



Neumología y Medicina Familiar

HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGIA Y MEDICINA FAMILIAR “DR. JOSÉ ANTONIO SALDAÑA”

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES.

1ª. Versión.

Elaborado Por:

**Licda. Rosario Elizabeth Benítez.
Jefe de la Unidad de Servicios Generales.**

Los Planes de Renderos, Febrero 2017.

I. INTRODUCCION.

Un manual de Organización, tiene como propósito señalar las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos de una Organización para lograr su máxima eficiencia, señala las relaciones jerárquicas y funcionales así como la comunicación y los grados de responsabilidad de los funcionarios.

Es una herramienta que facilita la administración al orientar las líneas de autoridad y el conducto regular. Explica que debe realizar cada integrante de la organización.

Un manual de organización no es definitivo; va cambiando según el progreso de las técnicas administrativas y cambios del sistema de salud.

Las actividades desarrolladas en Servicios Generales son, por la naturaleza del servicio, muy diversas y se hace conveniente delimitar las actividades de cada integrante para lograr tener un elemento de apoyo para: efectuar las evaluaciones de desempeño de los funcionarios, dimensionar los recursos necesarios para lograr los objetivos propuestos, selección adecuada de nuevos funcionarios, etc.

Su difusión contribuye a mejorar el clima organizacional al tener cada integrante claro lo que se espera de su trabajo y cuáles son sus responsabilidades siendo esta claridad el punto de partida de una buena gestión de la unidad.

II. INDICE.

<u>CONTENIDO</u>	<u>Nº DE PA- GINA</u>
I. INTRODUCCION	2
II. INDICE	3
III. ANTECEDENTES	4
IV. MISION	5
V. VISION	5
VI. AMBITO DE APLICACION	5
IX. OBJETIVOS	6
X. AREAS QUE DEPENDEN DE LA UNIDAD DE SERV. GENERALES	6
XI. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	7
XII. DESCRIPCION Y FUNCIONES DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	7
XIII. DESCRIPCION DE LAS AREAS QUE CONFORMAN LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	9

III. ANTECEDENTES.

La Unidad de Servicios Generales, según antecedentes ha existido desde la creación del Hospital en el año de 1914, dedicándose en sus inicios

La necesidad de personal capacitado en sus áreas de trabajo dio lugar a que se formularan manuales que describieran el quehacer diario de su puesto de trabajo.

Con la implementación del Manual de Organización y Funciones, se posibilitó la práctica de control de personal, de políticas internas, de estructura funcional, de procedimientos y otras prácticas organizacionales de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada.

Los primeros manuales adolecían de defectos técnicos, pero sin duda, fueron de gran utilidad en el adiestramiento del personal. Con el transcurrir de los años los manuales se adaptaron para ser más técnicos, claros, concisos, y prácticos, y comenzaron a aplicarse a diversas funciones

IV. MISION.

Apoyar con los servicios auxiliares, cumpliendo con honestidad, eficacia y eficiencia las tareas y responsabilidades propias del departamento para colaborar con los servicios de calidad y calidez que el Hospital Nacional Saldaña debe brindar a la población en general.

V. VISION.

Hacer de la Unidad de Servicios Generales una dependencia de coordinación, supervisión y control de los servicios, donde la prestación de los mismos se lleve a cabo bajo los criterios de calidad, eficacia y efectividad, acorde con las exigencias que demanda el crecimiento y desarrollo de la institución.

VI. AMBITO DE APLICACIÓN.

El presente Manual de Organización y Funciones, es para conocimiento y aplicación obligatoria en todas las Dependencia de la Unidad de Servicios Generales, según la Estructura vigente, así como en sus diferentes niveles jerárquicos: Administrativo, operativo y de asesoramiento.

VII. OBJETIVOS.

VII.I General.

Proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requieran las dependencias en materia de transporte, comunicaciones, vigilancia, mensajería y coordinar las operaciones de las Jefaturas que dependan de la Unidad para mantener un ambiente de calidad a través de servicios de excelencia en las áreas.

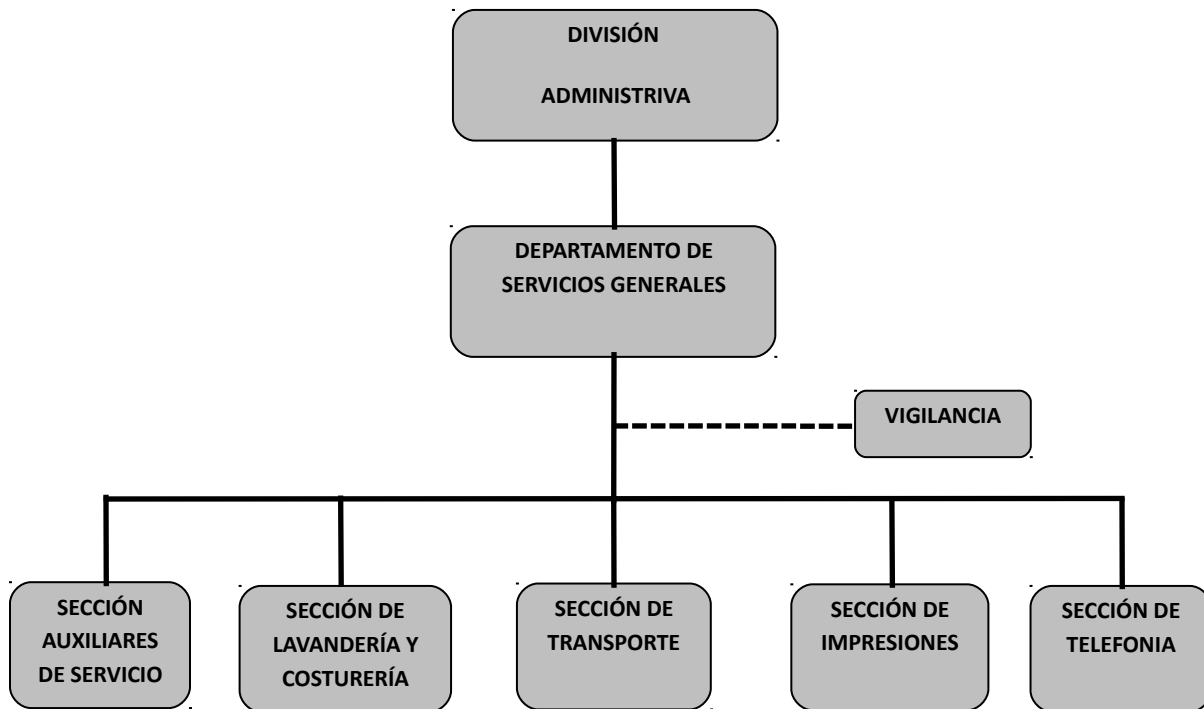
VII.II Específicos.

1. Desarrollar las actividades de transporte exigidas para el normal funcionamiento del establecimiento.
2. Coordinar el control y vigilancia dentro del establecimiento.
3. Velar por el correcto funcionamiento del sistema de comunicaciones.
4. Coordinar las actividades de lavandería para asegurar entregas y retiros oportunos.
5. Coordinar las actividades de aseo y mantenimiento de áreas verdes y saneamiento básico.

VIII. AREAS QUE DEPENDEN DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES.

1. Auxiliares de Servicio.
2. Lavandería y Costurería.
3. Transporte.
4. Impresiones.
5. Telefonía.
6. Vigilancia Privada.

IX. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.



X. DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES.

X.I IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

Nombre del cargo:

Jefe de Servicios generales

División a la que pertenece:

División Administrativa.

Línea de dependencia jerárquica:

Depende de la División administrativa del establecimiento.

X.II FUNCIONES.

Generales

Planificar, organizar, dirigir, ejecutar y evaluar las actividades de Servicios Generales: vigilancia, limpieza, telefonía, transporte, provisión de combustible, lavandería, costurería e impresiones, para contribuir con el adecuado funcionamiento de las instalaciones del establecimiento y sus alrededores, en beneficio de la salud de la población.

Específicas.

1. Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de actividades con cada sección de responsabilidad, velando porque se cumplan los objetivos y metas de la Institución.
2. Gestionar ante la administración, la compra de materiales e insumos para realizar las actividades de Servicios Generales. Revisar informes y reportes diarios de las secciones para dar soluciones ante problemas y necesidades.
3. Supervisar la distribución de salida de vehículos, estableciendo prioridades según solicitudes.
4. Supervisar que se cumpla con el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos, maquinaria y equipo de responsabilidad.
5. Supervisar el control de combustible, costos y recorrido de los vehículos de transporte.
6. Formular Normas Internas de aplicación para las áreas que conforman los Servicios Generales.
7. Elaborar términos de referencia a través de los instrumentos establecidos, para la adquisición de suministros y servicios, de ser necesario.
8. Supervisar los procesos de limpieza, desinfección de las instalaciones, decoración y mantenimiento de zonas verdes, con el fin de garantizar al usuario de los servicios de salud, el confort y la ausencia de elementos patógenos causantes de enfermedades.
9. Organizar, dirigir, controlar y ejecutar los planes de recuperación de los desechos sólidos, bajo lineamientos establecidos, proyectando en

los usuarios la disciplina del aprovechamiento de los desechos, contribuyendo plenamente con el medio ambiente.

10. Supervisar y controlar la reproducción de documentos impresos, para su uso en la prestación de los servicios de salud.
11. Supervisar y controlar los servicios de Lavandería y Costurería, a fin de garantizar las dotaciones adecuadas de ropa limpia necesaria en la atención de los pacientes.
12. Supervisar y controlar las comunicaciones telefónicas internas y externas, con el fin de que todas las actividades estén coordinadas para el bienestar de los usuarios.
13. Participar en comités de apoyo que la Institución solicite de acuerdo a su necesidad, con el fin de mejorar la calidad de atención al usuario.
14. Responder por escrito y oportunamente al Oficial de información, cuando le sea requerido proporcionar información correspondiente a su ámbito de acción.
15. Supervisar y controlar las asignaciones de actividades de los Servicios de Vigilancia Privada.
16. Administrador de Contrato de los diferentes Contratos de la Unidad.

XI. DESCRIPCION DE LAS AREAS QUE CONFORMAN LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES.

XI.I IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

Nombre del cargo:

Jefe de transporte y resguardo de combustible

División a la que pertenece:

División Administrativa.

Línea de dependencia jerárquica:

Depende de la Unidad de Servicios Generales del establecimiento.

FUNCIONES.

Generales

Planificar, organizar, dirigir y coordinar todas las actividades que se realizan en la Sección de Transportes, para controlar el uso de vehículos y combustible institucionales.

Específicas.

1. Coordinar actividades diarias de la Sección de Transporte, de un establecimiento de salud.
2. Elaborar plan de trabajo y planes de actividades diarias, según turnos establecidos institucionalmente, para garantizar la prestación de los servicios de transporte.
3. Participar en la elaboración del presupuesto anual del combustible para vehículos institucionales.
4. Coordinar transporte para desplazamiento de pacientes y usuarios, programando diariamente los vehículos de acuerdo a las solicitudes de transporte ingresadas.
5. Controlar el estado diario de vehículos como: aseo, revisión mecánica, revisión eléctrica, combustible, entre otros.
6. Controlar y autorizar a los motoristas la entrega de combustible para los vehículos asignados.
7. Presentar con oportunidad los informes administrativos- técnicos.
8. Elaborar trimestralmente el inventario de repuestos y herramientas necesarias para el mantenimiento óptimo de los vehículos.
9. Coordinar el cumplimiento del mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, velando por la actualización del registro de tipo de mantenimiento proporcionado. Responder por escrito y oportunamente al Oficial de información, cuando le sea requerido proporcionar información correspondiente a su ámbito de acción.

XI.II IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

Nombre del cargo:

Motorista I

División a la que pertenece:

División Administrativa.

Línea de dependencia jerárquica:

Jefe de transporte y resguardo de combustible

FUNCIONES.

Generales

Conducir vehículos automotores livianos para transporte de pacientes, personal, materiales y equipos a los diferentes destinos requeridos, contribuyendo con la prestación de servicios de salud de calidad a la población.

Específicas.

1. Conducir vehículos para el transporte de materiales, equipos y personal a diversos destinos.
2. Efectuar revisión y limpieza de la unidad de transporte.
3. Registrar adecuadamente el recorrido del vehículo y llevar control del combustible asignado.
4. Solicitar oportunamente el mantenimiento preventivo y correctivo de la unidad de transporte.
5. Reportar fallas del vehículo para su respectiva reparación.
6. Transportar pacientes a hospitales en horas diurnas y nocturnas.
7. Transportar a personas en el cumplimiento de reuniones oficiales de acuerdo a rutas establecidas.
8. Llevar registro de las actividades realizadas.

XI.III IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

Nombre del cargo:

Motorista II

División a la que pertenece:
División Administrativa.

Línea de dependencia jerárquica:
Depende del Jefe de transporte y resguardo de combustible

FUNCIONES.

Generales

Conducir vehículos automotores pesados como camiones y otros, para transporte de pacientes, personal, materiales y equipos a los diferentes destinos requeridos, contribuyendo con la prestación de servicios de salud de calidad a la población.

Específicas.

1. Conducir vehículos para el transporte de materiales, equipos, pacientes y personal a diversos destinos.
2. Efectuar revisión y limpieza de la unidad de transporte.
3. Registrar adecuadamente el recorrido del vehículo y llevar control del combustible asignado.
4. Solicitar oportunamente el mantenimiento preventivo y correctivo de la unidad de transporte.
5. Reportar fallas del vehículo para su respectiva reparación.
6. Transportar pacientes a hospitales en horas diurnas y nocturnas.
7. Transportar a personas en el cumplimiento de reuniones oficiales de acuerdo a rutas establecidas.
8. Llevar registro de las actividades realizadas.

XI.IV IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

Nombre del cargo:
Telefonista conmutador.

División a la que pertenece:
División Administrativa.

Línea de dependencia jerárquica:
Depende de la Unidad de Servicios Generales del establecimiento.

FUNCIONES.

Generales

Operar el conmutador y equipo de radio-comunicación, atendiendo llamadas externas e internas y transfiriéndolas a los distintos departamentos o servicios de la Institución.

Específicas.

1. Emitir y recibir llamadas telefónicas y de radio-comunicación, transfiriéndolas a los distintos departamentos o servicios según demanda.
2. Elaborar y entregar de forma mensual, el reporte de llamadas telefónicas, emitidas y recibidas.
3. Velar por el cuidado y limpieza del equipo.
4. Reportar cualquier falla del equipo para su reparación inmediata.
5. Realizar turnos de acuerdo a los planes de horarios de trabajo, para brindar el servicio de telefonía con calidad, a los usuarios internos y externos.

XI.V IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

Nombre del cargo:

Mensajero

División a la que pertenece:

División Administrativa.

Línea de dependencia jerárquica:

Depende de la Unidad de Servicios Generales del establecimiento.

FUNCIONES.

Generales

Ejecutar labores de trámites de mensajería interna y externa del área bajo responsabilidad (retiro y distribución de valores, correspondencia y documentos varios), realizando las diligencias con oportunidad, a fin de evitar atrasos en las operaciones que se realizan, para contribuir con el logro de objetivos y metas institucionales.

Específicas.

1. Tramitar correspondencia y documentos varios dentro y fuera de la Institución.
2. Retirar valores, artículos o productos adquiridos por la Institución, en dependencias públicas y privadas.
3. Colaborar en labores sencillas de oficina, en el área de su competencia.
4. Llevar registro de las actividades realizadas.
5. Presentar informes con oportunidad a la jefatura inmediata.
6. Conducir motocicletas o vehículo de transporte liviano para realización de trámites, si le fuera asignado, velando por la limpieza y el mantenimiento preventivo y correctivo de la unidad de transporte.

XI.VI IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

Nombre del cargo:

Encargado de impresiones y reproducciones

División a la que pertenece:
División Administrativa.

Línea de dependencia jerárquica:
Depende de la Unidad de Servicios Generales del establecimiento.

FUNCIONES.

Generales

Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la Sección, ejecutando labores variadas de reproducción e impresión de documentos, para abastecer todas las áreas que requieren de papelería adecuada, para el desarrollo de procesos y procedimientos.

Específicas.

1. Planificar, organizar, dirigir y controlar actividades de la Sección.
2. Llevar el control de existencias de insumos de la Sección.
3. Proporcionar la información necesaria que requiere el Sistema de Información Gerencial, en lo relativo a las actividades de su Sección.
4. Elaborar trabajos de imprenta mediante el uso de máquinas tales como prensas litográficas, cortadoras y equipo de encuadernación según planificación previa.
5. Velar porque la impresión se realice en forma correcta.
6. Elaborar originales, negativos y planchas.
7. Cortar papelería.
8. Elaborar bolsas radiológicas de diferentes tamaños.
9. Reportar cualquier falla del equipo al jefe inmediato superior.
10. Llevar control de producción de insumos utilizados.

11. Vigilar por el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y maquinaria.
12. Compaginar, engrapar, encolar y empastar folletos y otras publicaciones de la Institución.
13. Sacar fotocopias de documentos.
14. Responder por escrito y oportunamente al Oficial de información, cuando le sea requerido proporcionar información correspondiente a su ámbito de acción.

XI.VIII IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

Nombre del cargo:

Auxiliar de impresiones y reproducciones

División a la que pertenece:

División Administrativa.

Línea de dependencia jerárquica:

Depende de la Unidad de Servicios Generales del establecimiento.

FUNCIONES.

Generales

Ejecutar labores variadas de reproducción, encuadernados e impresión de documentos, para abastecer todas las áreas que requieren de papelería adecuada, para el desarrollo de procesos y procedimientos.

Específicas.

1. Elaborar trabajos de imprenta mediante el uso de máquinas tales como: prensas litográficas, guillotinas y equipo de encuadernación.
2. Realizar los trabajos de impresión realizando el ajuste de maquinaria, preparación de tintas, regulación de presión, preparar y colocar papel según técnicas, efectuar pruebas necesarias.

3. Efectuar trabajos de encuadernación de diferentes modalidades.
4. Operar de forma adecuada las guillotinas para cortar papel, cartulina, cartón y otros materiales usados en los trabajos.
5. Realizar limpieza, ajuste y lubricación de las máquinas bajo su responsabilidad, así también, solicitar con oportunidad el mantenimiento preventivo y/o correctivo de las mismas, velando por el buen funcionamiento del equipo que utiliza.
6. Realizar fotocopiado de documentos con calidad y oportunidad.
7. Realizar el empastado de folletos y otros documentos de la Institución, mediante las actividades de compaginar, engrapar, encolar, de acuerdo a procedimiento establecido.
8. Efectuar otras actividades de su competencia que le sean delegadas por su jefatura inmediata.

XII. RELACIONES DE TRABAJO.

XII.I Internas

Con: Con las Autoridades del hospital, con los diferentes Departamentos, Servicios o unidades, asimismo, con miembros del equipo de salud, enfermeras supervisoras, enfermeras clínicas y Jefes Unidades de apoyo, funcionarios en general.

Para: Agilizar los diferentes procesos y actividades, relacionadas con la Unidad.

XII.II Externas.

Con: Instituciones Gubernamentales y Privadas.

Para: Gestionar la conciliación de las diferentes actividades y servicios, ya sean estas de uso interno y externo.

XIII. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN.

El presente Manual podrá ser revisado y actualizado por la autoridad competente, de forma periódica, de preferencia cada tres años, o cuando se amerite para que esté acorde los cambios orgánicos internos.

XIV. VIGENCIA.

El presente Manual entrará en vigencia, el día de la firma por la titular del Hospital. Comuníquese.



DR. RAUL ROBERTO CASTILLO DURAN

DIRECTOR HOSPITAL SALDAÑA