



“Elaboración de procedimientos Administrativos y de Coordinación del CCSEM, de las Bases Operativas, de Ambulancias y la divulgación de los mismos con las Instituciones que pertenecen al SEM.”

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Consultoría:

**“Elaboración de procedimientos Administrativos y de Coordinación del CCSEM, de las Bases Operativas, de Ambulancias y la divulgación de los mismos con las Instituciones que pertenecen al SEM.”**

### **I. ANTECEDENTES**

#### **A. DEL PROYECTO**

La República de El Salvador y el Banco Mundial, el 30 de abril de 2012 suscribieron el Contrato de Préstamo No.8076-SV para la ejecución del Proyecto de Fortalecimiento del Sistema de Salud Pública, aprobado según Decreto Legislativo No. 201 de fecha 28 de noviembre de 2012 y publicado en el Diario Oficial No. 224, Tomo No. 397 de fecha 29 de noviembre de 2012.

El Proyecto de Fortalecimiento del Sistema de Salud Pública tiene como objetivos: (i) Ampliar la cobertura en los servicios de salud, brindar servicios de salud prioritarios con equidad y calidad a las poblaciones seleccionadas; y (ii) Fortalecer la capacidad de rectoría del MINSAL, para administrar funciones esenciales de salud pública, en la provisión de los servicios.

Para lograr estos objetivos, el proyecto está compuesto por tres componentes, según se describe a continuación:

#### **Componente 1: Ampliación de los Servicios de Salud y Programas Prioritarios**

Este componente tiene por objeto la expansión de Servicios y Programas Prioritarios de Salud y financiará los siguientes dos subcomponentes:

##### **Subcomponente 1.1 Fortalecimiento de Servicios y Programas Prioritarios de Salud**

Este componente está orientado a fortalecer la capacidad de la calidad y la prestación de servicios de salud prioritarios en el marco de las Redes Integrales e Integradas de Servicios de Salud - RISS a través de:

(a) La aplicación gradual de la estrategia de APS-I, que incluye la adquisición de equipo médico y la rehabilitación y el mantenimiento esencial requerido en las instalaciones, y



“Elaboración de procedimientos Administrativos y de Coordinación del CCSEM, de las Bases Operativas, de Ambulancias y la divulgación de los mismos con las Instituciones que pertenecen al SEM.”

---

(b) Mejorar la prestación de determinados programas prioritarios de salud pública, incluidos los de salud frente a la madre, la salud reproductiva y sexual, el embarazo en adolescente, la salud infantil, nutrición, control del dengue y la enfermedad renal crónica.

### **Subcomponente 1.2 Sistema Nacional de Emergencias Médicas**

Este subcomponente tiene como prioridad el apoyo a la implementación y aplicación del Sistema de Emergencias Médicas en 16 hospitales elegibles a través de cinco acciones claves que se detallan a continuación:

(a) Mejorar la coordinación entre el sistema hospitalario nacional y otras entidades, como MINSAL, ISSS, Ministerio de Defensa, la Policía Nacional Civil, FOSALUD, y cuerpos de socorro,

(b) Apoyar la instalación de un sistema de convocatoria nacional para situaciones de emergencia,

(c) Ampliar y mejorar el equipo de la sala de reanimación y la flota de ambulancias,

(d) Formar, capacitar y fortalecer el personal médico y paramédico en el manejo de emergencias médicas,

(e) Fortalecer la respuesta a emergencias médicas a nivel comunitario.

### **Componente 2: Fortalecimiento Institucional**

Este componente busca el fortalecimiento institucional del MINSAL y está conformado por tres subcomponentes, según se detalla a continuación:

#### **Subcomponente 2.1 Fortalecimiento de la capacidad de Administración y Supervisión del MINSAL**

Este subcomponente busca el fortalecimiento de la capacidad institucional y de gestión del MINSAL para realizar las funciones esenciales de salud pública a través de las siguientes acciones:

(a) Mejorar el Sistema Único de Información en Salud, SUIS.

(b) Apoyar la aplicación de una política farmacéutica nacional destinada a mejorar la calidad, la eficiencia y la seguridad en el acceso de uso racional de los medicamentos, así como la transparencia en la contratación, y



“Elaboración de procedimientos Administrativos y de Coordinación del CCSEM, de las Bases Operativas, de Ambulancias y la divulgación de los mismos con las Instituciones que pertenecen al SEM.”

---

(c) Apoyar las actividades del Instituto Nacional de Salud (incluida la formación de médicos y técnicos de laboratorio, la vigilancia, la generación de conocimiento y la investigación) y el Laboratorio Central; y

(d) Apoyar el desarrollo institucional del MINSAL.

### **Subcomponente 2.2 Plan de Respuesta a Emergencias de Salud Pública**

Este subcomponente será ejecutado mediante el desarrollo de las acciones siguientes:

(a) Desarrollo de un plan para dar respuesta a emergencias de salud pública más probables

(b) Implementación de dicho plan por medio del financiamiento de los gastos elegibles.

### **Componente 3: Gestión y Seguimiento del Proyecto**

Este componente busca apoyar la gestión administrativa del proyecto, mediante:

(a) El seguimiento de las actividades del Proyecto a través de revisiones técnicas externas y semestrales,

(b) Encuestas anuales en los establecimientos de salud para evaluar el logro de las metas de cobertura y los resultados,

(c) Evaluación de impacto,

(d) Apoyo a la Unidad Coordinadora del Proyecto – UCP en el desempeño de la gestión, seguimiento y actividades de supervisión del proyecto, incluyendo la capacitación y las auditorías financieras y

(e) Fortalecimiento de la Unidad de Adquisiciones y contrataciones Institucional - UACI y a la Unidad Financiera Institucional - UFI, como unidades que realizan actividades fiduciarias del Proyecto.

Dentro del componente uno del convenio de préstamo, se estableció una categoría de inversión para el fortalecimiento de los mecanismos de coordinación interinstitucional, en la cual se incluye la elaboración de procedimientos Administrativos y de Coordinación del CCSEM, de las Bases Operativas, de Ambulancias y la divulgación de los mismos con las Instituciones que pertenecen al SEM, a fin de fortalecer la organización del sistema.

## **B. DE LA CONSULTORÍA**

La Dirección de Emergencias Médicas es la responsable de atender a las personas en peligro de muerte o con alto riesgo de perder su condición de salud, bajo ese contexto el Sistema de Emergencias Médicas – SEM requiere de tener identificados y descritos los procesos necesarios para lograr su objetivo de “Salvar y enseñar a salvar vidas”.



“Elaboración de procedimientos Administrativos y de Coordinación del CCSEM, de las Bases Operativas, de Ambulancias y la divulgación de los mismos con las Instituciones que pertenecen al SEM.”

---

En tal sentido el Sistema de Emergencias Médicas requiere de un trabajo de coordinación que permita asignar los recursos en tiempo y forma ante cada situación de emergencia y/o catástrofe, minimizando el riesgo de duplicaciones de acciones y recursos que impactan en el gasto en salud del país. Éste es uno de los ejemplos tácitos en donde se evidencie la urgente necesidad de lograr la coordinación efectiva.

En el orden de áreas de gestión constituidas hasta la fecha, tenemos dos grandes áreas de atención directa: el Centro Coordinador y las Bases Operativas, ambas áreas demandan de que se describan los procesos que llevan como fin el saber de cómo se debe de proceder para la ansiada coordinación, que no es solamente la acción de transportar un paciente, implica además la atención médica en el sitio, el traslado del paciente en forma adecuada y la recepción del mismo en los hospitales o establecimientos de salud, acción esta última que requiere de un nivel de coordinación para que el paciente sea recibido en forma adecuada.

La otra área es la de las Bases Operativas en donde se ubican las ambulancias, Médicos, Técnicos en Emergencias Médicas – TEM, y Asistente en Emergencias Médicas – AEM, estos tres tipos de recursos deben de tener claridad de cuáles son sus objetivos y en algunos casos se debe de tener la estandarización de procedimientos para lograr dar con igualdad de capacidades la Atención Médica Pre Hospitalaria al paciente.

Estas acciones son las que tiene en sus procedimientos que ser descritos para estandarizar los procesos y lograr la unificación de criterios para saber cómo proceder en cada caso de atención.

Otra área muy importante es la de Capacitación que tienen como fin el de enseñar a salvar vidas, ante esa dimensión y teniendo la necesidad de desarrollar acción administrativa es que el SEM demanda que también se describan los procesos técnico administrativos y obtener el manual que defina como se deberá de actuar en cada uno de los procedimientos que el área de capacitación desarrolle. Una visión amplia y muy concreta es la de capacitar el Recurso Humano de Salud y la otra gran área es la de capacitar a la población en el orden de las Emergencias médicas.

Los manuales son herramientas fundamentales para la estandarización de los procesos técnico administrativos para un sistema que recién inaugurado y a un año de su funcionamiento deben de contar con estas herramientas administrativas para el buen desempeño del personal que labora en el mismo.

## **II. OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA**

### **Objetivo General**

- ✓ Fortalecer las capacidades técnico – operativas del SEM, a partir de la elaboración de los circuitos administrativos y operativos de funcionamiento del Sistema de Emergencias Médicas del MINSAL.



“Elaboración de procedimientos Administrativos y de Coordinación del CCSEM, de las Bases Operativas, de Ambulancias y la divulgación de los mismos con las Instituciones que pertenecen al SEM.”

---

- ✓ Elaboración de los documentos que describan los procedimientos o circuitos administrativos y operativos del SEM, dándolos a conocer a las instituciones integradas en el Sistema.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Elaborar unas propuestas de circuitos de funcionamiento del SEM en base a los procesos técnico – administrativos.
- ✓ Elaborar un manual de procedimientos para todos los niveles funcionales del SEM: Centro Coordinador del SEM - CCSEM, Bases Operativas del SEM – BOSEM, y área de Capacitaciones del SEM.
- ✓ Elaborar Plan de Comunicación de los procedimientos y/o circuitos administrativos y operativos para la Coordinación del CCSEM, de las Bases Operativas y Ambulancias
- ✓ Lograr que las entidades que componen el SEM conozcan y apliquen los procesos para la consecución de los objetivos de integrar los recursos sanitarios del país dentro de la estructura operativa del SEM.

### **III. ALCANCE DE LA CONSULTORÍA**

Esta consultoría deberá desarrollarse en el área metropolitana de San Salvador, ya que al momento es el área de influencia que tiene designada el SEM, esto implica que se deberán incluir Hospitales y Unidades Comunitarias de Salud Familiar – UCSF, de la Región Metropolitana, instituciones que pertenecen al SEM y que tiene beneficiarios en esta Región como el Seguro Social, Bienestar Magisterial, FOSALUD, Ministerio de la Defensa y el Hospital Militar, PNC – SE 911, Cuerpo de Bomberos Nacionales, Secretaría de la Vulnerabilidad, Cuerpos de Socorro, al menos los tres que al momento se adscriben al SEM, Cruz Roja Salvadoreña, Cruz Verde y Comandos de Salvamento. Todos estos funcionando en la Región Metropolitana con visión de ampliar en el futuro las acciones a Nivel de todo el país, con un enfoque de crecimiento en cobertura para el periodo de 5 años.

Las oficinas centrales del SEM serán el lugar donde se realizarán las principales reuniones de trabajo, considerando en algunas ocasiones la necesidad de desplazarse a oficinas de la zona Metropolitana de San Salvador, y a los municipios aledaños como Santa Tecla y Antiguo Cuscatlán.

El personal del SEM estará en la disposición de acudir a las reuniones que se convoquen para el logro de los objetivos de la presente consultoría, a los que se les solicitará su anuencia para el buen desarrollo del mismo, el consultor deberá de presentar en su plan de trabajo las reuniones mínimas necesarias, no implicando que se puedan realizar todas las



“Elaboración de procedimientos Administrativos y de Coordinación del CCSEM, de las Bases Operativas, de Ambulancias y la divulgación de los mismos con las Instituciones que pertenecen al SEM.”

---

que se requieran para que el consultor o la consultora obtenga toda la información necesaria.

El consultor deberá de indicar la necesidad de información u otros requerimientos que se demanden en este tipo de trabajos con tiempo suficiente para planificar la entrega de lo solicitado a la Dirección del SEM o la contraparte que la Dirección designe.

Las principales actividades a desarrollarse en el marco de la consultoría están:

1. Efectuar la revisión documental existente en el SEM
2. Realizar reuniones con todas las áreas involucradas en los procesos descritos, para ello deberá de informar con tiempo prudencial dichas reuniones para que el personal este a disposición del trabajo a realizar.
3. Desarrollar reuniones con las Direcciones, Presidencias o máximas autoridades de las instituciones involucradas al SEM, para ello deberán de dar con tiempo la programación de las reuniones de trabajo para solicitar el espacio a cada institución y que designen con tiempo el personal que designaran para dichas reuniones de trabajo.
4. Elaborar tres manuales de procesos y realizar la divulgación respectiva de los mismos, con visión de ser compartidas con las instituciones adscritas al SEM.

De ser necesario el consultor deberá de desplazarse por sus propios medios a las instituciones que consideren necesarias.

#### **IV. PRODUCTOS ESPERADOS**

Los productos esperados de la presente consultoría son:

1. Plan de trabajo y cronograma para el desarrollo de la consultoría
2. Manual de descripción de los Circuitos en base a procesos de funcionamiento del Centro Coordinador del , Sistema de Emergencias Médicas – CCSEM, que contenga al menos lo siguiente: **(i)** título del proceso, **(ii)** unidad responsable, **(iii)** dependencia jerárquica, **(iv)** descripción de las actividades, **(v)** responsable, **(vi)** tiempo de proceso,



“Elaboración de procedimientos Administrativos y de Coordinación del CCSEM, de las Bases Operativas, de Ambulancias y la divulgación de los mismos con las Instituciones que pertenecen al SEM.”

---

- (vii) recursos requeridos, (viii) niveles de coordinación, (ix) cursograma analítico, (x) entre otros.
3. Manual de descripción de procedimientos para el funcionamiento de las Bases Operativas – BOSEM, que contenga al menos lo siguiente: (i) título del proceso, (ii) unidad responsable, (iii) dependencia jerárquica, (iv) descripción de las actividades, (v) responsable, (vi) tiempo de proceso, (vii) recursos requeridos, (viii) niveles de coordinación, (ix) cursograma analítico, (x) entre otros.
  4. Manual de descripción de procesos para el funcionamiento del área de Capacitaciones del Sistema de Emergencias Médicas, que contenga al menos lo siguiente: (i) título del proceso, (ii) unidad responsable, (iii) dependencia jerárquica, (iv) descripción de las actividades, (v) responsable, (vi) tiempo de proceso, (vii) recursos requeridos, (viii) niveles de coordinación, (ix) cursograma analítico, (x) entre otros.
  5. Documento integrado conteniendo los tres manuales de procesos y el plan de divulgación ejecutado, este plan, deberá contener como mínimo lo siguiente: (i) desglose de actividades de divulgación, (ii) cronograma, (iii) listado de instancias o dependencias a quienes se les divulgó los manuales, (iv) responsable de la divulgación, (v) resultados de la divulgación, (vi) conclusiones, (vii) recomendaciones.

## V. PERFIL DEL CONSULTOR

El consultor(a) deberá de ser profesional en las ramas de las ciencias administrativas o carreras afines, de preferencia con Maestrías o estudios superiores que fortalezcan la especialidad de trabajar en el desarrollo de manuales de descripción de procedimientos, preferentemente con conocimientos del Sector Salud.

Deberá poseer amplia experiencia en la elaboración de manuales administrativos, de preferencia en la administración pública, mostrando competencias en el manejo de software de procesos, manejo de equipos de trabajo y calidad en la elaboración de documentos escritos.

## VI. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

El trabajo deberá desarrollarse en San Salvador, en las oficinas del Sistema de Emergencias Médicas, realizando las reuniones necesarias en las oficinas del SEM, pudiéndose



“Elaboración de procedimientos Administrativos y de Coordinación del CCSEM, de las Bases Operativas, de Ambulancias y la divulgación de los mismos con las Instituciones que pertenecen al SEM.”

---

desplazar a cualquier oficina que se estime necesaria ubicada en la Región metropolitana de San Salvador incluyendo Santa Tecla y Antiguo Cuscatlán.

El plazo de ejecución del trabajo será en un periodo de 4 meses posterior a la firma del contrato, periodo en el cual se hará la elaboración de documentos y la divulgación de los mismos en acompañamiento con personal responsable del SEM.

## **VII. COSTO Y FORMA DE PAGO**

El monto total de inversión será de \$20,000.00 provenientes del préstamo del Banco Mundial – CONVENIO DE PRESTAMO BIRF No. 8076 – SV, y se pagarán por producto de la siguiente manera:

**20%** del valor del contrato, previa presentación y aprobación del plan de trabajo para el desarrollo de la consultoría.

**40%** del valor del contrato, previa presentación y aprobación del Manual de Procesos del Centro Coordinador – CCSEM, Manual de Procesos de las Bases Operativas y Manual de Procesos del área de Capacitaciones.

**40%** del valor del contrato, previa presentación y aprobación del documento final integrado y del plan de divulgación de los mismos realizado.

Para cada pago de los productos de la consultoría, se requiere presentar en la Unidad Financiera Institucional, factura de consumidor final a nombre del “*MINSAL- Proyecto de Fortalecimiento del Sistema de Salud Pública, Convenio de Préstamo BIRF 8076-SV*”, especificando en el apartado de la descripción del servicio prestado, el concepto del pago (informe o producto presentado), número de contrato suscrito con el Ministerio de Salud, cifrado presupuestario, detalle del pago: honorarios devengados, menos retención de los impuestos de ley y líquido a pagar; además presentar el acta de aprobación del producto que ampara el pago respectivo debidamente firmada por el encargado de la administración, seguimiento y ejecución del contrato.

## **VIII. APOYO Y SUPERVISIÓN DE LA CONSULTORIA**

La supervisión y seguimiento del trabajo estará bajo la responsabilidad del SEM, quien deberá de facilitar al consultor la información que se considere apropiada para esta consultoría.



**“Elaboración de procedimientos Administrativos y de Coordinación del CCSEM, de las Bases Operativas, de Ambulancias y la divulgación de los mismos con las Instituciones que pertenecen al SEM.”**

---

La aprobación de los documentos surgidos de la presente consultoría estará bajo la responsabilidad de la Dirección del SEM con la asistencia técnica en el área de Procedimientos y Procesos, en el área médica por los dos jefes médicos, el Hospitalario y el Pre Hospitalario y la doctora Coordinadora del Plan Nacional de Capacitación; y finalmente los aspectos legales se contará con la abogada del SEM.

El consultor tendrá acceso a documentos que se facilitaran para el presente trabajo: documentos presentados en la consultoría dada por la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, 061 de Andalucía, España; documentos presentados en la consultoría dada por INGENIA, y que se estimen necesarios para conocer a grandes rasgos el SISEM; trabajos de Árbol de Problemas y Árbol de Objetivos, así como las PAO 2013, 2014, y 2015; documentos elaborados por las comisiones para la creación del SEM y que se consideren necesarias serán también puestas a disposición del desarrollo del presente trabajo, entre otros.

---