



**Seguro Nacional de Salud  
(SeNaSa)**

## **MANUAL FUNCIONES**

**EDICIÓN: 2**

**ACTUALIZACIÓN: 0**

**Gerencia de Planificación y Calidad**



 <b>SeNaSa</b> Seguro Nacional de Salud "La ARS de Todos"	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

<b>MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR</b>

<b>DISTRIBUCIÓN</b>
Nº DE COPIAS CONTROLADAS: Treinta (30).
ASIGNADA A: 1) Dirección Ejecutiva, 2) Gerencia Administrativa, 3) Contraloría, 4) Coordinación Técnica, 5) Consultoría Jurídica, 6) Oficina de Acceso a la Información Pública, 7) Gerencia de Afiliación, 8) Gerencia de Sistema de Atención al Usuario, 9) Gerencia de Servicios de Salud, 10) Gerencia de tecnología informática, 11) Gerencia de Planificación, 12) Gerencia de Recursos Humanos, 13) Gerencia Financiera, 14) Coordinación de las Gerencias Regionales, 15) Gerencia de Comunicaciones, 16) Departamento de Mercadeo, 17) Oficina de Proyectos y Estudios Técnicos, 18) Gerencia Regional 0: Monte Plata, 19) Gerencia Regional 0: Máximo Gómez, 20) Gerencia Regional 0: Santo Domingo Este, 21) Gerencia Regional 0: Santo Domingo Oeste, 22) Gerencia Regional 0: Santo Domingo Norte, 23) Gerencia Regional I, 24) Gerencia Regional II, 25) Gerencia Regional III, 26) Gerencia Regional IV, 27) Gerencia Regional V, 28) Gerencia Regional VI, 29) Gerencia Regional VII y 30) la Gerencia Regional VIII

<b>REGISTRO DE FIRMAS ORIGINALES</b>					
ELABORADO POR:	Gerencia de Planificación	de	REVISADO POR:	Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión	APROBADO POR:
					Lic. Chanel Rosa Chupani, Directora Ejecutiva
FECHA: Marzo, 2015			Fecha: Septiembre, 2015		FECHA: Octubre, 2015

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>

## Contenido

Página

### Contenido

<b>1. Presentación</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1 Justificación</b> .....	<b>7</b>
<b>1.2 Objetivo General</b> .....	<b>8</b>
<b>1.3 Objetivos Específicos</b> .....	<b>8</b>
<b>2. Listado Priorizado De Bienes Y Servicios Que Brinda La Institución</b> .....	<b>9</b>
<b>3. Estructura Organizacional de SeNaSa</b> .....	<b>11</b>
<b>3.1 Niveles jerárquicos:</b> .....	<b>12</b>
<b>3.2 División Órganos Administrativos</b> .....	<b>14</b>
<b>4. Mapa de proceso</b> .....	<b>15</b>
Procesos Estrategicos o de Direccion .....	<b>15</b>
Procesos Misionales o Claves .....	<b>15</b>
Procesos de Soporte .....	<b>15</b>
<b>5. DESCRIPCION DE FUNCIONES</b> .....	<b>16</b>
<b>Consejo del Seguro Nacional de Salud (COENASA)</b> .....	<b>17</b>
<b>Sobre la Composición, organización y atribuciones</b> .....	<b>18</b>
Sobre las Atribuciones. ....	<b>18</b>
<b>Dirección Ejecutiva</b> .....	<b>19</b>
<b>Oficina de Fiscalización y Control Interno</b> .....	<b>22</b>
<b>Consultoría Jurídica</b> .....	<b>31</b>
<b>Gerencia de Comunicaciones</b> .....	<b>34</b>
<b>Gerencia de Planificación y Calidad</b> .....	<b>45</b>
<b>Gerencia de Recursos Humanos</b> .....	<b>58</b>
<b>Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)</b> .....	<b>65</b>
<b>Gerencia de Servicios de Salud</b> .....	<b>68</b>
<b>Gerencia Financiera</b> .....	<b>87</b>
<b>Gerencia de Tecnología Informática</b> .....	<b>103</b>

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>



<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

**Gerencia Administrativa..... 114**  
**Gerencia del Sistema de Atención al Usuario ..... 126**  
**Gerencia de Afiliación ..... 132**  
**Gerencias Regionales ..... 152**

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

## 1. Presentación

El Manual de Organización y Funciones que ponemos a su disposición, contiene la presentación detallada de la estructura organizativa, misión, visión, valores, política de calidad y ejes estratégicos de la institución, reflejando el conjunto de elementos que la caracterizan.

En ese sentido, describe las funciones, niveles jerárquicos y roles dentro del Plan Estratégico de las gerencias, departamentos y unidades, así como las interrelaciones entre las diferentes instancias y de éstas con el entorno organizacional.

Mediante el presente manual SeNaSa persigue delimitar las responsabilidades y funciones de las gerencias, departamentos y unidades organizacionales, procurando el conocimiento cabal de las mismas por parte de los equipos y personas responsables, evitando duplicidad y/o superposición de funciones. De este modo cada función queda claramente definida y al mismo tiempo integrada y relacionada de forma sistémica, como garantía del alineamiento en torno a los objetivos estratégicos institucionales.

### Información general de la institución:

SeNaSa es la Administradora de Riesgo de Salud estatal, la cual tiene como **misión** ser responsable del aseguramiento social en salud, garantizando servicios de calidad y trato humano. La misma fue creada el 10 de agosto del 2002, al amparo de la Ley 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Asimismo, tiene como **visión** ser reconocida por la población como la mejor administradora de riesgos de salud, con altos estándares de calidad, transparencia e innovación en su gestión.

Los valores que orientan la cultura organizacional de SeNaSa son los siguientes:

- **EQUIDAD:** Ofrecer nuestros servicios a los usuarios y usuarias sin discriminación.
- **TRATO HUMANO.** Brindar servicios de forma personalizada y digna a nuestros usuarios y usuarias.
- **TRANSPARENCIA:** Hacer visible ante los ciudadanos y ciudadanas, lo que hacemos.
- **HONESTIDAD:** Actuar de forma coherente con los principios, valores y políticas institucionales.

### Política de Calidad

Es la Política de Calidad de SeNaSa garantizar la satisfacción de sus usuarios y usuarias, respondiendo con eficacia, oportunidad y trato humano a sus requerimientos, desarrollando una cultura de innovación y mejora continua de los procesos, ver *DE-POL-001/11*

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

#### Periodicidad de revisión del manual

Se establece que la estructura organizacional del SeNaSa, será revisada para actualización cada dos (2) años y la misma conllevará la actualización del Manual de Funciones.

#### Distribución del Manual

El manual estará disponible en el Intranet de la Institución y será conservado en formato físico por la Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión, conforme a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros, *GPLA-PROC-001/11*. Las unidades que se señalan en el listado de distribución, cuentan con la autorización de impresión de una (1) copia del documento controlado.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

 <p>SeNaSa Seguro Nacional de Salud "La ARS de Todos"</p>	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

## Ejes Estratégicos

<b>Eje Estratégico No.1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Incremento de la Cartera de Afiliado:</b> Ampliar la cartera de afiliados de los diferentes regímenes y planes, mediante la consolidación de los procesos de gestión de afiliación, salud y mercadeo.</li> </ul>
<b>Eje Estratégico No.2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fortalecimiento de la gestión del riesgo en salud.</b> Fortalecer la gestión del riesgo en salud garantizando la prevención, promoción y servicios de salud con calidad y trato humano</li> </ul>
<b>Eje Estratégico No.3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestión de atención al usuario.</b> Lograr que la atención al usuario se constituya en una cultura de gestión en toda la organización, garantizando la entrega de servicios con calidad y trato humano.</li> </ul>
<b>Eje Estratégico No.4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Garantía de la Sostenibilidad Financiera.</b> Garantizar la sostenibilidad financiera de la organización, mediante el desarrollo de una valoración y administración de los riesgos financieros</li> </ul>
<b>Eje Estratégico No.5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consolidación del Sistema de Gestión de Calidad</b> Fortalecer el sistema de gestión de calidad mediante el desarrollo de un modelo integrado de gestión por proceso y de administración del riesgo institucional, garantizando la sostenibilidad de la organización</li> </ul>
<b>Eje Estratégico No.6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestión de Desarrollo del Capital Humano</b> Afianzar el sistema de gestión de recursos humanos, que permita disponer de un capital humano idóneo, competente y motivado</li> </ul>
<b>Eje Estratégico No. 7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Posicionamiento</b> Afianzar el posicionamiento de SeNaSa en la sociedad dominicana, mediante la proyección de una imagen de institución transparente y eficiente como instrumento ejecutor de las políticas de protección social en salud</li> </ul>
<b>Eje Estratégico No. 8</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consolidación de tecnología de la información</b> Consolidar los sistemas y plataformas tecnológicas con el propósito de garantizar la seguridad, oportunidad y calidad de la información.</li> </ul>

### 1.1 Justificación

Como parte del proceso de fortalecimiento en que se ha involucrado el Seguro Nacional de Salud, en el trayecto hacia la excelencia en el servicio y a lograr la certificación ISO 9001, la institución ha desarrollado una trayectoria sistemática de mejora en sus procesos para lo cual realiza esfuerzos orientados a fortalecer los mismos a través de su documentación y socialización con los grupos de interés.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

Una estructura organizacional ideal es aquella que proporciona el máximo de organización e integración de esfuerzos a la vez que estimula la autonomía esencial en las gerencias, departamentos, unidades, etc. Un objetivo importante de la organización es lograr efectividad a través de la división del trabajo.

El manual de funciones es una herramienta técnica moderna dirigida a fortalecer al Seguro Nacional de Salud, a través de la documentación apropiada que permita a sus usuarios externos e interno el conocimiento de las funciones generales de la institución. Es un instrumento de gran utilidad, ya que orienta de manera asertiva la naturaleza y funciones de sus diferentes áreas.

En los últimos dos años, SeNaSa ha experimentado un crecimiento cuantitativo y cualitativo el cual ha repercutido en todas sus estructuras y la dinámica de su funcionamiento. Este crecimiento obliga a una actualización de su manual de funciones para que responda adecuadamente a la nueva realidad institucional.

### 1.2 Objetivo General

- Establecer de manera integrada y sistémica las funciones de las diferentes estructuras de la institución, garantizando su alineamiento en torno a los objetivos estratégicos.

### 1.3 Objetivos Específicos

- Establecer los fines, naturaleza y alcance de las funciones de las diferentes áreas que conforman la estructura orgánica de SeNaSa.
- Definir la relación o vínculo entre las funciones particulares de las gerencias, departamentos y unidades y las funciones comunes a toda la institución.
- Delimitar las responsabilidades, competencias y funcionamiento de las diferentes gerencias, departamentos y unidades, sus niveles jerárquicos y la clase de unidades que conforman la estructura organizacional.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

## 2. Listado Priorizado De Bienes Y Servicios Que Brinda La Institución

NO.	BIEN O SERVICIO
1.	Traspaso De ARS De Afiliados Del Régimen Contributivo.
2.	Traspaso Por Unificación De Núcleo
3.	Afiliación A Titulares Y Dependientes Directos Al Régimen Contributivo
4.	Afiliación De Dependientes Adicionales Al Régimen Contributivo
5.	Entrega De Carnet Afiliados Régimen Contributivo
6.	Reimpresión De Carnet Afiliados Régimen Contributivo
7.	Entrega De Carnet Afiliados Plan De Pensionados Y Jubilados
8.	Afiliación De Titulares Al Plan De Pensionados Y Jubilado
9.	Reimpresión De Carnet Afiliados Plan De Pensionado.
10.	Reafiliación Al Régimen Subsidiado.
11.	Entrega De Carnet O Carta De Afiliación A Afiliados Del Régimen Subsidiado.
12.	Afiliación A Titulares Y Dependientes Directos Al Régimen Subsidiado.
13.	Reimpresión De Carnet O Carta De Afiliación A Afiliados Del Régimen Subsidiado
14.	Atenciones Médicas De Alto Costo A Través De Las Clínicas, Contratadas Para El Régimen Contributivo.
15.	Atenciones Médicas De Alto Costo A Través De Los Hospitales Contratados Para El Régimen Subsidiado.
16.	Atenciones Médicas De Alto Costo A Través De Las Clínicas, Contratadas Para El Plan Especial Transitorio De Pensionado Y Jubilado
17.	Atenciones Médicas A Través De Clínicas, Médicos Independientes, Farmacias, Centros Odontológicos Contratados Para El Régimen Contributivo
18.	Diagnósticos Médicos A Través De Clínicas, Centros Diagnósticos Y Laboratorios Contratados Para El Régimen Contributivo
19.	Suministro De Medicamentos A Través De Farmacias Para El Régimen Contributivo Contratadas.
20.	Atenciones Médicas A Través De Clínicas, Médicos Independientes, Farmacias, Centros Odontológicos Contratados Para El Plan Especial Transitorio De Pensionado Y Jubilado
21.	Diagnósticos Médicos A Través De Clínicas, Centros Diagnósticos Y Laboratorios Contratados Para El Plan Especial Transitorio De Pensionado Y Jubilado

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

22.	Suministro De Medicamentos A Través De Farmacias Para El Plan Especial Transitorio De Pensionado Y Jubilado
23.	Atenciones Médicas A Través De Unidades De Atención Primaria Y Hospitales Contratados Para El Régimen Subsidiado
24.	Diagnósticos Médicos A Través De Hospitales Contratados Para El Régimen Subsidiado.
25.	Suministro De Medicamentos A Través De Las Unidades De Atención Primaria Para El Régimen Subsidiado
26.	Reembolso
27.	Cambio De Unidades De Atención Primaria (UNAP).
28.	Cambio De Regional
29.	Corrección De Nombre
30.	Actualización De Datos (Dirección, Teléfono).
31.	Cambio De Parentesco
32.	Cambio De Dependiente A Titular
33.	Certificación Estatus De Afiliación
34.	Certificación De Centros Contratados
35.	Certificación De Monto Disponibles Cobertura
36.	Entrega Carta No Cobertura
37.	Quejas Por Tardanza En Respuesta A Solicitudes
38.	Quejas Por Tardanza En Respuesta A Quejas Y Reclamos
39.	Queja Por Mal Servicio Por Senasa O Centro De Servicios De Salud Contratados
40.	Quejas Por Reporte De Posibles Fraudes
41.	Quejas Por Inconformidades Con El Servicio
42.	Reclamo Por No Suministros De Medicamentos Indicados Por Parte De Centros De Servicios De Salud Contratado
43.	Reclamo Por Negaciones De Servicios En Coberturas Por Senasa O Centros De Servicios De Salud Contratados
44.	Reclamo Por Cobros Inadecuados Por Centros De Servicios De Salud Contratados

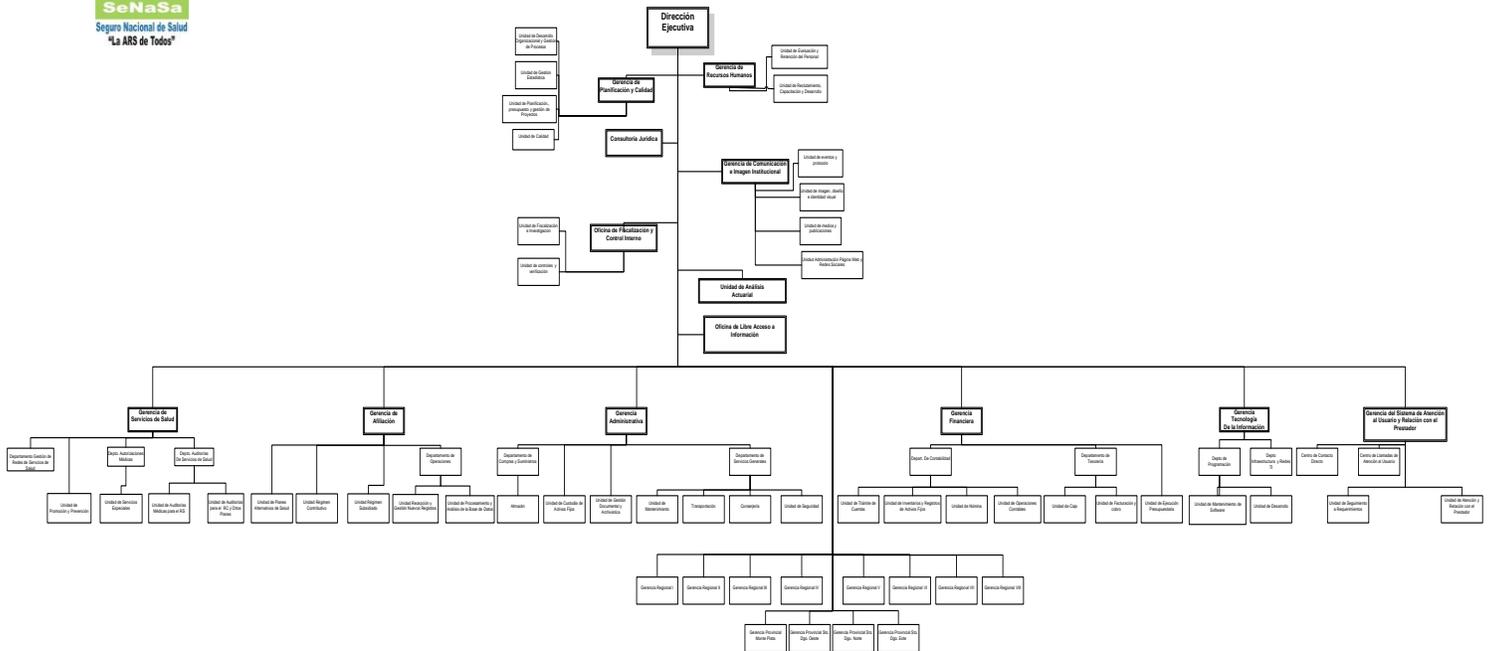
<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

#### 4. Estructura Organizacional de SeNaSa



#### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, SEGURO NACIONAL DE SALUD, SeNaSa 2014



<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	1
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	0

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

### 3.1 Niveles jerárquicos:

#### Los niveles jerárquicos de la estructura organizacional



<b>Elaboración:</b>		<b>No. Edición:</b>	1
<b>Fecha de preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	1

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

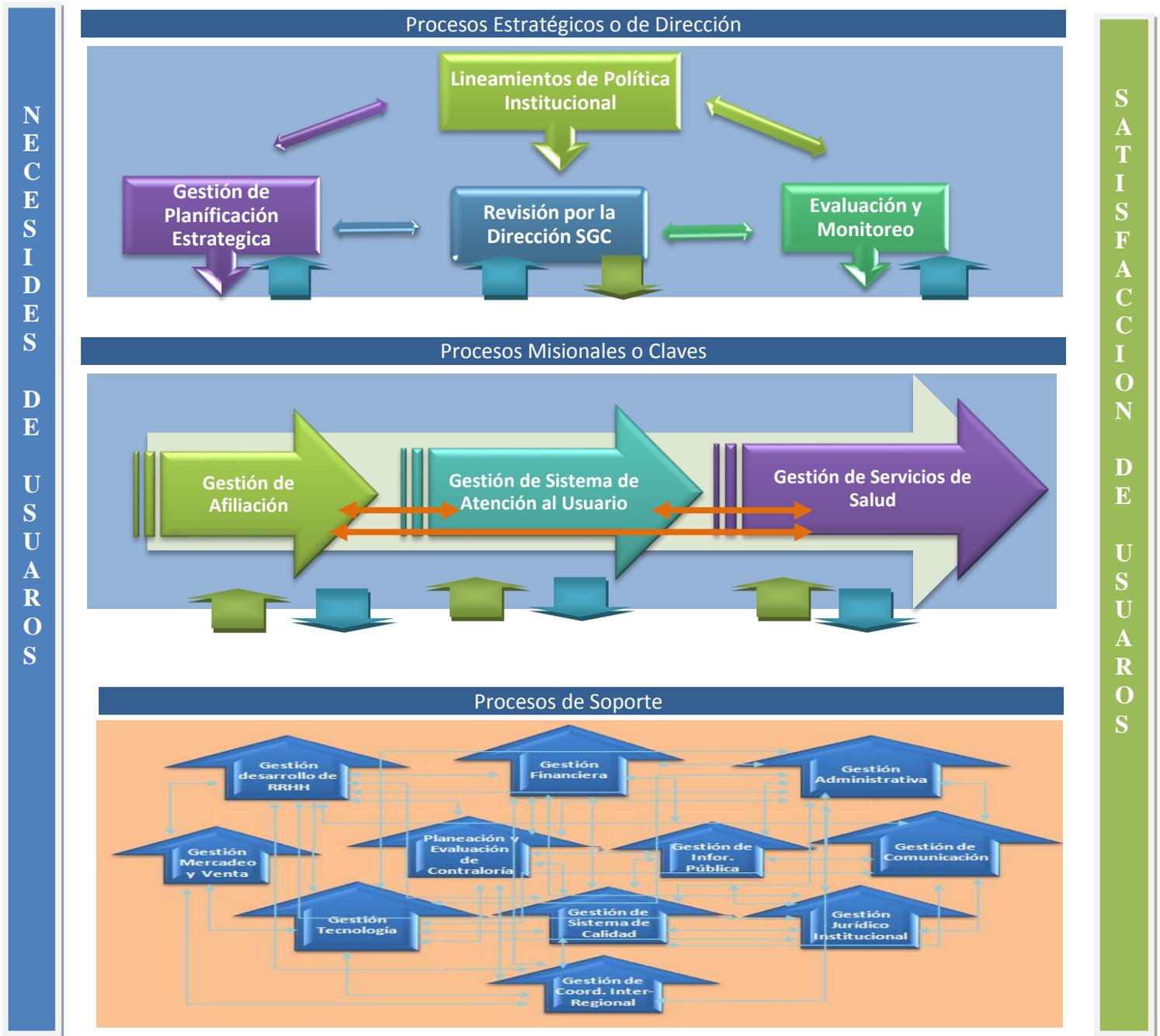
### 3.2 División Órganos Administrativos



<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

## 5. Mapa de proceso



<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	1
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	0

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>



## 6. DESCRIPCION DE FUNCIONES

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>



## Consejo del Seguro Nacional de Salud (COSENASA)

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

## DEL CONSEJO NACIONAL DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD

Las funciones del Consejo del Seguro Nacional de Salud (COSENASA) están definidas en la ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, a continuación citamos las principales funciones que se señalan en la ley:

### Sobre la Composición, organización y atribuciones

En el artículo 10 de la Ley 87-01 se define el Consejo del Nacional como “el órgano superior de gobierno, máximo de decisión y concertación; su política es la de delegar la gestión ordinaria en los órganos ejecutivos y en el equipo de dirección, concentrando su actividad en la función general de supervisión; y sus decisiones serán emitidas por Resoluciones notificadas a la SISALRIL.” El párrafo I de este artículo establece que “No podrán ser objeto de delegación aquellas facultades, legales o reglamentarias, reservadas al conocimiento directo del Consejo Nacional” y el párrafo II señala que el Consejo Nacional “debidamente convocado y legalmente constituido, representa al Seguro Nacional de Salud. Sus acuerdos, adoptados según el presente Reglamento, serán obligatorios para todos sus estamentos, sin perjuicio de los derechos conferidos por las leyes de la República Dominicana”.

### Sobre las Atribuciones.

El artículo 11 es el que se refiere a las atribuciones del Consejo Nacional indicando que son aquellas señaladas en el párrafo 1 del artículo 159 de la ley No. 87-01. En adición a las mismas el Consejo Nacional también tendrá las Siguietes, las cuales no son limitativas, si no enunciativas:

- El anteproyecto de presupuesto del Seguro Nacional de Salud;
- a) El estado de ejecución del Presupuesto del Seguro Nacional de Salud y su situación financiera, periódicamente;
- b) Los convenios de colaboración y cooperación suscritos;
- c) El anteproyecto de programación anual de publicaciones;
- d) Cualquier otro asunto que considere de interés.

Por último artículo 159 párrafo I, citado anteriormente agrega a las funciones del Consejo Nacional las siguientes:

- a) Elaborar las políticas del SNS;
- b) Elegir la dirección ejecutiva;
- c) Elaborar las normas complementarias y los reglamentos para la operación de la dirección ejecutiva; y
- d) Conocer y aprobar los informes de la dirección ejecutiva.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>



## Dirección Ejecutiva

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Dirección Ejecutiva**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel Ejecutivo**
- 3.0 **Estructura Orgánica**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con el COSENASA**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

#### 5.0 Objetivo General:

Garantizar el buen funcionamiento de SeNaSa y su sostenibilidad institucional, como administradora de riesgo de salud.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Coordinar y Supervisar las dependencias técnicas, gerenciales y de apoyo de SeNaSa, incluyendo las diferentes oficinas regionales que la componen garantizando su buen funcionamiento.
- b) Velar porque se cumplan las disposiciones que regulan la actuación del SeNaSa y los acuerdos y decisiones adoptados por las instituciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social, el Poder Ejecutivo y COSENASA en las materias que son de sus respectivas competencias.
- c) Representar al SeNaSa en actividades públicas, privadas, así como también ante los medios de comunicación, los organismos rectores de la Seguridad Social, los organismos análogos: SESPAS, IDSS, DIDA, TSS, SISALRIL y eventos internacionales.
- d) Velar porque se cumplan los propósitos contenidos en la Misión y Visión del SeNaSa.
- e) Velar por la administración eficiente de los riesgos de salud de la población beneficiaria de los diferentes regímenes y planes.
- f) Presentar ante el CoSeNaSa el Plan Operativo Anual y el presupuesto anual de ingresos y gastos.
- g) Garantizar la efectiva ejecución del presupuesto anual de ingresos y gastos..
- h) Velar por la acreditación periódica del nivel mínimo de solvencia técnica y financiera.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- i) Definir los lineamientos y metas que seguirá la organización y que regirán la elaboración del Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual.

**7.0 De su funcionamiento:**

Realizar reuniones periódicas para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual, políticas y proyectos con el personal bajo su supervisión.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>



## Oficina de Fiscalización y Control Interno

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Oficina de Fiscalización y Control Interno**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión y/o apoyo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** :
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Dirección Ejecutiva**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

#### 5.0 Objetivo General:

Establecer los mecanismos necesarios para que la verificación, fiscalización, control e investigación se realicen de acuerdo con las políticas y disposiciones de la Dirección Ejecutiva, procurando que se conviertan en herramientas efectivas de gestión para la eficientización, transparencia y consolidación institucional de SeNaSa.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Verificar y fiscalizar el funcionamiento de todas las actividades del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), de acuerdo a las políticas, resoluciones, reglamentos, normas, modelos y demás disposiciones de la Dirección Ejecutiva y los órganos competentes.
- b) Controlar, verificar, fiscalizar e investigar políticas, normas y procedimientos en todo el ámbito de la institución y responder a todas las actividades de la Administradora de Riesgos de Salud (ARS) estatal establecidas en la Ley No. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
- c) Lograr que las actividades de verificación, fiscalización, control e investigación de la Oficina de Fiscalización y Control Interno de SeNaSa respondan a los mecanismos de planificación, evaluación, monitoreo, políticas y procedimientos de toda la institución
- d) Verificar y validar el cumplimiento de todos los reglamentos y normas vigentes, así como las políticas financieras y administrativas establecidas por la Dirección Ejecutiva y los órganos competentes.
- e) Velar por el fiel cumplimiento de las disposiciones del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).
- f) Controlar la implementación de sistemas de información fundamentados en manuales y demás mecanismos utilizados en la programación de las actividades de la institución.
- g) Investigar irregularidades cometidas por las dependencias de SeNaSa en el desempeño de sus actividades.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- h) Asesorar a la Alta Dirección en todo lo relacionado con el funcionamiento de SeNaSa.
- i) Informar a la Dirección Ejecutiva sobre los resultados de las verificaciones, las fiscalizaciones, los controles y las investigaciones realizadas.
- j) Establecer mecanismos para mantener actualizadas todas las disposiciones del COSENASA y la Dirección Ejecutiva.
- k) Verificar y validar los estados financieros elaborados en la institución.
- l) Revisar y evaluar los estados financieros y operativos de la institución.
- m) Determinar la utilidad de las políticas financieras, planes y procedimientos, así como su nivel de cumplimiento.
- n) Comprobar la fiabilidad de los datos, registros y documentación de las operaciones contables.
- o) Ejecutar arqueos de caja, inspecciones e inventarios de bienes patrimoniales, tanto de la SeNaSa central como en las regionales.
- p) Preparar informes ejecutivos sobre el resultado de las diferentes evaluaciones.
- q) Comprobar la correcta ejecución del presupuesto anual de gastos de la institución.
- r) Auditar el uso y manejo de los recursos otorgados por el SeNaSa a las diferentes oficinas regionales y a los prestadores públicos.
- s) Auditar el uso y manejo de los recursos otorgados por el SENASA a las diferentes oficinas regionales y a los prestadores públicos.
- t) Asesorar a la unidad de contabilidad en la aplicación de los procedimientos contables.
- u) Asesorar a la dirección ejecutiva en la toma de decisiones que involucren los recursos financieros de la organización.
- v) Garantizar que la autorización para solicitud de cheque cumpla con las disposiciones administrativas y financieras como garantía de su oportuna ejecución.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- w) Comprobar la correcta aplicación de los procedimientos normalizados en las diferentes gerencias, de manera que se verifique el cumplimiento de las normas de calidad implementadas en la institución.
- x) Asesorar a la Gerencia de Tecnología en el diseño de programas para el sistema de control interno de las nuevas actividades en que incurse el SeNaSa en el desarrollo de sus funciones básicas.
- y) Comprobar que los controles internos establecidos para el uso y manejo del inventario del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) se corresponden.
- z) Establecer mecanismos para la verificación sobre la gestión de los recursos humanos que labora para el SeNaSa.
- aa) Velar porque las actividades a realizar para obtener información sobre el comportamiento en el uso y manejo de los distintos fondos rotatorios asignados al Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) cumplan con las normas y procedimientos establecidos.
- bb) Revisar continuamente el sistema y los controles internos establecidos, con miras a su mejoramiento.
- cc) Verificar el registro de todas las transacciones y cambio de valores que ocurran en el patrimonio del SeNaSa, así como válida la presentación de informes financieros de acuerdo a las normas de contabilidad de aceptación general.
- dd) Validar la presentación de informes financieros de acuerdo a las normas de contabilidad de aceptación general antes de ser entregados a la SISALRIL.
- ee) Verificar el registro de todas las transacciones y cambio de valores que ocurran en el patrimonio del SeNaSa.
- ff) Comprobar que los controles internos establecidos para el uso y manejo del inventario del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) se corresponden.
- gg) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

**7.0 De su funcionamiento:**

Realizar reuniones quincenales para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

Velar por el cumplimiento de la normativa que rige la materia en el Sistema de Seguridad Social y la regulación de las empresas públicas, descentralizadas y autónomas.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad de Fiscalización e Investigación**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión y/o apoyo**
- 3.0 **Estructura Orgánica**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Coordinador General de Fiscalización y Control Interno**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

**5.0 Objetivo General:**

**6.0 Funciones Principales:**

- a) Ejecutar el programa de auditoría de las fiscalizaciones que se realizaran en la institución
- b) Coordinar los trabajos de fiscalización que serán realizados en la institución.
- c) Presentar informes sobre los resultados de las fiscalizaciones realizadas.
- d) Determinar las herramientas técnicas, métodos y prácticas de auditoría que estime adecuadas para el ejercicio de la función fiscalizadora
- e) Verificar el cumplimiento de todos los reglamentos vigentes, así como las políticas financieras y administrativas establecidas por la institución.
- f) Vigilar porque los órdenes de compras cuenten con sus respectivos documentos de soporte, debidamente revisados y autorizados por las áreas correspondientes y cumplan con la Ley 340 06 y sus reglamentos de aplicación.
- g) Fiscalizar el pago de los recursos financieros pagados a la red pública de salud garantizando que los mismos se gestionen conforme a lo establecido en la normativa vigente.
- h) Fiscalizar el pago a los prestadores de servicios de salud, garantizando que los mismos se gestionen conforme a lo establecido en la normativa vigente.
- i) Verificar, en forma posterior los resultados de la gestión financiera y comprobar si se han ajustado al presupuesto y a sus contenidos programáticos, así como a las disposiciones legales aplicables.
- j) Dar seguimiento a las recomendaciones que emita, para su debida implementación o cumplimiento;
- k) Ejecutar los procesos de investigación fruto de los requerimientos realizados por las diferentes instancias del SeNaSa
- l) Presentar informes sobre los resultados de investigaciones realizadas.
- m) Informar acerca de las irregularidades identificadas.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- n) Recomendar medidas correctivas procedentes sobre irregularidades detectadas e identificadas.
- o) Velar por la guarda y la seguridad de los expedientes relativos a las verificaciones, las fiscalizaciones y las investigaciones.
- p) Comprobar la fiabilidad de los datos, registros y documentación de las operaciones contables.

**7.0 De su funcionamiento:**

Realizar reuniones quincenales para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.

Velar por el cumplimiento de la normativa que rige la materia en el Sistema de Seguridad Social y la regulación de las empresas públicas, descentralizadas y autónomas.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

- 1.0 **Unidad** : **Unidad de Control y Verificación**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión y/o apoyo**

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

### 3.0 Estructura Orgánica

#### 4.0 Relaciones

4.1 De Dependencia : **Coordinador General de Fiscalización y Control Interno**

4.2 De Coordinación : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

#### 5.0 Objetivo General:

Controlar y verificar el funcionamiento de todas las actividades de SeNaSa, de acuerdo a las leyes, políticas, resoluciones, reglamentos, normas, procedimientos, guías, instructivos, y las demás disposiciones establecidas por el CNSS, el COSENASA, la Dirección Ejecutiva, la SISALRIL, la Cámara de Cuentas de la República, la Contraloría General de la República, la Dirección General de Presupuesto y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Evaluar los niveles de controles internos institucionales de acuerdo a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).
- b) Revisar y evaluar cualquier fase de la actividad de la organización, contable, financiera, administrativa y operativa a los fines de establecer los controles que requiera la institución buscando garantizar su eficiencia y eficacia.
- c) Informar sobre los resultados de las verificaciones practicadas.
- d) Confecciona el cronograma de las actividades de control y verificación.
- e) Confecciona el informe estadístico de las debilidades detectadas en los procesos de verificación y control.
- f) Dar cierre a las cajas carnets de la Sede Central y las Oficinas Regionales y Provinciales
- g) Confecciona el informe de la Post-auditoria a los expedientes de desembolsos mediante cheques de la institución.
- h) Realiza las actividades de verificación y control de los estados financieros y conciliaciones bancarias.)

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- i) Informar sobre las irregularidades detectadas por parte del personal, en el desempeño de sus actividades.

### 7.0 De su funcionamiento:

Realizar reuniones quincenales para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.

Velar por el cumplimiento de la normativa que rige la materia en el Sistema de Seguridad Social y la regulación de las empresas públicas, descentralizadas y autónomas.

Dar seguimiento a las Normas de Control Interno instituido por la Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>



## Consultoría Jurídica

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Consultoría Jurídica**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel consultivo**
- 3.0 **Estructura Orgánica**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Dirección Ejecutiva**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

#### 5.0 Objetivo General:

Asesorar a las diferentes instancias del Seguro Nacional de Salud en materia jurídica relacionadas con la naturaleza y funciones de la institución.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Coordinar la representación legal de SeNaSa frente a terceros.
- b) Formalizar la contratación de prestaciones de bienes y servicios realizada por los departamentos de la institución.
- c) Asesorar las acciones de la institución en los aspectos legales y normativos requeridos.
- d) Evaluar la factibilidad jurídica de los proyectos de SeNaSa.
- e) Revisar y evaluar legalmente los documentos normativos y reglamentarios elaborados por las diferentes instancias de SeNaSa.
- f) Realizar investigaciones y análisis de asuntos jurídicos para resolver y hacer reclamaciones sobre asuntos legales.
- g) Elaborar, registrar y tramitar los documentos legales y firmas relativas a la entidad.
- h) Registrar decretos, resoluciones, órdenes departamentales, y demás documentos legales relacionados con la entidad.
- i) Administrar el curso y vigencia de los contratos que corresponden a las mismas en términos de caducidad, Addendum y revisiones.
- j) Vigilar el cumplimiento de los términos de referencia previstos en los contratos o convenios.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- k) Participar en la coordinación de los procesos de negociación y resolución de conflictos que se pudiesen suscitar.
- l) Colaborar para el logro de los objetivos del Consejo Nacional del Seguro Nacional de Salud (CoSeNaSa).
- m) Dar seguimiento a la planificación de las reuniones del CoSeNaSa.
- n) Asesorar Mantener el orden y el registro de las correspondencias emitidas por el COSENASA, tales como: libros, diskettes, discos compactos y cualquier otro material conteniendo actas, acuerdos, entre otros.
- o) Apoyar en la realización de los eventos organizados por el COSENASA.
- p) Mantener actualizado el registro de los integrantes del COSENASA y sus suplentes.
- q) Asesor a la Gerencia de Recursos Humanos en los casos de conflictos laborales.

#### **7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente con la finalidad de monitorear y seguimiento de las actividades contenidas en el Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>



## Gerencia de Comunicaciones

CUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 Unidad : Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional
- 2.0 Naturaleza : Nivel de gestión y/o apoyo
- 3.0 Estructura Orgánica :
- 4.0 Relaciones
- 4.1 De Dependencia : Con la Dirección Ejecutiva
- 4.2 De Coordinación : Todas las unidades orgánicas de la institución

### 5.0 Objetivo General:

Orientar e implementar la línea comunicacional de la institución velando por la proyección y consolidación de la imagen y posicionamiento de SeNaSa.

### 6.0 Funciones Principales:

- a) Asesorar a la Dirección Ejecutiva para su participación en las actividades periodísticas que posicionaran al SeNaSa en cuanto a su imagen pública.
- b) Garantizar la cobertura informativa de las actividades y temas para el SeNaSa a través de los medios de comunicación formales y alternos.
- c) Planificar la participación del SeNaSa en los medios de comunicación nacional y regional.
- d) Asesorar a la Dirección Ejecutiva en las labores de información y/o difusión de las actividades que realiza el SeNaSa.
- e) Asesorar la realización de las publicaciones institucionales del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) en los diferentes medios de comunicación seleccionados para estos fines.
- f) Asesorar en coordinación con el área de Mercadeo el desarrollo de las actividades de posicionamiento de imagen de SeNaSa.
- g) Establecer y mantener relaciones con los medios de comunicación, los comunicadores sociales, instituciones del sector de la Seguridad Social en materia de relaciones públicas internas y externas.
- h) Coordinar y Supervisar todo lo relativo al manejo de la imagen pública de la institución frente a los medios de comunicación.
- i) Elaborar e implementar la línea editorial de SeNaSa.

### 7.0 De su funcionamiento:

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

 <b>SeNaSa</b> Seguro Nacional de Salud "La ARS de Todos"	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 Unidad : Unidad Imagen Diseño e Identidad Visual
- 2.0 Naturaleza : Nivel de gestión y/o apoyo
- 3.0 Estructura Orgánica :
- 4.0 Relaciones
- 4.1 De Dependencia : Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional
- 4.2 De Coordinación : Todas las unidades orgánicas de la institución

#### 5.0 Objetivo General:

Vigilar a nivel institucional el correcto uso de la marca SeNaSa en sus diferentes aplicaciones.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Velar por el fortalecimiento y apropiación de las características de la institución, mostrándose al público con una imagen unificada conceptual y formalmente.
- b) Velar por la homogenización de la identidad visual a través de las diferentes aplicaciones de la marca: uniformes, letreros señaléticas, rotulaciones, artes publicitarios, publicaciones institucionales, formularios, documentos institucionales,
- c) Mantener la coherencia visual de los espacios físicos de la organización (letreros, pintura, señaléticas, iconos, etc.)
- d) Elaborar los artes publicitarios de SeNaSa apegado a la marca institucional para medios de comunicación impresos y digitales.
- e) Diagramar las publicaciones institucionales para el mantenimiento de la línea gráfica.
- f) Vigilar el correcto uso de la marca en sus diferentes aplicaciones.
- g) Supervisar el trabajo realizado por el diseñador gráfico bajo su responsabilidad.
- h) Dar el visto bueno y aprobado a todos los artes diseñados en la gerencia.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- i) Supervisar el fiel cumplimiento de todas las áreas de la institución de acuerdo a los lineamientos del Manual de Identidad Institucional
- j) Generar los informes de las supervisiones realizadas a las áreas
- k) Elaborar planes de mejora de acuerdo a los hallazgos encontrados y dar seguimiento
- l) Evaluar el desempeño del personal bajo su supervisión
- m) Realizar otras tareas afines y complementarias.

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad de Medios y Publicaciones**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión y/o apoyo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** :
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

**5.0 Objetivo General:**

Coordinar las pautas por las que se rige la unidad de medios y publicaciones, organizando, dirigiendo y supervisando las actividades periodísticas, relacionadas con la proyección de la imagen de la institución a través de los diferentes medios de comunicación, manteniendo informados a quienes se encuentran directamente relacionados con la institución y a todo público en general, a fin de lograr una opinión pública favorable y garantizar la cobertura informativa de las actividades y temas del SeNaSa a través de los medios de comunicación.

**6.0 Funciones Principales:**

- a) Elaborar conjuntamente con la Gerencia de Comunicaciones el Plan Operativo Anual (POA ) correspondiente a su área, y asegurar el cumplimiento del mismo.
- b) Elaborar diariamente el espacio informativo virtual “Noticias de Salud”, plasmando información, editándola y complementándola con imágenes fotográficas.
- c) Hacer entrevistas, redactar, corregir y titular las informaciones de la institución.
- d) Elaborar análisis de escenarios semanales para retroalimentar a la Dirección Ejecutiva
- e) Administrar junto al Gerente el Modulo de Comunicación Gerencial.
- f) Recortar y archivar las publicaciones de SeNaSa en los medios impresos.
- g) Hacer corrección de estilo a publicaciones oficiales antes de su diagramación.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- h) Realizar diariamente el informe de la cantidad de información contenida en los medios de comunicación y hacer las recomendaciones de lugar.
- i) Actualizar la base de datos de los reportes que cubren la fuente de salud y seguridad social, líderes de opinión y medios digitales a nivel nacional.
- j) Elaborar informes mensuales sobre el posicionamiento de SeNaSa en los medios de comunicación.
- k) Distribuir notas de prensa a los medios de comunicación acompañadas de fotografía y video, según corresponda.
- l) Dar seguimiento a las notas de prensa enviadas para fines de publicación.
- m) Distribuir notas de prensa a los ciudadanos a través de la plataforma digital disponible en la institución.
- n) Monitorear y tramitar con el Gerente los casos de afiliados que sean publicados a través de los medios de comunicación, conforme las coberturas contenidas en el Seguro Familiar de Salud y preparar respuesta a los medios.
- o) Elaborar contenido para la revista trimestral de la institución.
- p) Redactar las noticias del boletín impreso de SeNaSa.
- q) Coordinar ruedas de prensa institucional en la Sede y a nivel regional.
- r) Recibir de la Dirección Ejecutiva o de la Gerente de Comunicación las actividades a cubrir por el área de prensa.
- s) Realizar otras tareas afines y complementarias con la posición.
- t) Dar seguimiento a las notas de prensa enviadas para fines de publicación.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 Unidad : Unidad de Eventos y Protocolo
- 2.0 Naturaleza : Nivel de gestión y/o apoyo
- 3.0 Estructura Orgánica :
- 4.0 Relaciones
- 4.1 De Dependencia : Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional
- 4.2 De Coordinación : Todas las unidades orgánicas de la institución

### 5.0 Objetivo General:

Planificar, coordinar y supervisar los eventos de la Institución y actividades relacionadas a la marca SeNaSa, a los fines de garantizar el cumplimiento de las normas protocolares requeridas.

### 6.0 Funciones Principales:

- a) Apoyar a todas las gerencias en la logística general de los eventos y actividades organizados por la institución, tales como: recepciones, seminarios, inauguraciones, talleres, clausura de cursos, conferencia, entre otras.
- b) Asesorar a la Dirección Ejecutiva y las diferentes gerencias, en la selección del lugar donde van a ser efectuados eventos protocolares, actividades de la marca y actividades internas y externas de la Institución.
- c) Asesorar al personal en general, y a los diversos equipos de trabajo involucrados y a las instancias con las que coordina actos conjuntos, sobre la realización de eventos protocolares y actividades
- d) internas y externas de su competencia.
- e) Coordinar, distribuir, supervisar y evaluar el desempeño del personal bajo su supervisión.
- f) Coordinar el recibimiento de personalidades y notables que visitan la Institución.
- g) Coordinar visitas externas a la institución para personalidades y delegaciones que visitan la Institución.
- h) Elaborar los programas y presupuestos de actividades de la marca y actos protocolares.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- i) Organizar las actividades planificadas mediante la elaboración de un plan de trabajo y en función al presupuesto del área.
- j) Coordinar con los equipos homólogos, la participación de la Dirección Ejecutiva en las actividades
- k) de la marca y eventos protocolares externos.
- l) Elaborar los informes correspondientes de las
- m) actividades realizadas.
- n) Participar en la contratación de suplidores para solicitudes de menús y cotizaciones.
- o) Mantener estrecha relación de trabajo con el área de compras en relación a las compras de utensilios, cuberterías, cristalerías y otros.
- p) Supervisar la preparación del área física donde se ejecutará el evento para hacer la distribución acorde al tipo de actividad.
- q) Mantener actualizado el registro de datos de funcionarios de las Instancias del Sistema y
- r) gobierno central para felicitaciones por motivo de cumpleaños, nuevas designaciones, entre otras.
- s) Preparar y extender invitaciones para los actos oficiales.

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad de Administración de Página Web y Redes Sociales**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión y/o apoyo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** :
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

### 5.0 Objetivo General:

Apoyar en la ejecución de la estrategia de comunicación para fortalecer y posicionar a la organización a nivel nacional y desarrollar la estrategia de comunicación digital.

### 6.0 Funciones Principales:

- a) Elaborar y monitorear la estrategia digital de la organización para posicionarnos en las principales plataformas web.
- b) Ofrecer a los usuarios y ciudadanos las informaciones que solicitan a través de las redes sociales de SeNaSa (twitter, Facebook, pagina Web, otros)
- c) Coordinar las actividades para mantener actualizada la página web institucional.
- d) Coordinar proyectos con agencias de servicios digitales, diseño y producción de materiales.
- e) Programar la publicación de mensajes en las redes sociales.
- f) Difundir los temas principales de la Organización en las redes sociales de acuerdo al plan de comunicación.
- g) Dar seguimiento a las solicitudes de información de los usuarios de la Web y redes sociales.
- h) Documentar historias de vida de los proyectos de la organización.
- i) Apoyar en las actividades con los medios de comunicación.

### 7.0 De su funcionamiento:

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>



## Gerencia de Planificación y Calidad

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Gerencia de Planificación y Calidad**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión y/o apoyo.**
- 3.0 **Estructura Orgánica** :
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Dirección Ejecutiva**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

#### 5.0 Objetivo General:

Establecer y poner en funcionamiento los sistemas de Planificación, Evaluación y Monitoreo y Gestión de Calidad en todas las instancias de la Institución.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Acompañar a la Dirección Ejecutiva y a todas las gerencias de la institución en la elaboración, seguimiento, monitoreo y evaluación del Plan Estratégico Anual y de la ejecución presupuestaria, desarrollando y administrando los instrumentos de medición necesarios.
- b) Velar porque se aplique una metodología estandarizada que permita elaborar y dar seguimiento a los planes operativos anuales.
- c) Presentar a la dirección ejecutiva y a las gerencias la evaluación de resultados del POA del año.
- d) Coordinar y dar seguimiento a la edición y distribución del Plan Operativo Anual de forma que se logre el conocimiento general de todos los integrantes del SeNaSa y los grupos de interés.
- e) Preparar el informe consolidado del plan operativo de las diferentes gerencias.
- f) Colaborar con las demás instancias de la institución en la formulación de proyectos o programas especiales, a requerimiento.
- g) Coordinar con las gerencias la formulación del presupuesto de ingresos y gastos y el plan anual de compras de la institución.
- h) Presentar ante el COSENASA el plan operativo anual y el presupuesto de la institución.
- i) Coordinar el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad de SeNaSa.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Procesos**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión y/o apoyo.**
- 3.0 **Estructura Orgánica** :
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Gerencia de Planificación y Calidad**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

### 5.0 **Objetivo General:**

Evaluar, Analizar y coordinar la gestión en la cadena de valor de la institución, para garantizar que los procesos aporten valor agregado a los productos y servicios ofrecidos a los usuarios, considerando posibles cambios en los métodos que permitan una mayor eficiencia y productividad en dichos procesos.

### 7.0 **Funciones Principales:**

- a) Apoyar a las gerencias en la elaboración de sus procesos a fin de considerar mejoras en los métodos, garantizando el desarrollo integral del sistema de planificación, evaluación y monitoreo establecido en la Institución.
- b) Garantizar el análisis y descripción de funciones de las áreas y de los puestos.
- c) Realizar diagnósticos generales de la estructura institucional y sus procesos.
- d) Participar en el diseño de la evaluación del clima laboral.
- e) Estudiar, proponer e implantar sistemas y procedimientos que permitan desarrollar con mayor eficiencia y productividad las actividades.
- f) Elaborar informes de evaluación de los sistemas, procedimientos y monitoreo de los procesos en las gerencias, así como un consolidado anual de los resultados de dichos sistemas y procedimientos propuestos e implementados.
- g) Desarrollar actividades de investigación, recopilar y analizar información a fin de presentar soluciones que conlleven a las mejoras continuas en los métodos de las operaciones de los procesos.
- h) Elaborar y actualizar los diagramas del flujo de todos los procesos de la institución.
- i) Realizar el levantamiento de las operaciones de procesos de todas las áreas de la institución.
- j) Realizar auditoría de procesos en todas las áreas de la institución en coordinación con la Unidad de Calidad.
- k) Impulsar la implementación de las mejoras propuestas en los informe de las

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

auditorías de proceso realizadas.

- l) Asegurar que las necesidades de gestión de procesos mejoradas se traduzcan en especificaciones funcionales para su automatización.
- m) Desarrollar la propuesta de automatización, conjuntamente con la Gerencia de Tecnología de Información y la Oficina Fiscalización y Control Interno, y ponerla en prueba, con el objetivo de validar la funcionabilidad, controles y seguridades de los sistemas de información, desarrollados, producto de las especificaciones funcionales definidas.
- n) Construir elementos de medición de eficacia y satisfacción de los programas de capacitación.
- o) Gestionar la Implementación la metodología Lean Service.
- p) Identificar y valorar los riesgos en las operaciones y procesos de la institución.
- q) Elaborar políticas, procedimientos, metodologías y herramientas que faciliten la Gestión de los procesos en la institución.
- r) Velar para que las políticas, manuales, procedimientos, reglamentos, instructivos y otros documentos se actualicen de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2008 y el procedimiento de control de documentos y los mismos sean cargados en la librería virtual.
- s) Garantizar que la creación de puestos y modificaciones a la estructura organizacional y funcional cumpla con lo establecido en el manual de modificación de estructura y creación de puestos.
- t) Medir el impacto de las capacitaciones con las herramientas establecidas y como ha influido en el desempeño de los colaboradores.
- u) Conjuntamente con Unidad de Evaluación y Retención del Personal de la Gerencia de Recursos Humanos, planificar y gestionar las evaluaciones de desempeño, tanto en el diseño como en la aplicación y la generación de planes de mejora.

#### **8.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar levantamiento de las operaciones de los procesos en cada área de la institución.
- b) Elaborar informe de los levantamientos realizados, indicando las mejoras propuestas y los niveles de productividad actuales y los que se pueden alcanzar.
- c) Eficientizar el flujo de información, productos, subproductos y servicios, para reducir tiempos y demoras en la cadena de valor.
- d) Diseñar e implementar un modelo de desarrollo organizacional.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad de Gestión Estadística**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión y/o apoyo.**
- 3.0 **Estructura Orgánica** :
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Gerencia de Planificación y Calidad**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

### 5.0 Objetivo General:

Coordinar y dar seguimiento al desarrollo de los procesos del Sistema Integral de Estadísticas de SeNaSa (SIE-SeNaSa), de conformidad con las políticas y normativas establecidas en la institución.

### 6.0 Funciones Principales:

1. Coordinar la producción, análisis de informaciones estadísticas integrales e interrelacionadas que sirvan de apoyo para la toma de decisión de SeNaSa relacionadas con los procesos de gestión del riesgo en salud, financiero, cobertura de afiliación y atención al usuario.
2. Diseñar las normas, procedimientos e instrumentos metodológicos que permitan la generación y análisis integral de las informaciones estadísticas de SeNaSa.
3. Preparar y analizar informes estadísticos que contribuyan al seguimiento y medición de la eficacia de los procesos relacionados con el sistema de gestión de calidad de la institución.
4. Generar informaciones y análisis relacionados con los indicadores claves que permitan medir la administración del riesgo de los servicios de salud y los niveles de siniestralidad por regímenes de afiliación y grupos poblacionales.
5. Evaluar los instrumentos y herramientas tecnológicas y manuales de recolección y registros de datos y sugerir los ajustes pertinentes para su implementación.
6. Coordinar la elaboración de documentos de informaciones estadísticas que serán publicados periódicamente (boletines, informes, memorias, entre otros).
7. Dar cumplimiento a los requerimientos de informaciones estadísticas de la gestión institucional requeridas por organismos reguladores y rectores del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), otras entidades externas y a lo interno de SeNaSa.
8. Apoyar a las diferentes unidades en metodología para la preparación, aplicación, tabulación y análisis de resultados de las diferentes encuestas externas e internas que se realicen.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

9. Contribuir a mejorar la calidad de las fuentes de datos, identificando fallas, errores, incoherencias y notificando a la Gerencia de Tecnología para su corrección

#### 7.0 De su funcionamiento:

Realizar reuniones periódicas para la revisión, monitoreo y seguimiento del Sistema Integral de Estadísticas de SeNaSa (SIE-SeNaSa).

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad de Planificación, Presupuesto y Gestión de Proyectos**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión y/o apoyo.**
- 3.0 **Estructura Orgánica** :
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Gerencia de Planificación y Calidad**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

### 5.0 Objetivo General:

Coordinar la planificación, programación y formulación presupuestaria de la institución, así como la gestión de proyectos, participando, apoyando y asesorando a todas las dependencias.

### 6.0 Funciones Principales:

- v) Apoyar a las gerencias y oficinas regiones en los procesos de planificación, evaluación y monitoreo del POA, garantizando el desarrollo integral del sistema de planificación, evaluación y monitoreo establecido en la institución.
- w) Elaborar informe de evaluación semestral sobre los resultados del Plan Operativo Anual.
- x) Preparar informe de monitoreo trimestral de los indicadores del POA de las gerencias y oficinas regionales.
- y) Elaborar informe trimestral del nivel de ejecución y seguimiento a las actividades del POA de las gerencias y oficinas regionales.
- z) Elaborar informe anual consolidado de los resultados del Plan Operativo Anual (POA).
- aa) Realizar informe de monitoreo semestral y anual de los indicadores estratégicos.
- bb) Actualizar los indicadores del Plan Plurianual del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.
- cc) Apoyar en la organización de los talleres para la elaboración del POA de las oficinas regionales.
- dd) Realizar reuniones con las gerencias y oficinas regiones para dar seguimiento a los procesos y novedades de la gestión de planificación.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- ee) General informes coyunturales, casos necesarios, de la gestión de planificación y del POA.
- ff) Proponer mejoras a las herramientas y mecanismos de seguimiento, evaluación y monitoreo a la procesos de planificación.
- gg) Elaborar la formulación del presupuesto de la institución (gerencias y oficinas regionales), conforme a metodología de la Dirección General de presupuesto (DIGEPRES) y normativas de SeNaSa.
- hh) Coordinar y apoyar a las gerencias y oficinas regionales en la programación presupuestaria.
- ii) Realizar informe/análisis trimestral de la ejecución presupuestaria de la institución.
- jj) Preparar informe mensual sobre el comportamiento de indicadores claves de la gestión presupuestaria, para monitorear su desempeño y/o alertas en el marco de la planificación institucional.
- kk) Monitorear de forma sistemática el desempeño de la programación presupuestaria de las gerencias y oficinas regionales.
- ll) Proponer actualización de los catálogos/esquemas de programación y ejecución presupuestaria para dar respuestas a compromisos de la institución y requerimientos de empresas públicas.
- mm) Mantener actualizada la programación presupuestaria, considerando variación y novedades de la misma.
- nn) Apoyar en la capacitación y orientación de los procedimientos metodológicos para elaborar la programación del presupuesto, a nivel de gerencias y oficinas regionales.
- oo) Proponer mejoras de las herramientas y mecanismos de seguimiento, evaluación y monitoreo a los procesos de la formulación presupuestaria.
- pp) Elaborar el Manual para la Gestión de Proyectos de SeNaSa.
- qq) Fiscalizar y evaluar la gestión de proyectos en el ámbito del cumplimiento de la política y normativa instituciones (Manual de Gestión de proyectos).
- rr) Calificar viabilidad y sostenibilidad económico financiera de los proyectos emanados en SeNaSa y los procedentes de instituciones externas.
- ss) Diseñar y desarrollar, conjuntamente, con la Gerencia de Tecnología, las herramientas y mecanismos de seguimiento, evaluación y monitoreo a la gestión de proyectos.
- tt) Apoyar en la capacitación y orientación de los procedimientos metodológicos para

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- preparar proyectos.
- uu) Monitorear y supervisar, conforme a objetivos y compromisos contractuales, la ejecución y el cumplimiento de los proyectos.
  - vv) Dar seguimiento a las solicitudes de los diferentes financiamientos realizadas por SeNaSa a la Unidad Ejecutora del Proyecto SeNaSa con la CERSS.
  - ww) Coordinar y dar seguimiento a los proyectos de financiamientos en que está inmersa la Elaborar informes periódicos sobre estatus de los proyectos aprobados e implementados.
  - xx) institución con el fin de viabilizar el uso de los recursos que se invertirán.

#### 7.0 De su funcionamiento:

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por las demás gerencias y la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad de Calidad**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión y/o apoyo.**
- 3.0 **Estructura Orgánica** :
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Gerencia de Planificación y Calidad**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

### 5.0 Objetivo General:

Asegurar el establecimiento de una cultura de excelencia y mejora continua de los procesos y gestión institucional, mediante el diseño e implementación de sistemas y planes de calidad que contribuyan a la eficientización de los servicios que ofrece la institución.

### 6.0 Funciones Principales:

- a) Gestionar la aplicación e implementación de Modelos y/o Sistema Sistemas de Gestión de Calidad, que permita desarrollar una cultura de excelencia en la gestión.
- b) Contribuir a la eficientización de los servicios ofrecidos por la institución, mediante la implementación de planes de calidad institucionales.
- c) Inspeccionar el cumplimiento de los estándares o compromisos de calidad establecidos en los procesos con miras a elevar la satisfacción de los usuarios externos e internos.
- d) Fortalecer el seguimiento y control de los procesos de gestión de calidad y de prevención de riesgos, para contribuir a la mejora continua y la consolidación del Sistema de Gestión de Calidad.
- e) Acompañar a las gerencias en la elaboración de los mapas de riesgos.
- f) Proponer el diseño y actualización de las herramientas de gestión de riesgos.
- g) Capacitar a los colaboradores de la institución en los procesos/pasos metodológicos aplicables para la construcción del mapa de riesgo.
- h) Elaborar y mantener actualizada la Matriz para la Valoración del Riesgo Institucional.
- i) Definir criterios para el tratamiento de los riesgos derivados de la formulación del mapa de riesgo institucional.
- j) Elaborar programa para el tratamiento de los riesgos a nivel de gerencias y oficinas regionales, estableciendo responsabilidad, cronograma de ejecución y nivel de cumplimiento.
- k) Preparar documento sobre resultados de la construcción del Mapa de Riesgo de

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

SeNaSa y mantener actualizado según desempeño de las diferentes dependencias.

- l) Diseñar un conjunto de indicadores clave para medir la gestión de riesgo en SeNaSa.
- m) Supervisar el seguimiento de las metodologías establecidas para monitorear los riesgos de la entidad, a fin de garantizar su correcta aplicación y actualización cuando los casos así lo ameriten.
- n) Elaborar informe de seguimiento y análisis a la gestión de riesgo, desde la perspectiva de los mapas de riesgos.

#### 7.0 De su funcionamiento:

1. Coordinar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad
2. Impulsar la aplicación de los modelos de calidad (Modelo CAF, Modelo Iberoamericano a la Calidad y cualquier otro que sea adoptado por la institución).
3. Monitorear el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
4. Asegurar la implementación y control de las acciones correctivas, y el tratamiento de las no conformidades.
5. Acompañar y dar seguimiento a los procesos de establecimiento, reporte y corrección de los servicios no conforme
6. Seguimiento y control a las acciones preventivas derivadas de los mapas de riesgos.
7. Acompañamiento para análisis de causas y elaboración de planes de acciones correctivas de las áreas y evaluar el desempeño de indicadores de calidad y riesgo y generar informes.
8. Asegurar la implementación y evaluación del programa de auditoría y de los auditores, y del proceso de Revisión del Sistema por la Dirección.
9. Emitir informes y elaborar planes de los resultados de la medición de la satisfacción y de las supervisiones de control de calidad.
10. Apoyar en la consolidación de los círculos de calidad y los procesos de gestión de riesgo.
11. Realizar informes de evaluación de cumplimiento del desempeño de los estándares de la carta compromiso.
12. Apoyar en el seguimiento a los acuerdos establecidos en planes de mejora, planes de acciones correctivas y acciones preventivas.
13. Identificación de áreas de mejoras o debilidades relacionadas con la calidad de la prestación de los servicios internos y externos.
14. Lograr que se realicen oportunamente y con la calidad requerida los planes de acciones correctivas, preventivos o de mejora de las áreas.
15. Emitir informes de control estadístico de los estándares de calidad establecidos.
16. Participar junto a la unidad de procesos en la mejora continua de los procesos (p.ej., proponer cambios que puedan mejorar el proceso, participar en el diseño del sistema de calidad).

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

17. Colaborar en los procesos de gestión de quejas y reclamos y de la medición de satisfacción interna y externa.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>



DOCUMENTO CONTROLADO SGC  
**Gerencia de Recursos Humanos**

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 Unidad :** Gerencia de Recursos Humanos  
**2.0 Naturaleza :** Nivel de gestión y/o apoyo  
**3.0 Estructura Orgánica :**  
**4.0 Relaciones**  
**4.1 De Dependencia :** Con la Dirección Ejecutiva  
**4.2 De Coordinación :** Todas las unidades orgánicas de la institución

### 5.0 Objetivo General:

Planificar e implementar las estrategias de gestión y desarrollo de los recursos humanos de la institución.

### 6.0 Funciones Principales:

- a) Acompañar a la Dirección Ejecutiva en los asuntos relativos a la administración de los recursos humanos, garantizando la captación, el desarrollo, la estabilidad y permanencia de empleados idóneos para la institución.
- b) Velar por una correcta aplicación de las políticas del subsistema de reclutamiento, selección y contratación de personal, de manera que le permita al Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) captar el personal idóneo que cuente con las competencias técnicas y conductuales y la experiencia especificada en los perfiles del puesto a ser ocupado.
- c) Presentar propuestas de diseño de programas de beneficios para el personal, de manera que nos permitan garantizar una equidad interna y externa en la administración del sistema remunerativo de la Institución.
- d) Velar por la aplicación de las políticas emanadas en el Reglamento de Recursos Humanos de la institución.
- e) Apoyar a las diferentes instancias en la resolución de conflictos laborales.
- f) Velar por el buen mantenimiento del clima laboral de la institución.
- g) Velar por el cumplimiento del régimen disciplinario de la Institución.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- h) Velar por la correcta implementación del plan de capacitación y desarrollo con miras a satisfacer las demandas y necesidades de capacitación de los empleados del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).
- i) Velar por el proceso de evaluación del desempeño del personal, de manera que se implementen las políticas y normas establecidas.
- j) Planificar la actualización de las escalas salariales de la institución con la finalidad de mantener equidad interna y externa.
- k) Vigilar el cumplimiento de los procesos del subsistema de registro y control de manera que las informaciones requeridas para elaboración de la nómina de pago, estén disponibles oportunamente.
- l) Garantizar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de los procedimientos de la Gerencia de Recursos Humanos.
- m) Planificar las actividades de integración del personal
- n) Coordinar con la Consultoría Jurídica la resolución de conflictos vinculados a los derechos laborales.
- o) Velar por el cumplimiento por parte del personal del Código de Ética institucional
- p) Velar por el cumplimiento de las Normas de Control Interno de la Gerencia de Recursos Humanos
- q) Velar por el mantenimiento de la Cultura de Valores Institucional
- r) Velar y controlar el uso de los materiales gastables asignados a la gerencia.
- s) Dar seguimiento a las normas de reciclaje establecidas en la Institución a través del Programa SeNaSa Verde.

**9.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Reclutamiento, Capacitación y Desarrollo**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión y/o apoyo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** :
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Gerencia de Recursos Humanos**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

#### 5.0 Objetivo General:

Planificar e implementar las estrategias de gestión de reclutamiento, capacitación y desarrollo de los recursos humanos de la institución.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Planificar, coordinar y ejecutar las actividades del proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal, de manera que le permita al Seguro Nacional del Salud (SeNaSa) captar el personal idóneo que cuente con las competencias técnicas y conductuales y la experiencia especificada en los perfiles del puesto a ser ocupado.
- b) Planificar e implementar el plan de capacitación y desarrollo con miras a satisfacer las demandas y necesidades de capacitación de los empleados del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).
- c) Diseñar y administrar los programas de capacitación para el personal.
- d) Velar por la aplicación y cumplimiento de las políticas y normas que regulan los subsistemas de recursos humanos de reclutamiento y capacitación.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- e) Velar por el buen aprovechamiento de los programas de capacitación, de manera que su impacto se pueda medir en los cambios de comportamientos presentados por el personal.
- f) Vigilar el cumplimiento del programa de inducción del personal de nuevo ingreso.
- g) Planificar el diseño de distribución de los incentivos por desempeño.
- h) Definir e implementar el programa de inducción del personal de nuevo ingreso.
- i) Coordinar la elaboración y ejecución del presupuesto de la Unidad.

**10.0 De su funcionamiento:**

- c) Participar en reuniones mensuales para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- d) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 Unidad : Evaluación y Retención del Personal
- 2.0 Naturaleza : Nivel de gestión y/o apoyo
- 3.0 Estructura Orgánica :
- 4.0 Relaciones
- 4.1 De Dependencia : Con la Gerencia de Recursos Humanos
- 4.2 De Coordinación : Todas las unidades orgánicas de la institución

#### 5.0 Objetivo General:

Diseñar, implementar y dar seguimiento a los programas de desarrollo que motiven a retener los recursos humanos de la institución en coordinación con las demás gerencias. Promover acciones que garanticen un adecuado clima laboral y efectividad organizacional.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Planificar e implementar las estrategias de gestión de evaluación del desempeño y retención de los recursos humanos de la institución.
- b) Velar porque el proceso de evaluación del desempeño se cumpla de manera efectiva.
- c) Coordinar con la Consultoría Jurídica la resolución conflictos vinculados a los derechos laborales.
- d) Planificar y Coordinar la evaluación del desempeño del personal.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- e) Dar seguimiento al registro de los reportes de permisos, tardanzas y ausencias de los empleados.
- f) Apoyar a las diferentes instancias en la resolución de conflictos laborales.
- g) Velar por el buen mantenimiento del clima laboral de la institución.
- h) Diseñar programas de integración del personal, que motiven a los encuentros con miras a aumentar la motivación y el compañerismo.
- i) Vigilar por el cumplimiento de las actividades que enmarcan el subsistema de Registro y Control de Personal.
- j) Mantener las informaciones actualizadas de los registros necesarios para los informes estadísticos del área.
- k) Coordinar la elaboración y ejecución del presupuesto de la Unidad.

**11.0 De su funcionamiento:**

- e) Participar en reuniones mensuales para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- f) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>



## Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Acceso a la Información Pública**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** :
- 4.0 **Relaciones:**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Dirección Ejecutiva**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

#### 5.0 Objetivo General:

Velar porque se cumplan los fundamentos jurídicos y sociales que sirven de orientación al libre acceso a la información pública, con la finalidad de desarrollar relaciones de transparencia entre la ciudadanía y la institución.

#### 6.0 Funciones principales:

- a) Diseñar las políticas y metodología a seguir para facilitar y garantizar a la ciudadanía el libre acceso a la información pública en cumplimiento de las leyes vigentes.
- b) Recopilar y actualizar las informaciones que deben ser publicadas en el portal Web del SeNaSa.
- c) Compilar y canalizar los documentos que contengan la información solicitada, de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos para estos fines.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- d) Velar porque se mantenga una buena comunicación con los RAI de los demás organismos, instituciones y entidades descritos en el artículo 1 y 4, párrafo único de la LGLAIP, a los fines de ampliar y mejorar las fuentes y bases datos de las informaciones, y de canalizar prontamente sus respectivas tramitaciones.
- e) Supervisar la aplicación de los criterios, reglamentos y procedimientos para el SeNaSa, en materia de clasificación y conservación de la documentación, así como la organización de archivos.
- f) Compilar las estadísticas y balances de gestión de su área en materia de acceso a la información, elaborados por las respectivas OAI,
- g) Elaborar un informe anual sobre SeNaSa, para ser publicado en la página de Internet oficial y difundido por todos los medios posibles.
- h) Velar porque se cumplan los reglamentos y procedimientos para asegurar eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información.

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>



## Gerencia de Servicios de Salud

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Gerencia de Servicio de Salud**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión**
- 3.0 **Estructura Orgánica**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Dirección Ejecutiva**
- 4.2 **De Coordinación** : **Con todas los departamentos y unidades de la gerencia.**
- 5.0 **Objetivo General:**

Coordinar eficientemente la administración del riesgo en salud de la población afiliada en los diferentes regímenes y planes, con la finalidad de garantizar servicios con calidad y oportunidad.

**6.0 Funciones Principales:**

- a) Diseñar e implementar un sistema de evaluación y monitoreo periódico del riesgo en salud para los afiliados de SeNaSa.
- b) Elaborar y tramitar los informes de riesgos de salud requeridos por la SISALRIL u otras instancias del Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- c) Establecer las regulaciones y las actividades secuenciales que deben ser ejecutadas para otorgar información sobre la cobertura de determinado servicio o el estatus de contratación de una Prestadora de Servicios de Salud.
- d) Planificar las actividades de autorizaciones de servicios de salud a nivel nacional.
- e) Supervisar, monitorear y dar soporte a las autorizaciones de prestación de servicios de salud a nivel nacional, en los diferentes turnos y horarios de servicios establecidos.
- f) Dar soporte en la interpretación de las terminologías, procedimientos médicos o exámenes médicos realizados por los prestadores de servicios de salud.
- g) Coordinar el Comité de Altos Costos, para evaluación y autorización de los casos médicos referidos.
- h) Planificar la realización de acuerdos y convenios de colaboración intersectorial relacionados con las funciones de la Gerencia.
- i) Diseñar, implementar y evaluar campañas de comunicación social y acciones de educación sanitaria con énfasis en la población afiliada.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- j) Incentivar la formación de recursos humanos (médicos, enfermeras, supervisores y promotores) en prevención y promoción de la salud colectiva.
- k) Colaborar en el diseño, seguimiento y evaluación de impacto de políticas saludables para los afiliados del SeNaSa.
- l) Diseñar e implementar planes y programas de promoción y prevención de riesgos de salud para la población afiliada a SeNaSa.
- m) Promover la vigilancia epidemiológica de enfermedades transmisibles y no transmisibles para afiliados.
- n) Analizar el perfil epidemiológico de los afiliados y orientar acciones en base al mismo.
- o) Implementar actividades para el desarrollo del Primer Nivel de Atención.
- p) Planificar el desarrollo y seguimiento del sistema de información del primer nivel.
- q) Planificar y dar apoyo a proyectos operativos de las UNAP.
- r) Planificar la elaboración del POA y el presupuesto de gastos de la gerencia.
- s) Velar por la elaboración de los contratos a las diferentes prestadoras de servicios de salud.
- t) Velar porque se emitan los informes de auditorías médicas periódicamente.
- u) Elaborar los procedimientos de las prestaciones de salud.
- v) Velar por las buenas relaciones de los proveedores de salud contratados y del SeNaSa.
- w) Hacer las recomendaciones a la Dirección Ejecutiva para las propuestas necesarias para lograr una correcta administración de riesgos de salud.
- x) Velar por el cumplimiento a los acuerdos con las Prestadoras de Servicios de Salud en la capital e interior de la red pública, privada y mixta.
- y) Suministrar datos sobre los acuerdos establecidos al área de autorizaciones y facturación.
- z) Apoyar logísticamente a las Unap en el suministro de los medicamentos.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- aa) Supervisar la ejecución de los procedimientos a seguir en las compras y almacenamiento de medicamentos en las UNAP, los centros de salud y hospitales.
- bb) Apoyar la formación de los centros de dispensación en las áreas priorizadas.
- cc) Velar porque se realicen las auditorías médicas con el propósito de verificar que se estén dando las atenciones según los contratos establecidos.
- dd) Verificar que las autorizaciones solicitadas estén acorde con el diagnóstico del paciente a quien se le solicita la autorización.
- ee) Colaborar en la definición de los lineamientos y las actividades que deben ser ejecutadas para la compra de materiales, equipos o medicamentos requeridos en los servicios de Alto Costo que han sido autorizados por el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).
- ff) Velar por el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de los servicios de salud en las Direcciones Regionales desde el punto de vista médico.
- gg) Velar por la correcta aplicación de las acciones de auditoría médica establecidas por el SeNaSa en los acuerdos tratados entre las PSS.
- hh) Velar por el control del gasto médico, a través de la supervisión realizada a las PSS, por el equipo de auditoría y supervisión médica.
- ii) Vigilar y tomar las previsiones de lugar frente a situaciones de fraudes generadas por prestadores de salud o afiliados, mediante un sistema de auditoría forense.
- jj) Coordinar las relaciones contractuales con las redes públicas de servicios de salud.

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Departamento de Gestión de Redes de Servicios de Salud**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** : **El personal que la integra**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Gerencia de Salud**
- 4.2 **De Coordinación** : **Con el personal que integra el área.**

#### 5.0 Objetivo General:

Garantizar la conformación de las redes de prestadores de servicios de salud de SeNaSa, velando porque las mismas cumplan con los requerimientos de calidad establecidos en las políticas de la institución.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Aplicar las políticas y los procedimientos que orientan la contratación de los prestadores de servicios de salud.
- b) Seleccionar los centros de salud atendiendo al nivel de complejidad y al análisis de demandas.
- c) Realizar análisis de la infraestructura física, recursos técnicos y humanos, los métodos, sistemas y procedimientos de gestión y el funcionamiento general de las PSS antes de ser seleccionada para entrar a la red.
- d) Coordinar las visitas a hospitales, centros de salud y clínicas privadas a nivel nacional para hacer las recomendaciones a fin de que cumplan con las condiciones necesarias para pertenecer a la red de salud del SeNaSa.
- e) Contratar la red de prestadores de Servicios de Salud, de acuerdo a la distribución de la cartera de afiliados a nivel nacional y a los requisitos establecidos.
- f) Levantar informaciones sobre la cartera de Servicios de Salud que ofrece cada PSS.
- g) Preparar los contratos y pasar a la gerencia de servicios de salud para su chequeo y verificación antes de ser enviados al área legal.
- h) En coordinación con la Consultoría Jurídica, evaluar y actualizar los contratos de los prestadores de servicios de salud.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- i) Velar por el seguimiento a los contratos de prestadores de servicios de salud una vez son emitidos por la Consultoría Jurídica de SeNaSa.

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad de Promoción y Prevención de la Salud**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** : **El personal que la integra**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Gerencia de Servicios de Salud**
- 4.1 **De Coordinación** : **Con el depto. de mercadeo y el personal del área.**

**5.0 Objetivo General:**

Garantizar que las redes de prestadoras de servicios de salud entreguen los programas de promoción y prevención contemplados en el PBS y el PDSS para los afiliados de SeNaSa.

**6.0 Funciones Principales:**

- a) Diseñar programas de promoción y prevención de riesgos de salud a nivel nacional.
- b) Apoyar y dar seguimiento a las orientaciones técnicas y metodológicas emanadas del Ministerio de Salud Pública (MSP) para las acciones de promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.
- c) Asesorar conjuntamente con el Departamento de Mercadeo, el diseño de campañas de promoción de la salud para la población afiliada.
- d) Favorecer el desarrollo de procesos de participación social y empoderamiento ciudadano.
- e) Incentivar la formación de recursos humanos que trabaja salud en los temas de promoción y prevención.
- f) Colaborar en el diseño, seguimiento y evaluación de impacto de políticas saludables para los afiliados del SeNaSa.
- g) Diseñar proyectos para la detección de los riesgos de salud para afiliados de SeNaSa.
- h) Garantizar que las prestadoras contratadas enfatizan el modelo preventivo promocional.
- i) Promover la vigilancia epidemiológica de enfermedades transmisibles y no transmisibles para afiliados.
- j) Programar charlas y convocar a los usuarios del servicio para su participación.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- k) Dirigir el diseño del material a ser utilizado en los programas de prevención de la salud.
- l) Revisar los informes de visitas elaborados por los auditores medico/as en las UNAPS de las regionales asignadas.
- m) Dar seguimiento a los programas de promoción y prevención de salud contratados por SeNaSa en las UNAP.

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

 <b>SeNaSa</b> Seguro Nacional de Salud "La ARS de Todos"	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Departamento de Autorizaciones**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** : **El personal que la integra**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Gerencia de Servicios de Salud**
- 4.2 **De Coordinación** : **Con el personal que integra el área de autorizaciones y alto costos.**

#### 5.0 Objetivo General:

Garantizar a los afiliados de SeNaSa en los diferentes regímenes y planes de salud las autorizaciones médicas, conforme a las políticas, normas y procedimientos establecidos por la institución.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Gestionar a los usuarios autorizaciones de procedimientos médicos, vía telefónica o presencial.
- b) Velar porque el proceso de autorización de los procedimientos especializados (altos costos) a las prestadoras de servicios de salud, se cumplan bajo las normas y procedimientos establecidos por la institución.
- c) Planificar las actividades de autorizaciones de servicios de salud a nivel nacional.
- d) Garantizar en línea las autorizaciones de prestación de servicios de salud a nivel nacional, en todos los turnos y horarios de servicios establecidos.
- e) Supervisar el registro en el sistema de las autorizaciones y prestaciones de servicios brindados a los afiliados.
- f) Elaborar informe diario de las autorizaciones realizadas.
- g) Velar porque se cumplan las normas y reglamentaciones al realizar las autorizaciones para procedimientos de altos costos.
- h) Supervisar que las autorizaciones de servicios de salud, solo se otorguen a los afiliados vigentes y pertenecientes a los regímenes Subsidiado, Contributivo, SeNaSa Individual y Corporativo.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- i) Supervisar que las coberturas especiales estén aprobadas por la Dirección Ejecutiva y la Gerencia de Servicios de Salud.
- j) Velar porque solo se aprueben servicios incluidos en el Catalogo de cada plan.
- k) Vigilar que las autorización de prestaciones de servicios de salud, se otorguen siempre que el médico pertenezca a un centro contratado por el SeNaSa
- l) Velar por mantener una buena atención al prestador.

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Gestión de Medicamentos**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** : **El personal que la integra**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Gerencia de Servicios de Salud**
- 4.2 **De Coordinación** : **Con el personal que integra el área de Promoción y prevención, auditorías y regionales.**

#### 5.0 Objetivo General:

Coordinar y dar seguimiento a los procesos de entrega de medicamentos ambulatorios y hospitalización a los afiliados del régimen subsidiado, contributivo y otros planes según contratos con la red de prestadores a nivel nacional.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Vigilar el cumplimiento de la política de gestión de medicamentos.
- b) Coordinar las supervisiones de medicamentos en la UNAP.
- c) Dar seguimiento y evaluación al cumplimiento de Contrato SeNaSa- PROMESE/CAL.
- d) Dar seguimiento al cumplimiento del contrato marco MSP-SeNaSa para la prestación farmacéutica ambulatoria y hospitalaria.
- e) Evaluar las solicitudes de compras de medicamentos ambulatorios por los Servicios Regionales de Salud para el primer nivel de atención.
- f) Análisis de la carga al sistema SIRS de los reportes de consumo de medicamentos ambulatorios en el primer nivel de atención del Régimen Subsidiado.
- g) Apoyar a la Comisión de Cuadro Básico Nacional de Medicamentos Esenciales en la revisión y actualización del mismo
- h) Gestionar los medicamentos ambulatorios de uso especializado a los afiliados al Régimen Subsidiado y contributivo.
- i) Evaluar y supervisar en las regiones de salud la gestión de los medicamentos en las unidades de atención primaria.
- j) Dar respuestas y seguimiento a usuarios y PSS sobre quejas o sugerencias en relación a medicamentos a través de la gerencia de Atención al Usuarios. Gestionar a los usuarios autorizaciones de procedimientos médicos, vía telefónica o presencial.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : Departamento de Auditorías Médicas
- 2.0 **Naturaleza** : Nivel operativo
- 3.0 **Estructura Orgánica** : El personal que la integra
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : Con la Gerencia de Servicios de Salud
- 4.2 **De Coordinación** : Con las Gerencias Regionales y el personal que la Integra.

#### 5.0 **Objetivo General:**

Planificar, coordinar, controlar y supervisar las labores de auditorías de cuentas médicas que realizan los auditores, según las acciones establecidas por el SeNaSa en los acuerdos tratados entre las PSS pública, privadas y mixtas, con el propósito de obtener los resultados oportunos, para que posteriormente el PSS realice la tramitación de sus facturas.

#### 6.0 **Funciones Principales:**

- a) Revisar los informes de visitas elaborados por los auditores médicos en los hospitales públicos, privados y centros de salud de las regionales asignadas, así como los PSS privados y mixtos.
- b) Participar en la preparación de informes estadísticos mensuales de los trabajos realizados por los auditores y remitirlos al supervisor inmediato para su remisión al gerente de salud.
- c) Participar conjuntamente con el superior inmediato en reuniones con los auditores médicos del interior para evaluar los casos no resueltos y buscar las soluciones pertinentes.
- d) Velar por el control del gasto médico, a través de la supervisión realizada a las PSS, por el equipo de auditoría y supervisión médica.
- e) Velar por el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de los servicios de salud en las Direcciones Regionales de Salud, así como con los PSS privados y mixtos.
- f) Presentar estadísticas a la Gerencia de Salud sobre los resultados de la gestión de auditorías médicas.
- g) Evaluar el resultado final de la atención médica en cuanto a la modificación del estado de salud y la satisfacción del usuario y el impacto general del servicio en la población afiliada.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- h) Promover relaciones armoniosas entre SeNaSa y las PSS de la red pública, privada y mixta.
- i) Colaborar en el desarrollo de las herramientas necesarias para el adecuado seguimiento de los prestadores de servicios de salud que conforman la red.
- j) Participar en la elaboración del presupuesto anual y el Poa de la Gerencia de Salud.
- k) Definir y estandarizar los procesos de auditoría clínica para los Proveedores de Servicios de Salud.
- l) Establecer los criterios de evaluación para los diferentes niveles de atención al usuario.
- m) Coordinar el proceso de las auditorías de las cuentas médicas con el personal bajo su supervisión.
- n) Supervisar la correcta aplicación de los instrumentos de evaluación y monitoreo para los Proveedores de Servicios de Salud de la Red Pública, privada y mixta.
- o) Contribuir en la mejora de los indicadores de calidad en los diferentes niveles de atención, a través del intercambio de información de los resultados de la evaluación y el seguimiento con los proveedores de servicios de salud.
- p) Identificar el mecanismo e implementación de la vigilancia de los indicadores de gestión de los medicamentos.
- q) Vigilar el comportamiento de las quejas de los afiliados.
- r) Elaborar informe mensual sobre las acciones correctivas que deben ser consideradas para la mejora continua en los procesos.
- s) Realizar la supervisión de la ejecución del calendario de auditorías por regionales de las PSS.
- t) Realizar reportes semanales e informes mensuales de las auditorías realizadas a nivel nacional.
- u) Mantener los datos actualizados sobre las políticas y procedimientos relacionados con el proceso de auditoría.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad de Servicios Especiales**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** : **El personal que la integra**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Gerencia de Servicios de Salud**
- 4.2 **De Coordinación** : **Con el personal que integra el área de Autorizaciones.**

#### 5.0 Objetivo General:

Preparar, analizar y someter los expedientes médicos que son considerados de alto costos, especiales o de cirugías electivas al Comité de Altos Costos y canalizar las decisiones tomadas por dicho Comité.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Recibir toda la documentaciones necesarias que soportan las solicitudes de autorizaciones para servicios de salud de altos costos o cirugías electivas.
- b) Supervisar el trabajo realizado por los auxiliares de altos costos.
- c) Garantizar la oportuna respuesta al afiliado sobre el estatus al momento de realizar la solicitud y si el mismo se encuentra activo, revisar la documentación recibida.
- d) Supervisar en el sistema de autorizaciones la generación de las órdenes de los servicios que se encuentran en estatus pendiente, hasta tanto sea conocido por el Comité de Altos Costos.
- e) Velar por la adecuada clasificación de los expedientes y por el ordenamiento de los documentos de cada expediente según los criterios establecidos
- f) Coordinar la elaboración de las comunicaciones a los afiliados solicitantes como respuesta a la decisión tomada por el Comité de Altos Costos
- g) Supervisar el adecuado manejo al recibir e ingresar las autorizaciones del Comité de Altos Costos al módulo de autorizaciones y el número de autorización previo con el que se realiza la orden de servicio.
- h) Realizar los informes mensuales de los resultados de las actividades de la unidad.

#### 7.0 De su funcionamiento:

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Reembolso**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** : **El personal que la integra**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Gerencia de Servicios de Salud**
- 4.2 **De Coordinación** : **Gerencia GSATU, Con el personal que integra el área de Autorizaciones.**

#### 5.0 Objetivo General:

Preparar, analizar y someter los expedientes médicos que son considerados de alto costos, especiales o de cirugías electivas al Comité de Altos Costos y canalizar las decisiones tomadas por dicho Comité.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Recibir, analizar y procesar las solicitudes de reembolso realizadas por los usuarios, que cumplan con los requerimientos establecidos en las normas y políticas del proceso de reembolso.
- b) Auditar las facturas que soportan las solicitudes de reembolsos, para validar y garantizar la veracidad de los Documentos.
- c) Notificar al departamento de Gestión de Redes, los casos de PSS contratadas, que violenten el contrato, incurriendo en cobros inadecuados a los afiliados.
- d) Contactar a la PSS para investigar el origen del cobro inadecuado reportado por el afiliado
- e) Dar respuesta vía electrónica a los diferentes requerimientos de reembolso, y respuesta al prestador
- f) Canalizar a la SISALRIL las solicitudes de informaciones, dando respuestas veraces y oportunas a los requerimientos que reciben a través del Sistema de Atención al Usuario.
- g) Proponer estrategias que permitan la agilización de la respuesta oportuna para las solicitudes de los diferentes requerimientos de salud que vienen del Sistema de ATU.
- h) Dar seguimiento a los casos reportados vía el sistema de información de atención al usuario, que no pueden ser resuelto por los auxiliares desde el Sistema de ATU.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- i) Realizar informe y/o reportes trimestrales de los reembolsos procesados y de las respuestas especializadas de los diferentes requerimientos
- j) Realizar reportes mensuales de seguimiento y casos resueltos para el Sistema de ATU
- k) Monitorear el nivel de ejecución de las solicitudes de reembolso.
- l) Vigilar por que se cumplan los acuerdos contraídos en la Carta Compromiso relativos a los Servicios de Salud.
- m) Solicitar la intervención del supervisor inmediato en aquellos casos que no pueden ser resueltos.
- n) Dar seguimiento a las actividades asignadas en el Plan Operativo Anual de la Gerencia de Salud.
- o) Hacer los acuerdos del desempeño del personal bajo su supervisión.
- p) Evaluar el desempeño del personal bajo su dependencia.

#### 7.0 De su funcionamiento:

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>



## Gerencia Financiera

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Gerencia Financiera**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión.**
- 3.0 **Estructura Orgánica** :
- 4.0 **Relaciones** :
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Dirección Ejecutiva**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

### 5.0 Objetivo General:

Contribuir a la sostenibilidad financiera de la institución, mediante la coordinación de los procesos de control, registro, ejecución, análisis, programación y supervisión de los recursos financieros de SeNaSa.

### 6.0 Funciones Principales:

- a) Garantizar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos en materia financiera que soportan el desenvolvimiento de las operaciones de la institución.
- b) Monitorear que los registros contables estén al día para la visualización en tiempo real de la operatividad de la institución.
- c) Coordinar el proceso de elaboración de los Estados Financieros de la institución, garantizando el cumplimiento de las disposiciones y regulaciones establecidas por el Estado dominicano.
- d) Revisar y aprobar los estados financieros de la institución.
- e) Garantizar el adecuado manejo de los fondos en cuentas corrientes en banco y en certificados de inversión, para maximizar el rendimiento de los mismos y al mismo tiempo permita el cumplimiento de obligaciones con terceros.
- f) Mantener actualizados los catálogos de cuentas y guías contables.
- g) Administrar los recursos financieros provenientes del calendario financiero presupuestal, así como los ingresos provenientes de dependencias y entidades del sector público, privado o social.
- h) Controlar las disponibilidades de las cuentas bancarias de cheques y de inversión, realizando conciliaciones mensuales contra los saldos reportados en los estados de cuenta bancarios y por el Departamento de Tesorería y Caja, para garantizar la exactitud en el registro de fondos, y apoyando a una correcta toma de decisiones.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- i) Gestionar los pagos a terceros.
- j) Supervisar y revisar la ejecución presupuestaria anual de la institución.
- k) Coordinar y dirigir la preparación de los informes de ejecución presupuestaria.
- l) Informar sobre la disponibilidad presupuestaria de cada gerencia de la institución.
- m) Gestionar la obtención de fondos para la ejecución de los diferentes proyectos que se desarrollan en la institución.
- n) Garantizar que las cuentas bancarias se mantengan con liquidez.
- o) Supervisar la adecuada ejecución de los pagos realizados por la institución.
- p) Garantizar el cumplimiento de las políticas normas y procedimientos en materia financiera, que ayuden al mejor desenvolvimiento de las operaciones de la institución.
- q) Gestionar la preparación de los informes mensuales sobre actividades que se desarrollan en la Gerencia Financiera.
- r) Certificar la existencia de fondos para las adquisiciones de bienes y servicios en la institución.

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.
- c) Participar en reuniones con la Dirección Ejecutiva y otras Gerencias para evaluar y revisar los Planes Estratégicos y Operativos de la Institución.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 Unidad : Subgerencia Financiera
- 2.0 Naturaleza : Nivel de gestión.
- 3.0 Estructura Orgánica :
- 4.0 Relaciones :
- 4.1 De Dependencia : Con la Gerencia Financiera
- 4.2 De Coordinación : Todas las unidades orgánicas de la institución

#### 5.0 Objetivo General:

Desarrollar y coordinar, conjuntamente con el Gerente Financiero, estrategias y políticas para la adecuada gestión de los recursos financieros, con la finalidad de garantizar la disponibilidad financiera de SeNaSa.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Representar al Gerente en las actividades y proyectos que le sean asignados.
- b) Colaborar en las actividades de las diferentes áreas y procesos de la gerencia financiera.
- c) Asistir al Gerente Financiero en la articulación de la gestión de los procesos mejora de la Gerencia Financiera.
- d) Realizar todas las tareas y actividades operativas de la Gerencia Financiera que sean designadas por el gerente.

#### 7.0 De su funcionamiento:

- e) Elabora informes sobre la ejecución de las actividades y proyectos encomendados por el Gerente Financiero.
- f) Seguimiento a las demás áreas de la Gerencia Financiera de las actividades e indicadores del POA.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Departamento de Contabilidad.**  
2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo.**  
3.0 **Estructura Orgánica** :  
4.0 **Relaciones** :  
4.1 **De Dependencia** : **Con la gerencia financiera.**  
4.2 **De Coordinación** : **Con la Oficina de Fiscalización y Control Interno.**

**5.0 Objetivo General:**

Realizar el registro de las operaciones contables y la generación de los Estados Financieros de la Institución.

**6.0 Funciones Principales:**

- a) Realizar los registros contables de la institución.
- b) Realizar las operaciones de registro de ingresos y egresos en tiempo oportuno.
- c) Mantener actualizado el registro del inventario de bienes patrimoniales de SeNaSa y de materiales de almacén.
- d) Verificar la codificación de todas las cuentas contables en las solicitudes de pagos para comprobar que los soportes cumplen con el registro adecuado.
- e) Revisar los asientos contables en libro de bancos (depósitos, notas de débito y créditos).
- f) Realizar los registros contables de las nóminas de la institución.
- g) Documentar y actualizar los procedimientos operativos necesarios para la conformación y seguimiento de las actividades contables.
- h) Asegurar que todos los gastos estén codificados conforme a las definiciones del catálogo de cuentas.
- i) Garantizar que los documentos de las operaciones contables estén debidamente soportados y archivados en el área de archivo de Contabilidad.
- j) Conciliar mensualmente las relaciones de los documentos de impuestos y las retenciones a pagar, para verificar que todo esté de acuerdo a las normas regulatorias.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- k) Tramitar a Tesorería de la Seguridad Social (TSS) el pago oportuno de las facturas de la Seguridad Social.
- l) Tramitar al departamento de tesorería todas las solicitudes de pago de facturas de Prestadores y Proveedores de bienes y servicios.
- m) Organizar las operaciones financieras de modo que se puedan elaborar Estados Financieros preliminares entre 3 y 5 días antes de finalizar cada mes.
- n) Elaborar Estados Financieros preliminares versión 1.01 final, el primer día laborable del siguiente mes.
- o) Elaborar y remitir oportunamente los diferentes Estados Financieros entregables a todos los órganos competentes internos y externos (Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Cámara de Cuentas, Contraloría General de la Republica, Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales) entre los días 10 y 12 del siguiente mes.
- p) Elaborar las diversas Certificaciones requeridas por empleados, suplidores y prestadores sobre sus operaciones anuales con la empresa.

**De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Gerencia Financiera y la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Departamento de Tesorería.**  
2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo.**  
3.0 **Estructura Orgánica** :  
4.0 **Relaciones** :  
4.1 **De Dependencia** : **Con la Gerencia Financiera.**  
4.2 **De Coordinación** : **Con Oficina de Fiscalización y Control Interno.**

### 5.0 Objetivo General:

Coordinar los procesos financieros relacionados con el control de los ingresos y pagos de la institución, en base a la programación periódica del presupuesto y el flujo financiero.

### 6.0 Funciones Principales:

- a) Disponibilidad diaria. Preparar disponibilidad diaria de efectivo de la institución.
- b) Flujo de Efectivo: Prepara el Flujo de efectivo mensual para la toma de decisiones en materia de inversiones y pagos.
- c) Gestión de inversiones: Optimizar los recursos disponibles para inversiones de tesorería y de las renovaciones de instrumentos, buscando la mayor tasa de retorno de la inversión del sistema, con el menor nivel de riesgo posible.
- d) Relaciones Bancarias: Crear y gestionar relaciones abiertas y de cooperación mutua a largo plazo con las principales instituciones financieras relacionadas.
- e) Gestión de pagos. Aplicar oportunamente los pagos correspondientes (cheques, Transferencias,) a los Prestadores, Proveedores y personal de la institución, conforme a las políticas y regulaciones establecidas en la institución.
- f) Control de Tesorería. Garantizar que el proceso de ejecución de los pagos así como la entrega de los mismos, se realice en línea con las políticas y controles internos institucionales.
- g) Ingresos: Dar seguimiento a los ingresos por dispersión de la TSS y otros ingresos derivados de Planes Alternativos, y vigilar su oportuno registro contable.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- h) Conciliación: Conciliar con el departamento de Contabilidad que todas las operaciones realizadas por el Departamento de Tesorería sean registradas por la contabilidad de manera oportuna.
- i) Asesorar a la Gerencia Financiera en la toma de decisiones sobre uso de fondos e inversiones.
- j) Dirigir, coordinar y supervisar las labores concernientes a la actividad de tesorería de la institución.
- k) Supervisar y garantizar el adecuado registro de los cheques entregados, pendientes de entrega, vencidos, cancelados, etc.

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 Unidad** : **Unidad Ejecución Presupuestaria**  
**2.0 Naturaleza** : **Nivel operativo**  
**3.0 Estructura Orgánica** :  
**4.0 Relaciones** :  
**4.1 De Dependencia** : **Con la Gerencia Financiera.**  
**4.2 De Coordinación** : **Con la Gerencia de Planificación.**

#### 5.0 Objetivo General:

Verificar, validar y coordinar la apropiación de fondos de los diferentes desembolsos aprobados en el presupuesto de Institución para lograr una efectiva y oportuna ejecución presupuestaria.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Controlar y supervisar la ejecución presupuestaria de la institución.
- b) Elaborar la programación mensual, trimestral y semestral de la ejecución del presupuesto.
- c) Revisar que las cuentas de las solicitudes de pagos estén debidamente registradas y homologadas conforme al catálogo de cuentas.
- d) Apoyar a la Gerencia de Planificación en el proceso de formulación del presupuesto.
- e) Proporcionar las informaciones relacionadas con la ejecución de gastos que faciliten el análisis y la formulación del presupuesto de la institución.
- f) Mantener actualizadas las cuentas de gastos para dar soporte al presupuesto.
- g) Informar sobre la disponibilidad presupuestaria de cada gerencia de la institución.
- h) Dar seguimiento a la ejecución presupuestaria y ofrecer las informaciones a cada gerencia.
- i) Elaborar los informes de ejecución presupuestaria para atender a los requerimientos de las entidades del Estado responsables del control del Presupuesto Público.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 Unidad : Unidad Tramites de Cuentas**
- 2.0 Naturaleza : De gestión**
- 3.0 Estructura Orgánica : El personal que la integra**
- 4.0 Relaciones :**
- 4.1 De Dependencia : Con la Gerencia Financiera**
- 4.2 De Coordinación : Con la Gerencia de los Servicios de Salud, Oficina de Fiscalización y Control Interno.**

**5.0 Objetivo General:**

Recibir, procesar y tramitar en tiempo oportuno, las facturas de los Prestadores de Servicios de Salud (PSS), garantizando la correcta aplicación y cumplimiento de las normas, políticas y requisitos establecidos por SeNaSa y los órganos reguladores.

**6.0 Funciones Principales:**

- a) Recibir y verificar las facturas de los PSS.
- b) Registrar las facturas en el módulo diseñado para tales fines.
- c) Analizar las facturas conforme a las normativas y procedimientos establecidos.
- d) Conciliar y certificar las facturas de los PSS Vs. servicios, procedimientos y medicamentos aprobados en el Sistema de Autorización.
- e) Realizar proceso de cargue y verificación de las facturas.
- f) Elaborar relación de los certificados de pago a los prestadores por tipo de regímenes y planes de salud (Subsidiado, Contributivo, Pensionados y Planes Complementarios).
- g) Preparar los informes mensuales de gestión.
- h) Coordinar y supervisar los procesos de recepción, cargue y certificación de las facturas de los prestadores de servicios de salud (PSS), privadas y mixtas, de los diferentes regímenes y planes.
- i) Garantizar que se cumplan los procedimientos y las políticas, así como los tiempos establecidos para el trámite de las facturas.
- j) Garantizar que todas las facturas tramitadas en la unidad, cumplan con todos los requisitos establecidos.
- k) Informar a las entidades internas correspondientes, sobre los posibles fraudes o no aplicación de los procedimientos y normas establecidas, por parte de los Prestadores de Servicios de Salud.
- l) Informar a la Gerencia de Servicios de Salud, sobre los posibles errores que podrían estar incurriendo el Departamento de Autorizaciones y sus implicaciones para el trámite de las facturas de los Prestadores de Servicios de Salud.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- m) Implementar mejoras en el área de Trámite de Cuentas, tendentes a agilizar los procesos.
- n) Vigilar y mantener informada a la Gerencia de Servicios de Salud, sobre la correcta aplicación del procedimiento de Auditoria Medica de Campo, por parte de los Auditores Médicos.
- o) Devolver en el tiempo establecido las devoluciones de facturas, totales o parciales a los distintos PSS con los motivos claramente expuestos.

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.
- c) Dar respuesta a Atención al Prestador sobre las quejas y trámites relacionados con la unidad en el menor tiempo posible.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad de Conciliación PSS**
- 2.0 **Naturaleza** : **De gestión**
- 3.0 **Estructura Orgánica** : **El personal que la integra**
- 4.0 **Relaciones** :
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Gerencia Financiera**
- 4.2 **De Coordinación** : **Con la Gerencia de los Servicios de Salud, Oficina de Fiscalización y Control Interno.**

**5.0 Objetivo General:**

Coordinar el proceso de conciliación de reclamos con el Prestador de Servicios de Salud, garantizando la correcta aplicación y cumplimiento de las normas y requisitos establecidos por SeNaSa y los órganos reguladores.

**6.0 Funciones Principales:**

- a) Recibir y verificar las solicitudes de conciliación por reclamos de pagos pendientes.
- b) Verificar en el módulo de ERP e Intranet las reclamaciones recibidas.
- c) Coordinar con la GSS, la validación de los reclamos pagados con diferencias de tarifas contratadas.
- d) Realizar relación de objeciones realizadas a cada factura
- e) Informar a las dependencias que corresponda, las causas de los reclamos en conciliación, para mitigar la ocurrencia futura.
- f) Orientar al PSS, sobre las inconsistencias en sus procesos, que ocasionan pagos con diferencias.
- g) Canalizar y gestionar oportunamente los pagos de los reclamos conciliados.
- h) Preparar Informe periódico a la Gerencia Financiera de los casos recibidos y conciliados.

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad de Análisis Financiero**
- 2.0 **Naturaleza** : **De gestión**
- 3.0 **Estructura Orgánica** : **El personal que la integra**
- 4.0 **Relaciones** :
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Gerencia Financiera**
- 4.2 **De Coordinación** : **Con la Gerencia de los Servicios de Salud, Dirección Ejecutiva.**

#### 5.0 **Objetivo General:**

Apoyo técnico a la Gerencia financiera en lo relativo a gestionar, preparar y analizar las informaciones de los Ingresos totales, los Gastos de Salud, la Siniestralidad, los Gastos Administrativos y los Estados Financieros, para apoyar la gestión y toma de decisiones financieras en la institución.

#### 6.0 **Funciones Principales:**

- a) Analizar los indicadores y ratios financieros de SeNaSa
- b) Realizar proyecciones y estimaciones sobre el comportamiento de los resultados financieros, específicamente el Estado de Resultados, tanto a nivel global como a nivel de regímenes y planes.
- c) Emisión de Alertas Tempranas e Informes generados Semanal y Mensual para usuarios internos y Externos.
- d) Análisis y seguimiento del gasto en salud por sus diferentes variables.
- e) Elaboración de reportes financieros referentes al gasto en salud y Generales y administrativos.
- f) Seguimiento de la siniestralidad por regímenes y planes.
- g) Seguimiento a los indicadores de gestión de las unidades de la Gerencia Financiera.
- h) Realizar análisis diario de la data, para emitir alertas que contribuyan a controlar el gasto en salud.
- i) Realizar reportes relativos a las tarifas y las frecuencias de todos los servicios otorgados a los afiliados.
- j) Dar seguimiento diario al Datawarehouse y preparar reportes de las principales tendencias en el gasto de salud en: autorizaciones dadas a los PSS, servicios que más se otorgaron, costos de los servicios vs. PSS en que ocurrieron.
- k) Dar seguimiento mensual, a las conciliaciones preparadas por Contabilidad sobre la facturación mensual de SeNaSa y los valores reportados por UNIPAGO.
- l) Dar seguimiento al adecuado registro de los ingresos y los gastos con el objetivo de que el indicador de siniestralidad este adecuadamente elaborado.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- m) Hacer informe detallado de las variaciones en los ingresos y gastos tanto de salud como Generales y Administrativos.
- n) Preparar los principales indicadores de gestión y cifras claves del área financiera, así como elaborar el informe de los mismos.
- o) Elaborar las presentaciones a realizar a las diferentes instancias de la institución provenientes de la Gerencia Financiera.
- p) Dar seguimiento a todos los requerimientos informáticos formulados a la gerencia de tecnología y apoyar en la consecución de los mismos.
- q) Interactuar en reuniones con la Gerencia de Salud para buscar mejoras a los procesos y calidad de la data de autorizaciones.
- r) Informe detallado de compras de material de osteosíntesis: por tipo de especialidad y por PSS. Tendencia de los costos involucrados.

#### 7.0 De su funcionamiento:

Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el Equipo Técnico de la GF, y personal bajo su supervisión.

Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Gerencia Financiera, la Oficina de Acceso a la Información Pública y la Dirección Ejecutiva.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>



## Gerencia de Tecnología Informática

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : Gerencia de Tecnología de la Información
- 2.0 **Naturaleza** : Nivel de gestión.
- 3.0 **Estructura Orgánica**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : Con la Dirección Ejecutiva
- 4.2 **De Coordinación** : Todas las unidades orgánicas de la institución

**5.0 Objetivo General:**

Garantizar que SeNaSa disponga de una plataforma tecnológica y sistemas de información innovadores adecuados a las necesidades y requerimientos institucionales.

**6.0 Funciones Principales:**

- a) Diseñar y desarrollar aplicaciones tecnológicas automatizadas teniendo como base las demandas y necesidades de los usuarios internos.
- b) Garantizar el adecuado soporte tecnológico e informático en lo relativo a programas y soporte técnico que necesitan las diferentes dependencias de la institución.
- c) Diseñar y dar seguimiento a las políticas que regirán la dirección y aplicación de los diferentes sistemas tecnológicos de la institución.
- d) Coordinar y supervisar las compras y almacenamiento de los equipos, materiales y bienes informáticos.
- e) Supervisar, coordinar y ejecutar las funciones de análisis y desarrollo de sistemas.
- f) Planificar, coordinar y supervisar las labores de mantenimiento y soporte técnico.
- g) Supervisar, coordinar y controlar la seguridad de las informaciones de la institución.
- h) Supervisar el buen funcionamiento de todo lo relacionado con las líneas telefónicas de la institución.
- i) Supervisar los sistemas o módulos realizados por el área de programación.
- j) Recomendar los programas informáticos para todas las áreas de la institución.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

 <b>SeNaSa</b> Seguro Nacional de Salud "La ARS de Todos"	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- k) Velar por el buen soporte de programación a los diferentes departamentos cuando es requerido.
- l) Supervisar que el producto final realizado por los programadores salgan bajo las normas de calidad exigidos por SeNaSa.
- m) Velar por la calidad en la aplicación de los programas instalados.
- n) Coordinar el mantenimiento y soporte a los distintos usuarios del servicio tecnológico de la institución.
- o) Dar seguimiento a las diferentes regionales en cuanto a sistema tecnológico.
- p) Supervisar el mantenimiento dado a los equipos de instalación en la parte hardware, software.
- q) Velar por el buen funcionamiento de los servidores.
- r) Analizar y evaluar los requerimientos de plataforma tecnológica solicitados por las demás gerencias.

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Subgerencia**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión.**
- 3.0 **Estructura Orgánica**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Gerencia de Tecnología de la Información**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

**5.0 Objetivo General:**

Desarrollar y coordinar, conjuntamente con el Gerente de Tecnología, estrategias y políticas que garanticen la disponibilidad de una plataforma tecnológica y sistemas de información innovadores adecuados a las necesidades y requerimientos institucionales.

**6.0 Funciones Principales:**

- a) Coordinar todas las actividades de evaluación de procesos.
- b) Supervisar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de la gerencia.
- c) Seguimiento a las actividades relacionadas con la implementación de los proyectos de la gerencia.

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Apoyar en la elaboración del plan operativo anual y de compras de la Gerencia.
- b) Brindar apoyo a las partes involucradas en la gestión y mejoramiento de los procesos.
- c) Coordinar los cambios a realizarse en los procesos.
- d) Gestionar la mejora de los procesos y servicios de administración de la gerencia.
- e) Velar por que los servicios brindados por el personal de la gerencia sean de calidad de manera que estos cumplan con la satisfacción de los usuarios.
- f) Gestionar los recursos necesarios para el cumplimiento de los planes de resolución de los hallazgos de las auditorías.
- g) Representar al Gerente en las actividades y proyectos que le sean asignados.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- h) Colaborar en las actividades relativas a la plataforma tecnológica y sistemas de información.
- i) Coordinar las actividades relacionadas a la seguridad información.
- j) Realizar otras tareas afines y complementarias con la posición.
- k) Coordinar y planear las actividades que tengan que ver con la parte de seguridad de la información, sistema de gestión de calidad y auditorías externas e internas.
- l) Elabora informes sobre la ejecución de las actividades y proyectos encomendados por el Gerente de Tecnología de la Información.
- m) Seguimiento a las demás áreas de la Gerencia de Tecnología de la Información de las actividades e indicadores del POA.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Departamento Infraestructura y Redes TI**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión.**
- 3.0 **Estructura Orgánica**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Gerencia de Tecnología Informática**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

### 5.0 Objetivo General:

Planificar, diseñar, coordinar y administrar la infraestructura basada en tecnología de la información de SeNaSa, abarcando así, redes LAN, conectividad hacia los proveedores de servicios locales y telefónicos, servidores y soporte técnico. Definir y hacer cumplir las normas y procedimientos para mantener la disponibilidad del sistema informático (mantenimiento preventivo y correctivo). Supervisión de la instalación de nuevo hardware y software asociado a nivel nacional. Definir y hacer cumplir las normas y procedimientos para mantener la disponibilidad del sistema informático (mantenimiento preventivo y correctivo).

### 6.0 Funciones Principales:

- a) Velar por el mantenimiento y el óptimo funcionamiento los equipos tecnológicos de la Institución.
- b) Planificar oportunamente el soporte técnico institucional de acuerdo a políticas y procedimientos establecidos, garantizando que dichos soportes sean ejecutados en el tiempo establecido y con la calidad requerida.

### 7.0 De su funcionamiento:

- a) Documentar las facilidades existentes de telecomunicaciones ya sean redes, telefonía, conectividad y de servidores, tanto de las oficinas regionales como de las oficinas principales, mediante la elaboración de planos y diagramas.
- b) Coordinar reuniones periódicas de staff con el personal a su cargo para mantenimiento de la red actual y los servidores con la finalidad de establecer propuestas de mejora de cara al futuro.
- c) Evaluar la reducción de costos basados en la implementación de mejores servicios provenientes de los proveedores de servicios, así como la optimización de la infraestructura de red.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- d) Implementar procedimientos y técnicas para mejorar y/u optimizar la eficiencia en término de tiempo de respuesta frente a avería en la red.
- e) Diseñar e implementar procesos y/o procedimientos para mitigación frente a eventos catastróficos (léase huracanes, terremotos, incendio, etc.).
- f) Crear políticas para el resguardo y respaldo de la data sensitiva generada y manejada por las áreas de servidores y bases de datos.
- g) Implementar nuevas tecnologías para con clientes internos que dependen de los servicios de redes, mejorando así su eficiencia y disponibilidad en la red.
- h) Diseñar políticas, herramientas de infraestructura que permitan la supervivencia de la conectividad entre las localidades principales, asegurando telefonía administrativa, call center (contact centers), enlace permanente con los servidores y/o bases de datos.
- i) Crear las condiciones para el manejo de averías, así como una base de datos con históricos basados en estas eventualidades.
- j) Trabajar con presupuesto del área a cargo, asegurando el OpEx, capacitación de los empleados bajo su cargo, dietas, viáticos, material gastable.
- k) Monitorear el sistema NOC (Network operación Center) equipos de core, acceso y distribución de la red.
- l) Coordinar y supervisar el mantenimiento y soporte a los distintos usuarios del SeNaSa a nivel nacional.
- m) Dar soporte técnico a los diferentes usuarios departamentales cuando es solicitado.
- n) Dar soporte a equipos y Softwares (Sistemas Windows, Office, Antivirus, entre otros).
- o) Velar por el buen funcionamiento de los servidores, Sistema de Comunicaciones Telefónicas (central telefónica), Red y Cableado Estructurado de la Oficinas Regionales y counters.
- p) Elaborar cronograma de visitas a las Oficinas Regionales para la supervisión de la aplicación de las políticas, procedimientos y buenas prácticas establecidas por la gerencia.
- q) Velar por la Seguridad Informática de los activos informáticos (Monitor, Computadoras, Teléfonos, Portátiles e Impresoras) a nivel nacional.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- r) Coordinar y asignar responsabilidades a los técnicos y velar por la ejecución de sus responsabilidades y/o tareas diarias.
- s) Coordinar y asignar todas las solicitudes de soporte técnico-informático que se le requiera.
- t) Planificar y coordinar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos de la institución, así como las actividades de reparación de los mismos.
- u) Presentar a la gerencia los reportes mensuales de mantenimientos preventivos y correctivos realizados a los equipos de cómputo, determinando costos, incidencias y problemáticas detectadas.
- v) Solicitar el mantenimiento correctivo a talleres externos cuando el tipo de reparación de los equipos así lo requieran.
- w) Monitorear periódicamente que los servidores de Archivos, Exchange Server y Print Server estén corriendo normalmente.
- x) Coordinar con el equipo las instalaciones y configuraciones de los softwares aprobados por la institución (Windows, Microsoft Office, Antivirus), de los hardwares (impresoras) y de los equipos audiovisuales y videoconferencias en las salas virtuales.
- y) Brindar soporte y asesoría a los empleados a nivel nacional sobre el manejo del software y el hardware y de los módulos de la Intranet.
- z) Supervisar las líneas telefónicas, accesos de números telefónicos y permisos de llamadas.
- aa) Vigilar que semanalmente se ejecute la carga del control de asistencia de los empleados.
- bb) Monitorear la actividad del sistema de redes y asegurar que el mismo se encuentre funcionando.
- cc) Solicitar las reparaciones de los cables de redes de acuerdo a las necesidades.
- dd) Coordinar y Asegurar la correcta formación del personal bajo su responsabilidad.
- ee) Elaborar informe de productividad del personal bajo su supervisión.
- ff) Participar en la elaboración del presupuesto anual de la gerencia.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

gg) Participar en la elaboración del POA de la gerencia.

hh) Evaluar el desempeño del personal bajo su supervisión.

ii) Participar en la elaboración del plan de capacitación para el personal de la gerencia.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Encargado de Programación**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión.**
- 3.0 **Estructura Orgánica**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Gerencia de Tecnología de la Información**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

### 5.0 Objetivo General:

Garantizar que el usuario reciba un producto/sistema programado conforme a sus necesidades y requerimientos y acordes a los lineamientos de la institución, además de coordinar y supervisar las labores del equipo de programación, así como la programación y el desarrollo de los sistemas y la implementación de los mismos.

### 6.0 Funciones Principales:

- a) Velar porque los requerimientos aprobados de aplicaciones de software estén acordes a las políticas, logrando que el programa se diseñe en el tiempo acordado y con la calidad requerida.

### 7.0 De su funcionamiento:

- a) Asegurar que los requerimientos aprobados de programación de software estén de acuerdo con las políticas de calidad y seguridad establecidas y en el tiempo requerido, logrando que el programa cumpla con los objetivos de la institución en cuanto a confiabilidad y a facilidad de manejo.
- b) Recibir y evaluar los requerimientos realizados por los usuarios para verificar si los mismos cumplen con los objetivos de la institución y ver su factibilidad.
- c) Validar solicitudes y evaluar la pertinencia de las mismas.
- d) Asignar las solicitudes ya validadas al Analista Programador correspondiente, dependiendo del área de servicio y del nivel de especialidad.
- e) Verificar que el producto programado haya cumplido con los requerimientos y estándares de calidad establecidos.
- f) Entregar el resultado del análisis y diseño a los Analistas Programadores.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- g) Pasar a producción el nuevo Software, asignar a los usuarios y monitorear el producto por un periodo de prueba para detectar necesidades y confirmar si el sistema está dando los resultados esperados, validando la consistencia con la base de datos y contra documentos y confirmando que los controles funcionan tal cual fueron programados.
- h) Proveer soporte y capacitación a usuarios de sistemas programados.
- i) Verificar los procesos de la base de datos a través de Stored Procedures.
- j) Crear las tablas y los campos a utilizar en la base de datos, a solicitud de los usuarios.
- k) Velar por el cumplimiento de los requerimientos aprobados de programación de software de manera que estén de acuerdo con las políticas de calidad y seguridad establecidas y en el tiempo requerido, logrando que el programa cumpla con los objetivos de la institución en cuanto a confiabilidad y a facilidad de manejo.
- l) Participar en el análisis y validación de solicitudes modificación, desarrollo de los aplicativos y evaluar la pertinencia de las mismas.
- m) Verificar que el producto programado haya cumplido con los requerimientos y estándares de calidad establecidos.
- n) Participar en la elaboración del presupuesto anual de la gerencia.
- o) Participar en la elaboración del POA de la gerencia.
- p) Evaluar el desempeño del personal bajo su supervisión.
- q) Participar en la elaboración del plan de capacitación para el personal de la gerencia.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>



DOCUMENTO CONTROLADO SGC

## Gerencia Administrativa

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 Unidad :** Gerencia Administrativa  
**2.0 Naturaleza :** Nivel de gestión  
**3.0 Estructura Orgánica :**  
**4.0 Relaciones:**  
**4.1 De Dependencia :** Con la Dirección Ejecutiva.  
**4.2 De Coordinación :** Todas las unidades orgánicas de la institución

#### 5.0 Objetivo General:

Garantizar con eficiencia y oportunidad el soporte logístico requerido por todas las gerencias de la institución, mediante un sistema de compras de bienes y servicios de acuerdo a las normas del Estado Dominicano y un sistema de servicios generales adecuado a las necesidades institucionales.

#### 6.0 Funciones Principales:

a) Implementar políticas y procedimientos que garanticen y normalicen los servicios administrativos de la institución, así como el correcto funcionamiento de las áreas de servicios generales, compras, mantenimiento, seguridad y mayordomía.

b) Velar por el cumplimiento de los procedimientos y las políticas establecidas en la Ley de Compras y Contrataciones 340-06, en la adquisición de materiales y equipos necesarios para el funcionamiento del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).

c) Establecer y mantener relaciones con los proveedores para pactar negociaciones convenientes para la institución.

d) Evaluar periódicamente el área de suministro para fines de determinar obsolescencia, deterioros y aplicar las acciones correspondientes.

e) Supervisar la organización, aseo, conservación y mantenimiento de las oficinas de la sede central y las oficinas regionales.

f) Garantizar que los servicios de transporte, mantenimiento de edificio y seguridad se realicen de manera efectiva y en condiciones óptimas.

#### 7.0 De su funcionamiento:

a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.

b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Departamento de Compras y Suministros**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** :
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Gerencia Administrativa.**
- 4.2 **De Coordinación** : **Con el personal que la integra.**

**5.0 Objetivo General:**

Coordinar y supervisar las actividades de compras de bienes y servicios, así como regular y controlar los procesos de almacenamiento de equipos y materiales de SeNaSa, garantizando que se realicen mediante la aplicación de las políticas y procedimientos establecidos.

**6.0 Funciones Principales:**

a) Depurar y verificar el estatus y registro legal de las transacciones de adquisición de bienes y servicios en el Módulo de Compras del Sistema ERP.

b) Mantener actualizado todos los registros legales establecidos en las leyes dominicanas de los suplidores: Suplidor Gubernamental, poseer RNC y NCF, ITBIS pagados que no excedan a los 90 días y estatus autorizado en la base de datos de la Pagina Virtual de Suplidores Gubernamentales.

c) Vigilar que las compras de bienes y servicios, según sea el caso, estén avalada por su garantía expresa y escrita del suplidor.

d) Realizar los trámites para las compras de materiales gastables, equipos y servicios.

e) Asesorar sobre los proveedores que deben seleccionarse para las adquisiciones de materiales y equipos.

f) Supervisar el proceso de elaboración de las órdenes de compras.

g) Mantener actualizadas en la página web las informaciones relacionadas con la transparencia y el sistema de compras de bienes y servicios de SeNaSa. (SUPRIMIR por ser función de la OAI)

h) Mantener actualizado los archivos de proveedores de bienes y servicios.

i) Preparar estadísticas del uso de los materiales gastables en la institución.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

j) Asistir y hacer sugerencias a las áreas de la Institución sobre los materiales y productos a comprar acorde con las necesidades de estas.

k) Cumplir con las necesidades de los departamentos, de acuerdo a lo estipulado en el presupuesto institucional y plan anual de compras, así como en las normas y procedimientos internos establecidos.

l) Administrar los materiales y herramientas utilizadas para la limpieza y mantenimiento de las instalaciones físicas de la institución.

m) Velar porque se mantenga en almacén un stock mínimo de los materiales, equipos y formularios, conforme a las políticas establecidas por la Institución.

n) Vigilar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de suministro, garantizando la entrega efectiva según los controles establecidos.

o) Custodiar el cumplimiento de los procedimientos en la recepción y almacenamiento de materiales y equipos de oficina.

p) Suministrar a tiempo los materiales e insumos a las áreas de la Institución y las Oficinas Regionales conforme a los procedimientos establecidos.

q) Supervisar que las informaciones de entrada y salida de materiales sean debidamente registrados en el sistema ERP conforme a los procedimientos establecidos.

#### **7.0 De su funcionamiento:**

a) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

b) Realizar informes trimestrales de los diferentes procesos de compras y contrataciones.

c) Realizar las evaluaciones a proveedores de nuevo ingreso y reevaluar a los proveedores existentes de acuerdo a lo establecido en la política de Evaluación y reevaluación de proveedores.

d) Notificar a los proveedores de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación o reevaluación sobre los bienes y/o servicios ofrecidos.

e) Realizar los registros por incumplimiento en los servicios entregados y notificar a los proveedores sobre estos incumplimientos.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 Unidad :** Departamento de Servicios Generales  
**2.0 Naturaleza :** Nivel de apoyo  
**3.0 Estructura Orgánica :**  
**4.0 Relaciones**  
**De Dependencia :** Con la Gerencia Administrativa  
**4.1 De Coordinación :** Todas las unidades orgánicas de la institución

**5.0 Objetivo General:**

Responder con eficiencia y oportunidad a los requerimientos de servicios generales de los usuarios internos y externos de SeNaSa.

**6.0 Funciones Principales:**

- a) Velar por el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, instalaciones y maquinarias
- b) Planificar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, instalaciones y maquinarias
- c) Supervisar en buen estado, higiene y limpieza la planta física, mobiliarios y equipos de la institución.
- d) Supervisar el cumplimiento de los servicios de seguridad, mantenimiento, transportación y conserjería.
- e) Coordinar la organización y distribución de los parqueos de los edificios centrales de la institución.
- f) Planificar el traslado de mobiliarios y equipos de oficina a otras localidades en coordinación con Activo Fijo.
- g) Supervisar las adecuaciones, readecuaciones y remozamientos de la infraestructura de la institución.
- h) Distribuir y controlar los tickets de combustible distribuidos a los diferentes usuarios de la institución (Externo e Interno)
- i) Gestionar las reparaciones y/o mantenimiento de los equipos y mobiliarios de oficina

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

j) Velar por el mantenimiento de la belleza ornamental de los edificios.

k) Coordinar la pulverización de documentos en la institución.

l) Coordinar y dirigir las actividades de fumigación en las diferentes oficinas de la institución.

m) Coordinar de acuerdo a las solicitudes los viajes de los empleados y el pago de los viáticos correspondiente.

**7.0 De su funcionamiento:**

a) Realizar las requisiciones de compra de materiales y/o servicios que demanda la institución

b) Realizar monitoreos mediante visitas mensuales a las oficinas regionales y al nivel central, a fin de determinar las necesidades de mantenimiento, garantizando una correcta conservación de la infraestructura.

c) Realizar otras tareas afines y complementarias.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad Seguridad**
- 2.0 **Naturaleza** : **De apoyo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** :
- 4.0 **Relaciones**
- De Dependencia** : **Departamento de Servicios Generales**
- 4.1 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

### 5.0 Objetivo General:

Coordinar, controlar y supervisar el sistema de seguridad de SeNasa.

### 6.0 Funciones Principales:

- a) Coordinar y supervisar el personal asignado a la vigilancia de la edificación del SeNaSa.
- b) Velar por la vigilancia del edificio.
- c) Velar por la integridad física de los colaboradores internos de la institución y los visitantes, dentro del entorno de la institución.
- d) Coordinar los trabajos de seguridad de todas las regionales.
- e) Supervisar la entrada y salida de visitantes y velar porque las visitas se realicen de acuerdo a los reglamentos establecidos.
- f) Velar porque en la recepción le sean entregados a los visitantes el carnet que lo identifica como visita.
- g) Verificar que los visitantes ingresen a las oficinas después de ser registrados en el “Libro Control de Visitantes”.
- h) Verificar según las normas establecidas, la entrada y salida de equipos y materiales de la institución.
- i) Controlar según instrucciones el uso de los parqueos de la institución.
- j) Coordinar con los vigilantes la seguridad del personal cuando se estacionan en los parqueos asignados.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

k) Vigilar y mantener el control de los documentos olvidados en la recepción por los usuarios externos.

l) Mantener la vigilancia de las instalaciones a fin de detectar cualquier irregularidad y reportarla a tiempo.

m) Reportar la alarma en caso de ser activada.

n) Vigilar a través de las cámaras de seguridad que tanto el personal externo como interno cumplan con las políticas de seguridad, así como el control de entrada y salida de materiales, equipos e insumos.

**7.0 De su funcionamiento:**

a) Realizar visitas preventivas de seguridad a nivel nacional.

b) Realizar reuniones periódicas con el personal de seguridad para informar novedades

c) Realizar otras tareas afines y complementarias.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad de Mantenimiento**
- 2.0 **Naturaleza** : **De apoyo.**
- 3.0 **Estructura Orgánica**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Departamento de Servicios Generales**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

**5.0 Objetivo General:**

Velar porque todos los equipos e instalaciones eléctricas, maquinarias, mobiliario e infraestructura a nivel nacional de SeNaSa se mantengan en óptimas condiciones.

**6.0 Funciones Principales:**

- a) Ejecutar el plan mantenimiento preventivo a nivel nacional de pinturas.
- b) Realizar los mantenimiento preventivos y correctivos de los equipos y maquinarias, aires acondicionados e instalaciones eléctricas y fontanería
- c) Verificar el correcto manejo de los extintores
- d) Realizar las reparaciones y/o mantenimiento de los equipos y mobiliarios de oficina e infraestructuras.
- e) Dar apoyo en las adecuaciones, readecuaciones y remozamientos de la infraestructura de la institución.
- f) Verificar las condiciones del alumbrado de las edificaciones.

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Verificar el abastecimiento de los tanques de combustible de las plantas eléctricas
- b) Efectuar cambio de luces que no funcionan
- c) Reparar las paredes, pisos y demás superficies
- d) Corregir filtraciones

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 Unidad : Transportación  
 2.0 Naturaleza : De apoyo.  
 3.0 Estructura Orgánica  
 4.0 Relaciones  
 4.1 De Dependencia : Departamento de Servicios Generales  
 4.2 De Coordinación : Todas las unidades orgánicas de la institución

**5.0 Objetivo General:**

Coordinar, controlar y supervisar el buen manejo de la Flotilla de Vehículos de SeNasa, garantizando los servicios brindados.

**6.0 Funciones Principales:**

- a) Organizar y asignar la ruta de los choferes en los viajes solicitados por las diferentes gerencias de la institución.
- b) Realizar los chequeos de los vehículos y remitir informe a Servicios Generales
- c) Elaborar plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos de la institución y velar por su ejecución
- d) Gestionar con la participación de servicios generales el arreglo y/o reparación de las unidades de vehículos de la institución.
- e) Dar seguimiento al abastecimiento de combustible de los vehículos
- f) Programar las actividades de los choferes de la institución.

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Supervisar la flotilla vehicular
- b) Monitorear la flotilla vehicular a través del sistema de GPS (velocidad, ubicación, tiempo de encendido del vehículo sin movimiento)
- c) Elaborar informes sobre el desempeño de la flotilla vehicular.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Consejería**  
2.0 **Naturaleza** : **De apoyo.**  
3.0 **Estructura Orgánica**  
4.0 **Relaciones**  
4.1 **De Dependencia** : **Departamento de Servicios Generales**  
4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

#### 5.0 Objetivo General:

Velar porque las instalaciones de las edificaciones centrales de SeNaSa se mantengan en óptimas condiciones.

#### 6.0 Funciones Principales:

- q) Supervisar la limpieza de los despachos, salones y las áreas comunes
- r) Supervisar la limpieza de los baños, asegurándose de que tengan papel, servilleta, jabón, etc., y que se mantengan en óptimas condiciones de higiene y limpieza.
- s) Coordinar y supervisar el lavado de: paredes, puertas, vidrios, escritorios, mesas, muebles y accesorios en las áreas comunes y oficinas
- t) Velar por el buen uso de los utensilios de trabajo.
- u) Velar por la buena imagen del personal de conserjería.
- v) Requerir la compra de todos los materiales de limpieza y productos de la cocina
- w) Velar por la efectividad de los productos que se utilizan en la cocina y baño.

#### 7.0 De su funcionamiento:

- a) Supervisar el uso de los vasos, platos y cubiertos y a la disponibilidad de estos para los empleados a la hora de almuerzo.
- b) Asegurar que sea brindado el café en los tiempos estimados.
- c) Supervisar la recogida de basura.
- d) Suplir de vasos plásticos las áreas donde están ubicados los bebedores de agua
- e) Mantener el suministro de agua de consumo humano
- f) Velar por que las áreas externas e internas de los edificios u oficinas se mantenga en condiciones óptimas de limpieza.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 Unidad :** **Unidad de Gestión Documental y Archivística**  
**2.0 Naturaleza :** **Nivel operativo**  
**3.0 Estructura Orgánica**  
**4.0 Relaciones**  
**4.1 De Dependencia :** **Con la Gerencia Administrativa**  
**4.2 De Coordinación :** **Todas las unidades orgánicas de la institución**

#### 5.0 Objetivo General:

Velar y supervisar la gestión documental de la institución, mediante el sistema establecido de archivo, digitalización, correspondencia y biblioteca.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Supervisar y controlar los documentos transferidos por los Archivos de Gestión
- b) Garantizar el control conservación preventiva, valoración y la utilización de los documentos.
- c) Conservar precautoriamente la documentación semi-activa hasta cumplir su vigencia documental conforme a la Tabla de Retención Documental de SeNaSa
- d) Proporcionar información del material archivado, según normas establecidas
- e) Gestionar ante el Archivo General de la Nación el trámite de baja de expedientes obsoletos
- f) Participar en el diseño y ejecución de instrumentos técnicos.
- g) Supervisar el adecuado control de la correspondencia interna y externa emitida por diferentes departamentos del SeNaSa, conforme a los procedimientos y políticas establecidas.
- h) Realizar la digitalización de los documentos de la institución.

#### 7.0 De su funcionamiento:

- a) Elaborar normas de procedimientos de ingresos de documentos
- b) Realizar monitoreos de los archivos de gestión
- c) Elaborar los repertorios de series documentales del archivo central
- d) Realizar informes de seguimiento y control de la mensajería
- e) Digitalizar los documentos

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>



## Gerencia del Sistema de Atención al Usuario

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Gerencia del Sistema de Atención al Usuario y Relación con el Prestador**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de Gestión**
- 3.0 **Estructura Orgánica**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Dirección Ejecutiva**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**
- 5.0 **Objetivo General:**

Contribuir al fortalecimiento de los servicios basados en los requerimientos de los usuarios, afiliados y prestadores, mediante el establecimiento de políticas y procedimientos que garanticen la entrega oportuna de servicios de calidad.

**6.0 Funciones Principales:**

- a) Velar que todo el Sistema de Atención Al Usuario cumpla con las políticas y procedimientos establecidos en el SGC.
- b) Garantizar la entrega oportuna de servicios de calidad y trato humano a los afiliados, prestadores.
- c) Evaluar la calidad de servicios prestados a través del monitoreo y evaluación de los requerimientos de los diferentes Centros y Áreas de Atención al Usuario a Nivel Nacional.
- d) Elaborar planes de mejora producto del constante monitoreo y evaluación de los requerimientos.

**7.0 De su funcionamiento:**

Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos del Sistema de Atención al Usuario, con el propósito de garantizar la entrega de servicios de calidad a los afiliados, prestadores y usuarios que tienen contacto a través de los diferentes Centros y Áreas de Atención.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Centro de Contacto Directo**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Gerencia del Sistema de Atención al Usuario y Relación con el Prestador**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

**5.0 Objetivo General:**

Brindar servicios de calidad a los afiliados y/o usuarios que visitan el Centro de Contacto Directo conforme a las políticas y procedimientos de la Gerencia de Atención al Usuario y Relación con el prestador.

**6.0 Funciones Principales:**

- a) Recibir y registrar los requerimientos de los afiliados y usuarios conforme a lo establecido en las políticas y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Canalizar ante las áreas y/o gerencias correspondientes los requerimientos que así lo ameriten.
- c) Dar respuesta a los requerimientos que puedan ser respondidos de manera inmediata.

**7.0 De su funcionamiento:**

Recibir, tramitar y canalizar los requerimientos realizados por los afiliados y usuarios que visitan el Centro de Contacto Directo, brindando servicios de calidad con trato humano, conforme a las políticas y procedimientos de la Gerencia de Atención al Usuario y Relación con el Prestador.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Centro de Llamadas de Atención al Usuario**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Gerencia de Atención al Usuario y Relación con el Prestador**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

**5.0 Objetivo General:**

Brindar servicios de calidad a los afiliados y/o usuarios que se comunican vía telefónica, conforme a las políticas y procedimientos de la Gerencia de Atención al Usuario y Relación con el Prestador.

**6.0 Funciones Principales:**

- a) Responder las llamadas recibidas en horario laboral cumpliendo con las políticas y protocolo de la Gerencia del Sistema de Atención al Usuario y Relación con el Prestador.
- b) Registrar los requerimientos de los afiliados y usuarios conforme a lo establecido en las políticas y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Responder y registrar oportunamente las consultas realizadas por los usuarios y afiliados sobre el status de sus requerimientos.

**7.0 De su funcionamiento:**

Recibir los requerimientos realizados por los usuarios y/o afiliados que se comunican vía telefónica, de forma oportuna y conforme a las políticas y procedimientos de la Gerencia de Atención al Usuario y relación con el prestador.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad de Seguimiento a Requerimientos**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Gerencia de Atención al Usuario y Relación con el Prestador**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

**5.0 Objetivo General:**

Garantizar respuestas oportunas y de calidad a los requerimientos de los servicios ofrecidos por SeNaSa a fin de lograr la satisfacción de los usuarios y afiliados, conforme a las políticas y procedimientos de la Gerencia de Atención al Usuario y relación con el prestador.

**6.0 Funciones Principales:**

- a) Tramitar ante las áreas y/o gerencias, correspondientes, los requerimientos que así lo ameriten.
- b) Dar seguimiento hasta recibir respuesta definitiva, a los requerimientos que han sido tramitados a otras áreas y/o gerencias.
- c) Dar respuesta y contactar de forma oportuna a los requerimientos realizados por los afiliados y usuarios.

**7.0 De su funcionamiento:**

Tramitar, canalizar y dar respuesta los requerimientos realizados por los afiliados y usuarios, conforme a las políticas y procedimientos de la Gerencia de Atención al Usuario y Relación con el Prestador.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad de Atención y Relación con el Prestador**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Gerencia de Atención al Usuario y Relación con el Prestador**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

**5.0 Objetivo General:**

Brindar servicios de calidad a los prestadores y/o usuarios que requieran las atenciones el área de atención al prestador, conforme a las políticas y procedimientos de la Gerencia de Atención al Usuario y Relación con el Prestador.

**6.0 Funciones Principales:**

- a) Recibir y registrar los requerimientos de los prestadores y usuarios conforme a lo establecido en las políticas y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Tramitar ante las áreas y/o gerencias, correspondientes, los requerimientos de los usuarios y prestadores que así lo ameriten.
- c) Dar seguimiento hasta recibir respuesta definitiva, a los requerimientos de los usuarios y prestadores que han sido tramitados a otras áreas y/o gerencias.
- d) Dar respuesta y contactar de forma oportuna a los requerimientos realizados por los prestadores y usuarios.

**7.0 De su funcionamiento:**

Recibir, tramitar y canalizar los requerimientos realizados por los prestadores y usuarios que visitan el área de atención al prestador, brindando servicios de calidad con trato humano, conforme a las políticas y procedimientos de la Gerencia de Atención al Usuario y Relación con el Prestador.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>



<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Gerencia de Afiliación**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión**
- 3.0 **Estructura Orgánica**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Dirección Ejecutiva**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

#### 5.0 Objetivo General:

Conducir las políticas, estrategias y procesos de afiliación de los diferentes regímenes y planes de SeNaSa para garantizar el incremento de la cartera de afiliados de la institución.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Planificar, coordinar y supervisar los procesos de afiliación a nivel nacional.
- b) Diseñar y coordinar las políticas y estrategias de carnetización del Régimen Subsidiado.
- c) Supervisar y facilitar las informaciones y servicios de afiliación requeridos por los usuarios.
- d) Canalizar las reclamaciones y quejas de los usuarios relacionadas con la afiliación.
- e) Coordinar los programas de entrenamiento del personal vinculado a la afiliación en los diferentes regímenes y planes.
- f) Mantener actualizados los expedientes de los afiliados.
- g) Coordinar la asignación de las UNAP a los afiliados.
- h) Coordinar la preparación del POA y presupuesto de gastos de la gerencia de afiliación.
- i) Identificar nichos de mercados e implementar estrategias de captación de nuevos afiliados.
- j) Proporcionar información solicitada sobre los servicios ofertados por el SeNaSa a los afiliados/as de acuerdo a la cobertura del PBS y los planes complementarios que pudieran existir en el futuro.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- k) Diseñar planes y estrategias para captar nuevos afiliados en el Régimen Contributivo.
- l) Coordinar con diferentes instituciones del Estado y la sociedad civil acciones y políticas relacionadas con la afiliación de la población.

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Sub-Gerencia de Afiliación**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión**
- 3.0 **Estructura Orgánica**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Gerencia de Afiliación**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

#### 5.0 Objetivo General:

Desarrollar y coordinar, conjuntamente con el Gerente de Afiliación, estrategias y políticas de afiliación para los diferentes regímenes y planes definidos en la Ley de Seguridad Social, con la finalidad de ampliar la cartera de afiliados de SeNaSa.

#### 6.0 Funciones Principales:

- g) Representar al Gerente en las actividades y proyectos que le sean asignados.
- h) Colaborar en las actividades de los diferentes regímenes contributivo y subsidiado.
- i) Asistir al Gerente de Afiliación en la articulación de la gestión de los procesos de comercialización del Régimen Contributivo y Planes Alternativos de Salud.
- j) Realizar otras tareas afines y complementarias con la posición

#### 7.0 De su funcionamiento:

- k) Elabora informes sobre la ejecución de las actividades y proyectos encomendados por el Gerente de Afiliación.
- l) Seguimiento a las demás áreas de la Gerencia de Afiliación de las actividades e indicadores del POA.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad Régimen Subsidiado**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** : **El personal que la integra**
- 4.0 **Relaciones** :
- 4.1 **De Dependencia** : **Gerencia de Afiliación**
- 4.2 **De Coordinación** : **Con el personal que integra el área**

#### 5.0 Objetivo General:

Coordinar la implementación de las políticas y estrategias diseñadas para el Régimen Subsidiado.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Coordinar, ejecutar, controlar y supervisar las actividades de afiliación del Régimen Subsidiado en las diferentes Oficinas Regionales del país.
- b) Realizar y ejecutar los proyectos de afiliación y carnetización del Régimen Subsidiado.
- c) Seleccionar los promotores y Supervisores a ser entrenados para la recolección de datos en las regiones seleccionadas.
- d) Capacitar los Promotores y Supervisores seleccionados para la ejecución de las actividades de afiliación y entrega de carnets a los afiliados del Régimen Subsidiado.
- e) Coordinar los procesos de entrega de cartas y carnetización de la población afiliada al Régimen Subsidiado.
- f) Depositar en la Unidad de Digitación la información levantada en los operativos y coordinar su digitación con el Depto. de Operaciones.
- g) Coordinar con El Depto. de Operaciones la actualización del sistema de novedades de SeNaSa para el Régimen Subsidiado.
- h) Mantener un inventario de los documentos utilizados en la recolección de datos para la afiliación de los usuarios en el Régimen Subsidiado.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- i) Coordinar el entrenamiento del personal contratado por licitación para las actividades de afiliación y elaboración masiva de carnet para la población del Régimen Subsidiado.
- j) Coordinar con el área de archivo la actualización de los expedientes de afiliados del Régimen Subsidiado.
- k) Generar y proporcionar informaciones relacionadas con la población afiliada al Régimen Subsidiado.
- l) Coordinar reuniones con el SIUBEN para gestionar la base de datos de la población pobre elegible para su afiliación al Régimen Subsidiado.
- m) Articular los convenios de Gestión Interinstitucional firmados por la Dirección Ejecutiva cuyo fin es viabilizar la afiliación al Régimen Subsidiado y entrega de carnet a segmentos poblacionales priorizados ubicados dentro del mapa de pobreza.

#### 7.0 De su funcionamiento:

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.
- c) Coordinar reuniones con instituciones, representaciones comunitarias y de las iglesias que inciden directamente en programas de Protección Social orientados a la afiliación de población pobre en el Régimen Subsidiado.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad Régimen Contributivo**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** : **El personal que la integra**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Gerencia de Afiliación.**
- 4.2 **De Coordinación** : **Con el personal que integra el área**

#### 5.0 Objetivo General:

Coordinar la implementación de las políticas y estrategias diseñadas para el Régimen Subsidiado.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Coordinar, ejecutar, controlar y supervisar las actividades de afiliación para el Régimen Contributivo en las diferentes regionales del país.
- b) Coordinar los procesos de entrega de carnets de la población del Régimen Contributivo.
- c) Mantener actualizado el sistema de novedades de SeNaSa para el Régimen Contributivo.
- d) Mantener actualizados los expedientes de afiliados del Régimen Contributivo.
- e) Generar y proporcionar informaciones relacionadas con la población afiliada al Régimen Contributivo.
- f) Coordinar con las instituciones públicas y privadas las acciones de afiliación de sus empleados.

#### 7.0 De su funcionamiento:

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad Planes Alternativos**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** : **El personal que la integra**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Gerencia de Afiliación.**
- 4.2 **De Coordinación** : **Con el personal que integra el área**

### 5.0 Objetivo General:

Coordinar, dirigir y controlar las actividades para la correcta implementación de las políticas y estrategias de comercialización de los Planes Alternativos de Salud.

### 6.0 Funciones Principales:

- a) Diseñar y proponer la creación de Planes Alternativos de Salud.
- b) Gestionar con las diferentes gerencias la contratación de prestadores y servicios para la red de Planes Alternativos de Salud.
- c) Elaborar planes y estrategias para la comercialización de los Planes Alternativos de Salud.
- d) Revisar, ponderar y recomendar cambios de precios para los Planes Alternativos de Salud.
- e) Coordinar visitas y seguimiento a las empresas e instituciones para ofertar los Planes Alternativos de Salud.
- f) Elaborar propuestas de pólizas de Planes Alternativos para empresas e instituciones.
- g) Coordinar e impartir capacitación al personal involucrado en el manejo y seguimiento de los Planes Alternativos de Salud.
- h) Coordinar e impartir charlas a empresas e instituciones para promocionar la contratación de pólizas de Planes Alternativos de Salud.
- i) Gestionar contratación y acuerdos comerciales con Promotores de Seguros de Salud.
- j) Coordinar y supervisar la gestión de los Ejecutivos de Corredores y Promotores.
- k) Gestionar la firma de contratos de aseguramiento de Planes Alternativos de Salud con empresas e instituciones.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- l) Remitir los contratos de aseguramiento a la Unidad de Suscripciones para fines de suscripción de pólizas.

**7.0 De su funcionamiento:**

- c) Realizar reuniones mensuales para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- d) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Departamento de Operaciones**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** : **El personal que la integra**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Gerencia de Afiliación.**
- 4.2 **De Coordinación** : **Con el personal que la integra.**

### 5.0 Objetivo General:

Es responsable de gestionar, analizar, procesar y mantener la Base de Datos de toda la población captada para ser incorporada a la institución como afiliado del Sistema Dominicano de Seguridad Social, donde serán manejados todos los registros y novedades que se requieran para garantizar que nuestra población afiliada reciba los servicios de salud establecidos por las leyes y normativas legales vigentes.

### 6.0 Funciones Principales:

- a) Manejar de manera eficiente el proceso de afiliación de los diferentes regímenes y planes.
- b) Responsable de interactuar con las instancias del Sistema Dominicano de Seguridad Social, entre las cuales tenemos: Empresa Procesadora de Base de Datos (UNIPAGO), Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) para garantizar que se el proceso de afiliación sea llevado a cabo de acuerdo a las normativas del Sistema Dominicano de la Seguridad Social.
- c) Suministrar información del resultado operativo de la gestión de afiliación a las Gerencias correspondientes para que informen a los afiliados y estos puedan hacer uso de los servicios.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realiza reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministra todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.
- c) Coordina reuniones con instituciones orientadas a la viabilizar e implementación de los procesos de afiliación.
- d) Realiza sesiones de trabajo para la detección, análisis, solución y seguimiento de casos complejos, mediante la aplicación de la herramienta diseñada para estos casos.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad de Recepción y Gestión de nuevos Registros**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** : **El personal que la integra**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Gerencia de Afiliación.**
- 4.2 **De Coordinación** : **Con el personal que la integra.**

#### 5.0 Objetivo General:

Responsable de trabajar todas las novedades vinculadas a nuevos registros de los regímenes Contributivo, Subsidiado y Plan Especial Transitorio para Pensionados y Jubilados.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Responsable de coordinar la tramitación de cada una de las solicitudes y requerimientos remitidos para cada una de las áreas de apoyo de SeNaSa, así como de las entidades externas del Sistema de Seguridad Social.
- b) Responsable del proceso de elaboración de carnets para los afiliados a los diferentes regímenes y planes que administra SeNaSa.
- c) Recibir información que procede del área de Archivística para su revisión y/o corrección e inserción en nuestra base de datos.
- d) Responsable de alcanzar los objetivos y metas del área bajo su responsabilidad.
- e) Responsable de asignar las tareas y funciones de su personal y elaborar los reportes de productividad para ser remitido al encargado del departamento.
- f) Responsable de identificar y gestionar ante el encargado del departamento, las capacitaciones y/o entrenamientos que requiera el personal de su área, para elevar el nivel de competencia y garantizar los resultados.
- g) Responsable de gestionar y remitir al encargado del departamento, los informes, reportes y/o estadísticas que se requieran sobre la recepción y gestión de nuevos registros.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- h) Responsable de gestionar y remitir a la Dirección Ejecutiva y demás áreas involucradas, los informes, reportes y/o estadísticas que se requieran sobre la recepción y gestión de nuevos registros.

#### 7.0 De su funcionamiento:

- a) Elabora informes mensuales para medir la cantidad de quejas y reclamos atendidos vinculados a los procesos de recepción y gestión de nuevos registros.
- b) Elabora informes mensuales para medir la cantidad de carnets entregados a los afiliados al Régimen Contributivo.
- c) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- d) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad De Procesamiento Y Análisis De La Base De Datos**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** : **El personal que la integra**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Gerencia de Afiliación.**
- 4.2 **De Coordinación** : **Con el personal que la integra.**

#### 5.0 Objetivo General:

Responsable de administrar la Base de Datos, debiendo trabajar todos los registros y las novedades que se presenten, mediante los procedimientos establecidos, así como garantizar la verificación y fiscalización de todos los registros que la componen mediante un mecanismo permanente de auditoría de procesos.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Viabiliza la aplicación de toda la normativa legal vigente que afecte el proceso de afiliación, de forma tal que se garantice la correcta aplicación de las carencias y tiempos de espera para entrega de servicios.
- b) Provee a la Gerencia Financiera la información sobre notificación de cobertura de afiliados y reporte de dispersión de la Tesorería de la Seguridad Social, a los fines de gestionar los pagos correspondientes.
- c) Realiza las tareas de carga de archivos correspondiente a los procesos que se manejan en el departamento, hacia las entidades del sistema tales como Unipago y SISALRIL.
- d) Responsable de aplicar cada uno de los archivos de respuesta resultantes de las cargas realizadas, así como los archivos generados por Unipago de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- e) Realiza las validaciones en el sistema e identifica los rechazos o errores recuperables y realiza las gestiones que correspondan para garantizar que el afiliado se encuentre registrado correctamente en nuestra base de datos y hábil para recibir los servicios, y en caso de presentarse alguna eventualidad, notificará de forma oportuna y efectiva a las áreas correspondientes para los fines de lugar.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

### 7.0 De su Funcionamiento

- a) Elabora reportes diarios para medir la cantidad de nuevos registros gestionado en la base de datos.
- b) Elabora informes semanales de alerta temprana sobre el estatus de la cartera de afiliados para remitir a la Dirección Ejecutiva.
- c) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- d) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

 <p><b>SeNaSa</b> Seguro Nacional de Salud "La ARS de Todos"</p>	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad De Suscripción**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** : **El personal que la integra**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Gerencia de Afiliación.**
- 4.2 **De Coordinación** : **Con el personal que la integra.**

### 5.0 Objetivo General:

Suscribir las pólizas de aseguramiento en salud (Contrato, Cliente-ARS, ARS-Intermediario-Cliente), al igual que, las novedades, facturación, notas de crédito/débito y carnetización mensual de los afiliados a los distintos Planes Alternativos de Salud, así como determinar el posible riesgo de proporcionar el aseguramiento en los diferentes planes de salud, con la finalidad de que SeNaSa pueda garantizar la rentabilidad y disminuir el riesgo y la incertidumbre.

### 7.0 Funciones Principales:

- a) Responsable de hacer cumplir las políticas de suscripción establecidas.
- b) Diseñar y dar seguimiento a los controles y modelos de administración del riesgo para todos los Planes Alternativos de Salud (Carencias/Pre-existencias/Siniestralidad).
- c) Determinar la probabilidad de un evento con respecto a la prestación de un seguro, a través de modelos matemáticos y a si la determinación de la prima de riesgo y comercial a pagar por los asegurados.
- d) Determinar y crear los planes de salud que más se ajusten a las solicitudes del área comercial.

### 8.0 De su Funcionamiento

- a) Elabora informes sobre facturación de Planes Alternativos de Salud para mantener informado a la Gerencia de Afiliación y a la Dirección Ejecutiva.
- b) Elabora informes sobre la siniestralidad de las pólizas suscritas por SeNasa para que la Gerencia de Afiliación tome decisiones sobre el incremento en el precio de las primas.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- c) Realiza reuniones mensuales para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- d) Suministra todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>



## Unidad Actuarial

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Unidad de Análisis Actuarial**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel Operativo**
- 3.0 **Estructura Orgánica** :
- 4.0 **Relaciones** :
- 4.1 **De Dependencia** : **Dirección Ejecutiva**
- 4.2 **De Coordinación** : **Todas las unidades orgánicas de la institución**

#### 5.0 **Objetivo General:**

Monitorear permanente la sostenibilidad financiera de los seguros de salud por regímenes y planes.

#### 6.0 **Funciones Principales:**

1. Valoraciones actuariales de suficiencia de cápita y cuantificación de riesgos
  - a. Elaborar la Nota Técnica actuarial de SeNaSa para cada Régimen y Plan
  - b. Elaborar estudios actuariales, con el fin de generar modelos, análisis e información a la organización que le permita tomar decisiones
  - c. Valoraciones actuariales de suficiencia de cápita y cuantificación de riesgos por perfil epidemiológico, sexo y edad
  - d. Describir y comparar el perfil de morbilidad de la población afiliada a SENASA atendida en la red de prestadores entre diferentes períodos, para cada uno de los regímenes de afiliación
  - e. Elaboración del Planes de Salud y Modelos de Atención por régimen y plan, de acuerdo a los grupos de riesgo
  - f. Elaborar propuestas para Modelos de Pagos y Modelos de Contratación más eficientes y convenientes a la Institución
  - g. Analizar la siniestralidad de SENASA con fin de detectar de manera temprana comportamientos atípicos en la prestación de servicios de salud
  - h. Elaborar y estimar tabla de mortalidad por sexo, régimen y grupo de riesgo
  - i. Realizar revisión del Plan de Servicios de Salud de los diferentes regímenes y planes, y proponer ajustes

2. Evaluación del riesgo catastrófico y reaseguro

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- a. Realizar la evaluación del riesgo catastrófico y preparar propuesta de reaseguro en SeNaSa
  - b. Preparar fondo de reaseguro para las enfermedades catastróficas de mayor consumo
  - c. Preparar fondo de reaseguro para las enfermedades preexistentes de mayor frecuencia (HTA, DM, etc.)
3. Valoración de las reservas técnicas por Régimen y Plan
    - a. Cuantificación y valoración de Reserva para Prima No Devengada
    - b. Cuantificación y valoración de Reserva para Siniestros NO Avisados (IBNR)
    - c. Cuantificación y valoración de la Reserva de Siniestros Avisados
    - d. Cuantificación y valoración de la Reserva de Desviación Catastrófica
  4. Actualización y desarrollo de nuevos productos (Planes Complementarios)
    - a. Apoyar en la creación, mantenimiento y actualización de productos, mediante la estimación de las primas y cálculo de punto de equilibrio
    - b. Analizar la siniestralidad, selección adversa y todos los riesgos asociados a las coberturas y beneficios del plan y por pólizas
    - c. Análisis de riesgos de crecimiento y diversificación
    - d. Inteligencia de datos sobre población afiliada (altas y bajas)
  5. Elaborar propuestas para mejorar la calidad y el flujo de la información necesaria para los análisis actuariales
  6. Apoyar en la creación de series históricas de información que permita tener modelos actuariales con un nivel de confianza que vaya creciendo en el tiempo
  7. Contribuir en el diseño y documentación del Tablero de Indicadores para el Análisis Actuarial en SeNaSa

#### 7.0 De su funcionamiento:

Mantener un permanente monitoreo de los riesgos en salud y financieros asociados de los diferentes regímenes y planes, así como plantear proyectos de mejora para mitigar dichos riesgos.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>



## Gerencias Regionales

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- 1.0 **Unidad** : **Gerencias Regionales.**
- 2.0 **Naturaleza** : **Nivel de gestión**
- 3.0 **Estructura Orgánica** : **El personal que la integra**
- 4.0 **Relaciones**
- 4.1 **De Dependencia** : **Con la Dirección Ejecutiva**
- 4.2 **De Coordinación** : **Con la Coordinación de Gerencias Regionales.**

#### 5.0 Objetivo General:

Coordinar la implementación de las políticas, planes y estrategias de SeNaSa en el ámbito regional.

#### 6.0 Funciones Principales:

- a) Brindar asistencia, servicios e informaciones generales a los afiliados que se dirigen a las oficinas regionales, en lo relativo a planes y servicios médicos, coberturas, quejas, sugerencias, reclamos, reembolsos, status de afiliación, entre otros.
- b) Apoyar a la Gerencia de Salud en la conformación de las redes de servicios de salud (públicas, mixtas y privadas).
- c) Apoyar a la Gerencia de Salud en el seguimiento de los acuerdos establecidos con las redes de servicios de salud (públicas, mixtas y privadas).
- d) Dar seguimiento y respuestas a las quejas, sugerencias y reclamaciones de los afiliados, que se reciben a través de los buzones de sugerencia instalados en los hospitales de la región.
- e) Apoyar a la Gerencia de Afiliación en la implementación de las políticas, planes y estrategias establecidos para ampliar la cobertura de afiliación de SeNaSa.
- f) Monitorear en colaboración con la encargada de atención al usuario las labores realizadas por los auxiliares de atención al usuario en los hospitales de la región.
- g) Velar por el cumplimiento de las metas establecidas para la región para la afiliación en los diferentes regímenes y planes de SeNaSa.
- h) Administrar los recursos financieros, humanos, de infraestructura, equipos y transporte puesto bajo su dirección.

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

- i) Supervisar la tramitación de las documentaciones concernientes a la afiliación, entrega de carnés, facturación y pago a PSS.
- j) Generar informes periódicos con respecto a la gestión y al cumplimiento de metas.

**7.0 De su funcionamiento:**

- a) Realizar reuniones mensualmente para la revisión, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual con el personal bajo su supervisión.
- b) Suministrar todas las informaciones que sean solicitadas por la Oficina de Acceso a la Información Pública.

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2015	<b>No. Actualización:</b>	<b>1</b>

	<b>Manual:</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>Dependencia:</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	<b>Código:</b>	<b>GRH-MAN-002/11</b>

**Organigrama Gerencia Regional**



<b>Elaborado por:</b>	Gerencia de Recursos Humanos	<b>No. Edición:</b>	<b>1</b>
<b>Fecha preparación:</b>	Enero, 2011	<b>No. Actualización:</b>	<b>0</b>