

*“Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación”*



## RESOLUCION DIRECTORAL

Lima, 11 DIC. 2015

### VISTO:

El expediente N° 15-012401-001-INSN-SB, sobre el Manual de Organización y Funciones de la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el Artículo I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 Ley General de Salud, establecen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el Segundo párrafo del Artículo 5° del Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, establece que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo deben contar, en cada área, unidad o servicio, con manuales de procedimientos, guías de práctica clínica referidos a la atención de los pacientes, personal, suministros, mantenimiento, seguridad, y otros que sean necesarios, según sea el caso;

Que, el inciso s) del Artículo 37° del Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, establece que al Director Médico le corresponde disponer la elaboración del Reglamento interno, de las guías de práctica clínica y de los manuales de procedimientos referidos a la atención de los pacientes, personal, suministros, mantenimiento, seguridad, y otros que sean necesarios;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 603-2006-SA/DM, modificada por las Resoluciones Ministeriales N° 809-2006/MINSA, N° 205-2009/MINSA y N° 317-2009/MINSA, se aprobó la Directiva N° 007-MINSA/OGPE-V.02 “Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional” y sus modificatorias, que establece disposiciones para la elaboración, aprobación, revisión y modificación del Manual de Organización y Funciones;

Que, el numeral 4.3 de la precitada Directiva, define al Manual de Organización y Funciones – MOF como “Documento Técnico normativo de gestión institucional donde se



describe y establece la función básica, las funciones específicas, responsabilidades, atribuciones, los requisitos y las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación de los cargos”;

Que, mediante la Nota Informativa N° 125-2015-UPP-INSN-SB, de fecha 22 de setiembre del 2015, el Director Ejecutivo de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, remite a la Directora Ejecutiva de la Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento la propuesta del Manual de Organización y Funciones de la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente, el mismo que está elaborado en base al Manual de Operaciones y al Cuadro para Asignación de Personal Provisional;

Que, mediante el Informe N° 094-2015-UPP-INSN-SB el Director Ejecutivo de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, recomienda la aprobación del “Manual de Organización y Funciones de la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente”, el mismo que cuenta con opinión favorable de la Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento;

Con el visto bueno del Director Adjunto, de la Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto; y, de la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con la Ley N° 26842, Ley General de Salud, el Decreto Supremo N° 013-2006-SA, la Resolución Ministerial N° 603-2006-SA/DM, la Resolución Ministerial N° 090-2013/MINSA; y, en la Resolución Jefatural N° 340-2015/IGSS;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°.- Aprobar** el “Manual de Organización y Funciones de la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente”, que forma parte de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2°.- Encárguese** a la Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, la implementación del “Manual de Organización y Funciones de la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente”.

**ARTÍCULO 3°.- Encárguese** a la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, la supervisión del cumplimiento del “Manual de Organización y Funciones de la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente” aprobado en la presente Resolución.

**ARTÍCULO 4°.- Disponer** la publicación de la presente resolución en la página web institucional conforme a las normas de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE**

Instituto Nacional de Salud del Niño  
San Borja  
Dra. Zulema Tomas Gonzáles  
DIRECTORA GENERAL

EZTG/JCRG/kfbs

- Distribución
- ( ) Dirección Adjunta
  - ( ) Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento
  - ( ) Unidad de Planeamiento y Presupuesto
  - ( ) Unidad de Asesoría Jurídica
  - ( ) Archivo



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto de Gestión  
de Servicios de Salud

Instituto Nacional de Salud  
del Niño – San Borja



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## SUB UNIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL PACIENTE

2015



1



## INDICE

### 1. Capítulo I.

1.1 Objetivos

1.2 Alcances

### 2. Capítulo II.

2.1 Base Legal

### 3. Capítulo III.

3.1 Criterio de Diseño

### 4. Capítulo IV.

4.1 Estructura Orgánica y Organigrama Estructural y Funcional

### 5. Capítulo V.

5.1 Cuadro Orgánico de Cargos

### 6. Capítulo VI.

6.1 Descripción de Funciones de los Cargos

<b>Elaborado por:</b> Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente	<b>Revisado por:</b> Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento Unidad de Planeamiento y Presupuesto	<b>Aprobado por:</b> Dirección General
---	--	---



## CAPÍTULO I. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MOF

### 1.1 Objetivos

El Manual de Organización y Funciones es un documento normativo de gestión que describe funciones básicas, específicas, los requisitos y las relaciones de autoridad por cada puesto de trabajo perteneciente a la Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, que tiene como objetivos:

- 1.1.1. Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones, relaciones internas y externas de cada puesto de trabajo.
- 1.1.2. Facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y la comunicación de todos sus integrantes, disminuyendo la duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos o puestos de trabajo.
- 1.1.3. Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para la inducción, entrenamiento y capacitación al personal.
- 1.1.4. Contribuir al lograr el cumplimiento de sus objetivos funcionales establecidos en el Manual de Operaciones.

### 1.2 Alcances

El ámbito operacional de este Manual de Organización y Funciones, se suscribe en la Unidad Orgánica de la Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente en el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja.

La Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente tiene por función facilitar el acceso de los pacientes al INSN SB, proveer de información en los trámites administrativos orientado a asegurar la continuidad de su tratamiento hasta su contrarreferencia.

Esta Sub Unidad consta de dos unidades funcionales, el área de Gestión del Paciente y Servicio Social, que de manera integral se desempeñan para asegurar la atención oportuna y cordial durante el ingreso, estadía y egreso del paciente.

Este Manual tiene de carácter obligatorio su conocimiento y cumplimiento por parte del personal de la Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente.



3



## CAPÍTULO II. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29344, Ley de Marco de Aseguramiento Universal en Salud
- Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.
- Decreto Supremo N° 005-90-PCM, Reglamento de la Ley de Carrera Administrativa.
- Decreto Supremo N° 023-2005-SA, ROF del Ministerio de Salud y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, que aprueba la Directiva N° 007 MINSA/OGPE-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional" y su modificatoria la Resolución Ministerial N° 205-2009/MINSA.
- Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, que aprueba la NTS N° 050-MINSA/DGSP-V.01 Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimiento de salud y Servicios médicos de Apoyo.
- Resolución Ministerial N° 595-2008/MINSA, que aprueban el Manual de Clasificación de Cargos del Ministerio de Salud y sus modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 546-2011/MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud N° 021-MINSA/DGSP-V.03 Categoría de establecimientos del Sector Salud.
- Resolución Ministerial N° 027-2011/MINSA, Lineamientos para la Organización de los Institutos Especializados.
- Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA, que aprueba el Manual de Operaciones del INSN - SB.
- Decreto Supremo N°016-2014-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto de Gestión de Servicios de Salud.
- Resolución Jefatural N° 446-2015/IGSS, que aprueba el reordenamiento del Cuadro para Asignación de Personal Provisional del Instituto Nacional de Servicios de Salud.



### CAPÍTULO III. CRITERIOS DE DISEÑO

La modernización de la gestión del Estado demanda eficiencia en la utilización de sus recursos eliminando la duplicidad o superposición de competencias, funciones y atribuciones entre sectores, entidades, funcionarios y servidores. Para el diseño y estructura del presente Manual se han aplicado los criterios que a continuación se mencionan:

#### 3.1 Efectividad y Eficiencia

La efectividad expresada como la relación entre las metas y resultados planificados y los obtenidos por el personal directivo, profesional, técnico y auxiliar para alcanzarlos, por lo que las funciones se deben distribuir adecuadamente, asegurando el cumplimiento de los objetivos funcionales, aprovechando al máximo los recursos disponibles y estableciendo funciones que aseguren la evaluación de los resultados.

La eficiencia está referida a producir el máximo resultado con el mínimo de recursos, energía y tiempo. Se busca la mayor eficiencia en la utilización de los recursos, por lo tanto, se debe eliminar la duplicidad o superposición de funciones y atribuciones entre funcionarios y servidores públicos.

#### 3.2 Calidad

Es el logro de productos y servicios cada vez mejores y a costos cada vez más competitivos, implica ello, hacer las cosas bien desde el principio, en lugar de cometer errores y corregirlos.

#### 3.3 Unidad de Mando

Todo cargo dependerá jerárquicamente de un solo superior.

#### 3.4 Autoridad

Las funciones deben definir claramente las líneas de autoridad, así como los niveles de mando y responsabilidad funcional, para que los cargos de nivel superior puedan delegar autoridad necesaria en los niveles inferiores y se puedan adoptar decisiones según las responsabilidades asignadas.

#### 3.5 Responsabilidad

Las responsabilidades deben ser claramente definidas, para que no exista el riesgo que pueda ser evadida o excedida por algún funcionario o servidor.



5



La delegación de la autoridad debe tener un medio efectivo de control, para establecer el cumplimiento de las funciones y tareas asignadas. Por su parte, todo empleado debe estar obligado a informar a su superior sobre las tareas ejecutadas y los resultados obtenidos, en función a lo que espera lograr.

### 3.6 Segregación de Funciones

Las funciones y tareas de los servidores deben ser definidas y limitadas de modo que exista independencia y separación entre funciones incompatibles que, entre otras, son: autorización, ejecución, registro, custodia de fondos, valores y bienes, y control de las operaciones, debiendo distribuirse a varios cargos evitando que todos los aspectos fundamentales de una transacción u operación se concentren en manos de una sola persona o unidad operativa, dado que por tratarse de funciones incompatibles, existe un alto riesgo de que pueda incurrirse en errores, despilfarros, actos irregulares o ilícitos.

### 3.7 Sistematización

Las funciones y tareas forman parte de sistemas, procesos, sub proceso ó actividades.

Las funciones deben tener un fin, es decir definirse en base a cumplimiento de los objetivos funcionales centrados en el usuario y estar interrelacionadas.

### 3.8 Trabajo en Equipo

La conformación de equipos de trabajo, para simplificar y flexibilizar la organización, acortando y agilizando la cadena de mando y facilitando preferentemente la ubicación en esos niveles al personal profesional, para disminuir costos al requerirse menos cargos jefaturales, así como facilitar la coordinación horizontal y las comunicaciones directas, reduciendo el papeleo y la formalidad burocrática.

### 3.9 Mejoramiento Continuo

Actividad recurrente que permite el cambio e innovación en la organización para lograr mejoras significativas en la atención de las necesidades de los usuarios externos e internos.

Tales criterios orientan el diseño orgánico estructural y funcional de todas las instituciones del Estado. En tal sentido, todos los documentos técnicos normativos de gestión institucional deben orientar la operatividad de las funciones de manera sistematizada, con eficiencia y efectividad, calidad e integración y sobre todo, procurando la interrelación de los cargos de sus funciones con los procedimientos y criterios de medición y evaluación.

### 3.5 Especialización.

En el diseño de la estructura orgánica pública prevalece el principio de especialidad, debiéndose integrar las funciones y competencias afines. Toda dependencia, entidad u organismo de la Administración Pública debe tener claramente asignadas sus competencias de modo tal que pueda determinarse la calidad de su desempeño y el grado de cumplimiento de sus funciones, en base a una pluralidad de criterios de medición.

El diseño del presente manual se fundamenta en los criterios antes señalados, constituyéndose en un instrumento técnico normativo para los servidores de la Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente.

El Manual de Organización y Funciones debe actualizarse permanentemente cuidando de mantener el equilibrio, flexibilidad y ser acorde al perfil del cargo o puesto de trabajo.



7



## CAPÍTULO IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA Y ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL

### ESTRUCTURA ORGÁNICA



### ESTRUCTURA FUNCIONAL



**CAPÍTULO V. CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS**

El presente capítulo se define y describe los puestos de trabajo, clasificados y estructurados, del personal nombrado, asignado a la Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente, según el Cuadro de Asignación de Personal Provisional (CAP - P) del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja San Borja.

CARGO ESTRUCTURAL	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
			O	P	
Jefe/a de Departamento	SP-DS	1	1	0	
Coordinador/a Técnico	SP-DS	1	0	1	(*)
Jefe/a de Servicio	SP-DS	1	0	1	
Trabajador Social	SP-ES	16	1	15	
Médico Especialista	SP-ES	1	0	1	
Especialista Administrativo I	SP-ES	1	0	1	
Asistente Profesional I	SP-ES	6	0	6	
Técnico Administrativo III	SP-AP	15	0	15	
Técnico Administrativo II	SP-AP	1	0	1	
Técnico Administrativo I	SP-AP	2	0	2	
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>2</b>	<b>43</b>	<b>0</b>

(\*)Directivo Superior de Libre Designación y Remoción



**CAPÍTULO VI. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS CARGOS**

<b>ORGANO/UNIDAD ORGÁNICA:</b> Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente		
<b>CARGO CLASIFICADO:</b> Jefe/a de Departamento	<b>N° DE CARGOS</b>	<b>N° CAP</b>
<b>CÓDIGO DEL CARGO CLASIFICADO:</b> 13712033	1	8539

**1. FUNCIÓN BÁSICA**

Conducir, coordinar y controlar los procesos para el acceso de los pacientes al Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, la información y los trámites administrativos de su competencia orientado a asegurar la continuidad de su tratamiento hasta su contrarreferencia.

**2. RELACIONES DEL CARGO**

2.1 Relaciones internas:

- Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Director Ejecutivo de la Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Técnico Administrativo I, Jefe de Servicio, Coordinador Técnicos y asignado al Servicio Social y a la Coordinación de Gestión al Paciente.
- Coordina y recibe información de las Unidades Orgánicas del Instituto, para alcanzar los Objetivos Institucionales.

2.2 Relaciones externas:

- Con el MINSA, IGSS y otras Instituciones de salud, tanto públicas como privadas y público usuario con conocimiento y autorización de la Jefatura de la Sub Unidad de la Atención en Servicios al Paciente

**3. ATRIBUCIONES DEL CARGO**

- 3.1. Puede representar al Instituto en reuniones técnicas sobre procesos de Servicio de Atención al Paciente.
- 3.2. Autoriza la ejecución de reuniones técnicas de su Sub Unidad.
- 3.3. Controla las actividades relacionadas a los procesos de acceso, alta, y servicio social.
- 3.4. Convoca al personal asignado a la Sub Unidad para que participen en la programación, formulación, ejecución y evaluación de actividades operativas.
- 3.5. Controla y supervisa las actividades del personal del Sub Unidad a su cargo.
- 3.6. Propone la asignación de funciones de los responsables de los Servicios a su cargo.

**4. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- 4.1. Planificar, organizar, dirigir y ejecutar actividades de referencia, admisión, atención social, alta y contrarreferencia permitiendo la continuidad de la prestación del servicio de salud.
- 4.2. Supervisar que se brinde información y orientación al público usuario de los servicios que brinda el instituto en atención ambulatoria, hospitalización, y quirúrgica incluyendo los costos asociados.
- 4.3. Coordinar las actividades para la estructuración de información sobre los servicios del instituto para contar con instrumentos de educación para los pacientes y a sus familiares.
- 4.4. Verificar el cumplimiento de la programación de la atención ambulatoria, hospitalización y quirúrgica de los pacientes referidos al instituto.
- 4.5. Organizar y coordinar la referencia y contrarreferencia de pacientes entre el INSN San Borja y otros prestadores de salud.
- 4.6. Implementar la normativa, convenios y lineamientos referidos a la Gestión de la Calidad y Seguros de salud para la prestación de servicios por el Instituto durante la admisión y alta del



- paciente.
- 4.7. Asegurar que el servicio social sea oportuna y personalizada, mediante el estudio y diagnóstico de los factores sociales que favorecen y/o interfieren en la salud del paciente, y su posterior intervención social.
  - 4.8. Supervisar que los servicios a su cargo remitan información estadística actualizada de su competencia y de manera oportuna a la sub unidad a su cargo.
  - 4.9. Gestionar la provisión de recursos humanos y materiales para el oportuno desarrollo del proceso en materia de su competencia y según la normatividad vigente.
  - 4.10. Verificar que los servicios tercerizados del cual es usuario, sean conforme a lo solicitado, reportando a la Dirección Ejecutiva de la Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento las observaciones del caso.
  - 4.11. Establecer y mantener el control previo, concurrente y posterior en el marco de las funciones establecidas en el presente reglamento y las asignadas por la Dirección Ejecutiva de la Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento.
  - 4.12. Velar por la seguridad y conservación de todos los documentos, materiales, insumos y otros recursos asignados a la oficina, así como la integridad y el buen funcionamiento y mantenimiento de los equipos y ambientes, responsabilizándose por su deterioro o uso indebido, debiendo informar a la superioridad en forma oportuna.
  - 4.13. Cumplir y hacer cumplir el código de ética de la función pública, debiendo en todo momento velar porque se supediten los objetivos e intereses personales a los institucionales, en el ejercicio de la función según su ámbito de competencia.
  - 4.14. Las demás funciones que le asigne la Dirección Ejecutiva de la Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, en el ámbito de sus competencias y según la normatividad vigente.

## 5. REQUISITOS MINIMOS

### 5.1 Educación

- Título profesional universitario de Médico Cirujano, u otras Ciencias en Salud u afines al puesto.
- Estudios de especialización y/o diplomados en salud pública, gestión en salud, gestión de la calidad en los servicios de la salud, administración de salud o relacionados con las funciones.
- Ofimática nivel básico.
- Ingles nivel básico.

### 5.2 Conocimientos

- Conocimientos en procesos y procedimientos de la salud pública
- Conocimientos de la aplicación de la metodología y medición de la calidad en salud.

### 5.3 Experiencia

- 8 años de experiencia laboral general.
- 2 años de experiencia como Supervisor, Coordinador, Jefe o afines al cargo

### 5.4 Capacidades, habilidades y actitudes

- Análisis, Control, Planificación, Comunicación Oral, Negociación.



11



123

**ORGANO/UNIDAD ORGÁNICA:** Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente (Coordinación de Gestión al Paciente)

CARGO CLASIFICADO: Coordinador/a Técnico	N° DE CARGOS	N° CAP
CÓDIGO DEL CARGO CLASIFICADO: 13712033	1	8540

### 1. FUNCIÓN BÁSICA

Facilitar la correcta admisión del paciente, permitiendo un proceso de atención continuo y oportuno.

### 2. RELACIONES DEL CARGO

#### 2.1 Relaciones internas:

- Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Jefe de Departamento de la Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente.
- Tiene mando y coordina con el personal que labora en las diversas áreas del Servicio.
- Coordina sus actividades con el personal de las diversas unidades orgánicas.

#### 2.2 Relaciones externas:

- Con el MINSA, IGSS y otras Instituciones de salud, tanto públicas como privadas y público usuario con conocimiento y/o autorización de la Jefatura del Departamento de la Sub Unidad de Soporte la Atención de Servicios al Paciente.

### 3. ATRIBUCIONES DEL CARGO

- 3.1. De planificación, organización, y supervisión de la Coordinación Técnica.
- 3.2. Coordina y autoriza la ejecución de reuniones técnicas.
- 3.3. Controla y supervisa las actividades del personal de la Coordinación a su cargo.
- 3.4. Puede representar al Instituto en reuniones técnicas sobre procesos relacionados con el servicio.
- 3.5. Asigna funciones al personal a su cargo.

### 4. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 4.1 Planificar, organizar, dirigir y controlar la funcionabilidad de la Coordinación de Gestión al Paciente del INSN San Borja.
- 4.2 Dirigir, coordinar y supervisar que los procesos de atención en la Admisión, Seguimiento y Alta sean oportunos y con buen trato.
- 4.3 Gestionar la obtención de la programación y cartera con la Unidad de Atención Integral Especializada, verificando su cumplimiento y reportar las observaciones.
- 4.4 Coordinar con las instancias correspondientes la resolución de observaciones en la Admisión y Alta.
- 4.5 Programar los turnos de atención del personal a cargo que asegure la atención continua y oportuna del paciente.
- 4.6 Participar en la formulación de normas y directivas relacionadas con las actividades propias del servicio.
- 4.7 Cumplir y hacer cumplir las normas, reglamentos, manuales, directivas y disposiciones establecidas dentro de los lineamientos del sector salud.
- 4.8 Velar por la seguridad y conservación de todos los documentos, materiales, insumos y otros recursos asignados a la oficina, así como la integridad y el buen funcionamiento y mantenimiento de los equipos y ambientes, responsabilizándose por su uso indebido, debiendo informar a la superioridad en forma oportuna.
- 4.9 Cumplir el código de ética de la función pública, debiendo en todo momento velar porque se supediten los objetivos e intereses personales a los institucionales, en el ejercicio de la función según su ámbito de competencia.
- 4.10 Las demás funciones que le asigne el Jefe de Departamento de la Unidad de Soporte al

Tratamiento, en el ámbito de sus competencias

## 5. REQUISITOS MINIMOS

### 5.1 Educación

- Título profesional Universitario en Ciencias de la Salud o afines al puesto.
- Especialización en Gestión de Servicios de Salud.
- Especialización en Gestión de Calidad.
- Ofimática nivel básico.

### 5.2 Experiencia

- 6 años de experiencia laboral general.
- 1 años de experiencia como Supervisor, Coordinador, Jefe o afines al cargo

### 5.3 Capacidades, habilidades y actitudes

- Análisis, Control, Planificación, Comunicación Oral, Negociación.



13



**ORGANO/UNIDAD ORGÁNICA:** Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente (Servicio Social)

**CARGO CLASIFICADO:** Jefe/a de Servicio

**N° DE CARGOS**

**N° CAP**

**CÓDIGO DEL CARGO CLASIFICADO:** 13712033

1

8541

### 1. FUNCIÓN BÁSICA

Supervisar, asesorar y monitorear el estudio, diagnóstico e investigación de los factores sociales que favorecen y/o interfieren en la salud del paciente pediátrico ambulatorio y hospitalizado, así como en la evaluación técnica para la calificación socio económica del paciente pediátrico.

### 2. RELACIONES DEL CARGO

#### 2.1 Relaciones internas:

- Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Jefe de Departamento de la Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente.
- Tiene mando y coordina con el Trabajador Social y el Técnico Administrativo I.
- Coordina sus actividades con el personal de las diversas unidades orgánicas.

#### 2.2 Relaciones externas:

- Con el MINSA, IGSS, Empresa Concesionaria, y otras Instituciones de salud, tanto públicas como privadas y público usuario con conocimiento y/o autorización de la Jefatura del Departamento de Soporte al Tratamiento.
- Instituciones públicas (SIS, Ministerio Público, MINSA, Essalud, Ministerio del Interior, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Ministerio de Educación, Defensoría del Pueblo, Congreso de la República); Instituciones Privadas (ONGS, parroquias, laboratorios para exámenes, etc.)

### 3. ATRIBUCIONES DEL CARGO

- 3.1. De planificación, organización, supervisión, control del servicio asignado.
- 3.2. Coordina y autoriza la ejecución de reuniones técnicas.
- 3.3. Controla y supervisa las actividades del personal del Servicio a su cargo.
- 3.4. Puede representar al Instituto en reuniones técnicas sobre procesos relacionados con el servicio.
- 3.5. Asigna funciones al personal a su cargo

### 4. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 4.1. Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar la funcionabilidad del Servicio Social del INSN San Borja.
- 4.2. Supervisar, asesorar e intervenir en los casos legales que presenten los pacientes en salvaguarda del interés superior del niño, niña y adolescente y de la buena imagen institucional.
- 4.3. Realizar investigación social empleando técnicas profesionales y científicas a fin de contextualizar una adecuada intervención y/o acción social.
- 4.4. Brindar asesoría técnica en el área de su competencia al personal del Instituto.
- 4.5. Cumplir y hacer cumplir las normas, reglamentos, manuales, directivas y disposiciones establecidas dentro de los lineamientos del sector salud.
- 4.6. Promover la capacitación continua y especializada así como el desarrollo de la docencia e investigación en el campo de Servicio Social.

- 4.7. Participar, proponer la elaboración, actualización de documentos técnicos normativos e instrumentos de gestión.
- 4.8. Efectuar los requerimientos de bienes y servicios para asegurar una buena atención del servicio.
- 4.9. Elaborar informes técnicos relacionados con las funciones del Servicio.
- 4.10. Evaluar el desempeño laboral del personal del Servicio de manera objetiva y oportuna.
- 4.11. Informar al Departamento las ocurrencias más importantes, así como de todas las actividades realizadas.
- 4.12. Velar por la seguridad y conservación de todos los documentos, materiales, insumos y otros recursos asignados a la oficina, así como la integridad y el buen funcionamiento y mantenimiento de los equipos y ambientes, responsabilizándose por su uso indebido, debiendo informar a la superioridad en forma oportuna.
- 4.13. Cumplir el código de ética de la función pública, debiendo en todo momento velar porque se supediten los objetivos e intereses personales a los institucionales, en el ejercicio de la función según su ámbito de competencia.
- 4.14. Las demás funciones que le asigne la Jefatura del Servicio Social, en el ámbito de sus competencias

## 5. REQUISITOS MINIMOS

### 5.1 Educación

- Título profesional universitario de Licenciado en Trabajo Social.
- Especialización en proyectos sociales e intervención en niño y adolescente.
- Ofimática nivel básico.
- Inglés nivel básico.

### 5.2 Conocimientos

- Técnica de entrevista y consejería social.

### 5.3 Experiencia

- 6 años de experiencia laboral general.
- 1 año de experiencia como Supervisor, Coordinador, Jefe o afines al cargo

### 5.4 Capacidades, habilidades y actitudes

- Análisis, Control, Planificación, Comunicación Oral, Negociación.



15



121



**ORGANO/UNIDAD ORGÁNICA:** Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente (Servicio Social)

**CARGO CLASIFICADO:** Trabajador Social

**N° DE CARGOS**

**N° CAP**

**CÓDIGO DEL CARGO CLASIFICADO:** 13712035

16

8542 - 8557

## 1. FUNCIÓN BÁSICA

Efectuar el estudio, diagnóstico e investigación de los factores sociales que favorecen y/o interfieren en la salud del paciente pediátrico ambulatorio y hospitalizado, así como en la evaluación técnica para la calificación socio económica del paciente pediátrico.

## 2. RELACIONES DEL CARGO

### 2.1 Relaciones internas:

- Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Jefe de Servicio Social.
- Coordina con el personal de las Sub Unidades Asistenciales.

### 2.2 Relaciones externas:

- Instituciones públicas (SIS, Ministerio Público, MINSA, Essalud, Ministerio del Interior, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Ministerio de Educación, Defensoría del Pueblo, Congreso de la Republica); Instituciones Privadas (ONGS, Parroquias, Laboratorios para exámenes, etc.)

## 3. ATRIBUCIONES DEL CARGO

No le corresponde

## 4. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 4.1 Realizar investigaciones de problemas sociales y sanitarios de la persona, la familia y/o comunidad a fin de orientar la solución de los mismos.
- 4.2 Realizar el pre-diagnóstico social y aplicar el tratamiento adecuado de acuerdo a los recursos disponibles.
- 4.3 Coordinar con las entidades públicas y/o privadas, la aplicación de los métodos y sistemas de servicio social.
- 4.4 Proponer y actualizar guías de atención, protocolos y procedimientos de atención en trabajo social orientados a proporcionar una atención oportuna con calidad y calidez.
- 4.5 Realizar entrevistas sociales aplicando la ficha socioeconómica para identificar factores de vulnerabilidad social y económica de los pacientes.
- 4.6 Intervenir en los casos legales que presenten los pacientes en salvaguarda del interés superior del pediátrico y de la buena imagen institucional.
- 4.7 Realizar investigación social empleando técnicas profesionales y científicas a fin de contextualizar una adecuada intervención y/o acción social.
- 4.8 Emitir informes técnicos en forma oportuna, para los fines requeridos por la institución en beneficio del paciente, considerando la normativa interna y externa vigente.
- 4.9 Participar en la formulación de los planes y programas de bienestar social.
- 4.10 Velar por la seguridad y conservación de los documentos, materiales y otros recursos asignados a la oficina, así como de la integridad y el buen funcionamiento de los equipos, materiales e insumos, responsabilizándose por su deterioro o uso indebido, debiendo informar a la superioridad en forma oportuna.



- 4.11 Cumplir el código de ética de la función pública, debiendo en todo momento velar porque se supediten los objetivos e intereses personales a los institucionales, en el ejercicio de la función según su ámbito de competencia.
- 4.12 Las demás funciones que le asigne su inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.

## 5. REQUISITOS MINIMOS

### 5.1 Educación

- Titulado universitario en Trabajo Social.
- Especialización en proyectos sociales e intervención en niño y adolescente.
- Ofimática nivel básico.
- Inglés nivel básico.

### 5.2 Conocimientos

- Técnicas de entrevista social, consejería social y negociación.

### 5.3 Experiencia

- 2 años de experiencia laboral general.
- 1 años de experiencia profesional desempeñando funciones relacionadas al puesto en el Sector Público y/o Privado.

### 5.4 Capacidades, habilidades y actitudes

- Análisis, adaptabilidad, atención y comunicación oral.



**ORGANO/UNIDAD ORGÁNICA:** Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente (Coordinación de Gestión al Paciente)

**CARGO CLASIFICADO:** Médico Especialista

**N° DE CARGOS**

**N° CAP**

**CÓDIGO DEL CARGO CLASIFICADO:** 13712035

1

8558

### 1. FUNCIÓN BÁSICA

Gestionar las actividades administrativas asistenciales concerniente al Sistema de Referencias y Contrarreferencias del INSN San Borja.

### 2. RELACIONES DEL CARGO

#### 2.1 Relaciones internas:

- Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones Coordinador Técnico.
- Tiene mando y coordina con el Asistente Profesional I.
- Coordina con el personal del Equipo de Seguros Públicos y Privados, así como con el personal de las Sub Unidades Asistenciales.

#### 2.2 Relaciones externas:

- Coordina con las Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud, Instituciones Administradoras de Prestaciones de Salud, IGSS, MINSA, con conocimiento y autorización de la Coordinación Técnica.

### 3. ATRIBUCIONES DEL CARGO

No le corresponde

### 4. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 4.1 Programar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar la ejecución de actividades relacionadas a los procesos de referencias y contrarreferencias de acuerdo a la normatividad vigente y en el marco de aseguramiento universal de la salud.
- 4.2 Ejecutar, monitorear, supervisar y evaluar los procesos y procedimientos que regulan el sistema de referencia y contrarreferencia institucional de los pacientes coordinados y no coordinados asegurando el cumplimiento de la garantía en salud implícita en el marco de aseguramiento universal.
- 4.3 Monitorizar, evaluar e informar sobre el cumplimiento de los procesos de continuidad de atención de los pacientes referidos y contrarreferidos al INSN San Borja.
- 4.4 Coordinar con las unidades orgánicas asistenciales y de apoyo al diagnóstico, la mejora de la obtención de información que se requiera el proceso de referencias y contrarreferencias de los pacientes.
- 4.5 Brindar asistencia técnica en temas de su competencia, de acuerdo a la normatividad vigente y según el ámbito de su competencia, para garantizar el adecuado servicio de salud.
- 4.6 Elaborar, proponer y actualizar los documentos de gestión del área de referencias y contrarreferencias del Instituto a fin de establecer los indicadores de cumplimiento normativo.
- 4.7 Analizar, evaluar e implementar los procesos de mejora de atención a los pacientes atendidos en el marco de los convenios suscritos con la Institución y de acuerdo a la normatividad vigente, para viabilizar el proceso de atención en forma oportuna y eficaz.
- 4.8 Controlar y supervisar el cumplimiento de las funciones del personal a su cargo en concordancia a las normas y directivas vigentes del Instituto.

- 4.9 Velar por la seguridad y conservación de los documentos, materiales y otros recursos asignados a la oficina, así como de la integridad y el buen funcionamiento de los equipos, materiales e insumos, responsabilizándose por su deterioro o uso indebido, debiendo informar a la superioridad en forma oportuna.
- 4.10 Cumplir el código de ética de la función pública, debiendo en todo momento velar porque se supediten los objetivos e intereses personales a los institucionales, en el ejercicio de la función según su ámbito de competencia.
- 4.11 Las demás funciones que le asigne su inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia.

## 5. REQUISITOS MINIMOS

### 5.1 Educación

- Título profesional Universitario como Médico Cirujano.
- Especialización en Gestión en Salud y/o afines al cargo.
- Ofimática nivel básico.
- Inglés nivel básico.

### 5.2 Conocimientos

- Marco normativo del sistema de referencias y contrarreferencias.
- Normativa de Aseguramiento Universal de Salud.
- Manejo de formatos de referencias y contrarreferencias, SIS y SOAT.
- Manejo de programas estadísticos en salud.

### 5.3 Experiencia

- 4 años de experiencia laboral general.
- 3 años de experiencia profesional desempeñando funciones relacionadas al puesto en el Sector Público y/o Privado.

### 5.4 Capacidades, habilidades y actitudes

- Análisis, Organización de la Información, Atención, Control.



<b>ORGANO/UNIDAD ORGÁNICA:</b> Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente		
<b>CARGO CLASIFICADO:</b> Especialista Administrativo I	<b>N° DE CARGOS</b>	<b>N° CAP</b>
<b>CÓDIGO DEL CARGO CLASIFICADO:</b> 13712036	1	8559

**1. FUNCIÓN BÁSICA**

Programar, coordinar, ejecutar y evaluar las actividades de naturaleza técnico normativo administrativo, para logro de los procesos en el ámbito de su competencia de Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente del Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja.

**2. RELACIONES DEL CARGO**

2.1 Relaciones internas:

- Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Jefe de la Sub Unidad.
- Coordina con el personal de las unidades orgánicas y funcionales.

2.2 Relaciones externas

- Coordina con las Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud, Instituciones Administradoras de Prestaciones de Salud, IGSS, MINSA, con conocimiento y autorización de la Coordinación Técnica.

**3. ATRIBUCIONES DEL CARGO**

No le corresponde

**4. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- 4.1 Programar, coordinar, ejecutar y evaluar las actividades técnicas normativas sanitarias y administrativas según el ámbito de su competencia, bajo instrucciones precisas del Jefe de la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente, para actualizar los protocolos institucionales en el marco del tratamiento multidisciplinario, respetando la normatividad vigente.
- 4.2 Participar en la elaboración y evaluación del Plan Anual de Trabajo, los respectivos Planes de Mejora, según la normatividad vigente y en el marco de su competencia, para evaluar los resultados institucionales.
- 4.3 Proponer, elaborar y evaluar proyecciones de normas y procedimientos relacionados con las funciones administrativas de la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente de acuerdo al ámbito de su competencia, para efectuar el control de situaciones que afecten al cumplimiento de los objetivos y metas previstas en el Plan Operativo Anual.
- 4.4 Emitir informes técnicos administrativos (cuantitativos) de análisis, interpretación (cuadros estadísticos) y resultados, en forma oportuna, para llevar un control adecuado de la data y medir el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 4.5 Coordinar permanentemente con los responsables de las unidades correspondientes y con el personal técnico según su ámbito de competencia, el cumplimiento de las directivas según la normatividad vigente inherentes de su cargo.
- 4.6 Asesorar y absolver consultas relacionadas a actividades especializadas de naturaleza técnica administrativa en el campo de su especialidad, para el logro de los objetivos institucionales.
- 4.7 Participar en la programación, organización y desarrollo de eventos y reuniones, así como participar en las comisiones o comités que se le asigne, según su ámbito de competencia,



para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- 4.8 Planificar y evaluar los requerimientos y necesidades de gestión de la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente con las áreas de la entidad, para el abastecimiento oportuno.
- 4.9 Verificar la veracidad de los documentos y los procedimientos en el marco de su competencia, comprobando que cumplan los aspectos contractuales, para el logro de las metas institucionales.
- 4.10 Administrar y velar por la seguridad y conservación de todos los documentos, materiales, insumos y otros recursos asignados a la oficina, así como la integridad y el buen funcionamiento y mantenimiento de los equipos y ambientes, responsabilizándose por su integridad o uso debido de los mismos, con responsabilidad civil de informar al superior en forma oportuna de cualquier irregularidad según al ámbito de su competencia.
- 4.11 Cumplir el código de ética de la función pública, debiendo en todo momento velar porque no se supediten los objetivos e intereses personales a los institucionales, en el ejercicio de la función según su ámbito de competencia.
- 4.12 Realizar las demás funciones que le asigne la Jefatura de la Sub Unidad de Atención de Servicios al Paciente, en el ámbito de su competencia y según la normatividad vigente

## 5. REQUISITOS MINIMOS

### 5.1 Educación

- Título universitario en ciencias administrativas, económicas, contables o ciencias de la salud.
- Cursos y/o programas de especialización en gestión de los servicios de salud, gestión pública o similares
- Ofimática nivel básico.
- Inglés nivel básico.

### 5.2 Conocimientos

- Sistemas administrativos en el sector público.

### 5.3 Experiencia

- 4 años de experiencia laboral general.
- 2 años de experiencia profesional desempeñando funciones relacionadas al puesto en el Sector Público y/o Privado.

### 5.4 Capacidades, habilidades y actitudes

- Análisis, atención, razonamiento lógico, comunicación oral.





**ORGANO/UNIDAD ORGÁNICA:** Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente (Coordinación de Gestión al Paciente)

**CARGO CLASIFICADO:** Asistente Profesional I

**N° DE CARGOS**

**N° CAP**

**CÓDIGO DEL CARGO CLASIFICADO:** 13712035

6

8560- 8565

## 1. FUNCIÓN BÁSICA

Gestionar las actividades de Referencia y Contrarreferencia garantizando la continuidad de atención de Salud en forma oportuna y eficaz de acuerdo al ámbito de su competencia en el INSN San Borja.

## 2. RELACIONES DEL CARGO

### 2.1 Relaciones internas:

- Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Médico Especialista.
- Coordina con el personal de las unidades orgánicas y funcionales.

### 2.2 Relaciones externas:

- Coordina con las Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud, Instituciones Administradoras de Prestaciones de Salud, IGSS, MINSA, con conocimiento y autorización del Médico Especialista.

## 3. ATRIBUCIONES DEL CARGO

No le corresponde

## 4. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 4.1 Coordinar con los Establecimientos de Salud, la referencia y contrarreferencia de los usuarios de acuerdo al marco normativo para la atención oportuna y eficaz, garantizando la continuidad de atención en el INSN San Borja.
- 4.2 Realizar el seguimiento de los usuarios referidos y contrarreferidos en relación a la complejidad diagnóstica, estado del paciente y requerimiento de traslado de acuerdo al marco normativo y la garantía de atención adecuada y oportuna.
- 4.3 Atender, coordinar e identificar las necesidades y motivos de referencia en forma oportuna y efectiva de acuerdo al requerimiento de usuarios de los servicios de salud que requieran ser trasladados en unidades hospitalarias de acuerdo al nivel de complejidad que el caso requiera, garantizando la continuidad de atención institucional.
- 4.4 Garantizar la operatividad y efectividad de los recursos de soporte del sistema de referencia y contrarreferencia, tales como del sistema de información, sistema de transporte, sistema de comunicaciones y elementos administrativos que permitan la adecuada coordinación y garantía de atención con el Instituto.
- 4.5 Coordinar y orientar a los usuarios el adecuado proceso del sistema de referencia en consulta externa, emergencia y apoyo al diagnóstico y/o tratamiento.
- 4.6 Coordinar y retroalimentar a los establecimientos de salud sobre los procesos inadecuados de referencia que se realizan al Instituto.
- 4.7 Realizar la revisión de la calidad de registro de las referencias recepcionadas en base a los criterios técnicos y normativos del sistema de referencia y contrarreferencia en el Instituto.
- 4.8 Verificar que la cartera de servicios se encuentre disponible y actualizada de acuerdo a la aprobación institucional.



- 4.9 Preparar cuadros resúmenes, formatos, fichas y cuestionarios que optimicen el registro y sistematización de información del área, según su marco de referencia y acorde a la normatividad vigente, para emitir informe técnicos de resultados institucionales en forma oportuna.
- 4.10 Efectuar los reportes mensuales relacionados a la consolidación de las referencias y contrarreferencias recibidas en el Instituto.
- 4.11 Atender consultas de usuarios internos y externos, y apoyar al personal de corresponder en el proceso de admisión y alta de pacientes según lo programado por la Coordinación Técnica.
- 4.12 Velar por la seguridad y conservación de los documentos, materiales y otros recursos asignados a la oficina, así como de la integridad y el buen funcionamiento de los equipos, materiales e insumos, responsabilizándose por su uso indebido, debiendo informar a la superioridad en forma oportuna.
- 4.13 Cumplir el código de ética de la función pública, debiendo en todo momento velar porque se supediten los objetivos e intereses personales a los institucionales, en el ejercicio de la función según su ámbito de competencia.
- 4.14 Las demás funciones que le asigne la Coordinación Técnica, de acuerdo al ámbito de su competencia.

## 5. REQUISITOS MINIMOS

### 5.1 Educación

- Título Universitario como Profesional de la Salud.
- Capacitación sobre el marco normativo del Sistema de Salud
- Ofimática nivel básico.
- Inglés nivel básico.

### 5.2 Conocimientos

- Marco normativo del sistema de referencia y contrarreferencias.
- Atención al público.
- Normativa relacionada a aseguramiento universal.

### 5.3 Experiencia

- 2 años de experiencia laboral general.
- 1 años de experiencia profesional desempeñando funciones relacionadas al puesto en el Sector Público y/o Privado.

### 5.4 Capacidades, habilidades y actitudes

- Atención, control, dinamismo, orden.

**ORGANO/UNIDAD ORGÁNICA:** Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente (Coordinación de Gestión al Paciente)

**CARGO CLASIFICADO:** Técnico/a Administrativo III

**N° DE CARGOS**

**N° CAP**

**CÓDIGO DEL CARGO CLASIFICADO:** 13712036

11

8566 - 8580

**1. FUNCIÓN BÁSICA**

Asistir en las actividades relacionadas a la atención del paciente de acuerdo al Marco Normativo y en el ámbito de su competencia en el área de Admisión y Alta del paciente.

**2. RELACIONES DEL CARGO**

2.1 Relaciones internas:

- Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Coordinador Técnico.
- Coordina con el personal del Equipo de Economía, Servicio Social, Enfermería y personal administrativo de las Sub Unidades Asistenciales.

2.2 Relaciones externas:

- Realiza la atención directa al tutor del paciente.

**3. ATRIBUCIONES DEL CARGO**

No le corresponde

**4. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- 4.1 Realizar la recepción, acogida de las personas que acuden a Consulta Externa, identificar el motivo de la consulta y orientar respecto a los servicios ofrecidos de acuerdo a la Cartera de Servicios del INSN San Borja.
- 4.2 Verificar la acreditación del paciente de acuerdo a la cobertura asignada por la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento de Salud.
- 4.3 Realizar el registro de los datos de afiliación del paciente y asignar cita en la especialidad requerida en el Sistema de Gestión Hospitalaria.
- 4.4 Identificar los casos prioritarios o urgentes de atención de usuarios que acuden al Instituto y derivar inmediatamente al servicio que corresponda su atención.
- 4.5 Realizar la verificación administrativa de la admisión hospitalaria del paciente y registrar el ingreso en el Sistema de Gestión Hospitalaria.
- 4.6 Realizar el alta administrativa del paciente conforme la liquidación proporcionada por el Equipo de Seguros Públicos y Privados.
- 4.7 Elaborar los formatos de admisión y crear las cuentas relacionadas al evento de salud para la atención eficaz mediante los sistemas de información.
- 4.8 Monitorear e identificar los cuellos de botellas administrativas en la atención del paciente y reportar a la Coordinación Técnica.
- 4.9 Organizar, archivar y custodia con la confidencialidad los datos en las fichas de registro de los usuarios que solicitan la atención en el Instituto.
- 4.10 Redactar e imprimir los documentos y reportes de las actividades técnicas sanitarios y administrativos, siguiendo instrucciones generales según su ámbito de competencia, para el logro de los objetivos institucionales.



- 4.11 Atender consultas a usuarios internos y externos, y apoyar al personal de corresponder, acorde al área de su competencia, con la entrega de la información, documentación y materiales necesarios.
- 4.12 Velar por la seguridad y conservación de todos los documentos, materiales, insumos y otros recursos asignados al Servicio de Farmacia, así como la integridad y el buen funcionamiento y mantenimiento de los equipos y ambientes, responsabilizándose por su uso indebido, debiendo informar a la superioridad en forma oportuna.
- 4.13 Cumplir y hacer cumplir el código de ética de la función pública, debiendo en todo momento velar porque se supediten los objetivos e intereses personales a los institucionales, en el ejercicio de la función según su ámbito de competencia.
- 4.14 Las demás funciones que le asigne la Coordinación Técnica, en el ámbito de sus competencias.

## 5. REQUISITOS MINIMOS

- 5.1 Educación
  - Egresado Técnico Superior y/o Universitarios en la carreras de Comunicación, Educación, Computo e Informática, Ciencias de la Salud o afines a la función.
  - Ofimática nivel básico.
- 5.2 Conocimientos
  - Técnica de atención al cliente.
  - Sistema de atención en Establecimiento de Salud.
  - Sistema de información de admisión y alta.
- 5.3 Experiencia
  - 3 años de experiencia laboral general.
  - 1 años de experiencia desempeñando funciones relacionadas al puesto en el Sector Público y/o Privado.
- 5.4 Capacidades, habilidades y actitudes
  - Atención, dinamismo, agilidad física, orden.



25





**ORGANO/UNIDAD ORGÁNICA:** Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente (Coordinación de Gestión al Paciente)

**CARGO CLASIFICADO:** Técnico Administrativo II

**N° DE CARGOS**

**N° CAP**

**CÓDIGO DEL CARGO CLASIFICADO:** 13712036

1

8581

## 1. FUNCIÓN BÁSICA

Asistir en las actividades relacionadas a la orientación en la atención del paciente de acuerdo a las normas institucionales y en el ámbito de su competencia.

## 2. RELACIONES DEL CARGO

### 2.1 Relaciones internas:

- Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Coordinador Técnico.
- Coordina con el personal de las Sub Unidades Asistenciales.

### 2.2 Relaciones externas:

- Realiza la atención directa al tutor del paciente.

## 3. ATRIBUCIONES DEL CARGO

No le corresponde

## 4. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 4.1 Recibir a las personas que acuden al Instituto para la atención en salud, identificar la necesidad de salud y derivar a la ventanilla de atención correspondiente para el registro de la atención en la especialidad requerida.
- 4.2 Identificar los casos prioritarios o urgentes de atención de usuarios que acuden al instituto y la derivación inmediata al servicio que corresponda la atención en el Instituto.
- 4.3 Orientar acerca de las actividades y servicios institucionales a los usuarios que acuden al Instituto en cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos diseñados para prestar un buen servicio.
- 4.4 Elaborar estrategias de inter-comunicación multilingüe para la mejor comunicación con los usuarios y familiares que soliciten información de nuestros servicios.
- 4.5 Orientar y/o derivar oportunamente en base a las consultas formuladas por los usuarios y/o familiares que soliciten información sobre los procesos de atención asistencial y/o administrativa institucional.
- 4.6 Proponer ideas para la elaboración e implementación de normas y procedimientos, así como procesos técnicos en el ámbito de su competencia, para la simplificación y celeridad de los procesos administrativos de información del usuario mediante la atención presencial, telefónica y/o atención web/telemática/e-mail que se implemente institucionalmente.
- 4.7 Apoyar al personal de corresponder, acorde al área de su competencia, con el registro de información, entrega de documentación, equipos y materiales necesarios, para el cumplimiento de las metas institucionales.
- 4.8 Velar por la seguridad y conservación de los documentos, materiales y otros recursos asignados a la oficina, así como de la integridad y el buen funcionamiento de los equipos, materiales e insumos, responsabilizándose por su deterioro o uso indebido, debiendo informar a la superioridad en forma oportuna.



- 4.9 Cumplir el código de ética de la función pública, debiendo en todo momento velar porque se supediten los objetivos e intereses personales a los institucionales, en el ejercicio de la función según su ámbito de competencia.
- 4.10 Las demás funciones que le asigne su inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia y según la normatividad vigente.

## 5. REQUISITOS MINIMOS

### 5.1 Educación

- Egresado Técnico Superior y/o Universitarios en la carreras de Comunicación, Educación, Computo e Informática, Ciencias de la Salud o afines a la función.
- Ofimática nivel básico.

### 5.2 Conocimientos

- Técnica de atención al cliente.
- Sistema de atención en Establecimiento de Salud.

### 5.3 Experiencia

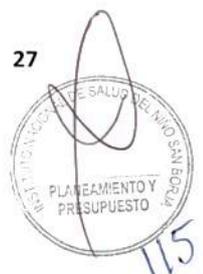
- 3 años de experiencia laboral general.
- 1 años de experiencia desempeñando funciones relacionadas al puesto en el Sector Público y/o Privado.

### 5.4 Capacidades, habilidades y actitudes

- Atención, dinamismo, agilidad física, orden.



27



115



<b>ORGANO/UNIDAD ORGÁNICA:</b> Sub Unidad de la Atención de Servicios al Paciente		
<b>CARGO CLASIFICADO:</b> Técnico Administrativo I	<b>N° DE CARGOS</b>	<b>N° CAP</b>
<b>CÓDIGO DEL CARGO CLASIFICADO:</b> 13712036	2	8582 - 8583

- 1. FUNCIÓN BÁSICA**

Brindar apoyo técnico sanitario y administrativo, para asistir en las labores de gestión del Servicio ó Sub Unidad.
- 2. RELACIONES DEL CARGO**
  - 2.1 Relaciones internas:
    - Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Jefe de la Sub Unidad o Servicio.
  - 2.2 Relaciones externas:
    - Con las diferentes unidades funcionales de la Sub Unidad.
- 3. ATRIBUCIONES DEL CARGO**

No le corresponde
- 4. FUNCIONES ESPECÍFICAS**
  - 4.1 Efectuar y coordinar actividades relacionadas a la recepción, atención, clasificación, ordenamiento y archivamiento de los documentos en el ámbito de su competencia, acorde a la normatividad vigente.
  - 4.2 Recopilar y sistematizar la información necesaria para mantener actualizado y organizado el acervo documentario de la Sub Unidad, en el INSN San Borja.
  - 4.3 Redactar e imprimir los documentos y reportes de las actividades técnico sanitario y administrativo, siguiendo instrucciones generales según su ámbito de competencia, para el logro de los objetivos institucionales.
  - 4.4 Realizar labores de digitación y/o registro de información en sistemas y/o bases de datos, para actualizar los registros del área de su competencia, del INSN San Borja.
  - 4.5 Apoyar al personal de acuerdo al área de su competencia, con la entrega de la información, documentación, equipos y materiales necesarios, para la adecuada operatividad del servicio.
  - 4.6 Apoyar en la organización y ejecución de eventos, elaborando la documentación necesaria, seguimiento de la misma y coordinaciones con instituciones públicas y privadas.
  - 4.7 Organizar y concertar reuniones, preparando la agenda respectiva, de acuerdo a su marco de referencia, para cumplir las metas institucionales trazadas.
  - 4.8 Colaborar y apoyar en la coordinación, organización, ejecución y evaluación de corresponder, de las actividades de la Sub Unidad siguiendo instrucciones generales, en el ámbito de su competencia y según la normatividad vigente, para el cumplimiento de las metas institucionales.
  - 4.9 Realizar el seguimiento a la programación de actividades técnico-administrativas, así como a aquellas relacionadas con los sistemas administrativos, para el logro de los objetivos institucionales.
  - 4.10 Registrar la recepción, control de calidad, entrega, uso y custodia de equipos y materiales



de acuerdo a su marco de referencia, para cumplir con los objetivos institucionales programados.

- 4.11 Recibir y atender las comunicaciones y visitas de acuerdo al ámbito de su competencia, para el logro de los objetivos institucionales.
- 4.12 Prever y tramitar oportunamente el pedido de los ambientes y el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y velar por la seguridad y conservación de todos los documentos materiales, insumos y otros recursos asignados al área, responsabilizándose por su deterioro o uso indebido del mismo, con responsabilidad civil de informar al superior en forma oportuna de acuerdo al ámbito de su competencia.
- 4.13 Velar por la seguridad y conservación de los documentos, materiales y otros recursos asignados a la oficina, así como de la integridad y el buen funcionamiento de los equipos, materiales e insumos, responsabilizándose por su deterioro o uso indebido, debiendo informar a la superioridad en forma oportuna.
- 4.14 Cumplir el código de ética de la función pública, debiendo en todo momento velar porque se supediten los objetivos e intereses personales a los institucionales, en el ejercicio de la función según su ámbito de competencia.
- 4.15 Las demás funciones que le asigne su inmediato superior de acuerdo al ámbito de su competencia y según la normatividad vigente.

## 5. REQUISITOS MINIMOS

### 5.1 Educación

- Egresado técnico superior y/o universitario en administración, economía, ingeniería industrial, investigación operativa, contabilidad, bibliotecología, ciencias de la información, secretariado o afines a la función.
- Ofimática nivel básico.

### 5.2 Conocimientos

- Conocimientos técnicos en atención al público y normas sanitarias.
- Conocimientos de operación de sistemas informáticos (tramité documentario).

### 5.3 Experiencia

- 2 años de experiencia laboral general.
- 1 años de experiencia profesional desempeñando funciones relacionadas al puesto en el Sector Público y/o Privado.

### 5.4 Capacidades, habilidades y actitudes

- Redacción y síntesis, colaboración, orden y trabajo en equipo.



