la División Administrativa. Su objetivo consiste en garantizar que la ejecución del proceso de gestión de recursos humanos a nivel institucional se realice de manera articulada, eficaz y con la calidad requerida, para lo cual define directrices técnicas, formula planes y proyectos, establece procedimientos, desarrolla sistemas y ejecuta directamente las actividades operativas de dicho proceso correspondientes a la Dirección de Desarrollo Humano. Brinda supervisión capacitante al nivel regional y acompañamiento técnico al Despacho del Ministro y a las divisiones y direcciones de los niveles central, regional y local.

### Funciones Específicas de la Dirección

Las funciones específicas de la Dirección de Desarrollo Humano son las siguientes:

1. Análisis de la situación externa e interna de los procesos bajo responsabilidad de la Dirección, con el fin de identificar necesidades y oportunidades de mejora, con el fin de conciliarlos con las necesidades de los colaboradores, la misión y los objetivos institucionales.
2. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección, relacionadas con: ajuste de perfiles, vinculación/desvinculación, progreso (capacitación, salud ocupacional, prejubilados, gestión del desempeño y de la satisfacción), análisis ocupacional.
3. Normalización técnica del desarrollo de las funciones bajo su responsabilidad a nivel institucional.
4. Asesoría técnica, a las Unidades Organizativas y actores externos que lo soliciten, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
5. Evaluación del cumplimiento de la normativa establecida en materia de recursos humanos.
6. Establecimiento de metodologías y estrategias para la aplicación de la gestión del

desempeño a nivel institucional y de la satisfacción individual y grupal (de cultura y clima organizacional).

7. Análisis de los resultados institucionales de la gestión del desempeño y de la satisfacción individual y grupal.
8. Ejecuta trámites específicos e integrar información relacionada con la administración de recursos humanos.
9. Resolución de recursos y consultas de carácter legal en el ámbito de recursos humanos.
10. Promoción de actividades dirigidas al bienestar del personal del Ministerio a través de Programas específicos dentro del ámbito de acción de esta Dirección.
11. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
12. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios a su cargo acorde con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional y el código de ética.
13. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
14. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
15. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
16. Asesoría técnica, a las autoridades superiores, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
17. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
18. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la correcta operación de la Unidad organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.

19. Conducción y promoción de los procesos de capacitación del recurso humano de los tres niveles, así como de los actores sociales involucrados en los ejes temáticos relacionados con la Dirección.
20. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.
21. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.

### **Proceso**

El proceso de esta Unidad Organizativa es:

1. Gestión de Recursos Humanos

### **Dependencia Jerárquica**

Depende directamente de la División Administrativa. Debe coordinar sus acciones con las diferentes Direcciones de la División.

### **Mecanismos de Coordinación**

La Dirección de Desarrollo Humano utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Coordinación y sincronización de actividades: es importante debido a la interdependencia entre las Unidades Organizativas de la Dirección de Desarrollo Humanos, se debe dar una atención integral, lo cual significa la ejecución de acciones conjuntas en el momento oportuno.
2. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación con otras Unidades Organizativas: para lograr una gestión eficiente y eficaz de los objetivos encomendados, es indispensable identificar los puntos de contacto estratégicos para la vinculación y articulación de cada Unidad Organizativa.
3. Sistematización y normalización del trabajo y sistematización de productos: debido a la interacción de las Unidades Organizativas de la Dirección de Desarrollo Humano, el producto de una es el insumo de otra, además, debido a la desconcentración

de procesos a las Unidades Organizativas del Ministerio de Salud, se requiere que los productos y el trabajo estén debidamente normalizados.

4. Sistematización de flujos de información, desarrollo de redes intra e inter organizacionales y desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional: se requiere garantizar información confiable y oportuna que agilice el accionar de las Unidades Organizativas de la Dirección de Desarrollo Humano, así como la coordinación con la Dirección Administrativa, con las 110 Unidades Organizativas que son clientes de la Dirección, con otras instancias internas como el Despacho Ministerial y con actores sociales clave como la Dirección General de Servicio Civil, universidades, C.C.S.S, OPS, Ministerio de Hacienda y sus dependencias, entre otras. En ese sentido es indispensable contar con un sistema de información moderno e integral.

### Organización Interna de la Dirección de Desarrollo Humano



La Dirección tiene a su cargo las siguientes responsabilidades:

1. Dirección de las acciones de su Unidad hacia la consecución del marco estratégico institucional.
2. Cumplimiento de los procesos asignados a su Unidad Organizativa.
3. Conducción del proceso de planificación operativa en el ámbito de competencia.
4. Coordinación, integración y sinergia de las Unidades Organizativas a su cargo, entre sí y con el resto de la organización.
5. Facilitación de los procesos de cambio en procura de la mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.

6. Resolución de recursos y consultas de carácter legal en el ámbito de recursos humanos y apoyar legalmente el accionar de la División Administrativa.
7. Coordinación de la promoción de actividades dirigidas al bienestar del personal del nivel central de este Ministerio a través del ejercicio de la medicina preventiva y curativa.
8. Seguimiento del funcionamiento de las Comisiones para la atención de hostigamiento o acoso laboral.
9. Ejecución de las funciones y actividades estratégicas, relacionadas con los procesos bajo responsabilidad de la Dirección, que requieren la participación del director.
10. Ejecutar las funciones que le asigne su superior relacionadas con su cargo.
11. Participar en las comisiones que le deleguen las autoridades superiores.

### **Unidad de Progreso Humano**

Es la encargada de formular normas y planes, establecer metodologías y estrategias para el desarrollo profesional y personal del recurso humano institucional, mediante la ejecución de los procesos de gestión de empleo, gestión de servicios, gestión del desarrollo y, gestión de las relaciones humanas y sociales. Además es responsable de promover y orientar la implementación y seguimiento del Modelo de Gestión Institucional del desempeño y satisfacción del recurso humano.

### **Funciones Específicas de la Unidad**

Las funciones específicas de la Unidad de Progreso Humano son las siguientes:

1. Apoyo en la formulación y ajuste de los planes y programas institucionales de cultura organizacional,
2. Desarrollo de los programas institucionales en temas de progreso humano, salud ocupacional, vinculación y desvinculación del recurso humano.
3. Ejecución de estrategias de mejora continua del entorno laboral y desarrollo personal y profesional de los funcionarios del Ministerio de Salud.
4. Apoyo en la administración del proceso de gestión del desempeño y de la satisfacción individual y grupal.
5. Análisis de la situación interna y externa de los procesos y la normativa bajo

responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje dentro del ámbito de su competencia.

6. Promoción de ambientes laborales inclusivos desde la perspectiva de la discapacidad.
7. Participación en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
8. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
9. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
10. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
11. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
12. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Unidad de Recursos Humanos**

Es la Unidad encargada de garantizar la adecuada prestación de los servicios institucionales relacionados con los procesos de gestión: de empleo, organización del trabajo y compensación.

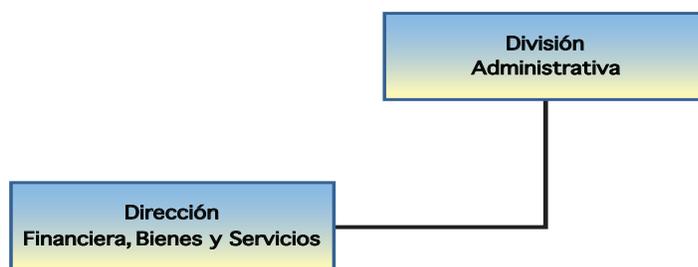
### **Funciones Específicas de la Unidad**

Funciones específicas de la Unidad de Recursos Humanos son las siguientes:

1. Desarrollo de planes de acción para el mantenimiento de la estructura ocupacional institucional en los tres niveles de gestión.
2. Ejecución de los procesos institucionales de gestión de servicios y de la compensación.
3. Formulación y ejecución de planes de acción orientados a la satisfacción de las necesidades institucionales de dotación de recursos humanos y del proceso integral de Gestión de Empleo.
4. Participación en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.

5. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
6. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
7. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
8. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
9. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
10. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

## DIRECCIÓN FINANCIERA, BIENES Y SERVICIOS



La Dirección Financiera, Bienes y Servicios depende orgánicamente de la División Administrativa. Su objetivo consiste en garantizar que la ejecución de los procesos de gestión de recursos financieros, de infraestructura física, bienes y servicios a nivel institucional, se realicen de manera articulada, eficaz y con la calidad requerida, para lo cual define directrices técnicas, formula planes y proyectos, establece procedimientos, desarrolla sistemas y ejecuta directamente las actividades operativas de estos procesos correspondientes a esta División. Brinda supervisión capacitante al nivel regional y acompañamiento técnico al Despacho del Ministro y a las divisiones y direcciones de los niveles central, regional y local.

## Funciones Específicas de la Dirección

Las funciones específicas de la Dirección Financiera y de Bienes y Servicios son las siguientes:

1. Conduce la formulación de los anteproyectos y proyectos de presupuesto, así como sus modificaciones; atendiendo la normativa técnica establecida, los lineamientos y directrices generales y específicas emitidas por los entes rectores y fiscalizadores.
2. Cumplimiento oportuno de los compromisos financieros adquiridos por la Institución tanto interna como externamente, así como por el control adecuado de los ingresos y egresos, conforme a la legislación vigente.
3. Protección adecuada de todos los valores de la Institución.
4. Provisión de bienes y servicios a las Unidades Organizativas del Ministerio de Salud de forma oportuna y con la cantidad requerida, con apego al ordenamiento jurídico y administrativo vigente.
5. Seguimiento a los trámites para garantizar que los servicios adquiridos se ajusten a las especificaciones técnicas establecidas previamente en la contratación, y que el almacenamiento, custodia y despacho de los mismos se realice según las necesidades de cada Unidad Organizativa
6. Valoración correcta y efectiva, contabilización, manejo, distribución y control de los bienes existentes en la Institución.
7. Provee de facilidades inmobiliarias que requiere para ejercer la rectoría de la salud.
8. Coordina la administración de edificios, flotilla vehicular y otros servicios de apoyo logístico en general, con excepción de la administración de la red de datos.
9. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios a su cargo acorde con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional y el código de ética.
10. Análisis de la situación externa e interna de los procesos bajo responsabilidad de la Dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
11. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
12. Normalización técnica del desarrollo de las funciones bajo su responsabilidad a nivel institucional.

13. Orientación técnica a los responsables institucionales y actores sociales que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
14. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
15. Provisión oportuna de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la correcta operación de la Unidad Organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.
16. Realizar las actividades que les competen de los procesos: Planificación Intra institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.
17. Ejecutar todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.

### **Procesos**

Procesos básicos de esta Unidad Organizativa:

1. Gestión de Bienes y Servicios
2. Gestión de Infraestructura Física.
3. Gestión de Recursos Financieros

### **Dependencia Jerárquica**

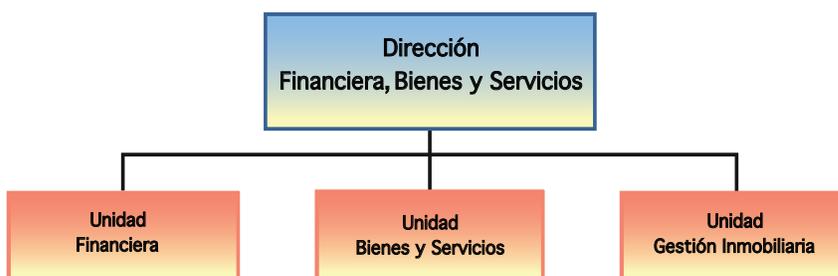
Depende directamente de la División Administrativa.

### **Mecanismos de Coordinación**

La Dirección Financiera y de Bienes y Servicios utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Coordinación y sincronización de actividades: es importante debido a la interdependencia entre la Unidad de recursos financieros y la de bienes y servicios, tanto para la contratación como para la ejecución de pagos, lo cual significa la coordinación y ejecución de acciones conjuntas en el momento oportuno.
2. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación con otras Unidades Organizativas: para lograr una gestión eficiente y eficaz de los objetivos encomendados, es indispensable identificar los puntos de contacto estratégicos para la vinculación y articulación de cada Unidad Organizativa.
3. Sistematización y normalización del trabajo y sistematización de productos, con otras Unidades Organizativas: debido a la interacción de las Unidades Organizativas de la Dirección Financiera y de Bienes y Servicios, el producto de una es el insumo de otra, además, debido a la desconcentración de procesos a las Unidades Organizativas del Ministerio de Salud, se requiere que los productos y el trabajo estén normalizados.
4. Sistematización de flujos de información, desarrollo de redes intra e inter organizacionales y desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional: se requiere garantizar información confiable y oportuna que agilice el accionar de las Unidades Organizativas de la Dirección Financiera y de Bienes y Servicios, que permita el control sobre las 110 Unidades Organizativas del Ministerio de Salud que son clientes de la Dirección, que fortalezca las relaciones con entes reguladores y otros actores sociales clave. En ese sentido es indispensable contar con un sistema de información moderno e integral.

### Organización Interna de la Dirección Financiera, Bienes y Servicios



La Dirección, como tal, tiene a su cargo las siguientes responsabilidades:

1. Dirigir las acciones de su Unidad hacia la consecución del marco estratégico institucional

2. Asegurar el cumplimiento de los procesos asignados a su Unidad Organizativa.
3. Conducir el proceso de planificación operativa en ámbito de competencia, y dar seguimiento a lo planificado.
4. Asegurar la coordinación, integración y sinergia de las Unidades Organizativas a su cargo, entre sí y con el resto de la organización.
5. Facilitar procesos de cambio en procura de la mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.
6. Ejecutar las funciones y actividades estratégicas, relacionadas con los procesos bajo responsabilidad de la Dirección, que requieren la participación del director.
7. Ejecutar las funciones que le asigne su superior relacionadas con su cargo.
8. Participar en las comisiones que le deleguen las autoridades superiores.

### **Unidad Bienes y Servicio**

Es la Unidad encargada de garantizar la disponibilidad y accesibilidad continua de los insumos esenciales, bienes y servicios, además de asegurar la existencia de un ciclo integral que incluya la programación de contrataciones, el establecimiento de mecanismos eficientes de adquisición, almacenamiento y distribución, administración y control de bienes y el monitoreo permanente del abastecimiento.

### **Funciones Específicas de la Unidad**

Las funciones de la Unidad de Bienes y Servicios son las siguientes:

1. Ejecución de los diversos procedimientos de contratación administrativa necesarios para la adquisición de bienes, obras y servicios requeridos por la Institución.
2. Asegura la custodia, registro, almacenamiento, programación, control, sustitución y mantenimiento de los bienes de la institución.
3. Emite lineamientos para la formulación de normas actualizadas de bienes y servicios, y de administración de estos.
4. Desarrollo de estrategias de dotación eficientes de bienes y servicios.
5. Orientación a las Unidades ejecutantes en contratación administrativa, administración

de bienes y servicios, distribución y almacenamiento de bienes, planeamiento de necesidades básicas y específicas.

6. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
7. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
8. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
9. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
10. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
11. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
12. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Unidad Financiera**

Encargada de formular anteproyectos y proyectos de presupuesto, definición de la metodología y estrategias de distribución, análisis de los resultados de la evaluación y la ejecución de los recursos financieros, monitoreo del entorno financiero, orientación a las Unidades Organizativas en materia de recursos financieros, manejo de caja chica, seguimiento y control de la correcta aplicación de la normativa vigente.

### **Funciones Específicas de la Unidad**

Las funciones específicas de la Unidad Financiera son las siguientes:

1. Formulación y ajuste del presupuesto por fuente de financiamiento.
2. Desarrolla la programación financiera de la ejecución presupuestaria.
3. Garantiza la eficiencia del sistema de registro y control de la gestión financiera.
4. Seguimiento y evaluación de los resultados de programación y normativa vigente.

5. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
6. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
7. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
8. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
9. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
10. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
11. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Unidad Gestión Inmobiliaria**

Encargada de la planificación de las intervenciones, de corto, mediano y largo plazo, requeridas en las instalaciones del Ministerio de Salud, por medio de dotación, adecuación, remodelación y mantenimiento, con condiciones de seguridad, comodidad, uso y costo razonables.

### **Funciones Específicas de la Unidad**

Las funciones específicas de la Unidad de Gestión Inmobiliaria son las siguientes:

1. Identificación de las necesidades de dotación, adecuación, remodelación y mantenimiento de bienes inmuebles
2. Elaboración de los planes requeridos para el abordaje de las necesidades.
3. Evaluación y ejecución de los planes por parte de las Unidades Organizativas responsables
4. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
5. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.

6. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
7. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
8. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
9. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
10. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección

**MAPA**

**DIRECCIONES REGIONALES DE RECTORÍA DE LA SALUD**



## DIRECCIONES REGIONALES DE RECTORÍA DE LA SALUD Y ÁREAS RECTORAS DE SALUD

El Ministerio de Salud de Costa Rica se encuentra desconcentrado a lo largo del territorio nacional en nueve Direcciones Regionales Rectoras de Salud, y 82 Áreas Rectoras de Salud. Las cuales se detallan a continuación:

### 1. Región Rectora de Salud Brunca

- Área Rectora de Salud Pérez Zeledón
- Área Rectora de Salud Buenos Aires
- Área Rectora de Salud Osa
- Área Rectora de Salud Corredores
- Área Rectora de Salud Golfito
- Área Rectora de Salud Brus

### 2. Región Rectora de Salud Huetar Caribe

- Área Rectora de Salud Talamanca
- Área Rectora de Salud Siquirres
- Área Rectora de Salud Limón
- Área Rectora de Salud Matina
- Área Rectora de Salud Pococí (Guapiles)
- Área Rectora de Salud Guácimo

### 3. Región Rectora de Salud Huetar Norte

- Área Rectora de Salud Aguas Zarcas
- Área Rectora de Salud Ciudad Quesada
- Área Rectora de Salud Florencia

- Área Rectora de Salud Guatuso
- Área Rectora de Salud Los Chiles
- Área Rectora de Salud Santa Rosa de Pocosol

#### **4. Región Rectora de Salud Chorotega**

- Área Rectora de Salud Abangares
- Área Rectora de Salud Bagases
- Área Rectora de Salud Cañas
- Área Rectora de Salud Carrillo
- Área Rectora de Salud Hojancha
- Área Rectora de Salud La Cruz
- Área Rectora de Salud Liberia
- Área Rectora de Salud Nandayure
- Área Rectora de Salud Upala

#### **5. Región Rectora de Salud Central Sur**

- Área Rectora de Salud Acosta
- Área Rectora de Salud Alajuelita
- Área Rectora de Salud Áserri
- Área Rectora de Salud Coronado
- Área Rectora de Salud Curridabat
- Área Rectora de Salud Desamparados
- Área Rectora de Salud Carmen-Merced-Uruca
- Área Rectora de Salud Escazú
- Área Rectora de Salud Goicoechea

- Área Rectora de Salud Hatillo
- Área Rectora de Salud Hospital Mata Redonda
- Área Rectora de Salud Montes de Oca
- Área Rectora de Salud Mora-Palmichal
- Área Rectora de Salud Moravia
- Área Rectora de Salud Pavas
- Área Rectora de Salud Puriscal-Turubares
- Área Rectora de Salud Santa Ana
- Área Rectora de Salud Sureste Metropolitana
- Área Rectora de Salud Tibas

#### **6. Región Rectora de Salud Central Este**

- Área Rectora de Salud Cartago
- Área Rectora de Salud La Unión
- Área Rectora de Salud Los Santos
- Área Rectora de Salud Oreamuno
- Área Rectora de Salud Paraíso
- Área Rectora de Salud Turrialba
- Área Rectora de Salud El Guarco

#### **7. Región Rectora de Salud Central Occidente**

- Área Rectora de Salud San Ramón
- Área Rectora de Salud Palmares
- Área Rectora de Salud Naranjo
- Área Rectora de Salud Valverde Vega
- Área Rectora de Salud Zarcero

## **8. Región Rectora de Salud Central Norte**

- Área Rectora de Salud Alajuela 1
- Área Rectora de Salud Alajuela 2
- Área Rectora de Salud Atenas
- Área Rectora de Salud Belén - Flores
- Área Rectora de Salud Grecia
- Área Rectora de Salud Heredia
- Área Rectora de Salud Poás
- Área Rectora de Salud San Pablo-San Isidro
- Área Rectora de Salud San Rafael-Barva
- Área Rectora de Salud Santa Bárbara
- Área Rectora de Salud Santo Domingo
- Área Rectora de Salud Sarapiquí

## **9. Región Rectora de Salud Pacífico Central**

- Área Rectora de Salud Aguirre
- Área Rectora de Salud Barranca
- Área Rectora de Salud Esparza
- Área Rectora de Salud Montes de Oro
- Área Rectora de Salud Orotina
- Área Rectora de Salud Parrita
- Área Rectora de Salud Garabito
- Área Rectora de Salud Peninsular
- Área Rectora de Salud Puntarenas - Chacarita

## DIRECCIONES REGIONALES DE RECTORÍA DE LA SALUD



En el nivel regional del Ministerio de Salud cuenta con un tipo de Unidad Organizativa denominada Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

Las Direcciones Regionales son Unidades Organizativas que responden a un modelo de desconcentración técnico, administrativo y geográfico y dependen jerárquicamente de la Dirección General de Salud.

Su objetivo consiste en garantizar el cumplimiento del marco estratégico institucional a Nivel Regional, y Local de todos los procesos institucionales para que se ejecuten de manera articulada, eficaz, con la calidad requerida, acorde con el Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud y con los lineamientos estratégicos emitidos por el Director General de Salud.

Para cumplir con su objetivo, las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud dirigen y conducen a los actores sociales con representación regional. Además articulan los esfuerzos de las Áreas Rectoras de Salud mediante los lineamientos tácticos y haciendo uso, en especial, de la asesoría técnica como herramienta para la mejora continua de la gestión.

### Funciones Específicas de las Direcciones Regionales

Las funciones específicas de las Direcciones Regionales son las siguientes:

1. Liderazgo y conducción de los actores sociales clave de representación regional con el propósito de que sus esfuerzos se dirijan a proteger y mejorar la salud de la población.
2. Análisis de la situación de salud en el ámbito regional, para establecer las prioridades de salud en el ámbito regional.
3. Conducir actividades de las funciones rectoras correspondientes a nivel local, cuando involucre dos o más áreas rectoras de salud.

4. Ejecución de las actividades que les competen a nivel regional de los procesos de Dirección Política de la Salud, Desarrollo Estratégico Institucional, Rectoría de la Salud, Atención al Cliente y Apoyo Logístico Administrativo) respetando los lineamientos estratégicos establecidos por la Dirección General de Salud
5. Administración de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos para la correcta operación de la Unidad Organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.
6. Supervisión a los equipos de las Áreas Rectoras de Salud en las funciones y los procesos que ejecutan.
7. Seguimiento y evaluación del cumplimiento de metas establecidas para el nivel regional y local
8. Informe de la gestión realizada en el ámbito regional tanto a los niveles superiores como a nivel regional y en las Áreas Rectoras bajo su responsabilidad.
9. Identificar continuamente oportunidades de mejora, incorporando la voz del cliente como insumo principal, y de ser necesario, definir y realizar las acciones correctivas requeridas.
10. Informa a los actores sociales con representación regional sobre la situación de salud en forma permanente, mediante diferentes estrategias.
11. Desarrollo de mecanismos y estrategias según las necesidades identificadas en el nivel regional y local.
12. Apoyo en la Dirección Política de las relaciones internacionales en salud en el caso de las Regiones que cuenten con paso fronterizo internacional.

Esta Unidad organizativa ejecuta, con responsabilidad total o parcial, los siguientes procesos y modelos:

1. Dirección Política de la Salud
2. Gestión Asuntos internacionales
3. Vigilancia de la Salud

4. Planificación Estratégica de la Salud
5. Evaluación del impacto las Acciones en Salud
6. Promoción de la Salud.
7. Gestión de la Regulación de la Salud
8. Coordinación de Unidad Organizativa
9. Planificación Intra institucional
10. Gestión de Recursos Financieros
11. Gestión de Recursos Humanos
12. Gestión del Sistema de Control Interno
13. Desarrollo Organizacional
14. Gestión de Bienes y Servicios
15. Gestión de Infraestructura Física
16. Gestión Integral de la Información
17. Soporte Jurídico Institucional
18. Atención al Cliente Interno y Externo
19. Mercadotecnia Institucional
20. Modelo de Relaciones entre Funciones Rectoras. Dirección de Garantía al Acceso a los Servicios de Salud
21. Modelo de Relaciones entre Funciones Rectoras

### **Dependencia Jerárquica**

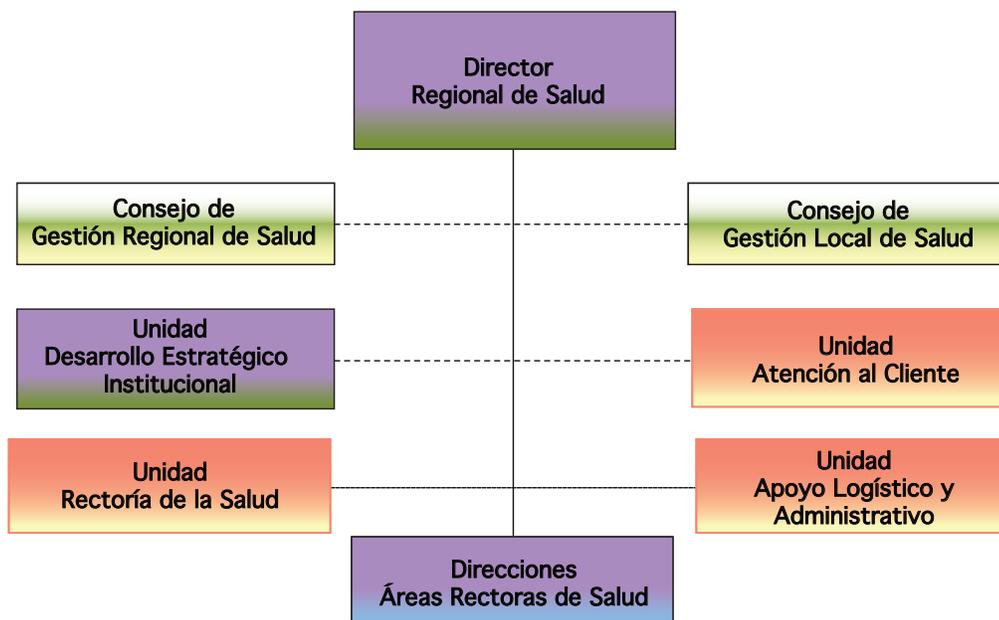
Depende directamente de la Dirección General de Salud.

### **Mecanismos de Coordinación**

En esta Unidad Organizativa se utilizan diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Coordinación y sincronización de actividades, sistematización y normalización del trabajo, sistematización de productos-servicios y sistematización de flujos de información, por su posición como nivel intermedio. La Dirección Regional, como superior jerárquico, debe desarrollar estos mecanismos para orientar la consecución de los objetivos estratégicos.
2. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación de las funciones rectoras que están a cargo de la Dirección Regional.
3. Desarrollo de redes intra e inter organizacionales que requieren de su desarrollo para ejecutar las funciones rectoras asignadas, en especial para la dirección política.
4. Desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional para facilitar los flujos de información gerencial en especial con los niveles central y local.

### Organización Interna de las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud



Las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud están conformadas por los siguientes Consejos y Unidades Organizativas:

1. Consejo de Gestión Regional de salud.
2. Consejo de Gestión Local de Salud.
3. Despacho del Director Regional de Salud.

4. Unidad de Desarrollo Estratégico Institucional
5. Unidad de Atención al Cliente
6. Unidad de Rectoría de la Salud
7. Unidad de Apoyo Logístico Administrativo

### **Consejos de Gestión Regional de Salud**

Los Consejos de Gestión Regional de Salud son instancias de asesoría y coordinación y están coordinados por los Directores Regionales de Salud. Les corresponde colaborar con la formulación de los lineamientos tácticos regionales, acordes con las políticas y prioridades definidas por el Ministro de Salud con los lineamientos estratégicos emitidos por el Director General de Salud, y con la definición, seguimiento y evaluación del accionar de la Institución a nivel regional. Además, en estas instancias, se comunican asuntos claves y, en general, se facilita la integración de los esfuerzos regionales para contribuir con el logro del marco estratégico institucional.

Los Consejos de Gestión Regional de Salud están integrados por:

1. El Director Regional de Salud
2. El Jefe de la Unidad de Desarrollo Estratégico Institucional
3. El Jefe de la Unidad de Atención al Cliente
4. El Jefe de la Unidad de Rectoría de la Salud
5. El Jefe de la Unidad de Apoyo Logístico Administrativo

### **Consejos de Gestión Local de Salud**

Los Consejos de Gestión Local de Salud son instancias de asesoría y coordinación entre el nivel regional y el nivel local y están coordinados por los Directores Regionales de Salud. Les corresponde colaborar con la formulación de los lineamientos operativos locales, acorde con las políticas y prioridades definidas por el Ministro de Salud, los lineamientos estratégicos emitidos por el Director General de Salud y los lineamientos tácticos establecidos por el Director Regional de Salud; y con la definición, seguimiento y evaluación del accionar de la Institución a nivel local. Además, en esta instancia, se comunican asuntos clave y, en general, se facilita la integración de los esfuerzos locales para contribuir con el logro del marco estratégico institucional.

Los Consejos de Gestión Local de Salud están integrados por:

1. El Director Regional de Salud
2. Los Directores de las Áreas Rectoras de Salud

## **DIRECTOR REGIONAL DE SALUD**



Los Directores Regionales de Salud dependen orgánicamente del Director General de Salud. Les corresponde ejercer el proceso de Dirección Política de la Salud y Dirección del Nivel Regional, mediante los cuales dirigen y conducen, políticamente, a los actores sociales del sistema de la producción social de la salud con representación regional, y a su vez dirigen y articulan a las Unidades Organizativas de las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud y a las Áreas Rectoras de Salud.

### **Funciones Específicas del Director**

1. Identificación de las prioridades en salud regionales y determinación de las estrategias requeridas para su abordaje.
2. Concertación de los actores sociales del sistema de producción social de la salud, cuando solo su intervención directa pueda generar la viabilidad política requerida para el ejercicio de las funciones rectoras.
3. Dirección y conducción de todos los procesos a cargo de la dirección regional.
4. Dirección y conducción con liderazgo al personal de la dirección regional y sincronización las actividades y procesos que se realizan en las Unidades Organizativas del nivel regional y local en cumplimiento del marco estratégico institucional.
5. Cumplimiento efectivo de los procesos asignados a su Unidad Organizativa.
6. Conducción del proceso de planificación operativa y estratégica en el ámbito de competencia.
7. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios

a su cargo acorde con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional y el código de ética.

8. Uso eficiente de los recursos asignados a su Unidad Organizativa.
9. Coordinación con el nivel central del Ministerio asuntos que involucran a la dirección regional y a las áreas rectoras.
10. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios a su cargo acorde con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional y el código de ética.
11. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta ración de la Unidad Organizativa.
12. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
13. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
14. Asesoría técnica, a las autoridades superiores, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
15. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
16. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la correcta operación de la Unidad organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.
17. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.
18. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.

## **Procesos**

Esta Unidad Organizativa ejecuta, con responsabilidad total o parcial, los siguientes procesos:

1. Promoción de la Salud.
2. Gestión de Regulación de la Salud.
3. Dirección Política de la Salud.
4. Planificación Estratégica de la Salud.
5. Evaluación del Impacto de la Acciones en Salud.
6. Vigilancia de la Salud.
7. Coordinación de Unidad Organizativa.
8. Gestión del Recursos Financieros.
9. Gestión de Recursos Humanos.
10. Gestión de Bienes y Servicios.
11. Gestión Integral de la Información.
12. Concertación de Actores Sociales.
13. Concertación de Responsables Institucionales.
14. Modelo de Relaciones entre Funciones Rectoras.
15. Soporte Jurídico Institucional.
16. Gestión de Asuntos Internacionales.

## **Dependencia Jerárquica**

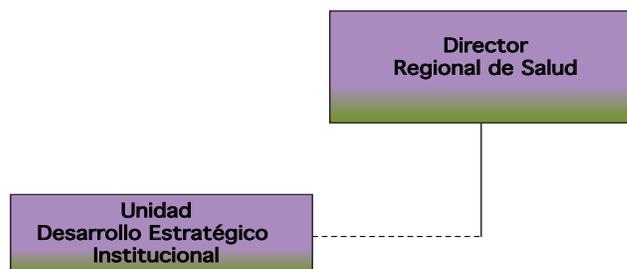
Depende directamente de la Dirección General de Salud.

## **Mecanismos de Coordinación**

La Dirección Regional utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Estandarización de conocimientos y habilidades, coordinación y sincronización de actividades, sistematización y normalización de trabajo, sistematización de productos-servicios y sistematización de flujos de información, esto debido a que la dirección es el ente superior jerárquico de múltiples Unidades y áreas y requiere de este mecanismo para facilitar el logro de objetivos sin ejercer una supervisión directa.
2. Supervisión directa: debido a su posición jerárquica.
3. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación: pues tiene bajo su responsabilidad la ejecución del modelo de articulación de funciones rectoras.
4. Desarrollo de redes intra e inter organizacional: lo requiere como parte de las estrategias de Dirección Política.
5. Desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional que facilitan la comunicación con las áreas rectoras, para tener información oportuna para la toma de decisiones.

## UNIDAD DESARROLLO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



Las Unidades de Desarrollo Estratégico Institucional son Unidades organizativas asesoras dependientes orgánicamente de los Directores Regionales de Salud. Su objetivo consiste en apoyar a los Directores Regionales de Salud en el alineamiento estratégicos de la Región, ejecutando los procesos, subprocesos y actividades, correspondientes a este nivel de gestión, de planificación institucional, Desarrollo Organizacional, Mercadotecnia Institucional, Control Interno, Gestión Integral de la Información y asesorando a las demás Unidades Organizativas de la dirección regional y de las Áreas Rectoras de Salud en estos procesos.

### Funciones Específicas de la Unidad

Las Funciones Específicas de la Unidad Desarrollo Estratégico Institucional son las siguientes:

1. Apoyo en la formulación de los planes institucionales con enfoque de riesgo, a nivel estratégico táctico y operativo.

2. Elaboración de la programación anual de actividades del nivel regional, con base en los lineamientos emitidos por la dirección de Desarrollo Estratégico Institucional con participación de las áreas rectoras de salud y las Unidades regionales.
3. Seguimiento y evaluación del cumplimiento de las metas, de los planes estratégicos y operativos institucionales a nivel regional y local.
4. Apoyo a la Dirección Regional en el adecuado funcionamiento del sistema de control interno a nivel regional, recomendando los ajustes que se requieran para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
5. Participación en las mejoras al Marco Orientador del Sistema Específico de Valoración del Riesgo, asimismo participar en las convocatorias que se realicen para actualizarlo cuando sea requerido por el Nivel Central.
6. Identificación y reporte de inconsistencias en el manejo de la información tanto física como digital de acuerdo con las políticas, normas, procedimientos o disposiciones institucionales.
7. Apoyo al Director y/o Jefe de Unidad, sobre el nivel de cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Auditoría Interna y Contraloría General de la República cuando corresponda.
8. Detección y emisión de oportunidades de mejora detectadas en la programación anual de actividades y reportes de cumplimiento de metas trimestrales de las ARS y Sede Regional.
9. Consolidación del instrumento de programación anual de actividades y reportes de cumplimiento de metas a Nivel de Sede Regional.
10. Análisis y elaboración de informe respecto a la programación anual de actividades y reportes de cumplimiento de metas trimestrales y/o semestrales de las áreas rectoras de salud y sede regional.
11. Consolidación y verificación de los reportes semestrales de logros y cumplimiento de metas, emitidos por las áreas rectoras de salud y la sede regional y detección de oportunidades de mejora.
12. Participación con el nivel central en la detección de las desviaciones entre el diseño organizacional y la organización implementada a nivel regional y local, para recomendar la alineación de las acciones institucionales al cumplimiento del marco estratégico.

13. Implementación de la cultura organizacional que facilite la adopción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios del Ministerio de Salud, acordes con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional.
14. Apoyo a la Dirección Regional en la coordinación de la comunicación con los medios de cobertura regional.
15. Implementación de estrategias de comunicación para fortalecer el posicionamiento, imagen e identidad institucional regional.
16. Apoyo a la Dirección Regional en la ejecución del proceso de Gestión Documental.
17. Capacitación, supervisión y asesoría a las áreas rectoras de salud en los procesos de Planificación institucional, Control Interno, Desarrollo Organizacional y Mercadotecnia Institucional.
18. Ejecución con los requerimientos administrativos propios de la administración pública.
19. Ejecución todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.
20. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
21. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
22. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
23. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
24. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
25. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
26. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección

## Procesos

Esta Unidad Organizativa ejecuta, con responsabilidad total o parcial, los siguientes procesos:

1. Planificación Intra Institucional
2. Gestión del Sistema de Control Interno
3. Desarrollo Organizacional
4. Mercadotecnia Institucional
5. Gestión Integral de la Información

## Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Despacho del Director Regional de Salud.

## Mecanismos de Coordinación

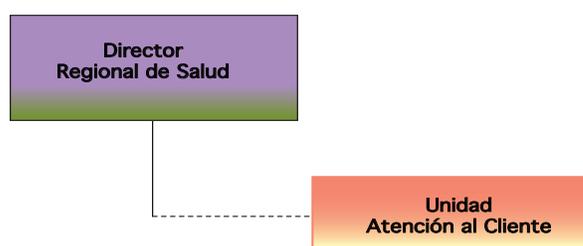
La Unidad Desarrollo Estratégico Institucional utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Coordinación y sincronización de actividades: La Unidad de Desarrollo Estratégico coordina con las Unidades Organizativas del Nivel Regional, las Áreas Rectoras de Salud y las instancias de la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional, a través del despacho del Director Regional. En materia de sincronización de actividades la UDEI depende de los lineamientos técnicos de la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional, las directrices administrativas del despacho del Director Regional y los insumos recibidos de las Áreas Rectoras de Salud para el desarrollo de los productos propios de la Unidad.
2. Sistematización y normalización de trabajo: La Unidad de Desarrollo Estratégico Institucional apoya al despacho del Director Regional, a las Unidades Organizativas y Áreas Rectoras de Salud en el desarrollo de mecanismos de sistematización y normalización del trabajo a solicitud de estas. Así mismo, implementa los mecanismos a Nivel Regional que la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional instruya su aplicación en el Nivel Regional y Local, acorde con los lineamientos que ésta emita.
3. Sistematización de flujos de información: Propuestas de mecanismos y estrategias estandarizadas que faciliten el flujo de la información entre las Unidades Organizativas

de la Región y de estas con el Nivel Central para facilitar la comunicación efectiva de los distintos procesos institucionales y para el seguimiento de los planes estratégicos, tácticos y operativos.

4. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación: esta Unidad internamente debe asegurar que la coordinación y armonía se mantenga entre la estrategia, identidad e imagen, para asegurar la adecuada gestión de las comunicaciones.
5. Apoyo en el desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional, para la conformación de un sistema de información gerencial a nivel regional.

## UNIDAD ATENCIÓN AL CLIENTE



Las Unidades de Atención al Cliente dependen orgánicamente de los Directores Regionales de Salud.

Su objetivo consiste en ejecutar el proceso de Atención al Cliente, con los componentes de Atención al Cliente Interno y Externo, Gestión de Trámites y Evaluación de la Calidad brindada en la plataforma de servicios.

La Unidad Organizativa es responsable de satisfacer, bajo estándares de calidad, las necesidades de los clientes internos y externos que utilizan los servicios de la dirección regional de rectoría de la salud,

Además debe velar por la implementación efectiva de la Ley de Protección del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

### Funciones Específicas de la Unidad

Las funciones específicas de la Unidad de Atención al Cliente regional son las siguientes:

1. Orienta al cliente interno y externo en cualquier trámite o servicio que sea requerido, ya sea por vía telefónica, correo electrónico o de manera directa.

2. Brinda información sobre los servicios que ofrece el Ministerio y sobre los procedimientos, fechas, plazos y requisitos relacionados a éstos.
3. Orienta al cliente interno y externo en cualquier trámite o servicio que sea requerido, ya sea por vía telefónica, correo electrónico o de manera directa.
4. Brinda información sobre los servicios que ofrece el Ministerio y sobre los procedimientos, fechas, plazos y requisitos relacionados a éstos.
5. Recibe los documentos necesarios para la solicitud de los servicios y trámites brindados por el Ministerio, y registrar la información necesaria para realizar el seguimiento adecuado de los mismos.
6. Recibe toda la documentación y correspondencia oficial que ingrese a la dirección regional y posteriormente canalizarla a las unidades organizativas o personas correspondientes.
7. Analiza y clasifica la información y solicitudes recibidas con el fin de identificar los servicios requeridos y los responsables de su resolución.
8. Coordina con las Unidades Organizativas responsables de la resolución de los trámites y servicios que han sido recibidos cuando los mismos no puedan o deban ser resuelto por el responsable de atención al cliente.
9. Atiende y registra las quejas, sugerencias y denuncias presentadas por los clientes internos y externos, y canalizarlas a la Contraloría de Servicios.
10. Comunica y notificar a los clientes internos y externos los resultados de los servicios y trámites brindados por el Ministerio.
11. Implementa los protocolos necesarios y asegurar los estándares de calidad relativos a la atención del cliente.
12. Monitorea y evalúa el cumplimiento de las políticas destinadas a la simplificación de trámites, incorporación de la voz del cliente y su satisfacción con los servicios recibidos en el nivel regional y local.
13. Coordina con las Unidades organizacionales responsables de la resolución de los servicios, las respuestas, comunicaciones y resoluciones que se deben entregar al cliente interno y externo de un servicio solicitado.
14. Evalúa y mejora continuamente el cumplimiento de los estándares de calidad en el

proceso de atención al cliente interno y externo ejecutado a nivel regional y local.

15. Evalú el grado de satisfacción del cliente en relación a los tiempos de resolución de los servicios, la calidad de la información recibida y la orientación para la presentación de la documentación requerida.
16. Asesora a las áreas rectoras de salud en la ejecución del proceso Atención al Cliente Interno y Externo.
17. Identifica continuamente oportunidades de mejora, incorporando la voz del cliente como insumo principal, y de ser necesario, definir las acciones correctivas requeridas.
18. Cumple con los requerimientos administrativos propios de la administración pública.
19. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
20. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
21. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
22. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
23. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
24. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
25. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

## Procesos

Esta Unidad Organizativa es responsable de la ejecución del proceso Atención al Cliente Interno y Externo.

## **Dependencia Jerárquica**

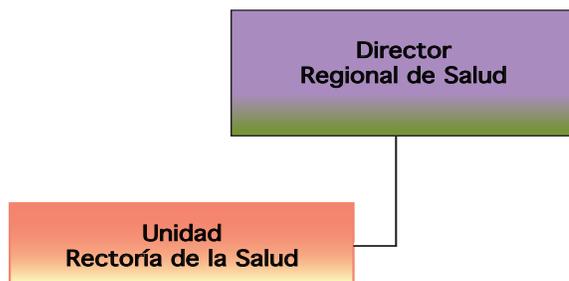
Depende directamente Despacho del Director Regional de Salud.

## **Mecanismos de Coordinación**

La Unidad Atención al Cliente utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Estandarización de conocimientos y habilidades; debido a la existencia de numerosos tipos de servicios y productos que involucra la atención al cliente, el personal debe contar con los conocimientos y habilidades necesarias para la adecuada atención.
2. Coordinación y sincronización de actividades: debido a que el proceso de Atención al Cliente es ejecutado en conjunto con las demás unidades Organizativas, es necesario coordinar constantemente las actividades de atención al cliente.
3. Supervisión directa: debido a la inherente relación de jerarquía entre las Unidades y la dirección.
4. Sistematización y normalización de trabajo: las normas y procedimientos para la recepción, seguimiento y resolución de las solicitudes permite asegurar la calidad en la atención al cliente interno y externo.
5. Sistematización de productos-servicios: producto y servicios estandarizados que facilitan la coordinación entre Unidades Organizativas, así como la comparación y evaluación de resultados.
6. Sistematización de flujos de información: para garantizar la oportunidad y el seguimiento de la información, con el fin de asegurar la satisfacción del cliente y la eficiencia en la ejecución.
7. Desarrollo de redes intra e inter organizacional: para garantizar el cumplimiento del marco normativo relativo a la simplificación de trámite y atención al cliente (Ley 8220 y políticas nacionales e institucionales).
8. Desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional: es indispensable la existencia de un sistema de información integrado y de la agilización, simplificación y control de los procesos de atención del cliente.

## UNIDAD DE RECTORÍA DE LA SALUD



Las Unidades de Rectoría de la Salud dependen orgánicamente de los Directores Regionales de Salud. Su objetivo consiste en asegurar que los procesos de rectoría de la salud a nivel regional se ejecuten de manera articulada, eficaz y con la calidad requerida y garantizar así el apoyo técnico necesario para que estas condiciones se den en las Áreas Rectoras de Salud.

### Funciones Específicas de la Unidad

Las Funciones Específicas de la Unidad Rectoría de la Salud son:

1. Análisis de la información derivada de los niveles locales en relación con el cumplimiento y desarrollo de las funciones rectoras.
2. Seguimiento de las acciones de rectoría que involucren a dos o más áreas rectoras de salud.
3. Análisis de la situación de salud en el ámbito regional para brindar insumos para que se realice la priorización de salud en el ámbito regional.
4. Seguimiento del cumplimiento de la normativa relacionada con los procesos rectores en las diferentes áreas rectoras de salud de la región.
5. Articulación con los actores sociales de carácter regional para la elaboración e implementación de estrategias de salud, en el ámbito regional.
6. Ejecución de acciones e implementación de estrategias para la promoción de la salud y la cultura de no exclusión en el ámbito regional.
7. Participación en la evaluación del impacto de las acciones en salud, siguiendo la metodología facilitada por el nivel central.
8. Capacitación, supervisión y asesoría a las áreas rectoras de salud en la ejecución de los procesos de Vigilancia de la Salud, Regulación de la Salud, Planificación Estratégica

de la Salud, Evaluación de las Acciones en Salud, Promoción de la Salud, así como en la implementación del Modelo de Relaciones y Funciones de Garantía de Acceso a Servicios de Salud.

9. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
10. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
11. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
12. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
13. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
14. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
15. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

## **Procesos**

Esta Unidad Organizativa ejecuta, con responsabilidad total o parcial, los siguientes procesos y modelos:

1. Vigilancia de la Salud.
2. Planificación Estratégica de la Salud.
3. Evaluación del Impacto de las Acciones en Salud.
4. Promoción de la Salud.
5. Gestión de la Regulación de la Salud.
6. Modelo de Relaciones entre Funciones Rectoras. Dirección de Garantía al Acceso a Servicios de Salud.
7. Modelo de Relaciones entre Funciones Rectoras.

## Dependencia Jerárquica

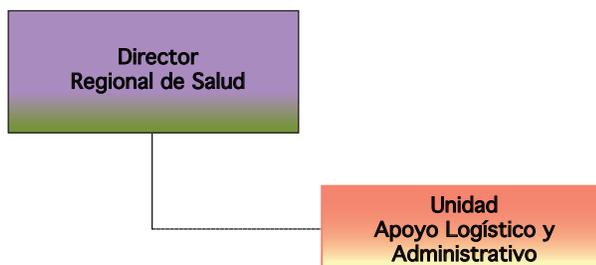
Depende directamente Despacho del Director Regional de Salud.

## Mecanismos de Coordinación

La Unidad Rectoría de la Salud utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Estandarización de conocimientos y habilidades para utilizar conceptos homogéneos con el fin de trabajar en una misma línea de acción.
2. Coordinación y sincronización de actividades: con el propósito de eliminar duplicidades o contradicciones y lograr una optimización de recursos.
3. Supervisión directa: se requiere verificar el cumplimiento y seguimiento de las normas y procedimientos establecidos, y aplicar instrumentos y mecanismos de rendición de cuentas.
4. Sistematización y normalización de trabajo: para desarrollar actividades de la misma manera, acordes a la normativa vigente.
5. Sistematización de productos-servicios: debido a la necesidad de trabajar organizadamente y obtener un producto de calidad.
6. Sistematización de flujos de información; es necesario para que exista un intercambio de información, y productos para evitar procesos redundantes.
7. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación: para que se den productos finales o intermedios validados y útiles para otros procesos.
8. Desarrollo de redes intra e inter organizacional: con el fin de compartir y analizar la información clave para la toma oportuna de decisiones.
9. Desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional: para la obtención de información útil, ágil y oportuna para su análisis y divulgación.

## UNIDAD APOYO LOGÍSTICO ADMINISTRATIVO



Las Unidades de Apoyo Logístico y Administrativo dependen orgánicamente de los Directores Regionales de Salud. Su objetivo consiste en ejecutar los procesos relacionados con la gestión de los recursos humanos, financieros, de infraestructura física y de bienes y servicios correspondientes al nivel regional, de manera articulada, eficaz y con la calidad requerida, y brindar el apoyo técnico necesario para que estas condiciones se cumplan en las Áreas Rectoras de Salud.

### Funciones Específicas de la Unidad

Las funciones específicas de la Unidad de Apoyo Logístico Administrativo son las siguientes:

1. Identificación y priorización de las necesidades de recursos humanos, financieros, bienes muebles e inmuebles, y servicios, provenientes de las áreas rectoras de salud y de las Unidades Organizativas regionales, y, cuando sea requerido, canalizar dichas necesidades hacia el nivel central para que sean consideradas en los planes institucionales.
2. Programación y ejecución del presupuesto desconcentrado al Nivel Regional de acuerdo con las prioridades institucionales.
3. Contratación de bienes y servicios, de bajo volumen y baja complejidad técnica y en apego a la legislación vigente en dicha materia; y gestión oportuna, ante el nivel central, de la contratación de bienes y servicios de alto volumen y complejidad técnica.
4. Recibo, registro, almacenamiento y distribución oportuna los bienes y servicios adquiridos para el nivel regional y local.
5. Custodia, control, uso y mantenimiento oportuno de los bienes y servicios de la dirección regional.
6. Administración eficiente y oportuna de la flotilla vehicular de la dirección regional de

acuerdo a la programación de actividades y prioridades de la región.

7. Apoyo al director regional en la administración de la caja chica de conformidad con la normativa.
8. Registro y verificación de los ingresos por el pago de servicios que brinda la Institución de acuerdo con el decreto 32161-S.
9. Apoyo a la Dirección Regional en la implementación de las políticas institucionales y de los procesos de Gestión de Recurso Humano.
10. Apoyo a la Dirección Regional en el desarrollo de investigaciones administrativas relacionadas con incidentes sobre control de bienes, accidentes de tránsito y del ámbito disciplinario del recurso humano.
11. Seguimiento del cumplimiento de la normativa relacionada con los procesos de gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de bienes y servicios, y gestión de infraestructura física, tanto en las unidades organizativas regionales como en las áreas rectoras de salud.
12. Supervisión, capacitación y apoyo técnico a las áreas rectoras de salud en los procesos: Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Recursos Financieros, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión de Infraestructura Física.
13. Gestión y priorización de necesidades de dotación, remodelación y mantenimiento de infraestructura física regional; e implementación de planes y acciones definidas en esta materia, desde nivel central.
14. Participa en las comisiones que le delega la Dirección o las autoridades superiores.
15. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
16. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la unidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
17. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Unidad.
18. Asesoría técnica, a la Dirección, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.

19. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
20. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Procesos**

Esta Unidad Organizativa ejecuta, con responsabilidad total o parcial, los siguientes procesos:

1. Gestión de Recursos Humanos
2. Gestión de Bienes y Servicios
3. Gestión de Recursos Financieros
4. Gestión de Infraestructura Física

### **Dependencia Jerárquica**

Depende directamente Despacho del Director Regional de Salud.

### **Mecanismos de Coordinación**

La Unidad Apoyo Logístico Administrativo utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Estandarización de conocimientos y habilidades, esto debido a que se cuenta con un personal interdisciplinario tanto a nivel de la Unidad como a nivel del Área Rectora Local con el propósito de estandarizar las acciones que se realizan.
2. Coordinación y sincronización de actividades: debido a las acciones de las diferentes Unidades de la dirección regional, las cuales son independientes en las programaciones.
3. Supervisión directa: debido al rol del nivel regional sobre las Áreas y Unidades de la Dirección Regional, en la administración eficiente de los recursos.
4. Sistematización y normalización de trabajo para cumplir con los objetivos y metas programados a nivel regional necesario para el cumplimiento de las funciones.
5. Sistematización de productos-servicios: debido a que el producto o servicio que se

obtiene de la Unidad es un insumo para la Dirección Regional el producto no puede variar de una ejecución, con el propósito de que se trabaje con distintos insumos dentro de un proceso ya estandarizado.

6. Sistematización de flujos de información: los aportes de la Unidad son necesarios para el adecuado funcionar del resto de las Unidades de la dirección regional, por lo tanto los canales de información deben de ser precisos y constante en las diferentes actividades.
7. Desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional: debido al norte marcado del desarrollo y al proceso del estado digital, la información debe de ser accesible y eficiente entre el estado, así como la interrelación de la dirección regional con los diferentes actores claves para lo que se requiere de sistemas integrados de información.

## DIRECCIONES DE ÁREAS RECTORAS DE SALUD



Las Direcciones de Áreas Rectoras de Salud dependen de las Direcciones Regionales de Salud. Su objetivo consiste en garantizar el cumplimiento del marco estratégico institucional a nivel local, asegurando que el componente local de todos los procesos institucionales se ejecuten de manera articulada, eficaz, con la calidad requerida, acorde con el Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Provisión Social de la Salud y con los lineamientos tácticos emitidos por el Director Regional de Rectoría de la Salud.

### Funciones Específicas del Área Rectora de Salud

Las funciones específicas del Área Rectora de Salud son las siguientes:

1. Lidera y conduce las acciones de los actores sociales clave, para proteger y mejorar la salud de la población.
2. Ejecución de las actividades que son competencia del nivel local en los procesos: Vigilancia de la Salud, Regulación de la Salud, Planificación Estratégica de la Salud, Evaluación de las Acciones en Salud, Promoción de la Salud, así como en la ejecución de actividades del Modelo de Garantía de Acceso a Servicios de Salud.
3. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
4. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.

5. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.
6. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la correcta operación de la Unidad organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la Dirección regional.
7. Asesoría técnica, al nivel regional, a las unidades organizativas y otros actores sociales que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
8. Seguimiento y evaluación el cumplimiento de metas establecidas por el nivel regional.
9. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
10. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
11. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.

## **Procesos**

Esta Unidad Organizativa ejecuta, con responsabilidad total o parcial, los siguientes procesos y modelos:

1. Dirección Política de la Salud.
2. Vigilancia de la Salud.
3. Planificación Estratégica de la Salud.
4. Evaluación del Impacto de las Acciones en Salud.
5. Promoción de la Salud.
6. Gestión de la Regulación de la Salud.

7. Coordinación de Unidad Organizativa.
8. Planificación Intra Institucional.
9. Gestión de Recursos Financieros.
10. Gestión de Recursos Humanos.
11. Gestión del Sistema de Control Interno.
12. Desarrollo Organizacional.
13. Gestión de Bienes y Servicios.
14. Gestión de Infraestructura Física.
15. Gestión Integral de la Información.
16. Soporte Jurídico Institucional.
17. Atención al Cliente Interno y Externo.
18. Mercadotecnia Institucional.
19. Modelo de Relaciones entre Funciones Rectoras. Dirección de Garantía al Acceso a los Servicios de Salud.
20. Modelo de Relaciones entre Funciones Rectoras.

### **Dependencia Jerárquica**

El Área Rectora de Salud tiene una dependencia directa con autoridad de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud

### **Mecanismos de Coordinación**

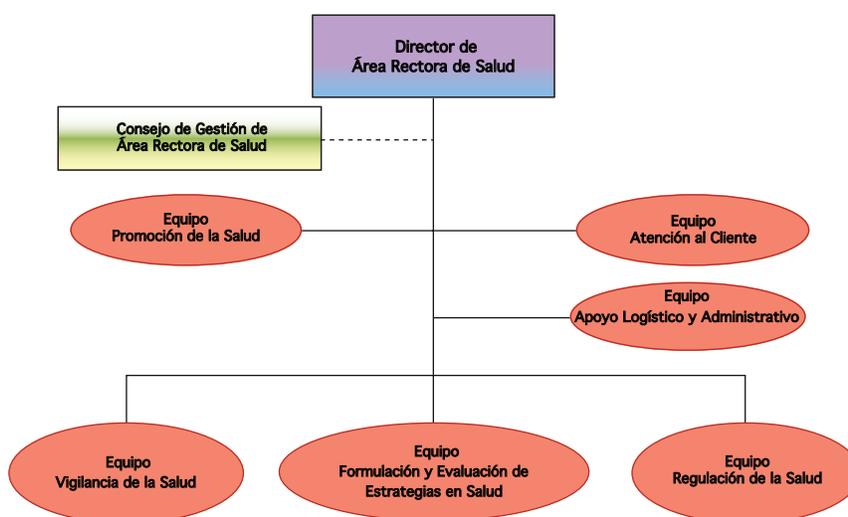
En el área rectora de salud se utilizan diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Coordinación y sincronización de actividades: el área rectora de salud realiza funciones en las cuales se involucran tanto clientes internos como externos, con los cuales se coordina formal e informalmente actividades y tareas.
2. Sistematización y normalización del trabajo, y sistematización de productos-servicios, esto por existir procesos y procedimientos estandarizados para cada uno de

los productos y servicios que ofrece el Ministerio de Salud. Además, el control interno se fundamenta en la misma sistematización y normalización, siendo de carácter jurídico y obligatorio.

3. Ejecutar los modelos de articulación y vinculación: por la complejidad de las demandas por atender, el área rectora de salud debe contar con mecanismos de articulación y de vinculación entre procesos con el fin de obtener los productos requeridos. Asimismo, debe relacionarse constantemente con actores sociales diversos con los cuales deberá plantear estrategias y modelos de articulación y vinculación para el logro de objetivos comunes.
4. Ejecutar redes intra e inter organizacionales: por el planteamiento mismo del Modelo Conceptual y estratégico de la rectoría.

### Organización Interna del Área Rectora de Salud



Las Direcciones de Áreas Rectoras de Salud están conformadas de la siguiente manera:

- Consejo de Gestión de Área Rectora de Salud
- Despacho del Director de Área Rectora de Salud
- Equipo de Mercadotecnia de la Salud
- Equipo de Vigilancia de la Salud
- Equipo de Formulación y Evaluación de Estrategias en Salud

- Equipo de Regulación de la Salud
- Equipo de Atención al Cliente
- Equipo de Apoyo Logístico y Administrativo

### **Consejos de Gestión de Áreas Rectoras de Salud**

Los Consejos de Gestión de Áreas Rectoras de Salud son instancias de asesoría y coordinación y están coordinados por los Directores de Áreas Rectoras de Salud. Les corresponde colaborar con la formulación de los lineamientos operativos, acordes con las políticas y prioridades definidas por el Ministro de Salud, con los lineamientos estratégicos emitidos por el Director General de Salud y con los lineamientos tácticos fijados por el Director Regional de Salud respectivo. Así como la definición, seguimiento y evaluación del accionar de la Institución a nivel del Área Rectora. Además, en estas instancias, se comunican asuntos clave y, en general, se facilita la integración de los esfuerzos locales para contribuir con el logro del marco estratégico institucional.

Los Consejos de Gestión de Área Rectora de Salud están integrados por:

1. El Director del Área Rectora de Salud
2. Los Coordinadores de los Equipos del Área Rectora de Salud

### **DIRECTOR DE ÁREA RECTORA DE SALUD**



Los Directores de Áreas Rectoras de Salud dependen orgánicamente de los Directores Regionales de Salud. Les corresponde ejercer los procesos de Dirección Política de la Salud y Dirección de Áreas Rectoras, mediante los cuales dirigen y conducen, políticamente, a los actores sociales de la producción social de la salud de las respectivas áreas geográficas. Asimismo, dirigen y articulan a los equipos que conforman las Direcciones de Áreas Rectoras de Salud.

### **Funciones Específicas de la Dirección**

Las funciones específicas de la Dirección de Área Rectora de salud son las siguientes:

1. Definición de las prioridades locales en salud y determinación de las estrategias requeridas para su abordaje.
2. Concertación con los actores sociales del sistema de producción social de la salud a nivel local, cuando solo su intervención directa pueda generar la viabilidad política requerida para el ejercicio de las funciones rectoras.
3. Dirección y conducción de las actividades y procesos del área rectora de salud, para asegurar el logro de los objetivos y metas institucionales.
4. Participa en la elaboración de los planes estratégicos y operativos institucionales.
5. Seguimiento y evaluación del cumplimiento de metas establecidas para el nivel local.
6. Implementa y ajusta el Sistema de Control Interno; incorporando sus componentes a los procesos del área rectora de salud.
7. Participa en la identificación de desviaciones en el cumplimiento del marco estratégico, de los planes institucionales, de la administración de los riesgos o el marco jurídico vigente y sugiere acciones correctivas al nivel regional.
8. Ejecuta las acciones de mercadotecnia institucional que le competen al área rectora de salud, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección Regional.
9. Promoción de valores, conductas, hábitos y costumbres por parte de los funcionarios a su cargo acorde con lo requerido para el cumplimiento del marco estratégico institucional y el código de ética.
10. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública, a fin de garantizar la correcta operación de la Unidad Organizativa.
11. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo responsabilidad de la dirección, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
12. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, para cumplir con las metas estratégicas de las funciones o procesos asignados a la Dirección.
13. Asesoría técnica, a las autoridades superiores, otros actores sociales y a las unidades organizativas que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
14. Autoevaluación de los procesos bajo responsabilidad de la Unidad Organizativa,

con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.

15. Gestión oportuna de la provisión de los recursos humanos, bienes (muebles e inmuebles), servicios y recursos financieros requeridos por la correcta operación de la Unidad organizativa, y garantizar el control, la custodia, el mantenimiento y el uso correcto, eficiente y equitativo de los mismos, siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por la División Administrativa.
16. Ejecución de las actividades que les competen de los procesos: Planificación Institucional, Gestión Integral de la Información, Control Interno, Mercadotecnia Institucional, Desarrollo Organizacional y Atención al Cliente Interno y Externo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional y la Dirección de Atención al Cliente.
17. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior.

## **Procesos**

Esta Unidad Organizativa ejecuta, con responsabilidad total o parcial, los siguientes procesos:

1. Promoción de la Salud.
2. Gestión de Regulación de la Salud.
3. Dirección Política de la Salud.
4. Planificación Estratégica de la Salud.
5. Evaluación del Impacto de las Acciones en Salud.
6. Vigilancia de la Salud.
7. Coordinación de Unidad Organizativa.
8. Planificación Intra Institucional
9. Desarrollo Organizacional.
10. Gestión del Sistema del Control Interno.

11. Gestión de Recursos Financieros.
12. Gestión de Recursos Humanos.
13. Mercadotecnia Institucional
14. Gestión de Bienes y Servicios
15. Gestión Integral de la Información
16. Atención al Cliente Interno y Externo

### **Dependencia Jerárquica**

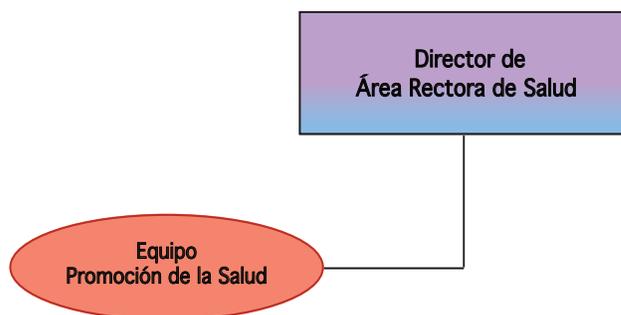
La Dirección de Área utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran.

### **Mecanismos de Coordinación**

La Dirección de Área utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Coordinación y sincronización de actividades: dado que esta Dirección realiza funciones con clientes externos e internos, es necesario de que se dé una efectiva coordinación con los tres niveles de gestión para las fechas de elaboración e implementación de planes institucionales, además de la estrategia de promoción con el proceso de Mercadotecnia y controles con los demás procesos.
2. Sistematización y normalización del trabajo y sistematización de productos-servicios: A través de este mecanismo se garantiza el uso de procedimientos uniformes, así como una norma coherente, lógica y alineada con los demás procesos de la institución. Además se busca garantizar la calidad y oportunidad de los productos que se vayan a entregar.
3. Asegurar el correcto flujo de la información para brindar un servicio confiable, oportuno y útil, promoviendo una adecuada gestión de la Unidad así como apropiadas relaciones con otros actores sociales, a partir de un sistema de información integral y moderno.
4. Ejecutar los modelos de articulación y vinculación: Es necesario que los productos intermedios y finales que se generen sean validados y útiles para otros procesos a través del desarrollo de su gestión de manera efectiva.

## EQUIPO DE PROMOCIÓN DE LA SALUD



El equipo de Promoción de la Salud depende del Director del Área Rectora de Salud. Su objetivo consiste en controlar que el componente local del proceso de Mercadotecnia de la Salud se ejecute de manera articulada, eficaz, con la calidad requerida. Este equipo realiza acciones para posicionar la salud como valor, la estrategia de Promoción de la Salud y la cultura de la no exclusión dentro su área de Atracción geográfica.

### Funciones Específicas del Equipo

Las funciones específicas del Equipo de Promoción de la Salud son las siguientes:

1. Identifica las necesidades y oportunidades de posicionamiento de: la salud como valor, la estrategia de promoción de la salud y la cultura de no exclusión, en la población de su área geográfica y cuando sea requerido, canalizar dicha información al nivel Regional
2. Planifica y ejecuta las actividades necesarias para implementar las estrategias de promoción de la salud y planes de comunicación definidos desde el nivel central.
3. Evalúa y da seguimiento a las acciones de promoción de la salud implementadas en el nivel local.
4. Asesoría técnica, al Director de Área, otros actores sociales y a otras instancias que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
5. Participa en las comisiones que le delega la Dirección.
6. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública.
7. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo su responsabilidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.

8. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo.
9. Autoevaluación de los procesos bajo su responsabilidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
10. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Proceso**

Este equipo ejecuta, con responsabilidad total o parcial, el proceso de Mercadotecnia de la Salud.

### **Dependencia Jerárquica**

El Equipo de Promoción de la Salud depende del Director de Área Rectora de Salud.

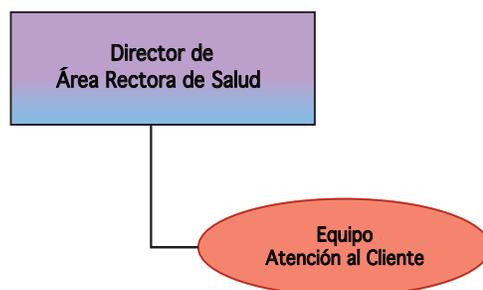
### **Mecanismos de Coordinación**

El Equipo de Promoción de la Salud utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Estandarización de conocimientos y habilidades: con este mecanismo se busca que este equipo cuente con personal capacitado así como que éste sea el idóneo para que todos los involucrados manejen los mismos conceptos del marco conceptual y estratégico.
2. Coordinación y sincronización de actividades: es necesario para lograr el adecuado posicionamiento de la estrategia que se dé este mecanismo.
3. Sistematización y normalización del trabajo y sistematización de productos-servicios: A través de este mecanismo se garantiza el uso de procedimientos uniformes, así como una norma coherente, lógica y alineada con los demás procesos de la institución. Además se busca garantizar la calidad y oportunidad de los productos que se entreguen a través de una definición clara de los mismos.
4. Sistematización de flujos de información, desarrollo de redes intra e inter organizacionales y desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional: se requiere garantizar información confiable, oportuna y útil, definiendo claramente los flujos, entradas y salidas de información por procesos y Unidades Organizativas, además promoviendo una adecuada gestión de la Unidad así como apropiadas relaciones con otros actores sociales, a partir de un sistema de información integral y moderno.

5. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación: es necesario que los productos intermedios y finales que se generen sean validados y útiles ya que son insumos para el buen desempeño de otros procesos y servicios del nivel local.

## EQUIPO ATENCIÓN AL CLIENTE



Los Equipos de Atención al Cliente dependen orgánicamente de los Directores de Áreas Rectoras de Salud. Su objetivo consiste en ejecutar el proceso de Atención al Cliente en el Nivel Local.

Asimismo, este equipo debe velar por la implementación efectiva de la Ley de Protección del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, así como por la implementación de las políticas institucionales relacionadas con la simplificación de trámites, la incorporación de la voz del cliente y la calidad en los servicios brindados

### Funciones Específicas del Equipo

Las funciones específicas del Equipo de Atención al Cliente son las siguientes:

1. Orienta al cliente interno y externo en cualquier trámite o servicio que sea requerido, ya sea por vía telefónica, correo electrónico o de manera directa.
2. Brinda información sobre los servicios que ofrece el Ministerio y sobre los procedimientos, fechas, plazos, requisitos y condiciones relacionados a éstos.
3. Recibe los documentos necesarios para la solicitud de los servicios y trámites brindados por el Ministerio.
4. Registra los documentos y da seguimiento a las solicitudes.
5. Clasifica las solicitudes recibidas, con el fin de identificar los servicios requeridos y los responsables de su resolución.
6. Comunica y notifica a los clientes internos y externos los resultados de las gestiones

realizadas sobre los servicios y trámites solicitados al Ministerio.

7. Implementa los protocolos relativos a la atención del cliente.
8. Controla y evalúa el cumplimiento de las políticas destinadas a la simplificación de trámites, incorporación de la voz del cliente y la satisfacción con los servicios brindados por el nivel local.
9. Evalúa el grado de satisfacción del cliente en relación a los tiempos de resolución de los servicios, la calidad de la información recibida y la orientación para la presentación de la documentación requerida.
10. Asesoría técnica, al Director de Área, otros actores sociales y a otras instancias que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
11. Participa en las comisiones que le delega la Dirección.
12. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública.
13. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo su responsabilidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
14. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo.
15. Autoevaluación de los procesos bajo su responsabilidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
16. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Procesos**

Este equipo ejecuta, con responsabilidad total o parcial, el proceso de Atención al Cliente Interno y Externo.

### **Dependencia Jerárquica**

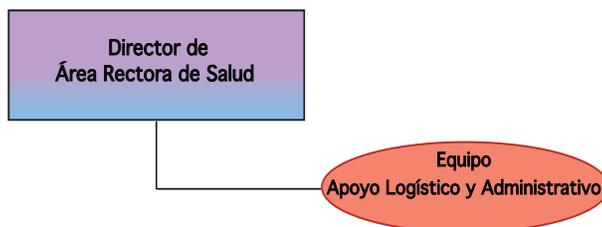
El Equipo de Atención al Cliente depende jerárquicamente del Director de Área Rectora de Salud.

### **Mecanismos de Coordinación**

El Equipo Atención al Cliente utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Estandarización de conocimientos y habilidades: el personal debe contar con los conocimientos y habilidades necesarias para la adecuada atención; ya que el proceso se ejecuta en conjunto con las demás Unidades Organizativas es necesario estandarizar el conocimiento y potenciar las habilidades que garanticen una atención al cliente con calidad.
2. Supervisión directa: con este mecanismo se pretende contar con instrumentos estandarizados de supervisión e indicadores de gestión que permitan el cumplimiento efectivo de los objetivos.
3. Coordinación y sincronización de actividades: es necesario que se coordinen las actividades de este proceso debido a que es ejecutado en conjunto con las demás Unidades Organizativas.
4. Sistematización y normalización del trabajo y sistematización de productos-servicios: con la aplicación sistemática de las normas y procedimientos en la recepción, registro, seguimiento y resolución de las solicitudes.
5. Sistematización de flujos de información, desarrollo de redes intra e inter organizacionales y desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional: este mecanismo pretende garantizar la oportunidad y el seguimiento de la información, con el fin de asegurar la satisfacción del cliente y la eficiencia en la ejecución. Es indispensable además la existencia de un sistema de información integrado para la agilización, simplificación y control de los procesos de atención del cliente. Además se garantiza el cumplimiento del marco normativo relativo a la simplificación de trámite y atención al cliente (Ley 8220 y políticas nacionales e institucionales).
6. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación: es necesario que los productos intermedios y finales que se generen sean validados y útiles ya que son insumos para el buen desempeño de otros procesos y servicios del nivel local.
7. Participación activa con el Nivel Regional: en actividades de supervisión, capacitación y seguimiento de los diferentes trámites ejecutados por el Proceso de Atención al Cliente.

## EQUIPO APOYO LOGÍSTICO Y ADMINISTRATIVO



Los Equipos de Apoyo Logístico y Administrativo dependen orgánicamente de los Directores de Áreas Rectoras de Salud. Su objetivo consiste en ejecutar las actividades de los procesos: Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Recursos Financieros, Gestión de Infraestructura Física, y Gestión de Bienes y Servicios correspondientes al nivel local, de manera articulada, eficaz y con la calidad requerida.

Es el responsable de gestionar y administrar, en forma oportuna, los recursos financieros, bienes y servicios y recurso humano requeridos o asignados al Área Rectora de Salud, en términos de cantidad y calidad, con el fin de facilitar el ejercicio efectivo de la rectoría de la producción social de la salud en el nivel local.

### Funciones Específicas del Equipo

Las funciones específicas del Equipo de Apoyo Logístico y Administrativo son las siguientes:

1. Identifica y prioriza las necesidades de recursos humanos, financieros, bienes y servicios, requeridos para la operación del área rectora de salud, y canaliza dichas necesidades.
2. Facilita la ampliación del registro de proveedores para el proceso de contratación de bienes y servicios.
3. Apoya en la ejecución del fondo reembolsable asignado al área rectora de salud.
4. Gestiona la contratación de bienes y servicios requeridos en el área según la normativa vigente.
5. Recibe y administra los bienes y servicios contratados para el nivel local.
6. Custodia, control, uso y mantenimiento oportuno de los bienes y servicios de la Dirección de Área Rectora de Salud.
7. Administración eficiente y oportuna de la flotilla vehicular de la dirección regional de acuerdo a la programación de actividades y prioridades del área.

8. Ejecuta los planes institucionales de progreso de los recursos humanos asignados al área.
9. Apoyo a la Dirección de Área Rectora en la implementación de las políticas institucionales y de los procesos de Gestión de Recurso Humano.
10. Identifica las necesidades de dotación, remodelación y mantenimiento de infraestructura física del área rectora de salud.
11. Asesoría técnica, al Director de Área, otros actores sociales y a otras instancias que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
12. Participa en las comisiones que le delega la Dirección.
13. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública.
14. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo su responsabilidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
15. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo.
16. Autoevaluación de los procesos bajo su responsabilidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
17. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Procesos**

Este equipo ejecuta, con responsabilidad total o parcial, los siguientes procesos:

1. Gestión de Recursos Humanos
2. Gestión de Bienes y Servicios
3. Gestión de Recursos Financieros
4. Gestión de Infraestructura Física

### **Dependencia Jerárquica**

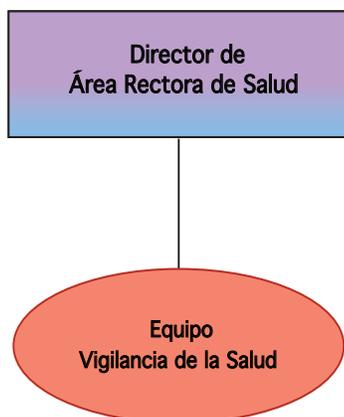
El Equipo de Apoyo Logístico y Administrativo tiene dependencia jerárquica directa del Director de Área Rectora de Salud.

## Mecanismos de Coordinación

El Equipo Apoyo Logístico y Administrativo utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Estandarización de conocimientos y habilidades: con este mecanismo se busca que este equipo cuente con personal capacitado y que sus procesos de aporte logístico administrativo y movilización de actores sociales sean debidamente estandarizados e implementados.
2. Coordinación y sincronización de actividades: es necesario se dé una efectiva coordinación de las actividades con los actores sociales relacionados con las funciones de este equipo para que se efectúen de manera oportuna y se garantice la calidad del producto.
3. Supervisión directa: se pretende lograr que se alcancen los objetivos y el producto del proceso con el desarrollo en el personal de habilidades como liderazgo y compromiso además de una cultura de evaluación y medición del impacto.
4. Sistematización y normalización del trabajo y sistematización de productos-servicios: a través de este mecanismo se garantiza el uso de procedimientos uniformes, así como una norma coherente, lógica y alineada con los demás procesos de la institución. Además se busca garantizar la calidad y oportunidad de los productos que se entreguen a través de una definición clara de los mismos.
5. Sistematización de flujos de información, desarrollo de redes intra e inter organizacionales y desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional: se requiere garantizar información confiable, oportuna y útil, definiendo claramente los flujos, entradas y salidas de información por procesos y Unidades Organizativas, además promoviendo una adecuada gestión de la Unidad así como apropiadas relaciones con otros actores sociales, a partir de un sistema de información integral y moderno.
6. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación: es necesario que los productos intermedios y finales que se generen sean validados y útiles ya que son insumos para el buen desempeño de otros procesos y servicios.

## EQUIPO DE VIGILANCIA DE LA SALUD



El Equipo de Vigilancia de la Salud depende del Director del Área Rectora de Salud. Su objetivo consiste en garantizar que el componente local del proceso Vigilancia de la Salud se ejecute de manera articulada, eficaz y con la calidad requerida. Este equipo realiza la selección, recopilación, integración, análisis y difusión de la información sobre el estado de salud, sus determinantes y tendencias, en el nivel local, a fin de seleccionar las medidas más apropiadas para proteger y mejorar la salud de la población.

### Funciones Específicas del Equipo

Las funciones específicas del equipo de Vigilancia de la Salud son las siguientes:

1. Recibe información de eventos y determinantes de las cuatro dimensiones de la producción social de la salud.
2. Registra información en el Sistema Nacional de Vigilancia de la Salud en los casos necesarios.
3. Realiza la búsqueda activa e integración de nuevos entes notificadores al Sistema de Vigilancia de la Salud.
4. Supervisa y motiva a los actores sociales para el cumplimiento oportuno de sus responsabilidades en materia de vigilancia de la salud.
5. Realiza la verificación de la calidad, consolida y analiza la información recopilada de las diferentes fuentes.

6. Verifica que se realicen los estudios de campo de eventos y sus determinantes y analiza los resultados de los mismos.
7. Apoya las actividades de socialización, evaluación y seguimiento del marco legal y normativo que regula la vigilancia de la salud.
8. Elabora, cuando así le corresponda, y difunde los análisis, reportes epidemiológicos, alertas y demás productos del Sistema Nacional de Vigilancia de la Salud, SINAVIS y Comisión Interinstitucional Local de Vigilancia de la Salud (CILOVIS).
9. Brinda la información y participa activamente en la elaboración de planes locales de salud.
10. Seguimiento a los determinantes salutogénicos y patogénicos prioritarios, incluidas las coberturas de vacunación, la vigilancia de la condición de aseguramiento de la población local.
11. Conformar y coordinar la Comisión Interinstitucional Local de Vigilancia de la Salud (CILOVIS).
12. Conduce el proceso de elaboración de los análisis locales de situación de salud.
13. Mantiene actualizados los indicadores del control continuo del estado de la salud de la población local, sus tendencias y determinantes.
14. Apoya el desarrollo de actividades enfocadas a reducir el riesgo y el impacto de los desastres sobre la salud de la población.
15. Asesoría técnica, al Director de Área, otros actores sociales y a otras instancias que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
16. Participa en las comisiones que le delega la Dirección.
17. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública.
18. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo su responsabilidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
19. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo.
20. Autoevaluación de los procesos bajo su responsabilidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.

21. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Procesos**

Este Equipo ejecuta, con responsabilidad total o parcial, el proceso de Vigilancia de la Salud.

### **Dependencia Jerárquica**

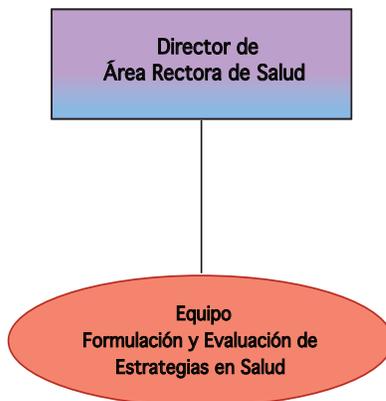
El Equipo de Vigilancia de la Salud tiene dependencia jerárquica del Director de Área Rectora de Salud.

### **Mecanismos de Coordinación**

El Equipo de Vigilancia de la Salud utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. **Coordinación y sincronización de actividades:** se da este mecanismo de coordinación con otros actores sociales para dar seguimiento y ejecución a las actividades programadas para el adecuado cumplimiento del proceso de Vigilancia de la Salud.
2. **Sistematización y normalización del trabajo y sistematización de productos-servicios:** a través de este mecanismo se garantiza el uso de procedimientos uniformes, así como una norma coherente, lógica y alineada con los demás procesos de la institución, definiendo criterios de calidad para el manejo de la información y estandarización de la forma de presentación de logros y tendencias.
3. **Sistematización de flujos de información, desarrollo de redes intra e inter organizacionales y desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional:** se requiere garantizar información confiable, oportuna y útil, definiendo claramente los flujos, entradas y salidas de información por procesos y Unidades Organizativas, además promoviendo una adecuada gestión de la Unidad así como apropiadas relaciones con otros actores sociales, a partir de un sistema de información integral y moderno.
4. **Desarrollo de modelos de articulación y vinculación:** es necesario que los productos intermedios y finales que se generen sean validados y útiles ya que son insumos para el buen desempeño de otros procesos y servicios del nivel local.

## EQUIPO FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS EN SALUD



El Equipo de Formulación y Evaluación de Estrategias en Salud depende del Director del Área Rectora de Salud. Su objetivo consiste en asegurar que el componente local de los procesos Planificación Estratégica de la Salud, Evaluación de las Acciones en Salud y del Modelo de Garantía de Acceso a los Servicios de Salud, se ejecute de manera articulada, eficaz y con la calidad requerida. Es responsable de dirigir y conducir a los actores sociales del sistema de producción social de la salud en el nivel local, para el abordaje de las prioridades en salud del área de atracción y para la operacionalización de las estrategias en salud definidas desde nivel central; asimismo asegura el acceso a los servicios de salud de atención de las personas y al hábitat humano, con el fin de lograr el mejoramiento de la salud de la población del área de atracción.

### Funciones Específicas del Equipo

Las funciones específicas del Equipo de Formulación y Evaluación de Estrategias en Salud son las siguientes:

1. Dirige y conduce la elaboración e implementación de los planes, programas y proyectos específicos en salud para el nivel local, según la realidad y prioridades sanitarias del área de atracción y alineado con el Plan Estratégico Nacional en Salud.
2. Promueve y garantiza la participación de los actores sociales en el proceso de formulación y ejecución de planes, programas y proyectos en salud locales.
3. Incorpora en los planes, programas y proyectos en salud locales, las actividades que deben ser ejecutadas, en conjunto con los actores sociales, para garantizar la modulación del financiamiento y la armonización de los servicios de salud en el área geográfica bajo su responsabilidad.

4. Realiza el seguimiento y la evaluación, conjuntamente con los actores sociales, de las actividades establecidas en los planes, programas y proyectos en salud locales.
5. Coordina y ejecuta las acciones necesarias para evaluar el impacto de los planes, programas y proyectos en salud sobre el estado de salud de la población o sobre el comportamiento de sus determinantes, en el área de atracción, de acuerdo con la metodología, lineamientos y directrices emitidas por el nivel central.
6. Ejecuta en coordinación con los demás equipos del Área Rectora de Salud, las acciones necesarias para realizar la modulación del financiamiento y la armonización de la provisión de servicios de salud en el área de atracción.
7. Asesora técnicamente al Director de Área, otros actores sociales y a otras instancias que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
8. Participa en las comisiones que le delega la Dirección.
9. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública.
10. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo su responsabilidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
11. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo.
12. Autoevaluación de los procesos bajo su responsabilidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
13. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Procesos**

Este equipo ejecuta, con responsabilidad total o parcial, los siguientes procesos:

1. Planificación Estratégica de la Salud
2. Evaluación del Impacto de las Acciones en Salud

### **Dependencia Jerárquica**

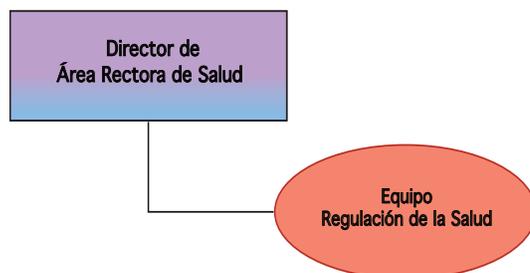
El Equipo de Formulación y Evaluación de Estrategias en Salud tiene dependencia jerárquica directa del Director de Área Rectora de Salud.

## Mecanismos de Coordinación

El Equipo Formulación y Evaluación de Estrategias en Salud utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Estandarización de conocimientos y habilidades: con este mecanismo se busca que este equipo cuente con personal capacitado y que sus procesos sean debidamente estandarizados e implementados.
2. Coordinación y sincronización de actividades: es necesario se dé una efectiva coordinación de las actividades con los actores sociales relacionados con las funciones de este equipo para que se efectúen de manera oportuna y se garantice la calidad del producto.
3. Supervisión directa: se pretende desarrollar en el personal el crecimiento de habilidades como liderazgo y compromiso, dada la supervisión que recibe este equipo, con el fin de lograr que se alcancen los objetivos y el producto del proceso.
4. Sistematización y normalización del trabajo y sistematización de productos-servicios: a través de este mecanismo se garantiza el uso de procedimientos uniformes, así como una norma coherente, lógica y alineada con los demás procesos de la institución. Además se busca garantizar la calidad y oportunidad de los productos que se entreguen a través de una definición clara de los mismos.
5. Sistematización de flujos de información, desarrollo de redes intra e inter organizacionales y desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional: se requiere garantizar información confiable, oportuna y útil, definiendo claramente los flujos, entradas y salidas de información por procesos y Unidades Organizativas, además promoviendo una adecuada gestión de la Unidad así como apropiadas relaciones con otros actores sociales, a partir de un sistema de información integral y moderno.
6. Desarrollo de modelos de vinculación: es necesario que los productos intermedios y finales que se generen sean validados y útiles ya que son insumos para el buen desempeño de otros procesos y servicios del Nivel Local.

## EQUIPO DE REGULACIÓN DE LA SALUD



El Equipo de Regulación de la Salud depende del Director del Área Rectora de Salud. Su objetivo consiste en asegurar que el componente local del proceso Regulación de la Salud, se ejecute de manera articulada, eficaz y con la calidad requerida. Es responsable de garantizar la calidad, seguridad, eficacia e inocuidad, según corresponda, de los bienes, servicios, actividades y conductas de interés o impacto sanitario, por medio del control del cumplimiento del marco normativo en salud en el área geográfica bajo su responsabilidad.

### Funciones Específicas del Equipo

Las funciones específicas del Equipo de Regulación de la Salud son las siguientes:

1. Identifica e informa las necesidades en materia de regulación de bienes, servicios, actividades y conductas, de interés o impacto sanitario existentes en el área geográfica bajo su responsabilidad.
2. Participa en la elaboración y ajuste del marco normativo que regula las actividades, conductas, bienes y servicios de interés o impacto sanitario.
3. Controla el cumplimiento de la normativa en materia de regulación de las actividades, conductas, bienes y servicios de interés o impacto sanitario.
4. Realiza las inspecciones en sitio cuando sea requerido para garantizar el cumplimiento con el marco normativo en salud, e informar a los involucrados el resultado de la inspección y las acciones correctivas requeridas.
5. Seguimiento y evaluación de la implementación de las acciones correctivas determinadas para atender las desviaciones en el cumplimiento del marco normativo en salud.
6. Involucra y sensibiliza a los responsables institucionales y actores sociales durante la ejecución de acciones de regulación de la salud, a través de la participación social inteligente, basada en los principios de transparencia, equidad, solidaridad y universalidad.

7. Garantiza la calidad de los servicios de salud en su área de atracción mediante la evaluación del cumplimiento de estándares definidos por la normativa que rige el ámbito.
8. Cumple con las competencias instrumentales que le sean asignadas.
9. Mantiene un inventario actualizado de bienes, servicios u otras actividades de interés sanitario sujetas a regulación.
10. Asesoría técnica al Director de Área, otros actores sociales y a otras instancias que lo requieran, en el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad.
11. Participa en las comisiones que le delega la Dirección.
12. Cumplimiento de los requerimientos de la administración pública.
13. Análisis de la situación interna y externa de los procesos bajo su responsabilidad, con el fin de identificar necesidades y determinar prioridades de abordaje.
14. Planificación de las acciones a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo.
15. Autoevaluación de los procesos bajo su responsabilidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora y, de ser necesario, determinar las acciones correctivas requeridas.
16. Ejecución de todas las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección.

### **Procesos**

Este equipo ejecuta, con responsabilidad total o parcial el proceso de Gestión de Regulación de la Salud

### **Dependencia Jerárquica**

El Equipo Regulación de la Salud tiene dependencia jerárquica directa del Director de Área Rectora de Salud.

### **Mecanismos de Coordinación**

El Equipo Regulación de la Salud utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras Unidades Organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Estandarización de conocimientos y habilidades: con este mecanismo se busca que

este equipo cuente con personal capacitado y que sus procesos de aporte técnico y movilización de actores sociales sean debidamente estandarizados e implementados.

2. Supervisión directa: se pretende desarrollar en el personal habilidades como liderazgo y compromiso, además de una cultura de evaluación y medición del impacto.
3. Sistematización y normalización del trabajo y sistematización de productos-servicios: a través de este mecanismo se garantiza el uso de procedimientos uniformes, así como una norma coherente, lógica y alineada con los demás procesos de la institución. Además se busca garantizar la calidad y oportunidad de los productos que se entreguen a través de una definición clara de los mismos.
4. Sistematización de flujos de información, desarrollo de redes intra e inter organizacionales y desarrollo de sistemas integrados de información intra e inter organizacional: Se requiere garantizar información confiable, oportuna y útil, definiendo claramente los flujos, entradas y salidas de información por procesos y Unidades Organizativas, además promoviendo una adecuada gestión de la Unidad así como apropiadas relaciones con otros actores sociales, a partir de un sistema de información integral y moderno.
5. Desarrollo de modelos de articulación y vinculación: es necesario que los productos intermedios y finales que se generen sean validados y útiles ya que son insumos para el buen desempeño de otros procesos y servicios del nivel local.

## CRÉDITOS

### COORDINACIÓN GENERAL

- **Dra. Daisy María Corrales Díaz, M.S.c.**  
Ministra de Salud
- **Dra. Ileana Herrera Gallegos**  
Directora General de Salud
- **Dr. Allan Varela Rodríguez.**  
Dirección General de Salud
- **M.S.c. Rosibel Vargas Gamboa**  
Directora, Dirección Desarrollo  
Estratégico Institucional

### COORDINACIÓN TÉCNICA

**Marcela Vives Blanco**

**Ricardo Ulate Carrazana**

**Javier Bermúdez Barboza**

**Cinthia Carmona Mendoza**

**Juan de Dios Jaime Rumoroso Solís**

### COLABORADORES

Maureen Arias Gutiérrez

Adrián Rojas Mata

Secretaría Técnica de Salud Mental

Dirección Asuntos Jurídicos

Unidad Asuntos Internacionales en Salud

Contraloría de Servicios

Dirección General de Auditoría

Unidad Gestión Integral de la Información

Dirección Desarrollo Estratégico  
Institucional

Dirección Atención al Cliente

Dirección Promoción de la Salud

Dirección Planificación Estratégica y  
Evaluación de las Acciones en Salud

Dirección Garantía al Acceso a Servicios  
de Salud

Dirección Vigilancia de la Salud

Dirección Productos de Interés Sanitario

Dirección Desarrollo Científico y  
Tecnológico en Salud

Dirección Protección del Ambiente  
Humano

División Administrativa

Dirección Desarrollo Humano

Dirección Financiera, Bienes y Servicios

Región Central Sur

Región Central Norte

Región Central Este

Región Occidente

Región Chorotega

Región Huetar Norte

Región Huetar Caribe

Región Brunca

Región Pacífico Central

### DISEÑO GRÁFICO

**Ana María González Reyes**

Producción Documental / Unidad de  
Mercadotecnia Institucional.

DISEÑO, DIAGRAMACION E IMPRESIÓN  
Producción Documental / Unidad de Mercadotecnia Institucional  
Ministerio de Salud  
San José, 2014

