



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

### **UNIDAD DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO**



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

## ÍNDICE

|                                                   |   |
|---------------------------------------------------|---|
| HOJA DE APROBACIÓN.....                           | 3 |
| REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....     | 4 |
| INTRODUCCIÓN.....                                 | 5 |
| 1. OBJETIVO DEL MANUAL .....                      | 5 |
| 2. LINEAMIENTOS PARA SU MODIFICACIÓN.....         | 5 |
| 3. MARCO LEGAL .....                              | 5 |
| 4. MISIÓN.....                                    | 6 |
| 5. VISIÓN .....                                   | 6 |
| 6. ORGANIGRAMA .....                              | 7 |
| 7. DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO DE ORGANIZACIÓN ..... | 8 |



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario



## HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Agosto 2015

### AUTORIZADO POR:



Lic. Nataly M. Anaya V.  
Jefa Unidad de Comunicaciones y  
Atención al Usuario



Inga. Claudia Jenniffer Molina  
Jefa Unidad de Desarrollo Institucional

### REVISADO POR:



Ing. Efraín Orantes  
Jefe Departamento Gestión de  
Calidad Institucional



Inga. Alicia Beatriz Azucena Martínez  
Jefa Sección Desarrollo y Gestión de  
Procesos

### ELABORADO POR:



Licda. Evellin Yolanda Lozano Ibarra  
Analista de Desarrollo Institucional



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

## REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

### VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

|                                                |                               |                                   |
|------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| Acuerdo de Consejo Directivo<br>#2011-0631.MAY | Lic. Evellin Y. Lozano Ibarra | Lic. José Manuel Ortiz<br>Benitez |
| <b>Solicitado por</b>                          | <b>Elaborado por</b>          | <b>Autorizado por</b>             |
| Fecha: julio 2011                              | Fecha: Febrero 2012           | Fecha: Febrero 2012               |

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

|                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                                |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|----------------|
| REGISTROS DE MODIFICACIONES:                                                                                                                                                                                                                     |                               |                                |                |
| Acuerdo de Consejo Directivo #2012- 0919. JUL.                                                                                                                                                                                                   | Lic. Evellin Y. Lozano Ibarra | Lic. José Manuel Ortiz Benitez | 1.0            |
| <b>Solicitado por</b>                                                                                                                                                                                                                            | <b>Elaborado por</b>          | <b>Aprobado por</b>            | <b>VERSIÓN</b> |
| Fecha: Julio de 2012                                                                                                                                                                                                                             | Fecha: Julio de 2012          | Fecha: Diciembre de 2012       |                |
| MODIFICACIÓN: Modificación del nombre del Departamento Prensa y Comunicaciones por Departamento de Comunicaciones y creación e incorporación de la Sección Prensa y Redacción en éste Departamento, así como la redistribución de las funciones. |                               |                                |                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                               |                         |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|----------------|
| Acuerdo C.D. # 2015-0458.ABR.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Lic. Evellin Y. Lozano Ibarra | Lic. Nataly M. Anaya V. | 2.0            |
| <b>Solicitado por</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Elaborado por</b>          | <b>Aprobado por</b>     | <b>VERSIÓN</b> |
| Fecha: Mayo 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Fecha: Agosto 2015            | Fecha: Agosto 2015      |                |
| MODIFICACIÓN: Cambio de nombre a Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario debido al traslado de la oficina de Información y Respuesta como área staff dependiendo directamente de la Dirección General. Incorporación a esta Unidad del Departamento de Atención al Usuario ubicado anteriormente en Subdirección de Salud. |                               |                         |                |



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

## **INTRODUCCIÓN**

El Manual de organización de la Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario, tiene como propósito presentar gráficamente la conformación de ésta y además el detalle de funciones sustantivas y de apoyo que le corresponde desarrollar a esta dependencia para su funcionamiento.

Es un medio para el conocimiento de la organización y sus diferentes niveles jerárquicos, su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de sus dependencias que la integran, evitar la duplicidad de las mismas; así como, conocer las líneas de comunicación y de mando correspondientes.

Es un documento de cumplimiento general como instrumento de información y consulta en todas las dependencias que conforman la Unidad, este manual deberá ser actualizado cada vez que se realicen cambios orgánicos funcionales al interior de esta unidad administrativa; por lo que, el área afectada deberá proporcionar la información necesaria para este propósito.

### **1. OBJETIVO DEL MANUAL**

Proporcionar la información sobre la organización y funcionamiento de las dependencias que conforman la Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario, a través de la representación gráfica y la descripción de funciones que le corresponde realizar; con el fin, de dar a conocer específicamente los objetivos, las funciones y los niveles de autoridad y responsabilidad existentes en sus áreas.

### **2. LINEAMIENTOS PARA SU MODIFICACIÓN**

2.1 Toda actualización al presente manual, por la creación de nuevas dependencias, será realizada sólo con base a un Acuerdo de Consejo Directivo.

2.2 Las actualizaciones serán realizadas sólo por el Departamento Gestión de Calidad Institucional, posterior a recibir el Acuerdo de Consejo Directivo que ampare dicho cambio.

### **3. 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



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

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

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

#### **Decreto N° 534**

Ley de Acceso a la Información Pública

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador

#### **Acuerdo de Consejo Directivo N° 2015-0458 ABR.**

Diseño integral de la estructura organizativa del ISSS.

#### **4. MISIÓN**

Somos una Unidad comprometida a garantizar el derecho que tiene toda persona al acceso a la información pública, a brindar una comunicación rápida y efectiva a fin de contribuir con la transparencia de la Institución.

#### **5. VISIÓN**

Ser el enlace entre la Institución y la sociedad, fomentando una comunicación rápida y veraz para fortalecer la transparencia, la credibilidad y la confianza con los ciudadanos.



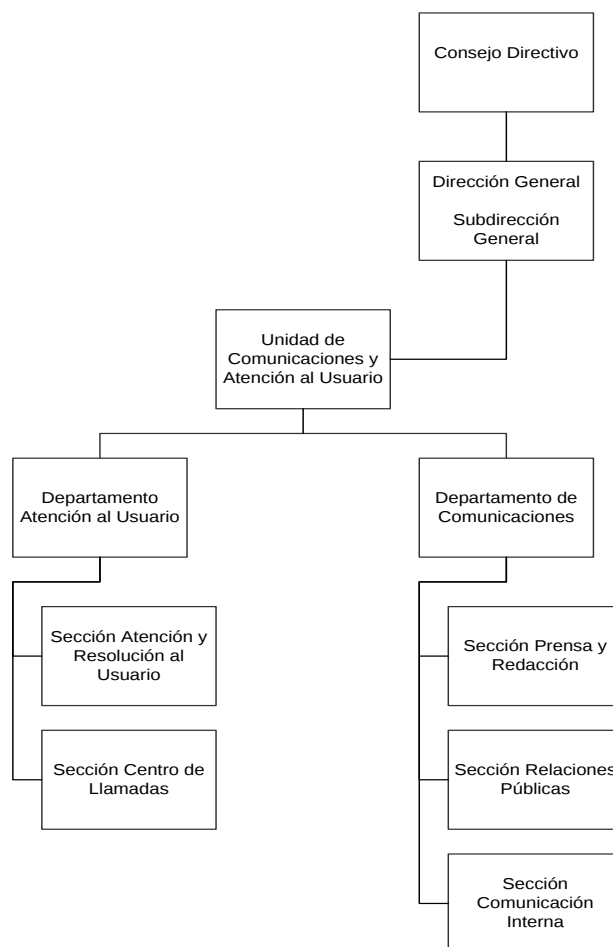
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

## 6. ORGANIGRAMA



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





**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

## **7. DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO DE ORGANIZACIÓN**

### **DESCRIPCIÓN**

**Nombre de la dependencia:**

**Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario**

**Depende de:**

Dirección General

**Integrado por:**

Jefe de Unidad

Departamento Atención al Usuario

Departamento de Comunicaciones

**Objetivo:**

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 Instituto.

**Descripción de Funciones:**

1. Definir la estrategia comunicacional de la Institución.
2. Fortalecer y salvaguardar la imagen institucional.
3. Divulgar la información de la Institución y de sus dependencias de manera rápida, efectiva y transparente.
4. Crear canales de información novedosos para cubrir con la demanda ciudadana, a fin de fortalecer la transparencia y la confianza de los ciudadanos.
5. Robustecer la calidad de los contenidos de la información que crea la Institución y sus distintas dependencias a fin de fortalecer la relación entre la Institución y los ciudadanos.
6. Crear informes ejecutivos, memoria anual y reportajes audiovisuales pertinentes sobre el servicio y el trabajo que realiza la Institución.
7. Gestionar los espacios de participación ciudadana, que el ISSS tiene disponibles, así como consolidar y dar atención a las opiniones recibidas.
8. Brindar atención telefónica a los Derechohabientes.
9. Realizar mediciones de satisfacción del usuario.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

## **DESCRIPCIÓN**

**Nombre de la Dependencia:**

**Departamento Atención al Usuario**

**Depende de:**

Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario.

**Integrado por:**

Jefe de Departamento

Sección Atención y Resolución al Usuario

Sección Centro de Llamadas

**Objetivo:**

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.

**Descripción de Funciones:**

1. Brindar atención telefónica a los Derechohabiente que consultan sobre el portafolio de servicios del ISSS, 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. Recibir y gestionar las quejas, reclamos y denuncias de los Derechohabientes, así como los comentarios, felicitaciones y sugerencias; procurando una pronta y efectiva atención según sea el caso.
4. Apoyar a los centros de atención en el diseño de estrategias orientadas a la mejora del servicio brindado a los derechohabientes.
5. Evaluar los servicios que brindan las diferentes dependencias del ISSS, a través de visitas de monitoreo, estudios de medición de satisfacción, entre otros.
6. Retroalimentar a las dependencias del ISSS sobre las opiniones recibidas por los diferentes medios de participación que el ISSS tiene a disposición de los usuarios, a fin de formular estrategias para corregirlas.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

## **DESCRIPCIÓN**

**Nombre de la Dependencia:**

**Sección Atención y Resolución al Usuario**

**Depende de:**

Departamento Atención al Usuario

**Integrado por:**

Jefe de Sección

Supervisor de Servicio al Usuario

Ejecutivo Servicio al Usuario

**Objetivo:**

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.

**Descripción de Funciones:**

1. Monitorear periódicamente los servicios brindados en las diferentes dependencias del ISSS, a través de las visitas correspondientes.
2. 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.
3. Diseñar las herramientas de monitoreo de satisfacción del Derechohabiente, según el tipo de evaluación a realizar.
4. Gestionar el proceso de resolución de quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, presentados por los usuarios.
5. 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.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

## **DESCRIPCIÓN**

**Nombre de la Dependencia:**

**Sección Centro de Llamadas**

**Depende de:**

Departamento Atención al Usuario

**Integrado por:**

Jefe de Sección

Colaborador de Sección

Ejecutivo de Servicio 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. Brindar información institucional pertinente, correcta y oportuna, a usuarios externos e internos que la requieran de manera telefónica.
2. Establecer los estándares de funcionamiento, calidad y servicio, bajo los cuales debe operar el Centro de Llamadas, de tal manera que sean incluidos para capacitar, evaluar, monitorear y dar seguimiento al desempeño de los ejecutivos de servicio al usuario.
3. Canalizar las solicitudes hechas 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, realizar y coordinar estudios de medición de satisfacción de los servicios brindados a través del Centro de Llamadas.
6. Elaborar reportes gerenciales, derivados del sistema, a efectos que sean analizados y tomados en cuenta para la mejora de procesos institucionales.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

## **DESCRIPCIÓN**

**Nombre de la Dependencia:**  
**Departamento de Comunicaciones**

**Depende de:**  
Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

**Integrado por:**  
Sección Prensa y Redacción  
Sección Relaciones Públicas  
Sección Comunicación Interna

**Objetivo:**  
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.

## **Descripción de Funciones:**

1. Implementar la estrategia comunicacional desarrollada por la Unidad.
2. Proponer mejoras en la estrategia comunicacional y desarrollar programas generales orientados a fortalecer la comunicación interna y externa del ISSS.
3. Establecer y mantener contacto permanente con las diferentes dependencias del ISSS a nivel nacional y otras instituciones gubernamentales y privadas.
4. Estructurar mecanismos de comunicación dirigidos hacia los asegurados, beneficiarios, patronos, empleados y público en general para brindar información institucional de interés para ellos.
5. Manejar un archivo con la información que ha sido publicada en los diferentes medios de comunicación, así como las actividades que son cubiertas por los colaboradores del Departamento y analizar las noticias publicadas en los medios de comunicación.
6. Recopilar información para diversas publicaciones institucionales.
7. Efectuar el monitoreo y grabación de las noticias y entrevistas en los diferentes medios de comunicación referentes a la Institución.
8. Elaborar análisis e informes de las publicaciones de interés institucional en los medios de comunicación.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

## **DESCRIPCIÓN**

**Nombre de la Dependencia:**

**Sección Prensa y Redacción**

**Depende de:**

Departamento de Comunicaciones

**Integrado por:**

Jefe Sección Prensa y Redacción

Colaborador

Secretaria

## **Objetivo**

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.

## **Descripción de Funciones**

1. Mantener contacto permanente con los Centros de Atención para conocer las actividades que realizan y darlas a conocer a los diferentes medios de comunicación.
2. Gestionar entrevistas y temas diversos ante los medios, para el mejor posicionamiento de la imagen institucional.
3. Convocar a los medios de comunicación a los eventos o conferencias de la Institución.
4. Monitorear y grabar las noticias y entrevistas publicadas en los diferentes medios de comunicación referentes a la Institución.
5. Coordinar y redactar reportajes y entrevistas con diferentes voceros de la Institución.
6. Preparar material, equipo de grabación y fotografía para la cobertura de eventos.
7. Elaborar la programación de actividades anuales relativas a la cobertura de eventos que requieran de grabación y fotografía.
8. Brindar cobertura fotográfica y de video en las actividades institucionales y otras en las que participen las autoridades del Instituto, así como la atención de requerimientos de audio.
9. Montar conferencias de prensa.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

10. Promocionar el quehacer institucional, mediante un plan semanal propuesto a los medios de comunicación.
11. Coordinar publicaciones para la actualización de la página Web.
12. Crear, editar y reproducir material audiovisual, que sea solicitado por las diferentes dependencias del ISSS.
13. Estructurar mecanismos de comunicación dirigidos hacia los asegurados, beneficiarios, patronos y público en general para brindar información Institucional de interés para ellos.
14. Brindar atención a funcionarios, medios de comunicación, en actividades institucionales, de interés.
15. Redactar boletines, notas informativas, comunicados, esquelas, discursos, etc.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

## **DESCRIPCIÓN**

**Nombre de la Dependencia:**

**Sección Relaciones Públicas**

**Depende de:**

Departamento de Comunicaciones

**Integrado por:**

Jefe Sección Relaciones Públicas

Colaborador

Secretaria

**Objetivo:**

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.

**Descripción de Funciones:**

1. Implementar el diseño de las Relaciones Públicas desarrollado por la Unidad.
2. Proporcionar información al público que visita la Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario, sobre información institucional de interés.
3. Mantener contacto permanente con las dependencias del ISSS.
4. Mantener y atender requerimientos de apoyo logístico y protocolario de las diferentes dependencias del Instituto, para el desarrollo de sus actividades.
5. Coordinar las suscripciones a periódicos nacionales y la distribución de los mismos a las diferentes dependencias del ISSS que los soliciten.
6. Organizar eventos de proyección de imagen institucional para la Dirección General.
7. Coordinar la Logística y Protocolo de los eventos que se desarrollen en el Instituto o que tengan relación con él.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

## **DESCRIPCIÓN**

**Nombre de la Dependencia:**

**Sección Comunicación Interna**

**Depende de:**

Departamento de Comunicaciones

**Integrado por:**

Jefe Sección Comunicación Interna

Colaborador

**Objetivo:**

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

**Descripción de Funciones:**

1. Implementar el diseño y la estrategia de la comunicación interna desarrollada por la Unidad.
2. Recopilar información para diversas publicaciones Institucionales.
3. Coordinar la elaboración de instrumentos de comunicación interna, tales como boletines informativos, revistas, carteleros, intranet, entre otras.
4. Diseñar Diplomas, invitaciones, folletos, entre otros.
5. Coordinar la distribución de material informativo institucional a nivel nacional.
6. Coordinar la actualización y mantenimiento del sitio Web.
7. Participar en el diseño de las políticas de comunicación interna del Instituto.
8. Fomentar la comunicación bidireccional para viabilizar el plan de comunicación interna del ISSS.
9. Difundir entre los empleados información sobre los diferentes sucesos institucionales.
10. Mantener contacto directo con las diferentes dependencias del ISSS, a nivel nacional para un mejor flujo y retroalimentación de la información institucional.
11. Dar a conocer las actividades internas del ISSS, a través del voceo, entrevistas, mini noticieros, cápsulas informativas, etc.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

## **Funciones de Apoyo de Aplicación en las Dependencias del ISSS**

### **Departamentos**

1. Formular, consolidar y dar seguimiento al presupuesto anual de funcionamiento del departamento.
2. Elaborar y monitorear el Plan Anual de Trabajo y proyectos estratégicos.
3. Fomentar la capacitación del personal del área en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos.
4. Acatar las disposiciones legales emanadas de los organismos contralores, relativas al área de informática.
5. Colaborar con la Jefatura de Unidad en la realización de pruebas de planes de contingencia en el área de responsabilidad

### **Secciones**

1. Generar informes mensuales de los indicadores de gestión y de producción mensual que realiza el personal de la sección.
2. Apoyar la formulación y seguimiento de la ejecución presupuestaria, formulación y evaluación del Plan Anual de Trabajo del Departamento.
3. Fomentar la capacitación del personal del área en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos.
4. Acatar las disposiciones legales emanadas de los organismos contralores, relativas al área de informática.
5. Apoyar cuando sea requerido en la realización de pruebas de planes de contingencia en el área de responsabilidad
6. Mantener estrecha relación con las secciones de la Unidad, para intercambiar información institucional.
7. Brindar apoyo cuando se requiera en actividades que se realizan en las otras secciones del Departamento.