



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE PENSIONES**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

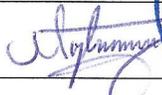
**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO
ORGANIZACIONAL**

ENERO 2014

| | | |
|--|--|-----------------|
|  | INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES | Versión nro.:01 |
| | DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL | FV: 15.01.2014 |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN | FUV: 15.01.2014 |

HOJA DE AUTORIZACIÓN

DOCUMENTO ELABORADO POR:

| | | |
|---|---|---|
| Nombre: Licda. Nazly Celina Flamenco de Del Cid | Firma:  |  |
| Cargo: Analista de Desarrollo | Fecha: diciembre 2013 | |

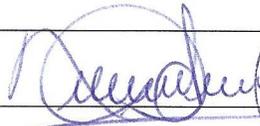
DOCUMENTO REVISADO POR:

| | |
|-------------------|------------------|
| Nombre: no aplica | Firma: no aplica |
| Cargo: no aplica | Fecha: no aplica |

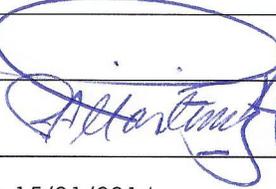
DOCUMENTO REVISADO POR DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL:

| | |
|-------------------|------------------|
| Nombre: no aplica | Firma: no aplica |
| Cargo: no aplica | Fecha: no aplica |

DOCUMENTO AUTORIZADO POR:

| | | |
|---|--|---|
| Nombre: Ing. Nuria Pamela Amaya Zelaya | Firma:  |  |
| Cargo: Jefa Depto. de Desarrollo Organizacional | Fecha: 10/01/2014 | |

DOCUMENTO AUTORIZADO POR GERENCIA GENERAL:

| | | |
|---|---|---|
| Nombre: Lic. Roberto Arturo Martínez Parada | Firma:  |  |
| Cargo: Gerente General | Fecha: 15/01/2014 | |

CONTENIDO

| | | |
|-----|---|---|
| 1. | OBJETIVOS DEL MANUAL..... | 3 |
| 1.1 | General..... | 3 |
| 1.2 | Específicos..... | 3 |
| 2. | NORMAS PARA SU USO Y ACTUALIZACIÓN..... | 3 |
| 3. | MARCO LEGAL | 3 |
| 3.1 | Normas Técnicas de Control Interno Específicas para el ISSS (Mayo 2008) | 3 |
| 3.2 | Acuerdo de Consejo Directivo U.P.#2013 – 0039. MAY. | 3 |
| 4. | ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE PENSIONES | 4 |
| 5. | DESCRIPCIÓN DE ELEMENTOS DE ORGANIZACIÓN | 5 |
| 6. | BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS | 6 |

| | | |
|--|--|-----------------|
|  | INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES | Versión nro.:01 |
| | DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL | FV: 15.01.2014 |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN | FUV: 15.01.2014 |

INTRODUCCIÓN

El manual de organización es una herramienta técnico – administrativa cuyo propósito es detallar las funciones que competen a la dependencia denominada Departamento de Inspección; así como, mostrar a través de la representación gráfica (organigrama) la estructura específica de dicha unidad orgánica.

Este manual deberá ser actualizado cada vez que existan modificaciones en la estructura organizativa de la Unidad de Pensiones, previo Acuerdo de Consejo Directivo del ISSS.

1. OBJETIVOS DEL MANUAL

1.1 General

Ser una herramienta de apoyo administrativo a la gestión que se realiza en el Departamento de Inspección de la UPISSS, a través de la descripción de funciones y la representación gráfica de los elementos organizativos que la comprenden.

1.2 Específicos

- Definir los objetivos, funciones, relaciones de trabajo y puestos de trabajo del Departamento de Inspección.
- Representar de forma gráfica la estructura orgánica de la dependencia.
- Constituir un instrumento para la inducción de nuevo ingreso al Departamento y de consulta al personal existente.

2. NORMAS PARA SU USO Y ACTUALIZACIÓN

- Toda creación, actualización o modificación al Manual de Organización, será realizada con base a un Acuerdo de Consejo Directivo.
- Las posteriores revisiones, modificaciones y actualizaciones del Manual de Organización se realizarán en forma conjunta por un equipo de trabajo conformado por representante del Departamento de Desarrollo Organizacional y personal del Departamento de Inspección.
- El Departamento de Desarrollo Organizacional será responsable de entregar una copia del Manual de Organización debidamente autorizado por la Gerencia General a la Jefatura del Departamento de Inspección.
- El Departamento de Desarrollo Organizacional será el responsable de mantener en custodia el ejemplar original de este manual.
- Este manual servirá como instrumento para el proceso de inducción y adiestramiento en el trabajo del personal promovido, trasladado o de nuevo ingreso al Departamento de Inspección.
- Cuando se cree un Manual de Organización, se debe colocar la fecha de vigencia (FV) que indica a partir de cuando entra en vigencia un documento por primera vez.
- Cuando exista actualización del Manual de Organización, se debe modificar la fecha de última versión (FUV), correspondiendo a la fecha en la que se autoriza la nueva versión.

3. MARCO LEGAL

3.1 Normas Técnicas de Control Interno Específicas para el ISSS (Mayo 2008)

Capítulo I. Normas relativas al ambiente de control

- Estructura Organizacional. Arts. 24 – 27

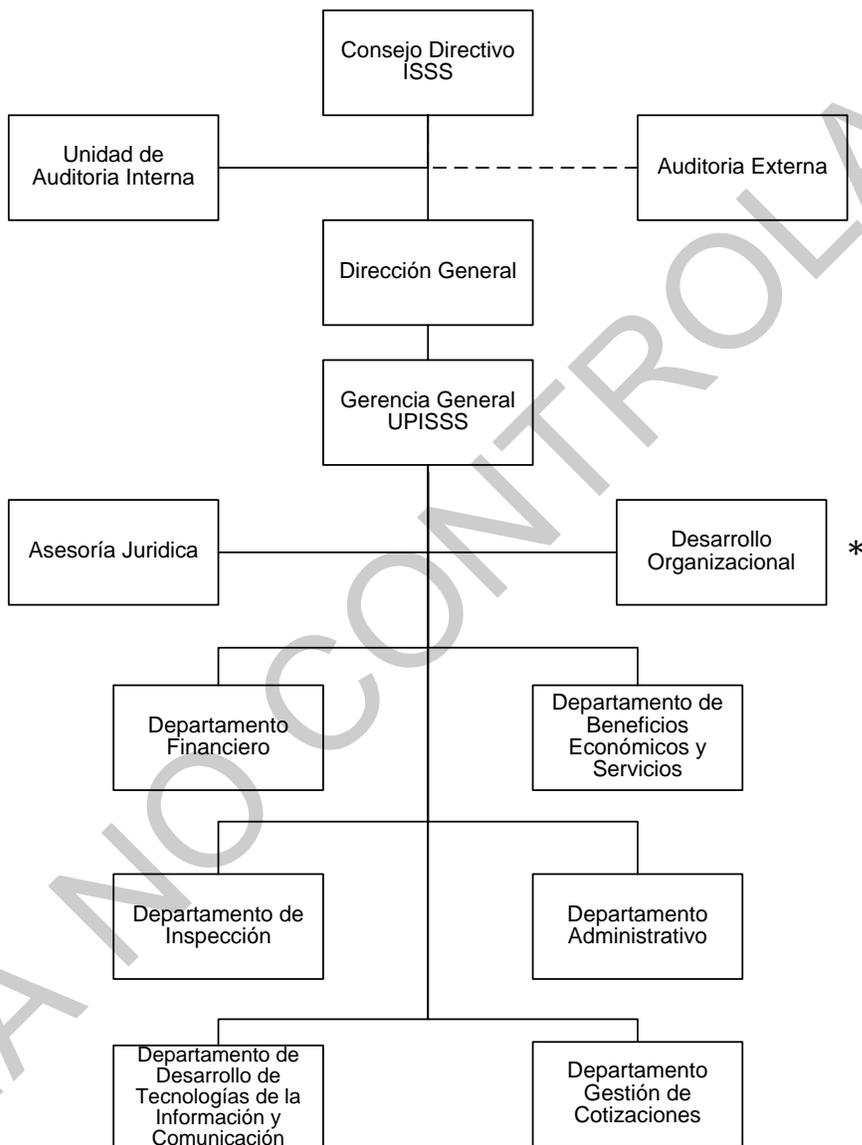
- Definición de Área de Autoridad, Responsabilidad y Relaciones de Jerarquía. Arts. 28 – 30

| | | |
|--|--|-----------------|
|  | INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES | Versión nro.:01 |
| | DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL | FV: 15.01.2014 |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN | FUV: 15.01.2014 |

3.2 Acuerdo de Consejo Directivo U.P.#2013 – 0039. MAY.

Propuesta de mejora a la estructura organizativa de la Unidad de Pensiones del ISSS.

4. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE PENSIONES



Acuerdo U.P. #2013 – 0039. MAY. Aprobación de reestructuración organizativa de la Unidad de Pensiones

Acuerdo U.P. #2013-0073.OCT.Aprobación de la nueva estructura del Departamento de Desarrollo de Tecnologías de la Información y comunicación

* El Departamento de Desarrollo Organizacional no cuenta con estructura interna.

| | | |
|--|--|-----------------|
|  | INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES | Versión nro.:01 |
| | DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL | FV: 15.01.2014 |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN | FUV: 15.01.2014 |

5. DESCRIPCIÓN DE ELEMENTOS DE ORGANIZACIÓN

| |
|---|
| 1. NOMBRE DEL ELEMENTO DE ORGANIZACIÓN |
| DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL |
| 2. DEPENDE DE: |
| GERENCIA GENERAL UPISSS |
| 3. UNIDADES QUE DEPENDEN JERÁRQUICAMENTE |
| NINGUNA |
| 4. PUESTOS DE TRABAJO QUE PERTENECEN A LA DEPENDENCIA. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de Departamento ▪ Analista de Desarrollo Organización ▪ Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones ▪ Colaborador de Atención al Usuario y Comunicaciones |
| 5. OBJETIVO |
| Cambio planificado y sistemático en la búsqueda de oportunidades de mejora dirigidas a los usuarios de la Unidad de Pensiones del ISSS. |
| 6. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES |
| <u>FUNCIÓN GENERAL</u> |
| Planear, ejecutar, verificar, actuar y controlar las actividades del Departamento de Desarrollo Organizacional; respecto a la aplicación de normas, instructivos, leyes y reglamentos que permitirán determinar la posibilidad de concesión de beneficios económicos a los usuarios de la Unidad. |
| <u>FUNCIONES ESPECÍFICAS</u> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con una metodología de trabajo para la elaboración, revisión, aprobación, control y distribución (digital y física) de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la UPISSS. ▪ Realizar de forma conjunta con las dependencias internas de la UPISSS la elaboración, revisión, aprobación, difusión, implementación y mejora de los documentos del SGC tomando en consideración el Procedimiento "Elaboración y Control de Documentos y Registros del SGC de la UPISSS". ▪ Asegurar que los documentos del SGC sean divulgados a través de medios de comunicación de forma física y/o digital. ▪ Formulación, implementación, seguimiento y mejora del Programa Anual de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad. ▪ Participación en la elaboración y ejecución del Plan de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad. ▪ Revisión y distribución del Informe de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la retroalimentación a la Alta Dirección. ▪ Realizar seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario como parte del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de medir el estado actual y la evolución de la percepción sobre la atención y el servicio que reciben los usuarios de la UPISSS. ▪ Formular y evaluar planes y proyectos de la Unidad de Pensiones; realizando la formulación anual y la evaluación de forma trimestral. ▪ Implementar y mantener procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y para los usuarios (comunicación interna y externa). ▪ Realizar análisis de datos del seguimiento y control de Procesos y Productos. ▪ Elaboración de Memoria de Labores e Informe de Rendición de Cuentas. |

| | | |
|--|--|-----------------|
|  | INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES | Versión nro.:01 |
| | DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL | FV: 15.01.2014 |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN | FUV: 15.01.2014 |

| 7. RELACIONES DE TRABAJO | |
|---|---------------------------------------|
| Relaciones internas | Relaciones Externas |
| Gerencia General | Superintendencia Adjunta de Pensiones |
| Departamento de Beneficios Económicos y Servicios | INPEP |
| Sección Trámite de Beneficios Económicos | Auditoría Externa |
| Sección Historial Laboral | Patronos |
| Sección Recaudación y Acreditación | Asegurados o Apoderados |
| Sección Cobranzas | AFP'S |
| Asesoría Jurídica | |

6. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

DOCUMENTO CREADO:

| |
|--|
| Nombre del Documento: MANUAL DE ORGANIZACIÓN |
| Para darle cumplimiento al Acuerdo de Consejo Directivo: U.P. #2013 – 0039. MAY |
| Autorizado por: Lic. Roberto Arturo Martínez – Gerente General UPISSS |
| Elaborado por: Nazly Flamenco – Analista de Desarrollo Organizacional |
| Fecha: 15 de enero 2014 |

REGISTRO DE ACTUALIZACIONES:

| Versión N°. | Modificaciones | FUV |
|-------------|--------------------|---------------------|
| 1.0 | - Documento creado | 15 de enero de 2014 |

FV: fecha de vigencia, corresponde a la fecha que entra en vigencia el documento por primera vez.

FUV: Fecha de Última Versión