



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA CON FUNCIONES POR ÁREA
DE GESTIÓN

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

Contenido

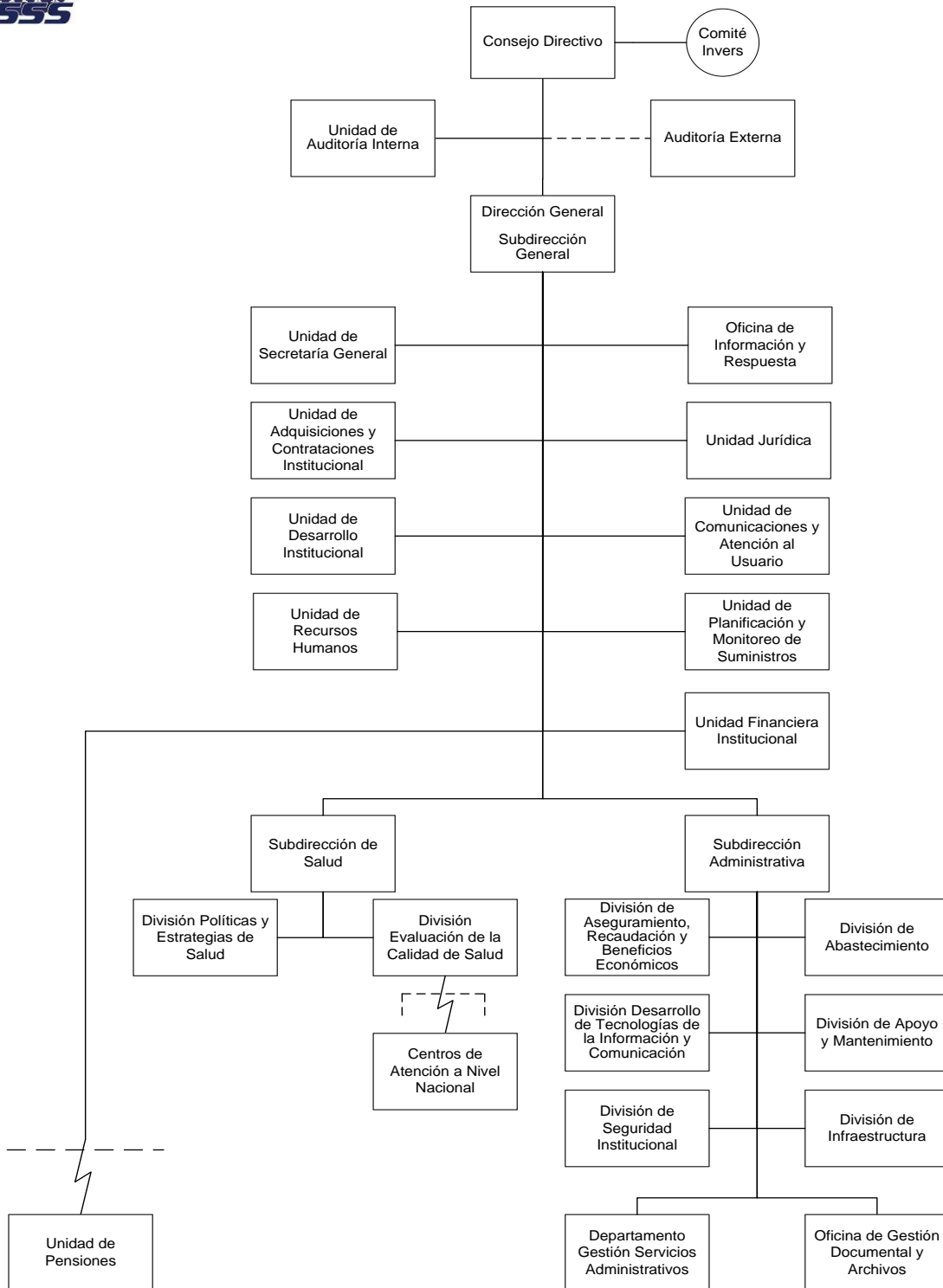
I.	ESTRUCTURA GENERAL DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	2
II.	FUNCIÓN PRINCIPAL DE CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS QUE CONFORMAN LA ORGANIZACIÓN DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	3
1.	DIRECCIÓN GENERAL.....	3
1.1.	UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	3
1.2.	UNIDAD DE SECRETARÍA GENERAL.....	4
1.3.	UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL	5
1.4.	UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y MONITOREO DE SUMINISTROS	6
1.5.	UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	6
1.6.	UNIDAD JURÍDICA	7
1.7.	UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL.....	8
1.8.	UNIDAD DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO.....	9
1.9.	UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS.....	10
1.10.	OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA.....	11
2.	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	12
2.1.	DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS.....	13
2.2.	DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA	14
2.3.	DIVISIÓN DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	14
2.4.	DIVISIÓN DE APOYO Y MANTENIMIENTO	16
2.5.	DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO	17
2.6.	DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL.....	18
2.7.	GESTIÓN SERVICIOS DE APOYO ADMINISTRATIVO	18
2.8.	OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS	19
3.	SUBDIRECCIÓN DE SALUD	19
3.1.	DIVISIÓN GESTIÓN POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SALUD	20
3.2.	DIVISIÓN EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SALUD	20

I. ESTRUCTURA GENERAL DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

Se detalla a continuación, el Organigrama General del ISSS, el cual muestra las áreas de gestión con relación directa de la Administración Superior, así como objetivo general de cada área de acuerdo a los Manuales de Organización vigentes.



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
ORGANIGRAMA GENERAL**



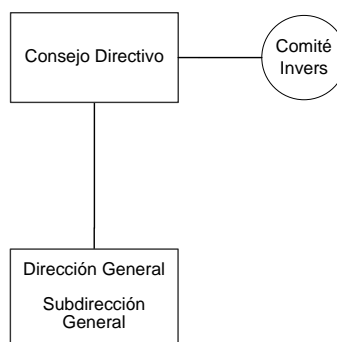
II. FUNCIÓN PRINCIPAL DE CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS QUE CONFORMAN LA ORGANIZACIÓN DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

1. DIRECCIÓN GENERAL

Coordinar las acciones institucionales que conlleven a mejoras en el funcionamiento del ISSS y extensiones del seguro en sus diferentes aspectos, a fin de garantizar un servicio óptimo a los derechohabientes.



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
ORGANIGRAMA GENERAL**



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2015 – 0458.ABR.

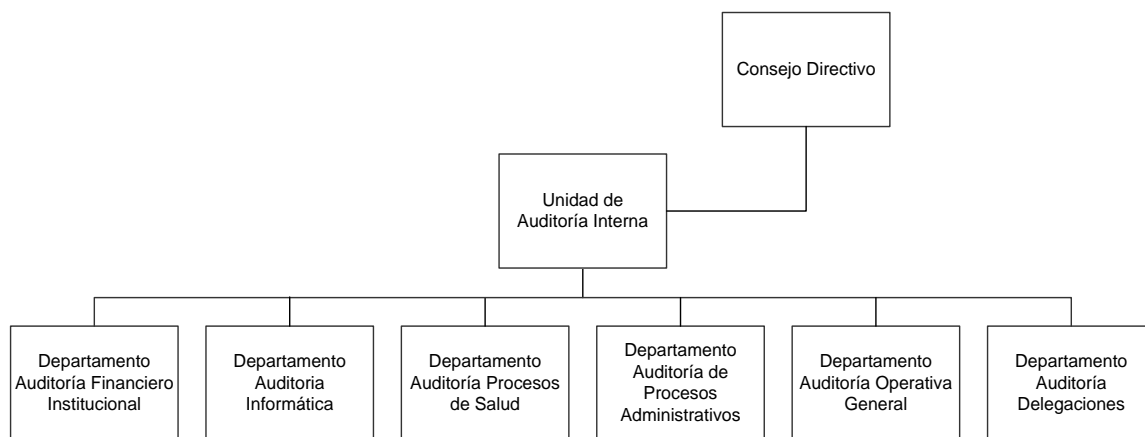
Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

1.1. UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

Garantizar el uso adecuado de los recursos asignados a cada dependencia, por medio de la evaluación del grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas financieros y administrativos y de los procedimientos de control interno establecidos; así como el verificar el cumplimiento de normativas y protocolos aplicables al área de salud, las cuales contribuyen a darle un mejor servicio al derechohabiente.¹



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2007 – 0824. JUL.

Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

¹ Manual de Organización Unidad de Auditoría Interna. Julio 2007

- **Departamento de Auditoría Financiero Institucional**
 Garantizar el uso adecuado de los recursos asignados a cada dependencia para que ésta funcione con el máximo de eficiencia, de acuerdo con las políticas establecidas por las Autoridades Superiores y demás disposiciones internas y externas de naturaleza legal que afecten al ISSS, sugiriendo controles internos que permitan una evaluación adecuada a los resultados.

- **Departamento Auditoría Informática**
 Evaluar la suficiencia de las medidas de control adoptadas por el Instituto, para salvaguardar los recursos informáticos y disminuir la posibilidad de riesgos y fraudes en la información que se genera; a fin de que sea confiable y útil para la correcta y oportuna toma de decisiones.

- **Departamento Auditoría Procesos de Salud**
 Evaluar expedientes de pacientes para valorar el acto médico así como los servicios de apoyo concurrentes para realizarlo, basándose para ello en las normas, reglamentos, leyes y lineamientos que regulan dicha prestación; a fin de garantizar a los derechohabientes que reciban el mejor cuidado que la medicina mundial considera adecuada.

- **Departamento Auditoría Procesos Administrativos**
 Evaluar el control interno y ciclos operativos en las áreas de Pensiones (Régimen de Salud), Subsidios, Recursos Humanos, Mantenimiento, Transporte e Infraestructura; con la finalidad de determinar el grado de cumplimiento, eficiencia de los sistemas de operación administrativa e información y procedimientos de control interno incorporados, establecer la confiabilidad de los registros, analizar los resultados y eficiencia de las operaciones, así como también comunicar a las autoridades superiores de la Institución, resultados y recomendaciones para la toma de decisiones.

- **Departamento Auditoría Operativa General**
 Evaluar los controles internos y ciclos operativos institucionales del área central para determinar grado de cumplimiento, eficiencia y eficacia en la administración de los recursos y verificar la confiabilidad de los registros; así mismo comunicar los resultados y las respectivas recomendaciones a las autoridades superiores para la toma de decisiones.

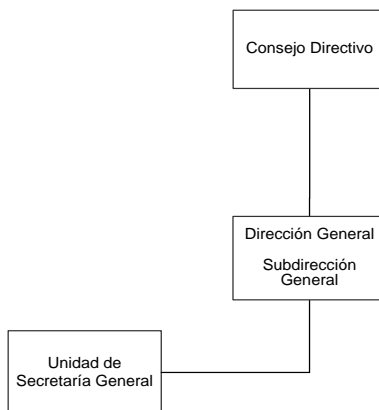
- **Departamento Auditoría Delegaciones**
 Comprobar mediante inspecciones en las Sucursales Administrativas, Hospitales Regionales, Unidades Médicas, Clínicas Comunes y Empresariales que conforman la Zona Occidental y Oriental, que las operaciones se realicen de acuerdo a las disposiciones legales, administrativas y procedimientos establecidos.

1.2. UNIDAD DE SECRETARÍA GENERAL

Brindar asesoría y apoyo técnico a la Dirección General en la coordinación de reuniones del Consejo Directivo y registrar las acciones y disposiciones emanadas de las autoridades superiores para su distribución oportuna y control correspondiente².



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
 UNIDAD DE SECRETARÍA GENERAL



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2002 – 1353.OCT.

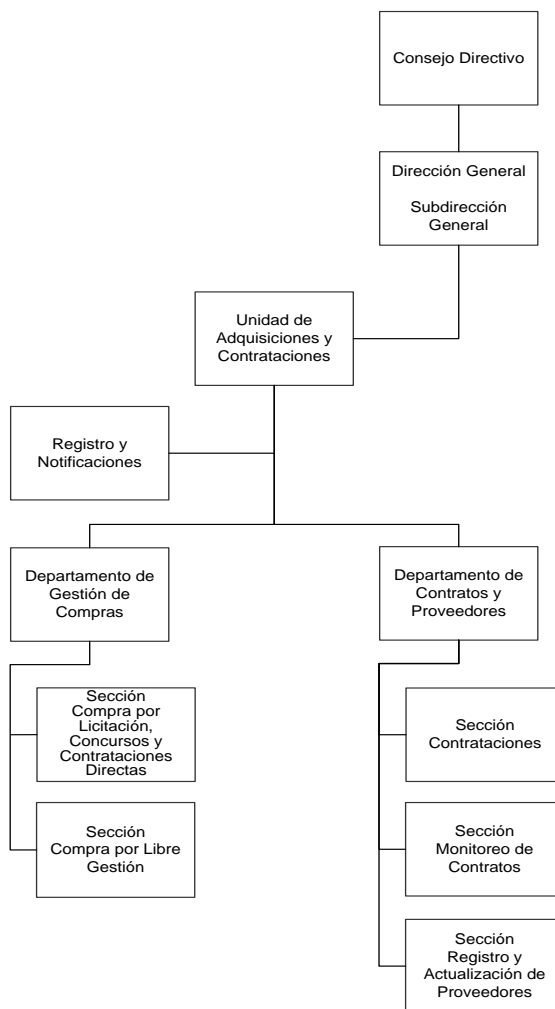
Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

1.3. UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL

Efectuar las adquisiciones y contrataciones de bienes, obras y servicios requeridos para el funcionamiento del ISSS, de acuerdo a la LACAP y su Reglamento, las Políticas y Lineamientos de la UNAC, así como de otras leyes relacionadas y lineamientos de las autoridades superiores; a fin de cubrir con oportunidad y calidad los requerimientos de las dependencias del Instituto a nivel nacional³.



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES**



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2012-1216.SEP

Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

- Departamento de Gestión de Compras**
 Gestionar y dar seguimiento a las compras de medicamentos, servicios, equipos, insumos en general y material médico quirúrgico.
- Departamento de Contratos y Proveedores**
 Registrar la información legalmente obligatoria sobre los contratistas y ofertantes, así como, monitorear y registrar los incumplimientos contractuales reportados por los Administradores de Contrato, a efecto de posibilitar el cumplimiento a las obligaciones contenidas en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública por parte de las autoridades y funcionarios del Instituto.

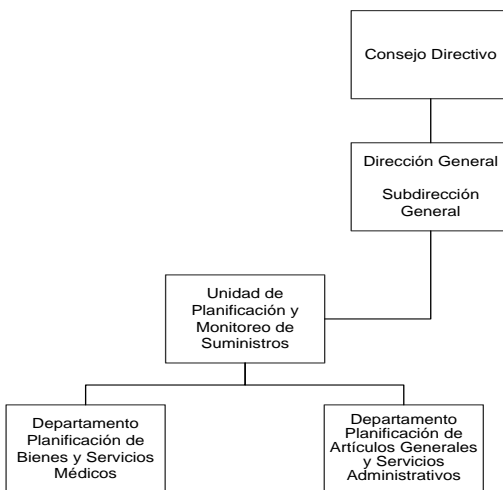
³ Manual de Organización Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional. Marzo 2014.

1.4. UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y MONITOREO DE SUMINISTROS

Planificar en conjunto con los centros de atención y las diferentes dependencias institucionales sus necesidades de bienes y servicios, realizando posteriormente el monitoreo a la efectividad de la planificación de necesidades, para establecer acciones de reaprovisionamiento, si es necesario; a fin de evitar el desabastecimiento a nivel institucional⁴.



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y MONITOREO DE SUMINISTROS**



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2012-1216.SEP

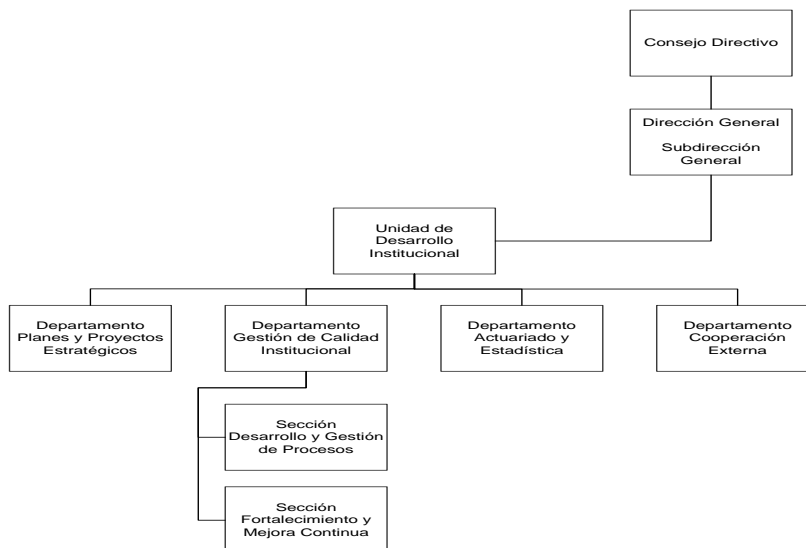
Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

1.5. UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Promover, fortalecer y dinamizar los cambios y estrategias que permitan la ordenada transformación y modernización del ISSS en forma coherente con la Visión, Misión y Políticas institucionales, que posibilite optimizar la satisfacción de los clientes en forma eficiente y eficaz, generando información oportuna para la toma de decisiones⁵.



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2012-1216.SEP

Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

4 Manual de Organización Unidad de Planificación y Monitoreo de Suministros.

5 Manual de Organización Unidad de Desarrollo Institucional. Diciembre 2012

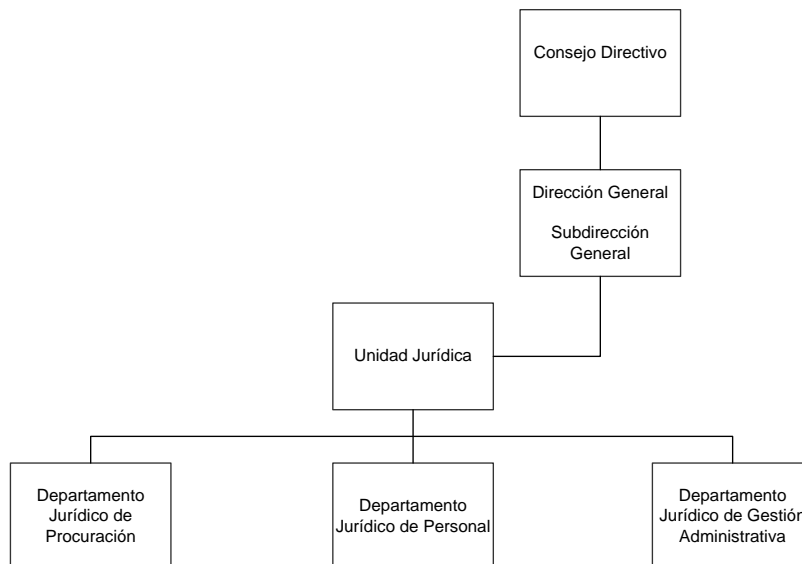
- Departamento Planes y Proyectos Estratégicos**
 Coordinar y conducir el proceso de planificación y evaluación institucional, basado en políticas, estrategias y objetivos institucionales, de conformidad con las disposiciones legales pertinentes, a través de la formulación y evaluación del Plan Estratégico Quinquenal, Plan Anual de Trabajo y Proyectos de inversión y funcionamiento institucional; así como la formulación de programas y estudios de factibilidad de pre-inversión y el monitoreo de la inversión y pre-inversión institucional orientados a mejorar los servicios y en beneficio de la población derechohabiente.
- Departamento Gestión de Calidad Institucional**
 Coordinar, administrar y dar seguimiento al funcionamiento de procesos institucionales, estructuras organizativas, así como el desarrollo de propuestas y proyectos de mejora orientados al fortalecimiento y gestión en la Institución.
- Departamento Actuario y Estadística**
 Proporcionar la información estadística estratégica, gerencial y actuarial, que permita obtener una visión objetiva del funcionamiento y evolución del Instituto, la evaluación de la gestión de sus procesos y la elaboración de las provisiones financiero actuariales y de prestaciones necesarias para la planeación estratégica de su desarrollo.
- Departamento Cooperación Externa**
 Organizar, ejecutar, evaluar la formulación, negociación y concertación de convenios y acuerdos de cooperación externa, nacional e internacional con organismos públicos y privados, en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores para lograr el apoyo a los programas y proyectos del Instituto, así como la obtención de los recursos externos destinados a proyectos de inversión física, técnica y formación de capital humano, asegurando que los proyectos ejecutados con fondos de la cooperación externa (reembolsable y no-reembolsable) estén alineados y armonizados con los objetivos y metas institucionales, el plan de nación y con las necesidades de desarrollo de nuestro país.

1.6. UNIDAD JURÍDICA

Asesorar al nivel superior de la Institución en aspectos legales y emisión de dictámenes jurídicos, cuando sean requeridos, a fin de sustentar legalmente las decisiones que se tomen⁶.



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
 UNIDAD JURÍDICA**



Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

Acuerdo de Consejo Directivo N° 2012-1216.SEP

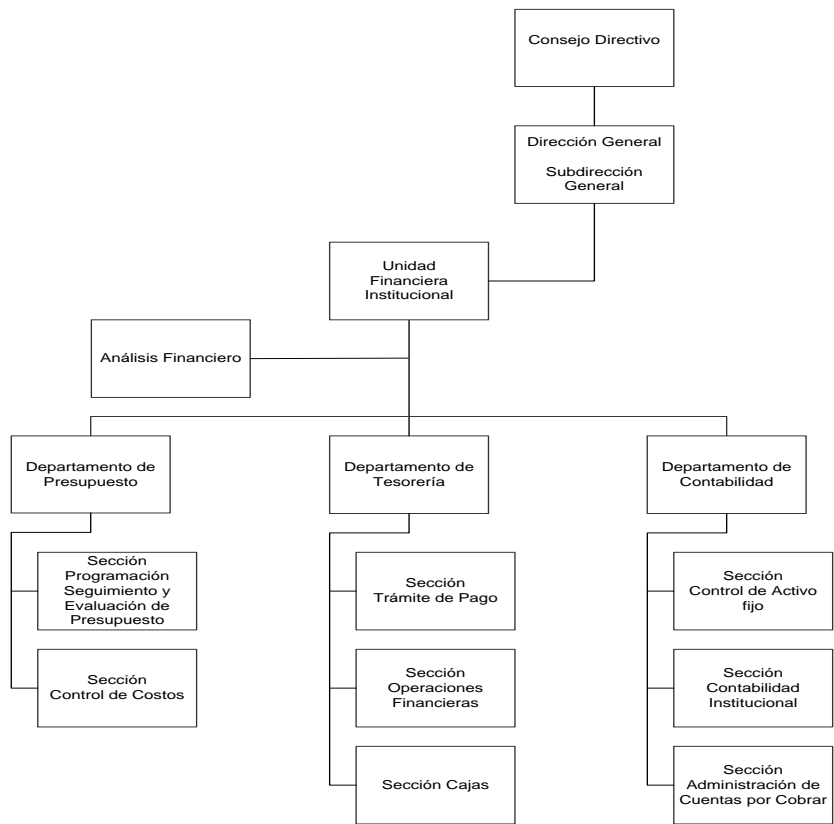
- Departamento Jurídico de Procuración**
 Representar en juicios, gestiones, y/o diligencias, los derechos e intereses del ISSS, procurando en todo tiempo la defensa de los mismos; así como asesorar a todos los niveles jerárquicos de la Institución en aspectos legales de normativas internas y emisión de dictámenes jurídicos, cuando sean requeridos, a fin de que las decisiones que se tomen sean conforme al Ordenamiento Jurídico; excepto en los aspectos relacionados con las compras institucionales y las situaciones laborales entre el ISSS y sus trabajadores a nivel administrativo.
- Departamento Jurídico de Personal**
 Representar al ISSS en trámites, gestiones, y/o diligencias relacionadas con los derechos e intereses del Instituto en las relaciones laborales con sus trabajadores; así como asesorar a todos los niveles jerárquicos de la Institución en aspectos legales de normativas internas y externas relacionadas con el personal del Instituto, y emitir dictámenes u opiniones jurídicas, cuando sean requeridas, a fin de que las decisiones que se tomen sean conformes a nuestro Ordenamiento Jurídico, guardando el respeto de los derechos laborales de los trabajadores.
- Departamento Gestión Administrativa**
 Atender todos los asuntos legales relacionados con el quehacer administrativo del ISSS, así como emitir dictámenes y opiniones jurídicas que fueran requeridos en materia de Derecho Administrativo, siempre que no impliquen contención, a fin de que las decisiones que se tomen sean conformes a nuestro Ordenamiento Jurídico.

1.7. UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL

Establecer los mecanismos de coordinación entre las áreas de Presupuesto, Tesorería, Contabilidad y Análisis Financiero; por medio de la aplicación del proceso administrativo financiero; a fin de realizar una gestión financiera institucional efectiva acorde al marco legal vigente⁷.



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
 UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL**



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2009 – 1275.OCT.

Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

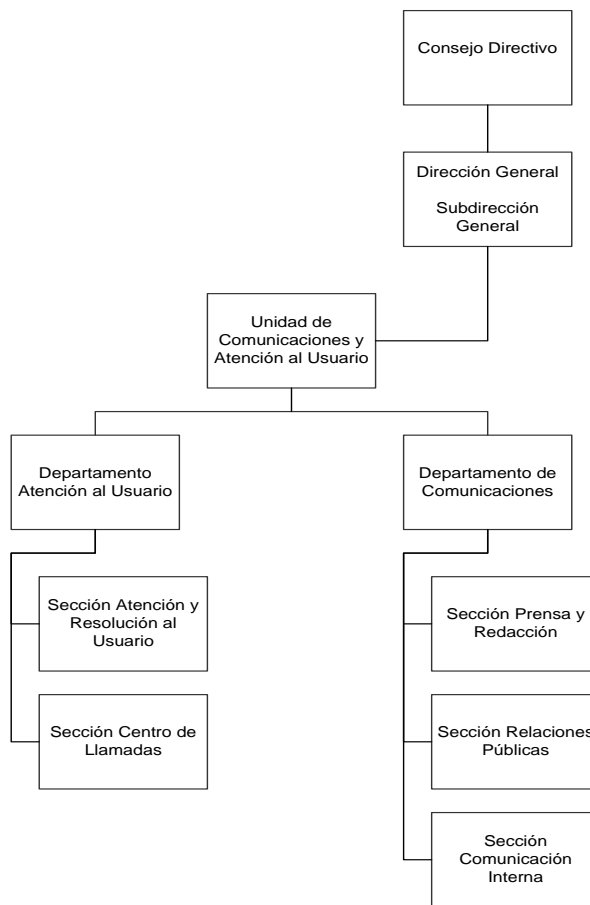
- **Análisis Financiero**
Establecer los análisis económico-financieros y de inversión del Instituto a través de la utilización de herramientas técnicas y administrativas a fin de asesorar a los niveles superiores en la toma de decisiones.
- **Departamento de Presupuesto**
Mantener el equilibrio presupuestario supervisando y vigilando el uso racional de los recursos asignados a la organización, a fin de que los ingresos puedan cubrir las erogaciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos, metas y proyectos contemplados en el Plan Anual de Trabajo.
- **Departamento de Tesorería**
Garantizar la liquidez, rentabilidad y seguridad mediante una adecuada administración de las inversiones, para mantener un equilibrio entre ingresos y gastos del ISSS.
- **Departamento de Contabilidad**
Garantizar la elaboración y aprobación de los Estados Financieros del ISSS, a través de una adecuada coordinación de la gestión contable a fin de facilitar la toma de decisiones institucional.

1.8. UNIDAD DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

Ser el enlace con la sociedad para canalizar sus necesidades de información, a manera que la ciudadanía conozca de primera mano la información que se deriva de la gestión institucional, contribuyendo con ello al fortalecimiento del Instituto⁸.



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO**



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2015 – 0458.ABR.

Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

- **Departamento de Atención al Usuario**

Canalizar y gestionar las opiniones y consultas recibidas de los usuarios, así como dar a conocer oportunidades de mejora detectadas en los servicios que brindan las dependencias del ISSS, a través del monitoreo periódico, de tal manera que éstos sirvan de insumo para la toma de decisiones a nivel gerencial.

- **Sección Atención y Resolución al Usuario**

Evaluar la satisfacción del usuario, y apoyar en forma oportuna la resolución de quejas, denuncias y reclamos en los centros de atención y áreas involucradas, proponiendo estrategias que mejoren la atención al Derechohabiente.

- **Sección Centro de Llamadas**

Brindar, recibir y gestionar información solicitada por los usuarios (internos y externos), a través de la atención telefónica, en función de mejorar la comunicación entre los Derechohabientes y las diferentes dependencias a nivel institucional.

- **Departamento de Comunicaciones**

Fortalecer las actividades de prensa y comunicaciones en forma eficiente y oportuna, a través de la gestión para el desarrollo y organización de eventos informativos, manteniendo comunicación con los usuarios internos y externos del ISSS, a fin de proyectar una excelente imagen institucional.

- **Sección Prensa y Redacción**

Brindar cobertura y publicación de redacción noticiosa, fotográfica, audio y video en eventos internos y externos del ISSS, mediante el uso adecuado de los equipos y material disponible; a fin de obtener y proporcionar información de calidad en forma oportuna. De igual forma, la producción de material audiovisual para promoción de servicios e información a los derechohabientes.

- **Sección Relaciones Públicas**

Desarrollar actividades orientadas a fortalecer las relaciones internas y externas del ISSS, manteniendo comunicación efectiva con organizaciones públicas y privadas nacionales e internacionales a fin de brindarles información oportuna.

- **Sección Comunicación Interna**

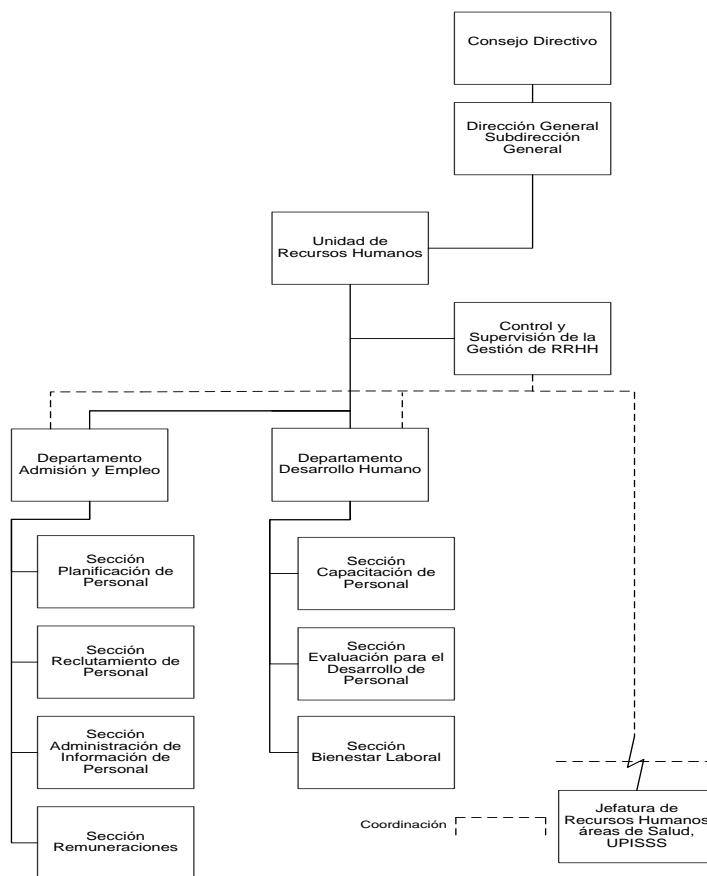
Brindar cobertura a nivel institucional a las actividades internas y externas del ISSS a fin de mantener la información oportuna, eficaz y eficiente.

1.9. UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Contribuir al logro de los objetivos estratégicos del Instituto, a través de la gestión de los recursos humanos, elaborando e implantando políticas que aseguren la contratación de personal idóneo, el desarrollo de los trabajadores y condiciones laborales para la prestación de servicios humanizados y con calidad, tomando siempre en cuenta la visión Institucional⁹.



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2015 – 0458.ABR.

Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

- **Control y Supervisión de la Gestión de RR.HH.**

Controlar y supervisar la gestión y ejecución correcta de los procesos de recursos humanos del Instituto, velando por la eficiencia y calidad a fin de lograr los resultados esperados que contribuyan al desarrollo de las actividades planificadas.

- **Departamento Admisión y Empleo**

Administrar el recurso humano del Instituto de forma eficaz y eficiente, a fin de proveer a la organización del recurso idóneo, así como velar por la correcta administración del sistema escalafonario, cumpliendo con los objetivos y lineamientos institucionales.

- **Departamento Desarrollo Humano**

Coordinar y dirigir el diseño e implementación de programas estratégicos de evaluación, capacitación, desarrollo del recurso humano y controlar las prestaciones, con el fin de contribuir a fortalecer y desarrollar las competencias del personal y la humanización de la salud, así como la cultura y clima organizacional, con el fin de lograr mayor eficiencia y calidad en la atención de los usuarios.

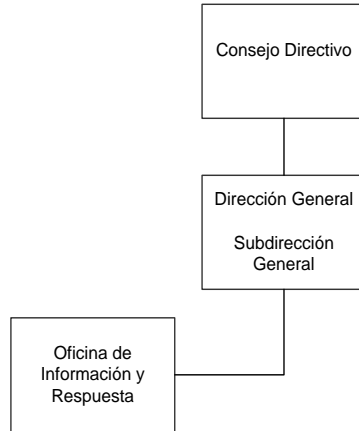
1.10 OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA

Publicar y proporcionar a los interesados la información requerida, en el marco de los plazos y criterios establecidos por la ley de Acceso a la Información Pública, a través de una atención rápida y eficiente¹⁰.

¹⁰ Manual de Organización Oficina de Información y Respuesta. Julio 2015.



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2015 – 0458.ABR.

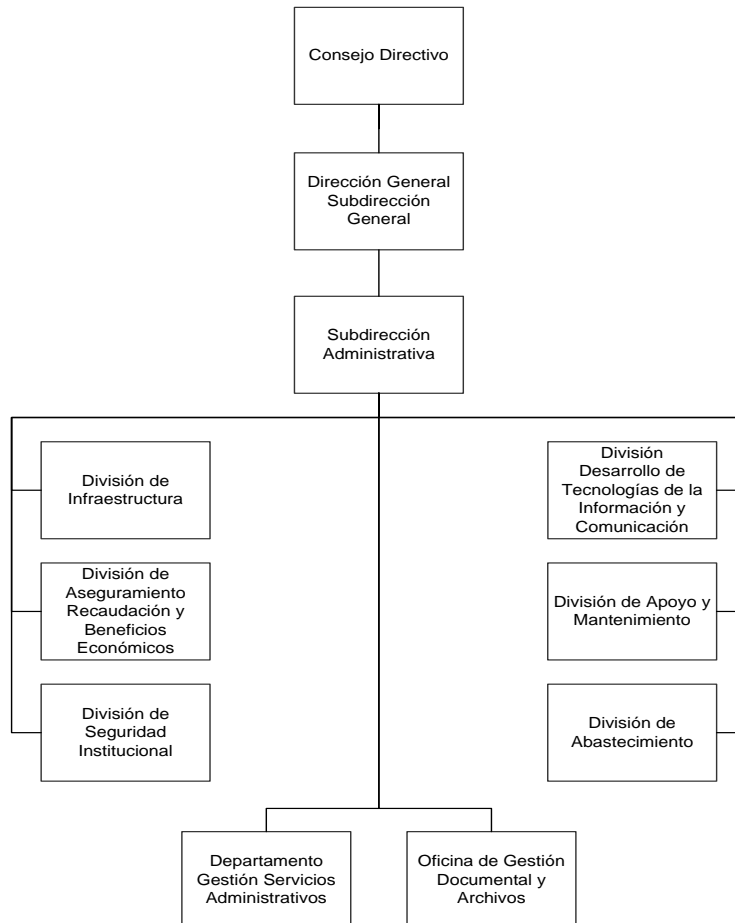
Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

2. SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Apoyar la gestión de los servicios de salud, garantizando el funcionamiento del ISSS, a través de una eficaz administración de los recursos asignados a los sistemas administrativos, a fin de contribuir en la prestación de servicios a los derechohabientes del ISSS, con calidad y oportunidad.



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2015 – 1797.DIC.

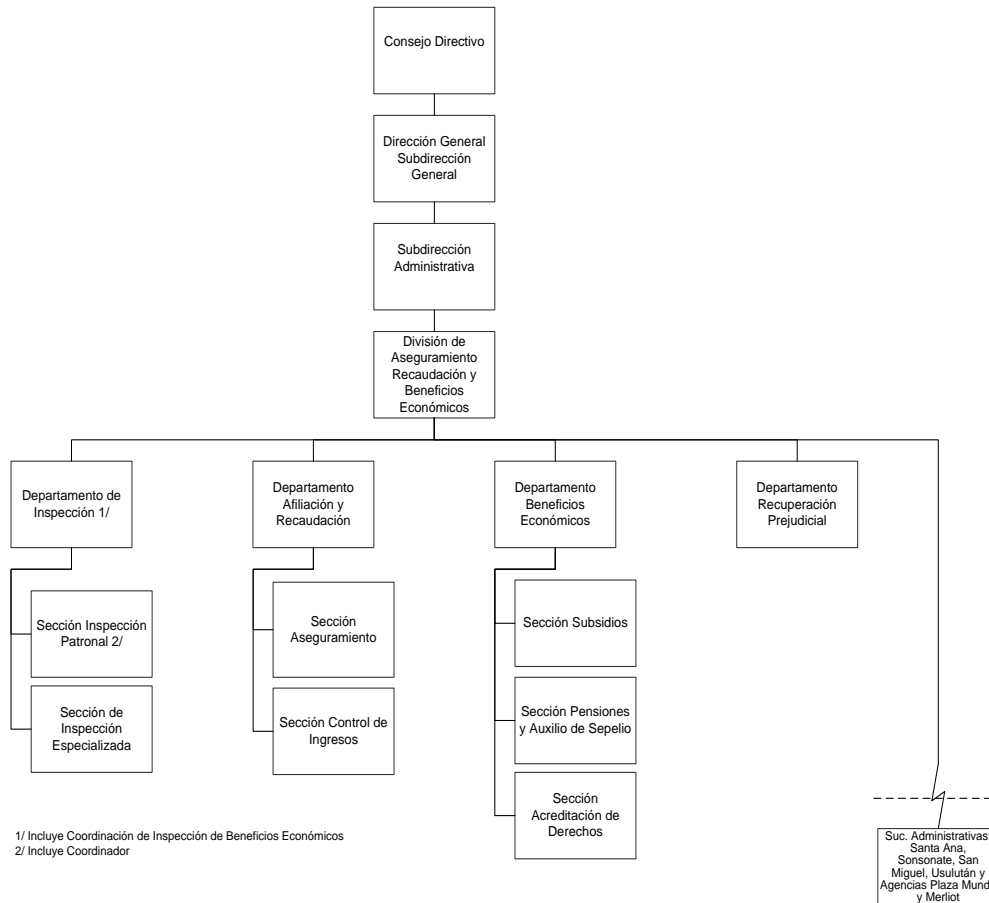
Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

2.1. DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

Administrar las prestaciones económicas y servicios que otorga el ISSS con eficacia y eficiencia, a través del monitoreo del cumplimiento de estándares de calidad; a fin de brindar con oportunidad a los derechohabientes los servicios que la institución presta.



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2015 – 0458.ABR.

Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

- Departamento de Afiliación y Recaudación**
Atender la demanda de servicios que brinda el área a través de una gestión eficaz y eficiente, logrando con ello la satisfacción de los derechohabientes.
- Departamento de Inspección**
Atender la demanda de servicios que brinda el área a través de una gestión eficaz y eficiente, logrando con ello la satisfacción de los derechohabientes.
- Departamento Recuperación Prejudicial**
Fortalecer las competencias del personal en la realización de la cobranza administrativa y que la recuperación de la mora por cotizaciones se realice en función de las estrategias y políticas aprobadas por Consejo Directivo para cada ejercicio fiscal; así como formalizar en forma inmediata el reclamo en sede judicial o administrativa brindando mayor celeridad y efectividad al proceso.
- Departamento Beneficios Económicos**
Lograr que el proceso de otorgamiento de las prestaciones económicas y servicios de Pensiones por Riesgo Profesional, Auxilios de Sepelio, Subsidios y Acreditación de Derechos; se brinden dentro del marco legal y con un alto nivel de eficiencia, calidad, oportunidad y transparencia a fin de brindar atención esmerada a los derechohabientes y/o sus beneficiarios.

- **Sucursal Administrativa y agencias**

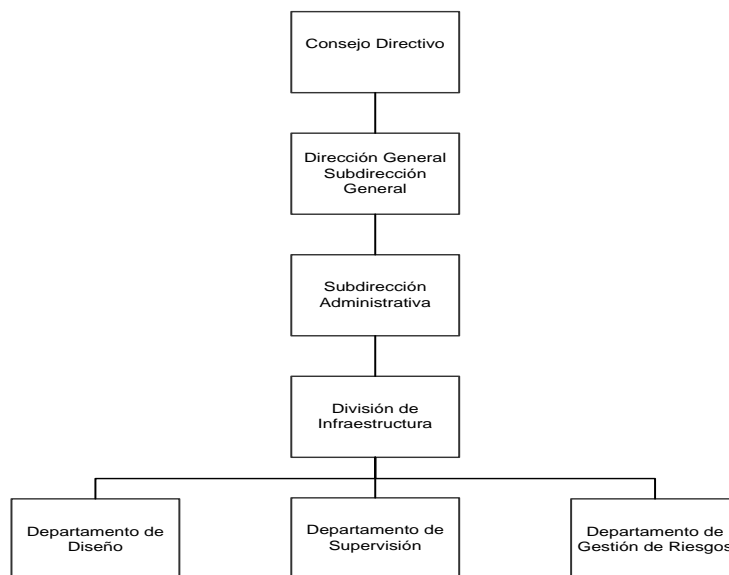
Optimizar la gestión administrativa de la Sucursal Administrativa utilizando racionalmente los recursos asignados; supervisando, evaluando y retroalimentando el trabajo desarrollado por los elementos que las conforman para cumplir la Misión, la Visión y los objetivos institucionales con calidad, oportunidad y eficiencia.

2.2. DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Gestionar políticas, normas y estrategias técnico-administrativas para hacer eficiente el uso de los recursos disponibles, buscando mejorar la infraestructura Institucional, necesaria para la prestación de los servicios que son de responsabilidad del Instituto¹¹.



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2009 – 1275 OCT.

Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

- **Departamento de Diseño**

Desarrollar diseños de obras de infraestructura por contrato, administración o cualquier otra modalidad que se determine; orientados a mejorar la funcionalidad para la prestación de los servicios de salud o administrativos que el ISSS proporciona; de acuerdo al crecimiento de la demanda de los servicios, la edificación, las normativas correspondientes y las acciones correctivas que se determinen; mediante estudios técnicos previos.

- **Departamento de Supervisión**

Supervisar que la infraestructura en proceso de ejecución, readecuación y/o remodelación, se desarrolle de acuerdo a lo planificado en los documentos contractuales y que se dé el uso adecuado de la misma; a fin de que los ambientes construidos se utilicen para el propósito que fueron diseñados.

- **Departamento de Gestión de Riesgos**

Desarrollar planes o programas para mejoras, ampliaciones y nueva infraestructura de acuerdo al crecimiento de la demanda de los servicios que presten las edificaciones, las normativas correspondientes y de las acciones correctivas que se determinen mediante estudios técnicos previos.

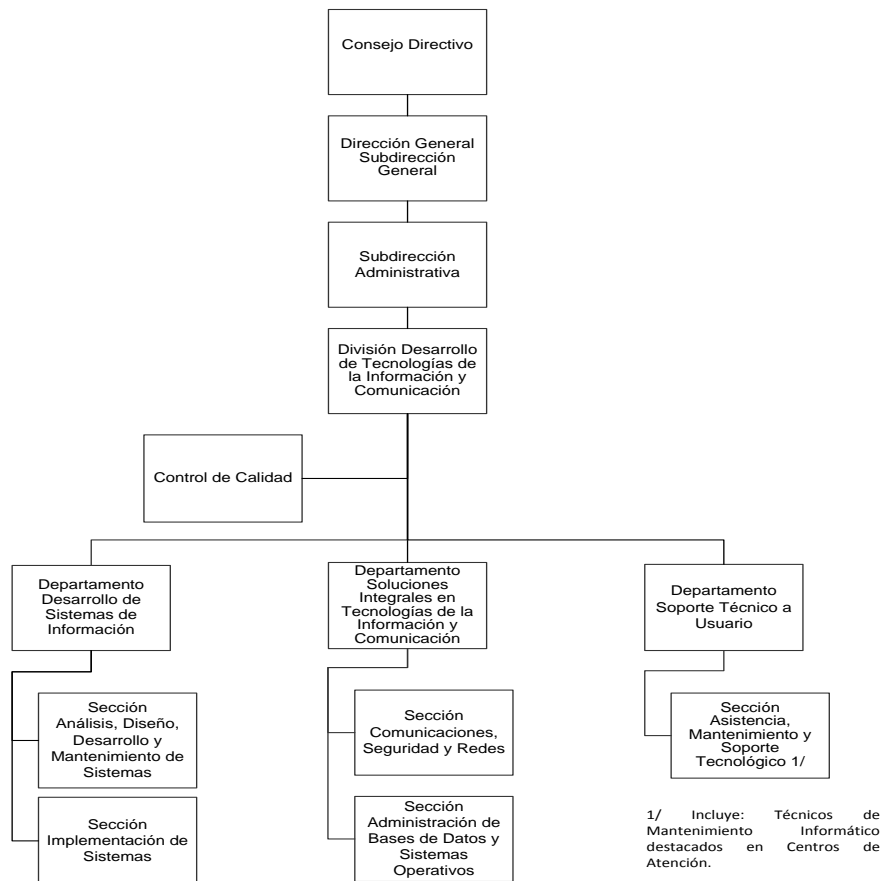
2.3. DIVISIÓN DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Desarrollar y gestionar políticas, normas y estrategias a través de la administración de los recursos informáticos institucionales, con el propósito de mantener la actualización, modernización y eficiencia de

los distintos procesos de información que contribuyan a brindar mejores servicios a los derechohabientes del ISSS¹².



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
DIVISIÓN DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2012-0072.ENE.

Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

- **Departamento Desarrollo de Sistemas de Información**
Desarrollar sistemas de procesamiento electrónico de datos, que permitan al Instituto obtener en forma precisa y oportuna información necesaria para tomar decisiones en cada uno de los sistemas y/o aplicaciones de salud y administrativos, permitiendo hacer eficiente los recursos institucionales.
- **Departamento Soluciones Integrales en Tecnologías de la Información y Comunicación**
Proporcionar asistencia técnica en sus requerimientos a todas las dependencias usuarias de las distintas plataformas de servicios informáticos y sistemas de información, basados en hardware y software distribuido en equipo informático de oficina, servidores institucionales, bases de datos, redes de comunicación y seguridad informática del ISSS a nivel nacional, garantizando la calidad, disponibilidad y continuidad de los servicios informáticos, procurando que todos ellos funcionen eficientemente, buscando su máximo aprovechamiento y poniéndolos al alcance de los usuarios con esquemas de seguridad que prevengan el acceso no autorizado a éstos y contribuir al otorgamiento eficiente de los servicios solicitados por los derechohabientes y usuarios internos.
- **Departamento Soporte Técnico a Usuario**
Proporcionar a las diferentes dependencias usuarias de los recursos informáticos, asistencia técnica en sus requerimientos, proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo al hardware institucional, custodia de respaldos, licencias y manuales; asimismo, apoyar en la implementación de los aplicativos y sistemas con el fin de garantizar la continuidad de funcionamiento de dichos recursos y generar

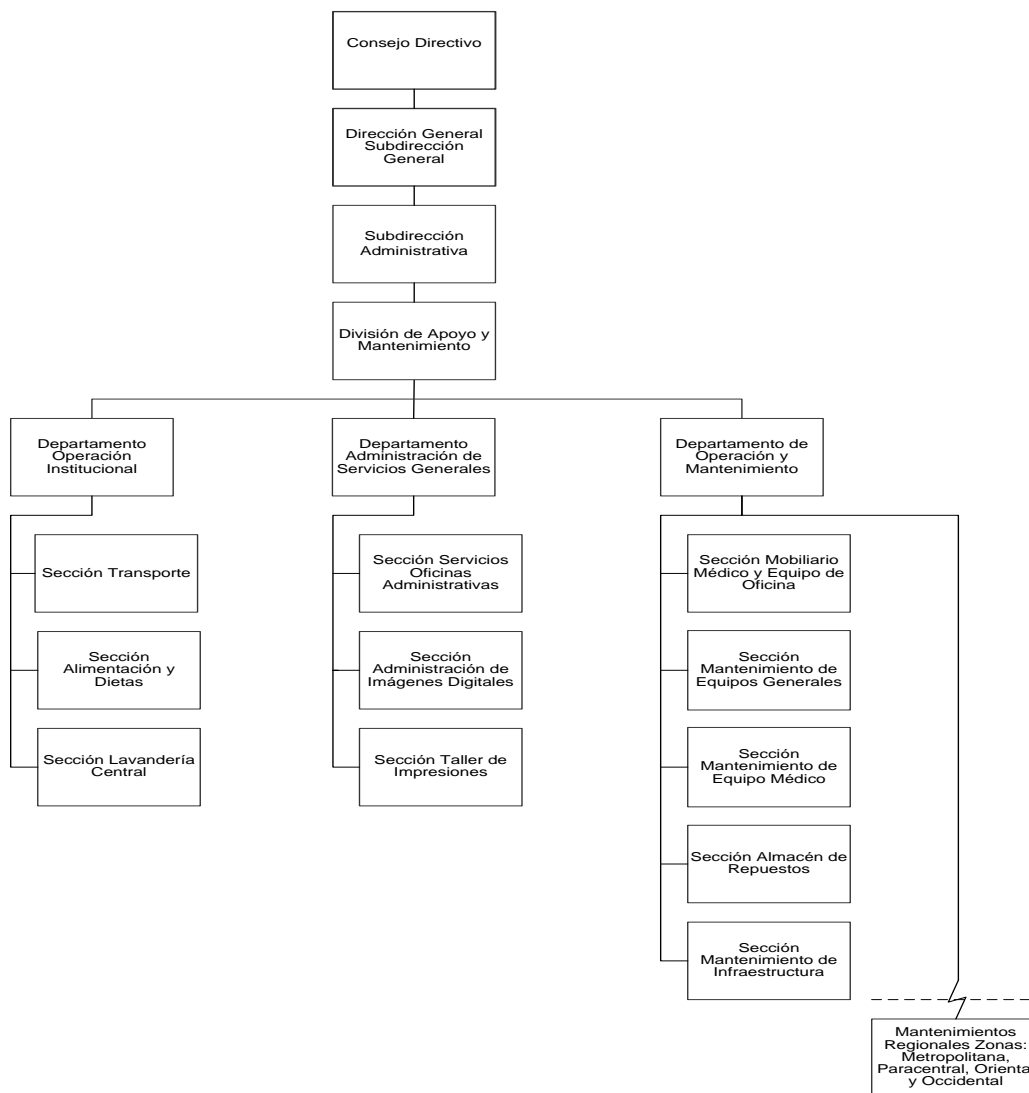
mayores opciones en el aprovechamiento de ellos; en consecuencia contribuir al otorgamiento eficiente de los servicios solicitados por los derechohabientes.

2.4. DIVISIÓN DE APOYO Y MANTENIMIENTO

Brindar a usuarios internos y derechohabientes a nivel nacional, atención con calidad y oportunidad en los servicios de Transporte, Alimentación y Dietas, Lavandería, Servicios Generales y Mantenimiento a instalaciones y equipos; a fin de lograr la satisfacción en el servicio recibido¹³.



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
DIVISIÓN DE APOYO Y MANTENIMIENTO



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2015 – 0458.ABR.

Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

- Departamento Operación Institucional**
 Proporcionar a las dependencias institucionales servicios de apoyo en lo que corresponde a transporte, alimentación y ropa lavada; de forma oportuna y con la calidad requerida para contribuir con la prestación de servicios de salud a los derechohabientes.
- Departamento Administración de Servicios Generales**
 Proporcionar a las dependencias institucionales atención en servicios de imágenes digitales, documentos impresos, así como el adecuado mantenimiento de las oficinas administrativa; en forma oportuna y con la calidad requerida a fin de contribuir en el desarrollo de las actividades que les corresponda desarrollar en beneficio de la atención de los derechohabientes.

13 Manual de Organización División de Apoyo y Mantenimiento. Enero 2010.

- **Departamento Operación y Mantenimiento**

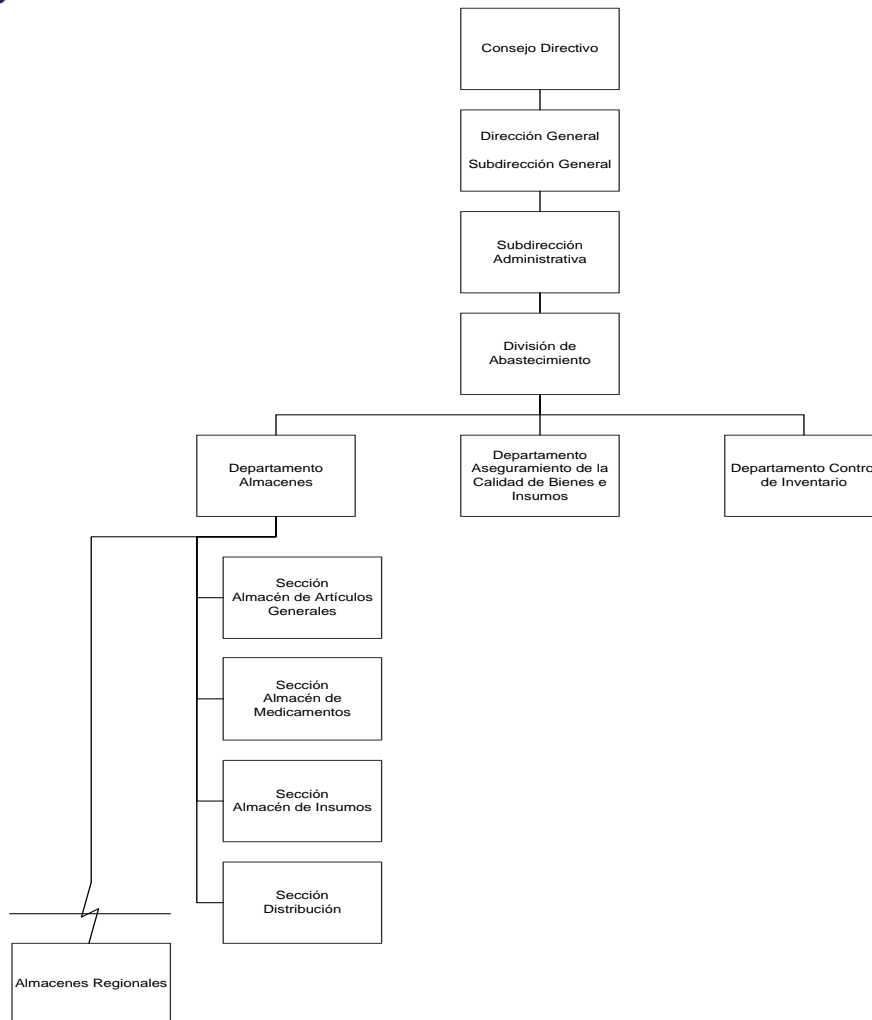
Coordinar los esfuerzos de cada sección de mantenimiento de nivel central y local para obtener la mayor disponibilidad de infraestructura, instalaciones, mobiliario y equipos que apoyan la gestión de salud y administrativa del ISSS a nivel nacional.

2.5. DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO

Dirigir la gestión de abastecimiento a través del aseguramiento de la calidad, la apropiada administración de los almacenes centrales y regionales y un eficiente control de inventarios, a fin de proporcionar con oportunidad y calidad los bienes y servicios a los usuarios¹⁴.



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO**



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2015 – 0458.ABR.

Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

- **Departamento Aseguramiento de la Calidad de Bienes e Insumos**

Verificar el cumplimiento, dentro de su área de gestión, de las especificaciones técnicas y de calidad de bienes, insumos y servicios adquiridos por el ISSS a través de la realización de controles y análisis de Calidad; así como la verificación previa de los requerimientos de ficha técnica de los medicamentos a través del proceso de Calificación; y con esto contribuir al Abastecimiento Institucional.

- **Departamento Control de Inventarios**

Gestiona el cumplimiento de los procedimientos vinculantes al control existencias de bienes de consumo de las diferentes áreas de custodia del Instituto mediante monitoreo físico e informático, asesorías y capacitaciones a fin de disminuir riesgos y mantener a un mínimo razonable las desviaciones de las existencias físicas con los registros contables, así como análisis de validación de

14 Manual de Organización División de Abastecimiento. Agosto 2015.

consumos de medicamentos en las farmacias y realizar reportes de tendencias de consumos y vencimientos.

- **Departamento de Almacenes**

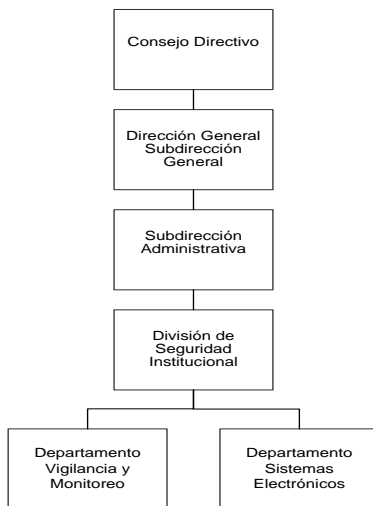
Garantizar la recepción, resguardo, entregas y distribución oportuna de los bienes consumibles, mediante la implementación de controles eficientes y eficaces de los inventarios a través de las Secciones que lo conforman, para reabastecer a las dependencias usuarias con oportunidad.

2.6. DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

Mantener la seguridad de los bienes institucionales, así como de las personas que se encuentran dentro de las instalaciones a través de la definición de controles establecidos institucionalmente a fin de proteger la integridad tanto de las personas como de los bienes e instalaciones¹⁵.



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL**



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2015 – 0458.ABR.

Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

2.7. GESTIÓN SERVICIOS DE APOYO ADMINISTRATIVO

Manejo de los contratos y de los Servicios Administrativos: agua envasada, fotocopias e impresiones, Pólizas de seguros institucionales, Telefonía fija y celular institucional, Pólizas de vida y vehículos de empleados.



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
DEPARTAMENTO GESTIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2015 – 0458.ABR.

Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

2.8. OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

Diseñar e implementar el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos, entendido éste como el conjunto integrado y normalizado de principios, políticas y prácticas en la gestión de documentos físicos y digitales, para garantizar las funciones y acciones que establecen los artículos 42, 43 y 44 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP); a fin de evitar incurrir en las infracciones muy graves contenidas las letras a) y f) del Art. 76, de la precitada Ley.



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS



Acuerdo de Consejo Directivo N° 2015 – 1797.DIC.

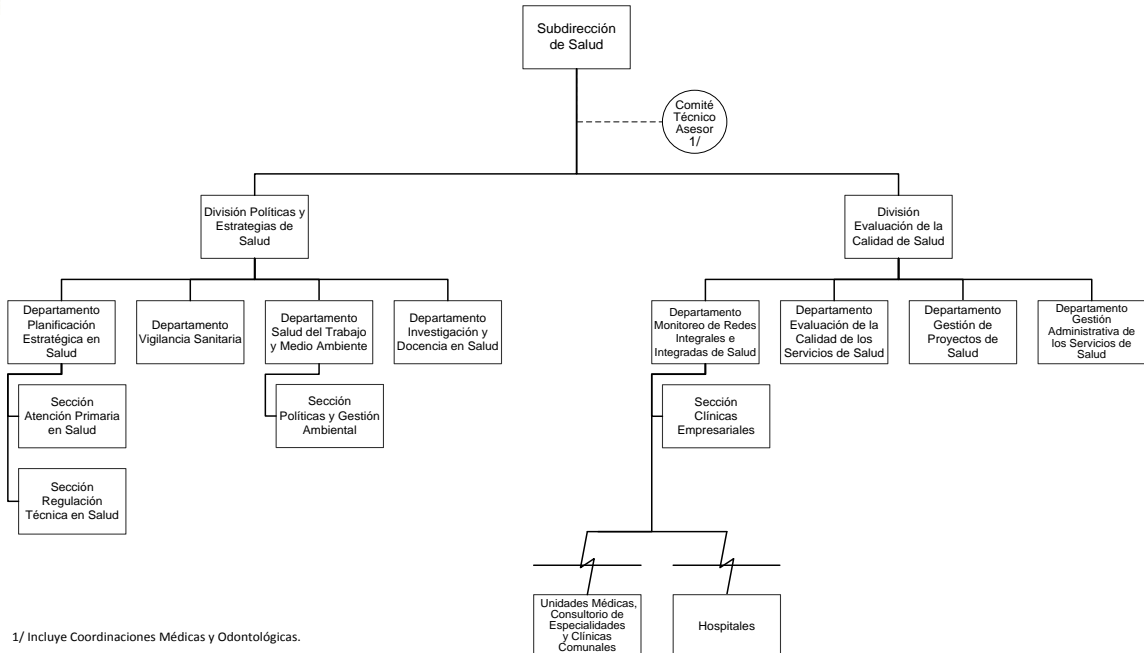
Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

3. SUBDIRECCIÓN DE SALUD

Integrar y dirigir el sistema de salud institucional garantizando el cumplimiento de las políticas establecidas para procurar atención de calidad a la población derechohabiente del ISSS; mediante el fortalecimiento de la capacidad resolutoria de las dependencias administrativas de la Subdirección y las redes de atención del Instituto¹⁶.



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE SALUD



1/ Incluye Coordinaciones Médicas y Odontológicas.

Acuerdo de Consejo Directivo N° 2015 – 0458.ABR.

Fuente. Departamento Gestión de Calidad Institucional

3.1. DIVISIÓN GESTIÓN POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SALUD

Dictar y dar seguimiento a las políticas institucionales y lineamientos para la atención integral y continua, en consonancia con las políticas nacionales y las emanadas de los organismos rectores de la salud; garantizando la calidad de los servicios al usuario.

- **Departamento de Planificación Estratégica en Salud**
Definir y conducir el desarrollo estratégico en materia de salud en el ISSS.
 - **Sección Atención Primaria en Salud**
Diseñar políticas, implementar estrategias, normar y regular los programas de atención de salud por curso de vida, para la prestación de servicios integrales e integrados.
 - **Sección Regulación Técnica en Salud**
Regular y estandarizar la provisión de servicios integrales de salud y fármaco-terapéuticos del ISSS, con el fin de brindar una atención de calidad a los derechohabientes.
- **Departamento Vigilancia Sanitaria**
Conocer y analizar la situación sanitaria de la población derechohabiente mediante la vigilancia epidemiológica, tecnovigilancia y farmacovigilancia a través de datos estadísticos e investigaciones con el fin de brindar estrategias de intervención en la prevención de riesgos y daños a la salud.
- **Departamento Salud del Trabajo y Medio Ambiente**
Organizar la gestión de prevención de riesgos del trabajo y medio ambiente a nivel institucional, de acuerdo a la legislación nacional vigente; así como participar en actividades formativas orientadas a la prevención de los riesgos laborales en las empresas que cuenten con clínicas empresariales, a través de su personal médico asignado.
 - **Sección Políticas y Gestión Ambiental**
Dictar políticas, promocionar y dar seguimiento a la gestión ambiental en las distintas dependencias administrativas y asistenciales de la institución.
- **Departamento de Investigación y Docencia en Salud**
Coordinar, dirigir y consolidar la formación del personal responsable de proporcionar servicios de salud, por medio de programas de posgrado de alta calidad, educación continua e investigación en salud; con un enfoque integral que permita mantener un nivel elevado y efectivo de servicios.

3.2. DIVISIÓN EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SALUD

Desarrollar, coordinar, apoyar y fortalecer actividades orientadas a evaluar la calidad de atención y el nivel de seguridad de los pacientes en los centros de atención a través del desarrollo de metodologías de supervisión y control en el funcionamiento de las redes de atención, la gestión oportuna de proyectos y la administración efectiva de los recursos institucionales, bajo una cultura de autogestión local a fin de acreditar la calidad en el servicio.

- **Departamento Monitoreo de Redes Integrales e Integradas en Salud**
Monitorear y evaluar el funcionamiento de las redes de atención para garantizar su integración en la promoción y provisión de servicios de salud con calidad a los derechohabientes, a través del fomento de la cultura de autogestión local.
 - **Sección Clínicas Empresariales**
Coordinar, dirigir y supervisar las gestiones administrativas y legales para elaborar los convenios de cooperación para la aplicación del sistema de atención de salud empresarial entre el ISSS y entidades externas con la finalidad de garantizar su efectiva implementación, verificando el funcionamiento y cumplimiento de las normas del ISSS de la clínica empresarial a través de monitoreo.
- **Departamento Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud**
Coordinar la formulación de las estrategias de mejora a la calidad de los servicios de salud brindados en los centros de atención, a través de los CODECAS, jefaturas clínicas nacionales y jefaturas de servicio clínicos locales, a fin de implementar estrategias de mejora continua de la calidad y seguridad de los pacientes, desarrollando cultura de auto-gestión y auto-evaluación.

- **Departamento de Gestión de Proyectos de Salud**
Planificar y controlar la ejecución de los proyectos del área de salud, estableciendo cronogramas de seguimiento según niveles de complejidad y prioridad, a través de hojas de ruta que delimiten los procesos en el tiempo asignado a cada tarea dentro del proyecto a fin de verificar el cumplimiento de los tiempos establecidos y las prioridades institucionales.
- **Departamento Gestión Administrativa de los Servicios de Salud**
Impulsar el fortalecimiento del desarrollo administrativo local a través de diseño, prácticas, procedimientos y herramientas tendientes a construir mecanismos para el control interno de los centros de atención relacionados con la optimización de los recursos institucionales en el manejo de procesos administrativos.