

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO  
SOCIAL**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

**UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATÉGICA**

**FEBRERO 2021**



**CONTENIDO**

1.	PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL .....	3
2.	HOJA DE APROBACIÓN .....	3
3.	INTRODUCCIÓN .....	4
4.	OBJETIVO DEL MANUAL .....	4
5.	ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	4
6.	RESPONSABILIDADES .....	4
7.	LINEAMIENTOS PARA SU MODIFICACIÓN.....	4
8.	MARCO LEGAL.....	5
9.	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	6
10.	LINEAS DE AUTORIDAD Y TRAMO DE CONTROL .....	7
11.	DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO DE ORGANIZACIÓN .....	8
12.	FUNCIONES DE APLICACIÓN EN TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATÉGICA .....	15
	REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....	16



# Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Unidad de Vinculación Estratégica



## 1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	DEPENDENCIA
Dr. Juan Carlos Ulloa Peña	Jefe Unidad de Vinculación Estratégica
Licda. Claudia Campos Romero	Jefa Departamento de Atención al Usuario
Licda. Adriana Carranza Valencia	Analista de Cooperación Externa
Lic. Nelson Giovanni López	Analista Unidad de Vinculación Estratégica
Inga. Alicia Beatriz Azucena Martínez	Jefa Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
<b>Elaborado por:</b>	
Ricardo Trujillo Segovia	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos

## 2. HOJA DE APROBACIÓN

 	 	 
Licda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	Dr. Juan Carlos Ulloa Jefe Unidad Vinculación Estratégica	Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe Unidad de Desarrollo Institucional
<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>	<b>Oficializó</b>



### **3. INTRODUCCIÓN**

El Manual de Organización (MAO) es un documento técnico normativo de gestión institucional, que tiene el propósito de orientar al personal del Instituto en la ejecución de las labores asignadas a cada área, así como delimitar las responsabilidades, evitar duplicidades, mejorar el control, evaluación y seguimiento de los objetivos del área.

### **4. OBJETIVO DEL MANUAL**

Definir la estructura organizativa, funciones, tramo de control, líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación, para facilitar el funcionamiento administrativo del área organizativa del ISSS.

### **5. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Este manual será utilizado en la Unidad de Vinculación Estratégica, que depende de Dirección General.

### **6. RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad de cada jefe y empleado de la Unidad de Vinculación Estratégica, cumplir con lo establecido en este manual.

### **7. LINEAMIENTOS PARA SU MODIFICACIÓN**

1. Toda actualización al presente manual por la creación de nuevas dependencias o funciones, será realizada sólo con base a un Acuerdo de Consejo Directivo.
2. Las actualizaciones serán realizadas sólo por el Departamento Gestión de Calidad Institucional, al recibir el Acuerdo de Consejo Directivo que ampare dicho cambio.



## 8. MARCO LEGAL

### Normas Técnicas de Control Interno Específicas para el ISSS (Mayo 2014)

#### **CAPÍTULO I Normas Relativas al Ambiente de Control.**

Estructura Organizacional Art. 20, 21, 22.

Definición de Áreas de Autoridad, Responsabilidad y Relaciones de Jerarquía Art. 23, 24, 25.

#### **CAPÍTULO III Normas Relativas a las Actividades de Control.**

Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art. 43.

#### **Acuerdo Dirección General N° 2008-01-0026**

Oficialización y cumplimiento obligatorio de los documentos normativos creados, modificados o actualizados por el Departamento de Desarrollo Institucional.

#### **Acuerdo de Consejo Directivo N° 2019-2232.NOV-**

Propuesta de cambio organizativo.

#### **Acuerdo de Consejo Directivo N° 2020-0651.ABR-**

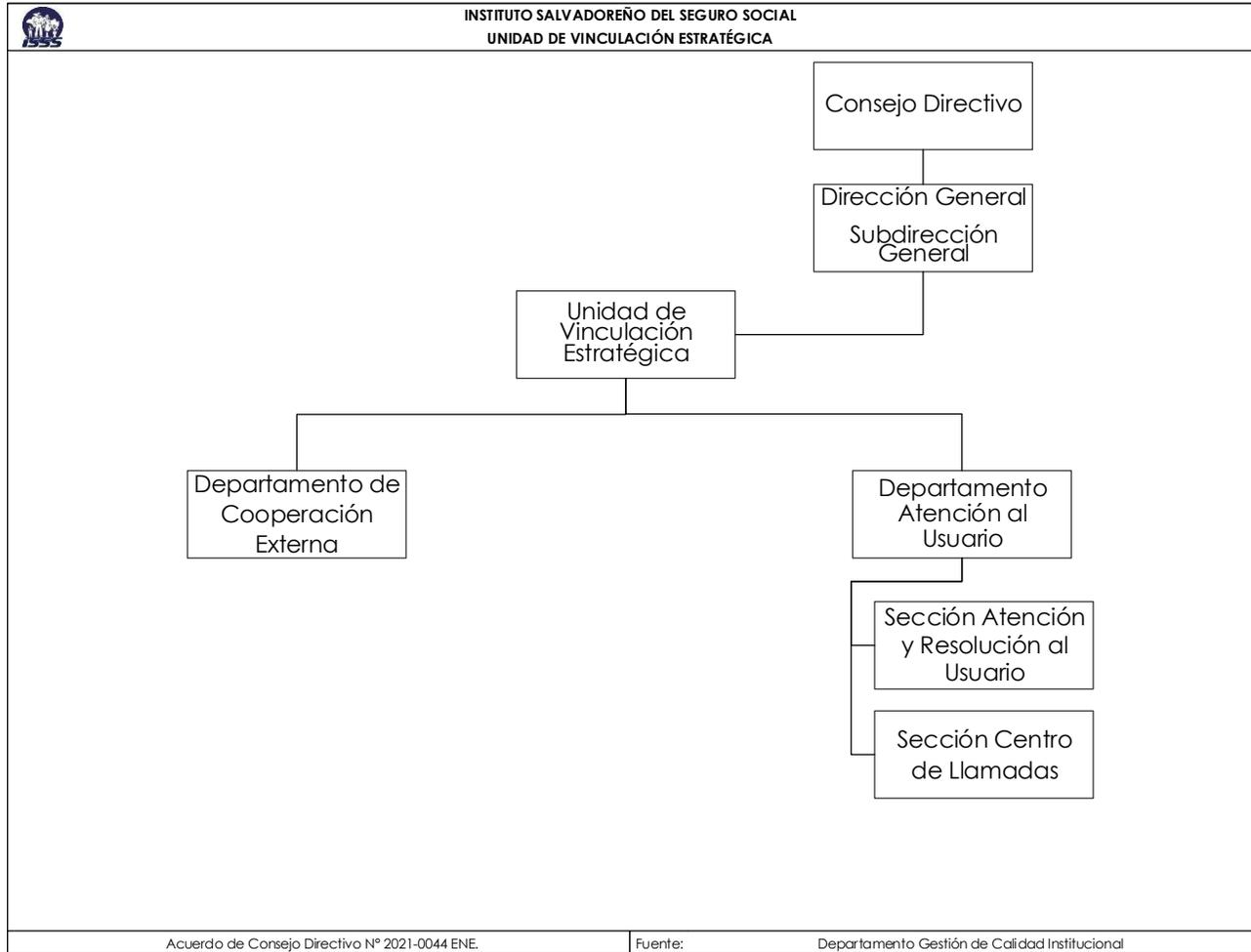
Referente al proyecto "Dr. ISSS en línea", En el literal 4º) "Designar como administrador de este proyecto a la Unidad de Vinculación Estratégica en Coordinación con la Subdirección de Salud y Administrativa.

#### **Acuerdo de Consejo Directivo N° 2021-0044 ENE.**

Propuesta de cambio organizativo.



### 9. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL





**10. LINEAS DE AUTORIDAD Y TRAMO DE CONTROL**

<b>DEPENDENCIAS INTEGRANTES</b>
<b>1.0 Unidad de Vinculación Estratégica</b>
<b>1.0.1 Departamento de Cooperación Externa</b>
<b>1.0.2 Departamento Atención al Usuario</b>
1.0.5.1 Sección Atención y Resolución al Usuario
1.0.5.2 Sección Centro de Llamadas



## 11. DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO DE ORGANIZACIÓN

### A. Nombre de la dependencia: Unidad de Vinculación Estratégica

**Depende de:** Dirección General

**Objetivo:** Ser la instancia responsable de crear, promover e impulsar la interacción, alianzas y convenios entre el ISSS y los diferentes agentes de interés institucional, como lo son: Derechohabientes, diferentes órganos del Estado, Sectores Políticos, Económicos y Sociales, Cooperantes no tradicionales y Representantes Diplomáticos de Gobiernos amigos.

#### Descripción de Funciones:

1. Gestionar la atención de usuarios de forma personalizada y telefónica, a través de Punto Seguro y Call Center, conociendo en qué grado se han cumplido sus expectativas.
2. Ser un enlace entre los usuarios y el Instituto, a fin de gestionar sus opiniones e insatisfacciones, informando sobre oportunidades de mejora detectadas en el proceso de atención.
3. Proponer medidas para mejorar los procesos de atención y generar valor agregado a la gestión de Dirección General.
4. Establecer acciones que fortalezcan las relaciones del Instituto con los distintos órganos del Estado, el sector político y el sector económico y social.
5. Desarrollar y coordinar todas las actividades relacionadas a la cooperación internacional, ejecutando acciones estratégicas, técnicas y operativas para lograr la captación y canalización priorizada de recursos que contribuyan a alcanzar los objetivos de la institución, la promoción de la vinculación internacional y a concretar acciones de colaboración por medio de convenios de cooperación.
6. Gestionar la coordinación interinstitucional para la implementación de proyectos estratégicos relacionados con la Seguridad Social.
7. Monitorear las temáticas de las organizaciones públicas, privadas y sociales que sean relevantes para el ISSS y que se encuentren en gestión, estudio o en propuesta de petición de atención especial, a fin de establecer los mecanismos preventivos de atención requeridos para dicho efecto.



8. Administrar en conjunto con las Subdirecciones de Salud y Administrativa, la teleconsulta médica denominada "Doctor ISSS en línea" y velar por que cuente con la infraestructura y herramientas tecnológicas adecuadas para su óptimo funcionamiento; asimismo, deberá garantizar que se disponga con personal de salud capacitado para brindar una atención oportuna y de calidad al paciente.
9. En base a la teleconsulta médica denominada "Doctor ISSS en línea", garantizar el acceso a la asesoría médica oportuna con una atención de calidad a la población, ante la presencia de alguna pandemia o epidemia en el país.



**B. Nombre de la dependencia:** Departamento de Cooperación Externa

**Depende de:** Unidad de Vinculación Estratégica

### **Objetivo:**

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 u otras Instituciones designadas para tal fin, logrando 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.

### **Descripción de Funciones:**

1. Identificar, analizar, organizar y conducir las acciones y programa de Cooperación Externa en el marco de las necesidades institucionales del ISSS.
2. Organizar y conducir la negociación con las fuentes cooperantes para la elaboración de convenios, acuerdos y proyectos de cooperación externa a suscribirse en coordinación con los órganos pertinentes del Ministerio de Relaciones Exteriores.
3. Formular estrategias de Cooperación Externa que faciliten la ejecución de programas y proyectos que fortalezcan la gestión del ISSS.
4. Promover y apoyar la formulación, negociación, aprobación y ejecución de proyectos con Cooperación Externa con las distintas áreas de trabajo del Instituto, operativizando las mesas de negociación, comisiones mixtas, foros, consultas y reuniones entre el Instituto y los diferentes cooperantes.
5. Canalizar las demanda de la Cooperación Externa de la institución hacia los organismos nacionales e internacionales en el marco de los acuerdos y/o convenios suscritos por el Gobierno de El Salvador y el Instituto.
6. Establecer y mantener actualizado en coordinación con la Agencia de El Salvador para la Cooperación Internacional (ESCO), el Ministerio de Relaciones Exteriores y otras entidades, un banco de información sobre becas de estudio y capacitación, que beneficie al personal del Instituto, así como organizar y conducir su gestión.



7. Dar seguimiento a los convenios a partir de los informes proporcionados por las áreas designadas como administradores, a fin de establecer el cumplimiento de los mismos.
8. Atender misiones internacionales y participar en la supervisión y evaluación periódica a las dependencias ejecutoras de los proyectos a fin que las acciones se ajusten a la política institucional y solicitarles periódicamente los informes de ejecución.
9. Identificar fuentes de financiamiento para la ejecución de programas y proyectos que la Dirección General Promueva.
10. Coordinar el desarrollo de las actividades de cooperación técnica con las respectivas misiones y a éstas con las autoridades de las dependencias técnicas operativas del Instituto.
11. Apoyar a la Dirección General en la administración y cumplimiento de la agenda de prioridades, compromisos y acciones de la Cooperación Externa.
12. Asesorar y apoyar a la Dirección General del Instituto en lo relativo al diseño y presentación de proyectos para su priorización y oficialización ante sus fuentes cooperantes.
13. Representar por delegación a la Dirección General del Instituto en instancias, eventos y reuniones en materia de Cooperación Externa.
14. Elaborar el informe anual de actividades y resultados de la Cooperación Externa y someterlo a la consideración de la Dirección General y el Consejo Directivo del ISSS.
15. Cumplir con otras funciones y atribuciones que les asigne la Dirección General y la Unidad de Vinculación Estratégica en el ámbito de su competencia.



**C. Nombre de la dependencia:** Departamento de Atención al Usuario

**Depende de:** Unidad de Vinculación Estratégica

**Objetivo:**

Canalizar y gestionar las opiniones y consultas recibidas de los usuarios de manera telefónica o personal y conocer el grado de satisfacción sobre los servicios, así como detectar oportunidades de mejora en los servicios que brindan las dependencias del ISSS, a través del monitoreo permanente, de tal manera que éstos sirvan de insumo para la toma de decisiones a nivel gerencial.

**Descripción de Funciones:**

1. Gestionar la atención de los usuarios de forma personal y telefónica, asegurando su atención oportuna a través de Punto Seguro y Call Center, gestionando el proceso de resolución de quejas, denuncias, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios, a través de todos los medios que se tienen a disposición.
2. Detectar y reportar oportunidades de mejora identificados en el proceso de atención, a efectos que sirvan de insumo en la toma de decisiones y apoyar a los centros de atención en el diseño de estrategias orientadas a la mejora del servicio brindado a los derechohabientes.
3. Evaluar los servicios que brindan las diferentes dependencias del ISSS e identificar en qué grado se ha cumplido la expectativa, a través de visitas de monitoreo, estudios de medición de satisfacción, entre otros.
4. Coordinar el Programa Entrega de Medicamento Domiciliar a nivel nacional.
5. Cumplir con otras funciones y atribuciones que les asignen la Dirección General y la Unidad de Vinculación Estratégica.



**D. Nombre de la dependencia:** Sección Atención y Resolución al Usuario

**Depende de:** Departamento de Atención al Usuario

**Objetivo:**

Gestionar las necesidades de los usuarios en forma oportuna, así como evaluar la satisfacción del usuario, y proponer estrategias que mejoren la atención al Derechohabiente a partir de oportunidades de mejora detectadas en el proceso de atención.

**Descripción de Funciones:**

1. Coordinar la gestión realizada por Punto Seguro en los diferentes Centros de Atención y asegurar la oportuna atención de sus consultas y necesidades.
2. Monitorear permanentemente los servicios brindados en las diferentes dependencias del ISSS, a través de las visitas de supervisión.
3. Gestionar las redes sociales (Facebook, Twitter, WhatsApp, entre otros), de manera que se atiendan oportunamente las consultas y opiniones recibidas por los usuarios.
4. Gestionar la resolución de quejas, reclamos y denuncias de los derechohabientes, procurando una pronta y efectiva atención según sea el caso.
5. Realizar estudios de medición de satisfacción, a demanda de las diferentes dependencias del ISSS o por iniciativa del Departamento Atención al Usuario, utilizando herramientas como encuestas, cliente incógnito, entre otros.
6. Presentar resultados periódicos a nivel gerencial y local, sobre las opiniones de los usuarios recibidas, a efectos que sirvan de insumo para la toma de decisiones y mejora continua.



**E. Nombre de la dependencia:** Sección Centro de Llamadas

**Depende de:** Departamento de Atención al Usuario

**Objetivo:**

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.

**Descripción de Funciones:**

1. Orientar vía telefónica a los usuarios que consultan sobre requisitos de atención, portafolio de servicios, horarios de atención, servicios administrativos, entre otros.
2. Comunicar a los Usuarios a través de llamadas telefónicas, sobre campañas de salud, cambio de fecha o confirmación de asistencia a cita médica, entre otros.
3. Canalizar las insatisfacciones planteadas por los usuarios hacia la Sección Atención y Resolución al Usuario, a efectos de dar resolución a las mismas.
4. Brindar apoyo a las dependencias institucionales, en cuanto a realización de llamadas para reprogramación de citas para consulta externa, procedimientos, reprogramación de cirugías, recordatorio para firma de sobrevivencia, encuestas de satisfacción, entre otros.
5. Elaborar reportes gerenciales, derivados del sistema, a efectos que sean analizados y tomados en cuenta para la mejora de procesos institucionales.



**12. FUNCIONES DE APLICACIÓN EN TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATÉGICA**

1. Asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el funcionamiento de las dependencias.
2. Establecer planes de mitigación de riesgos y de contingencia asociados a la Unidad de Vinculación Estratégica.
3. Fomentar la capacitación del personal del área en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos.
4. Establecer indicadores claves de desempeño, monitorearlos continuamente y mejorar el rendimiento con base al objetivo del área.
5. Formular y dar seguimiento a la ejecución presupuestaria y evaluación del Plan Anual de Trabajo.
6. Promover el uso racional de los recursos financieros, humanos y de infraestructuras en la ejecución de las actividades.
7. Realizar las actividades delegadas por las Autoridades Superiores dentro de la gestión cotidiana y en situaciones de emergencia nacional o Institucional.
8. Asistir a reuniones cuando sea convocado por las Autoridades y jefaturas del ISSS, promoviendo la coordinación con las diferentes dependencias para el logro de los objetivos institucionales.



**REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS**

**VERSIÓN 0.0**

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Autorizado por</b>
Dr. Juan Carlos Ulloa	Ricardo Trujillo Segovia	Dr. Juan Carlos Ulloa
Fecha: Enero 2021	Fecha: Enero 2021	Fecha: Febrero 2021