



## **Manual de Organización y Funciones Específico del Servicio de Telefonía**

<b>Elaborado por:</b>	Sra. Guadalupe Barra	Coordinadora Servicio de Telefonía	13/Junio/2014
<b>Revisado por:</b>	Ing. Silvia Cristina Gómez	Técnico de Planificación	24/Julio/2014
<b>Validado por:</b>	Lic. Elizabeth Medina Valdés	Jefe División Administrativa	23/Julio/2014
	Dr. Héctor Guillermo Lara Torres	Sub Director	10/Marzo/2015
<b>Autorizado por:</b>	Dr. Álvaro Hugo Salgado Roldán	Director	11/Marzo/2015



## **AUTORIDADES**

Dr. Álvaro Hugo Salgado Roldán  
Director

Dr. Héctor Guillermo Lara Torres  
Sub - Director

San Salvador, El Salvador  
2015



## FICHA CATALOGRÁFICA

Todos los derechos reservados. Está permitida la reproducción parcial o total de esta obra, siempre que se cite la fuente y que no sea para fines de lucro.

Es responsabilidad de los autores de este documento, tanto de su contenido como los cuadros, diagramas e imágenes.

La documentación oficial del Hospital Nacional de Niños “Benjamín Bloom”, puede ser consultada a través de: [www.hospitalbloom.gob.sv](http://www.hospitalbloom.gob.sv)

Documentos

1ª. Edición. 2015, 14 páginas

Edición y Distribución

Hospital Nacional de Niños “Benjamín Bloom”

Final 25 ave. Norte y Boulevard de Los Héroes, San Salvador.

Teléfono: 2225- 411462133-3100

Página oficial: [www.hospitalbloom.gob.sv](http://www.hospitalbloom.gob.sv)

Manual de Organización y Funciones Específico del **Servicio de Telefonía** del Hospital Nacional de Niños “Benjamín Bloom”

San Salvador, El Salvador, C.A.



## ÍNDICE

AUTORIDADES .....	2
FICHA CATALOGRÁFICA .....	3
ÍNDICE .....	4
OFICIALIZACION .....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
MARCO NORMATIVO LEGAL .....	7
<b>DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES</b>	
Antecedentes .....	9
Misión.....	11
Visión .....	11
Objetivo General .....	11
Objetivos Específicos .....	11
Función General.....	11
Funciones Específicas.....	12
Dependencia Jerárquica.....	12
Dependencias que la integran .....	12
Estructura Funcional.....	13
Relaciones Internas de Trabajo .....	13
Relaciones Externas de Trabajo.....	13
Vigencia .....	13
GLOSARIO.....	14



## OFICIALIZACION

Acuerdo N° 082

San Salvador, 11 de Marzo de 2015

A propuesta de la respectiva Dirección el Órgano Ejecutivo en el Ramo de Salud  
CONSIDERANDO:

I. Que el Artículo 120 del Reglamento General de Hospitales, establece que el Director del Hospital, debe emitir los manuales técnico administrativos necesarios para la organización y funciones, del mismo; y

II. Que en el Artículo 7 de las NTCIE del Hospital Nacional de Niños "Benjamín Bloom", se establece que el funcionamiento y el accionar de todo el personal del Hospital, deberá estar acorde a los lineamientos legales y administrativos establecidos en las leyes, así como en manuales específicos según el área de su competencia, para lo cual deben ser elaborados con el propósito de desarrollar las funciones de forma ágil y oportuna.

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

### **Manual de Organización y Funciones Específico del Servicio de Telefonía**

DIOS UNION LIBERTAD

Dr. Álvaro Hugo Salgado Roldán  
Director



## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Hospital Nacional de Niños “Benjamín Bloom”, a los Lineamientos Técnicos para la Elaboración y Publicación de Instrumentos Técnicos Jurídicos, emitidos por el Ministerio de Salud, y visualizando la necesidad de contar con una herramienta que contribuya a desarrollar las actividades en forma coordinada, la Dirección del Hospital Nacional de Niños “Benjamín Bloom” ha iniciado el proceso de actualización y desarrollo de su plataforma documental, y a continuación presenta el Manual de Organización y Funciones Específico del Servicio de Telefonía el cual es un instrumento técnico normativo que establece y describe la Visión, Misión y Objetivos, las Funciones Generales y Específicas, así como su Organigrama y las Relaciones de Autoridad, Dependencia, Coordinación y Comunicación.

Su elaboración ha sido posible gracias a la colaboración del Equipo Técnico de Trabajo del Servicio de Telefonía, con el propósito de mejorar el desempeño y contribuir a satisfacer la demanda de eficiencia en la utilización de los recursos, minimizar la duplicidad o superposición de competencias y funciones entre dependencias.

Todo esto dentro del marco referencial establecido en la Reforma de Salud, cuyo motor esencial es la implementación de las Redes Integrales e Integradas de Servicios de Salud (RIISS), Carta Iberoamericana de la Calidad y siguiendo lineamientos del MINSAL a manera de apoyar la implementación del Plan de Gobierno Nacional.



## MARCO NORMATIVO LEGAL

- Carta Iberoamericana de la Calidad
- Código de Salud (y sus reformas)
- Disposiciones Generales de Presupuestos
- Instructivo para Elaboración del PAO del HNNBB
- Ley de Acceso a la Información Pública
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública
- Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencia de los Empleados Públicos
- Ley de Competencia
- Ley de Creación del Escalafón para los Empleados del MSPAS
- Ley de Ética Gubernamental
- Ley de La Corte de Cuentas de la República
- Ley de Presupuesto (y sus reformas)
- Ley de prevención de Riesgos en los lugares de trabajo (2011)
- Ley de Transparencia de la Información
- Ley del Medio Ambiente
- Ley del Servicio Civil
- Ley Reguladora de la Garantía de Audiencia de los Empleados no comprendidos en la Carrera Administrativa
- Ley sobre el Enriquecimiento Ilícito de Funcionarios y Empleados Públicos
- Lineamientos Técnicos de Seguridad y Salud Ocupacional del MINSAL
- Manual de Organización y Funciones del HNNBB
- Manual Descriptivo de Clases del MINSAL
- Normas de Auditoría Gubernamental
- Plan Estratégico Institucional del HNNBB
- Plan Estratégico Institucional del MINSAL
- Política de Ahorro y Austeridad del Sector Público 2013
- Política Nacional de Calidad



## **MARCO NORMATIVO LEGAL**

- Política Nacional de Salud 2009-2014
- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas
- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del HNNBB
- Reglamento General de Hospitales del MSPAS
- Reglamento Interno de la Unidad y Departamentos de Recursos Humanos del MINSAL (y sus reformas)
- Y otras Leyes, Reglamentos, Lineamientos y Normativas vigentes





## DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES

### Antecedentes

El banquero estadounidense nacionalizado salvadoreño Benjamín Bloom, dono el 6 de Noviembre de 1928, un hospital para ser usado en asistencia pública a la niñez salvadoreña, el que luego llegó a constituirse en el primer hospital de niños de El Salvador, ubicado sobre la Calle Arce y 23 Av. Sur, local actualmente utilizado por el Hospital 1º de Mayo del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).

En 1957, debido a la creciente demanda de consultas médicas, espacio insuficiente y la necesidad de cubrir las exigencias de los avances de la pediatría, se iniciaron las pláticas entre la Fundación Bloom, Ministerio de Salud, Sociedad de Pediatría y Autoridades del hospital para la construcción de un nuevo edificio. El 21 de diciembre de 1970, se realiza la inauguración del moderno Hospital Benjamín Bloom, ubicado entre el Boulevard de los Héroes y 25º Avenida Norte y el traslado del antiguo hospital a la nueva sede se realizó el 31 de enero de 1971.

El 10 de octubre de 1986, un fuerte terremoto sacudió el país. El hospital fue uno de los edificios de San Salvador, que sufrió graves daños y por tal motivo se evacuó y trasladó a los pacientes a las instalaciones deportivas de un centro educativo aledaño, el Terciframen. Lugar donde se habilitaron instalaciones provisionales, que permanecieron por más de 6 años proporcionando la atención médica.

Luego de gestiones de la Dirección del hospital, el gobierno de Alemania, acompañado de Asociaciones, Fundaciones y organismos internacionales, tomaron la iniciativa de reconstruir el hospital, iniciando



## MARCO NORMATIVO LEGAL

### Antecedentes

la ayuda en 1987. Ese mismo año se iniciaron una serie de reuniones con expertos para trazar los planes arquitectónicos del nuevo hospital. El 10 de mayo de 1993, se inaugura la nueva torre Hospitalaria. Se incorporan nuevas especialidades y nuevos facultativos.

Desde la fundación del hospital, ha existido el Servicio de Telefonía, quien es el responsable de recibir y efectuar llamadastelefónicas.

En el año 2011, con iniciativa y coordinación del Departamento de Informática y con apoyo del MINSAL a través de fondos GOES, se concluyó el Proyecto de Telefonía, con el cual se logró la disminución de costos, modernizando y eficientizando el servicio de telefonía, a través de la adquisición de 2 plantas telefónicas digitales IP marca SIEMENS, 2 antenas inalámbricas, para comunicación entre la Torre y el Edificio Anexo, 50 aparatos telefónicos IP, 4 servidores E1 con capacidad para 800 líneas telefónicas, un Sistema de Seguridad Biométrico, cámaras de video y un dispositivo de almacenamiento (NAS), 3 switches administrables capa 3 e infraestructura de red.

Actualmente el Servicio de Telefonía está operando equipos con tecnología analógica y digital, manteniendo el flujo de llamadas que ingresan y salen de las diferentes dependencias del hospital, que permiten el funcionamiento del equipo, con el apoyo de los Departamentos de Informática y Mantenimiento.

El Servicio de Telefonía, está ubicado en el primer nivel de la torre y trabaja en turnos rotativos durante las 24 horas los 365 días del año.



DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES	
<b>Misión</b>	Somos el Servicio responsable de la comunicación inter e intra institucional que el Hospital requiere para apoyar la atención de la población pediátrica utilizando tecnología de punta, y desarrollando una gestión basada en valores que garantizan la satisfacción del usuario.
<b>Visión</b>	Convertirnos en un Servicio que desarrolle el enfoque a la calidad de atención, que cuente con los recursos necesarios para realizar en condiciones óptimas el desarrollo diversificado de la comunicación inter e intra institucional de forma eficiente, comprometidos con un sistema de valores que evidencie y garantice la satisfacción del usuario.
<b>Objetivo General</b>	Propiciar una comunicación inter e intra institucional oportuna y efectiva.
<b>Objetivos Específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proporcionar una intercomunicación oportuna, eficiente y amable a las solicitudes del usuario interno y externo.</li> <li>2. Orientar al público en general sobre la ubicación de las diferentes dependencias.</li> <li>3. Apoyar en las comunicaciones necesarias en situaciones de emergencia.</li> </ol>
<b>Función General</b>	Planificar, organizar, dirigir, coordinar, monitorear y evaluar los procesos y las funciones que permitan mantener el flujo de comunicación en el hospital y orientar al público en general sobre la ubicación de las diferentes dependencias.



DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES	
<b>Funciones Específicas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar oportunamente el servicio de telefonía con calidez, amabilidad y calidad.</li> <li>2. Controlar por medio de altavoz a personal del hospital.</li> <li>3. Registrar diariamente las llamadas a teléfonos celulares.</li> <li>4. Reportar cualquier falla que el equipo presente.</li> <li>5. Velar por el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad laboral.</li> <li>6. Actualizar y monitorear oportunamente los documentos institucionales correspondientes: Plan Anual Operativo, Valoración de Riesgos, Logros, Presupuesto, Manual de Organización y Funciones, Manual de Procesos, Plan de Trabajo y otros.</li> <li>7. Garantizarla plantilla de personal para cobertura del Servicio y necesidades emergentes.</li> <li>8. Monitorear el cumplimiento de leyes y normas vigentes, según corresponda.</li> <li>9. Mantener registros actualizados y veraces de Novedades surgidas en el turno.</li> <li>10. Cumplir de manera eficiente y oportuna las diferentes funciones y tareas que corresponden, en base a indicadores de resultado e impacto.</li> <li>11. Emitir mensualmente o cuando sea requerido, los informes estadísticos y otros.</li> </ol>
<b>Dependencia Jerárquica</b>	División Administrativa
<b>Dependencias que la integran</b>	No tiene dependencias



DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES	
<b>Estructura Funcional</b>	<pre> graph TD     A[Dirección] --- B[División Administrativa]     B --- C[Servicio de Telefonía]             </pre>
<b>Relaciones Internas de Trabajo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con todas las dependencias del hospital, para proveer los servicios de telefonía.</li> <li>2. Con la UACI, para el suministro de Insumos y materiales necesarios para su funcionamiento.</li> <li>3. Con la Unidad de Desarrollo Profesional, para coordinar las capacitaciones para el personal.</li> </ol>
<b>Relaciones Externas de Trabajo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con el MINSAL, para brindar la atención a las llamadas y transferencia de las mismas.</li> <li>2. Con la población en general, para brindar información, orientación y transferencia de llamadas.</li> </ol>
<b>Vigencia</b>	<p>El presente Manual de Organización y Funciones Específico del Servicio de Telefonía entrará en vigencia a partir del 11 de Marzo de 2015, fecha de aprobación del mismo por parte de los Titulares de este Hospital.</p>

