



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 12 de Julio del 2012

### VISTOS :

El Informe N° 080-2012-INCEN-UO-OEPE, emitido por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y el Memorando N° 034-2012-DASP-INCEN-2012, emitido por el Jefe del Departamento de Atención de Servicios al Paciente del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

### CONSIDERANDO:

Que, en el Capítulo I y II del título III del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, aprobado por D.S. N° 023-2005-SA, modificado por D.S. N° 007-2006-SA; se establecen las normas y disposiciones en materia de organización para las Direcciones de Salud, Institutos Especializados y Direcciones Regionales;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 603-2006-/MINSA, se aprueba la Directiva N° 007-MINSA/GOP-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional"; y modificada mediante Resolución Ministerial N° 205-2009/MINSA;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 787-2006/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas;

Que, con Resolución Directoral N° 162-2006-SA-INCEN-DG, de fecha 12 de Julio del 2006, se aprobó el Manual de Organización y Funciones del Departamento de Atención de Servicio al Paciente – Servicio Social del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas;

Que, mediante Memorando N° 034-2012-DASP-INCEN-2012, el Jefe del Departamento de Atención de Servicios al Paciente, nos remite el Manual de Organizaciones y Funciones del Departamento de Atención de Servicios al Paciente - Servicio Social; para su aprobación correspondiente mediante acto resolutivo;

Que, mediante Informe N° 080-2012-INCEN-OEPE, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, opina que guarda formalidad la elaboración de acuerdo a la Norma Técnica para la Elaboración del Manual de Organización y Funciones del Departamento de Atención de Servicios al Paciente – Servicio Social; por lo cual recomienda la formalización con el acto Resolutivo a los documentos propuestos;

Que, el Manual de Organización y Funciones del Departamento de Atención de Servicios al Paciente – Servicio Social, es un documento técnico normativo de gestión, que tiene por finalidad describir las funciones específicas a nivel del cargo, desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones generales establecidas en el Reglamento y Funciones (ROF), así como sobre las bases de los requerimientos de cargos aprobados en el Cuadro para la Asignación de Personal (CAP);

Que, mediante Resolución Ministerial N° 701-2004/MINSA, se delega facultades y atribuciones a los titulares de los Institutos Especializados; y que, es atribución y responsabilidad del Director General expedir resoluciones de los asuntos de su competencia; y,

Estando a lo propuesto por el Departamento de Atención de Servicios al Paciente; y

Con la opinión favorable del Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico; y,

Con el Visto Bueno de la Oficina de Asesoría Jurídica;

### SE RESUELVE:

**Artículo Primero.** - APROBAR EL MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL PACIENTE – SERVICIO SOCIAL, en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

**Artículo Segundo.** - El Departamento de Atención de Servicios al Paciente, es responsable de la difusión, implementación, aplicación y supervisión del cumplimiento del mencionado Manual, en el ámbito de sus respectivas competencias.

**Artículo Tercero.** - Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 162-2006-SA-INCEN-DG, de fecha 12 de Julio del 2006.

Regístrese y comuníquese,

MINISTERIO DE SALUD  
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

YQZAJCM/FTCH/CBV/kcv

.....  
Dra. YRMA S. QUISPE ZAPANA  
Directora General (e)



PERÚ

Ministerio  
de Salud

INSTITUTO NACIONAL DE  
CIENCIAS NEUROLÓGICAS



---

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

---

### DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL PACIENTE SERVICIO SOCIAL

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS  
Dr. Hugo Estrada Vegas  
Jefe del Departamento de Atención  
de Servicios al Paciente



Jr. Ancash 1271  
Barrios Altos, Lima 1 – Perú  
Servicio Social – Teléfono 411-7722  
Fax 328-7382 Central telefónica 411-7700  
[www.icn.minsa.gob.pe](http://www.icn.minsa.gob.pe)

INDICE	PAG.
Carátula	01
Índice	02
Capítulo I Objetivo y alcance del Manual de Organización y Funciones.	03
Capítulo II Base legal.	04
Capítulo III Criterios de Diseño	05
Capítulo IV Estructura Orgánica y Organigrama Estructural y Funcional	07
Estructura Orgánica	
Organigrama Estructural.	
Organigrama Funcional.	
Capítulo V Cuadro Orgánico de Cargos	08
Capítulo VI Descripción de Funciones de los Cargos	09
Funciones de los Cargos o Puestos de Trabajo.	
Capítulo VII Comités y/o Comisiones de Trabajo	16
Capitulo VIII Anexos y Glosario de Términos.	17



Dr. Hugo Estrada Vegas  
 Jefe del Departamento de Atención de Servicios al Paciente  
 INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO POR	ULTIMA MODIFICACION	VIGENCIA
SERVICIO SOCIAL	OEPE	DG	R.D. Nº 162-2006-SA-INCN-DG 12/07/2006	

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Salud	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS</b>	 <b>INCN</b>	Pág.3
Versión : 1.0	Manual de Organización y Funciones del Departamento de Atención de Servicios al Paciente. – SERVICIO SOCIAL		

**CAPÍTULO I:  
OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.**

El presente Manual de Organización y Funciones (MOF) es un documento técnico normativo de gestión institucional que tiene como objetivo describir y establecer las funciones básicas, las funciones específicas, los requisitos y las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación de los cargos o puestos de trabajo establecidos para la Unidad Orgánica del Departamento de Atención de Servicios al Paciente - Servicio Social.

Además, el Manual de Organización y Funciones de la Unidad Orgánica de Servicio Social permite:

1. Proporcionar información sobre las funciones que le corresponde desempeñar al personal, al ocupar los cargos o puestos de trabajo que constituyen acciones de una etapa o paso en el flujo de procedimientos.
2. Facilitar el proceso de inducción y adiestramiento del personal nuevo y de orientación al personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad las funciones y responsabilidades del cargo o puesto de trabajo al que han sido asignados.

El cumplimiento del Manual de Organización y Funciones comprende a todo el personal que labora en el Departamento de Atención de Servicios al Paciente - Servicio Social, el cual contribuye a lograr que se cumplan los objetivos del servicio que están establecidos en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.



MINISTERIO DE SALUD  
 INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS  
 Dr. Hugo Estrada Vegas  
 Jefe del Departamento de Atención de Servicios al Paciente

ELABORADO	REVISADO	APROBADO POR	ULTIMA MODIFICACION	VIGENCIA
SERVICIO SOCIAL	OEPE	DG	R.D. Nº 162-2006-SA-INCN-DG 12/07/2006	

	<b>PERÚ</b> <b>Ministerio de Salud</b>	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS</b>	 <b>INCN</b>	Pág.4
<b>Versión : 1.0</b>		Manual de Organización y Funciones del Departamento de Atención de Servicios al Paciente. – SERVICIO SOCIAL		

## CAPÍTULO II:

### BASE LEGAL

1. Constitución Política del Estado
2. Ley N° 27657 -Ley del Ministerio de Salud, Decretos Supremos N° 013-2002-SA., N° 023-2005-SA, N° 007-2006-SA, N° 011-2008-SA – Modificación Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud
3. Ley 27293 – Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública.
4. Ley N° 26842 – Ley General de Salud.
5. Ley 28411 – Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto y sus modificatorias.
6. Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
7. Ley N° 28175 – Ley Marco del Empleado Público.
8. Ley N° 23330 – Ley de Servicio Rural y Urbano Marginal de salud.
9. Ley 27785 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y la Contraloría General de la República.
10. Decreto Legislativo N° 1057 y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 075-2008-PCM.
11. Resolución de Contraloría General N° 072-98-CG – Aprueban normas técnicas de control interno para el Sector Público.
12. Resolución de Contraloría General N° 123-2000-CG – Modifican diversas Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público.
13. Ley N° 28396 de 24.NOV.2004. Modifica el artículo 43° de la Ley N° 27785 — Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. Publicada el 25.NOV.2004.
14. Ley N° 28422 de 16.DIC.2004. - Modifica el inciso i) del artículo 22° de la Ley N° 27785 — Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. Publicada el 17.DIC.2004.
15. Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General
16. Ley N° 27588 – Ley que establece prohibiciones e incompatibilidades de funcionarios y servidores públicos, así como de las personas que presenten servicios al Estado bajo cualquier modalidad contractual.
17. Decreto Supremo N° 019-2002-PCM – Reglamentan Ley que estableció prohibiciones e incompatibilidades de funcionarios y servidores públicos, así como de las personas que presenten servicios al Estado bajo cualquier modalidad contractual.
18. Decreto Legislativo N° 276 -Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.
19. Decreto Supremo N° 005-90-PCM -Reglamento de la Ley de Carrera Administrativa.
20. Decreto Supremo N° 043-2004-PCM, Que aprueba los Lineamientos para la Elaboración y Aprobación de los Cuadros para Asignación de Personal en las Entidades Publicas.
21. Decreto Supremo N° 043-2006-PCM Que aprueba los Lineamientos para la Elaboración y Aprobación del Reglamento de Organización y Funciones por parte de las Entidades de la Administración Publica.
22. Decreto Supremo N° 74-95-PCM -Disposiciones referidas a la transferencia de funciones desempeñadas por el INAP.
23. Decreto Supremo N° 002-83/PCM.-Aprueba la Directiva N° 004-82-INAP/DNR Normas para la Formulación, aprobación, revisión y modificación del Cuadro para Asignación de Personal (CAP) y la Directiva N° 005-82-INAP/DNR Normas para la Formulación del Reglamento de Organización y Funciones de los Organismos de la Administración Pública.
24. Resoluciones Supremas N° 013-75-PM/INAP y N° 010-77-PM/INAP -Aprueban el Manual Normativo de Clasificación de Cargos y su aplicación en el Gobierno Central, Instituciones Públicas Descentralizadas y Concejos Municipales y las normas modificatorias posteriores.
25. Resolución Jefatural N° 095-95-INAP/DNR – Aprueba la Directiva N° 001-95-INAP/DNR- Normas para la Formulación del Manual de Organización y Funciones.
26. Resolución Jefatural N° 109-95-INAP/DNR - Aprueba la Directiva N° 002-95-INAP/DNR Lineamientos Técnicos para Formular los Documentos de Gestión en un Marco de Modernización Administrativa.
27. Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR -Aprueba la Directiva N° 002-77-INAP/DNR- Normas para la Formulación de los Manuales de Procedimientos.
28. Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA -Directiva N° 007- MINSA/OGPE – V.02 Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional. Y sus modificatorias Resolución Ministerial N° 205-2009/MINSA, Resolución Ministerial N° 317-2009/MINSA,

ELABORADO	REVISADO	APROBADO POR	ULTIMA MODIFICACION	VIGENCIA
SERVICIO SOCIAL	OEPE	DG	R.D. N° 162-2006-SA-INCN-DG 12/07/2006	



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS  
Estrada Vargas  
Dr. Hugo...  
Jefe del Departamento de Atención de Servicios al Paciente

	PERÚ Ministerio de Salud	INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS		Pág.5
Versión : 1.0		Manual de Organización y Funciones del Departamento de Atención de Servicios al Paciente. – SERVICIO SOCIAL		

29. Resolución Ministerial N° 787-2006/MINSA con fecha de 16 de agosto del 2006 - Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones.
30. Resolución Ministerial N° 375-2012/MINSA con fecha de 14 de mayo del 2012 - Aprueba el Cuadro de Asignación de Personal del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.
31. Resolución Ministerial N° 595-2008/MINSA –Aprueba el Manual de Clasificación de Cargos del Ministerio de Salud. Y modificatoria Resolución Ministerial N° 554-2010/MINSA.



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS  
Dr. Hugo Estrada Vegas  
Jefe del Departamento de Atención de Servicios al Paciente

ELABORADO	REVISADO	APROBADO POR	ULTIMA MODIFICACION	VIGENCIA
SERVICIO SOCIAL	OEPE	DG	R.D. N° 162-2006-SA-INCN-DG 12/07/2006	

	PERÚ Ministerio de Salud	INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS		Pág.6
Versión : 1.0		Manual de Organización y Funciones del Departamento de Atención de Servicios al Paciente. – SERVICIO SOCIAL		

**CAPÍTULO III:  
CRITERIOS DE DISEÑO.**

**CRITERIOS DE DISEÑO**

Servicio Social, para el desarrollo del Manual de Organización y Funciones se enmarca en el cuerpo de las leyes, decretos y demás normas complementarias que regulan su proceso administrativo, en el cual se establece la estructura y funciones, así como la línea de autoridad responsabilidad y de comunicación inherente al cargo, ha aplicado criterios que a continuación se anuncia.

**3.1. EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD:**

**La Eficacia.-** Expresada como la capacidad de los servidores para alcanzar las metas y resultados, por lo cual las funciones se deban distribuir adecuadamente, asegurando el cumplimiento de los objetivos funcionales, aprovechando al máximo los recursos disponibles y estableciendo funciones que aseguren la evaluación de los resultados.

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

**La Efectividad.-** capacidad de resolver problemas inherentes a la especialidad, ya que cuenta con el equipo en salud con el que cumple los objetivos o metas esperadas.

**3.2. RACIONALIDAD**

Las funciones deben diseñarse o rediseñarse con el fin de obtener una mayor calidad.

**3.3. UNIDAD DE MANDO.-**

La presente norma tiene como ámbito jurisdiccional de aplicación y cumplimiento, para todo el personal comprendido dentro de la unidad orgánica Departamento de Atención de Servicios al Paciente - Servicio Social, todo cargo dependerá jerárquicamente de un solo superior.

**4. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD.-**

Otorgar las pautas para planificar, programar, ejecutar y supervisar las acciones del sistema Administrativo; y para el normal desarrollo de las actividades en el ámbito de su estructura funcional, estableciendo las líneas de autoridad, responsabilidad, relaciones funcionales y el nivel de cargo.

Se debe establecer con claridad las líneas de autoridad, así como los niveles de mando y responsabilidad funcional, para que la Jefa del servicio, pueda delegar autoridad necesaria a los profesionales y se puedan adoptar decisiones en los procesos de operación y cumplir con las responsabilidades asignadas.

Las responsabilidades deben estar claramente definidas, para que no exista el riesgo de que puedan ser evadidas o excedidas por algún funcionario o servidor.

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

ELABORADO	REVISADO	APROBADO POR	ULTIMA MODIFICACION	VIGENCIA
SERVICIO SOCIAL	OEPE	DG	R.D. Nº 162-2006-SA-INCN-DG 12/07/2006	



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS  
Dr. Hugo Estrada Vegas  
Jefe del Departamento de Atención de Servicios al Paciente



	PERÚ Ministerio de Salud	INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS		Pág.7
Versión : 1.0		Manual de Organización y Funciones del Departamento de Atención de Servicios al Paciente. – SERVICIO SOCIAL		

### 3.5. SEGREGACION DE FUNCIONES.

Las funciones y tareas de los servidores deben ser definidas y limitadas de modo que exista independencia y separación entre funciones a fin de evitar la duplicidad e incompatibles de las mismas.

### 3.6. SISTEMATIZACION

Las funciones y tareas forman parte de sistemas estrictamente definidos, los que forman parte de procesos, sub procesos y/o procedimientos.

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

### 3.7. TRABAJO EN EQUIPO

La conformación de equipos de trabajo, permite simplificar y flexibilizar la organización, acortando y agilizando la cadena de mando y facilitando preferentemente la ubicación en niveles a personal profesional, para disminuir de esta forma los costos, al requerir menos cargos jefaturales, asimismo facilita que las comunicaciones sean mas directas, reduciendo el papeleo y la formalidad burocrática.

### 3.8. MEJORAMIENTO CONTINUO

Actividad recurrente para aumentar la capacidad de la organización para lograr satisfacer las necesidades de los usuarios externos e internos, por estar la organización en permanente cambio e innovación.

Esta orientada a enriquecer técnicamente al sistema en todos sus niveles a fin de cautelar, verificar la correcta aplicación de las Leyes, Reglamentos, Normas y demás disposiciones y procedimientos vigentes en la Administración Pública, mediante el cual se tratará de conseguir el logro de sus objetivos establecidos, los cuales se desarrollan en forma imparcial emitiéndose medidas correctivas en un clima de cordialidad y respeto mutuo.

### 3.9. PLANEAMIENTO Y ACTUALIZACION DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

El presente Manual de Organización y Funciones esta desarrollado en el Titulo III del Reglamento de Organización y Funciones, correspondiente al Órgano de Línea, referente específicamente al Departamento de Atención de Servicios al Paciente.

**Servicio Social** forma parte de la Unidad Orgánica encargada de lograr el desarrollo e implementación de los procesos y procedimientos que sean necesarios para proporcionar una atención integral de calidad a los usuarios del Instituto, en forma equitativa, accesible y eficiente; le corresponde así mismo, desarrollar las actividades asistenciales, depende del Departamento de Atención de Servicios al Paciente.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO POR	ULTIMA MODIFICACION	VIGENCIA
SERVICIO SOCIAL	OEPE	DG	R.D. N° 162-2006-SA-INCN-DG 12/07/2006	



*[Handwritten signature]*





**CAPÍTULO IV:  
ESTRUCTURA ORGÁNICA DE SERVICIO SOCIAL**

La estructura de la Unidad Orgánica del Departamento de Atención de Servicios al Paciente - Servicio Social, estipulado en el Artículo 9º del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, establece el marco general normativo para definir las funciones y relaciones de dirección, dependencia y coordinación, técnica y administrativa, que se establecen en el presente Manual, para los cargos o puestos de trabajo asignados a las siguientes Unidades Orgánicas.

Servicio Social se encuentra en el tercer nivel del Organigrama Estructural, depende directamente del Departamento de Atención de Servicios al Paciente del INCN y cuenta con las unidades funcionales de Consultorios Externos - Emergencia y Hospitalización.

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL:**



**ORGANIGRAMA FUNCIONAL:**



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS  
Dr. Hugo E. Estrada Vegas  
Jefe del Departamento de Atención de Servicios al Paciente

ELABORADO	REVISADO	APROBADO POR	ULTIMA MODIFICACION	VIGENCIA
SERVICIO SOCIAL	OEPE	DG	R.D. N° 162-2006-SA-INCN-DG 12/07/2006	

	PERÚ Ministerio de Salud	INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS		Pág.9
Versión : 1.0		Manual de Organización y Funciones del Departamento de Atención de Servicios al Paciente. – SERVICIO SOCIAL		

## CAPÍTULO V: CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS.

(Resolución Ministerial N° 375-2012/MINSA) En el presente capítulo se describe el Cuadro para Asignación de Personal, correspondientes a los cargos o puestos de trabajo, clasificados y estructurales, asignados al Departamento de Atención de Servicios al Paciente – Servicio Social del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas,

DENOMINACION DE LA UNIDAD ORGANICA: SERVICIO SOCIAL							
N° DE ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CODIGO	CLASIFICACION	TOTAL	SITUACION DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
453	467	TRABAJADORA/A SOCIAL	011.16.00.5	SP.ES	5	5	
<b>TOTAL UNIDAD ORGANICA</b>					5	5	



MINISTERIO DE SALUD  
 INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS  
 Dr. Hugo Estrada Vegas  
 Jefe del Departamento de Atención de Servicios al Paciente

ELABORADO	REVISADO	APROBADO POR	ULTIMA MODIFICACION	VIGENCIA
SERVICIO SOCIAL	OEPE	DG	R.D. N° 162-2006-SA-INCN-DG 12/07/2006	



**CAPITULO VI:  
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES.**

En el presente capítulo se transcribe como marco general normativo, la información del Cuadro para Asignación de Personal del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, correspondiente a los cargos o puestos de trabajo, clasificados y estructurados, asignados al Departamento de Atención de Servicios al Paciente - Servicio Social, que deben describirse en el presente Manual, con el número correlativo correspondiente en el Cuadro para Asignación de Personal, la nomenclatura y estructura, el número de cargos individualizados o estandarizados para facilitar su ubicación.



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS  
Dr. Hugo Estrada Vegas  
Jefe del Departamento de Atención de Servicios al Paciente

ELABORADO	REVISADO	APROBADO POR	ULTIMA MODIFICACION	VIGENCIA
SERVICIO SOCIAL	OEPE	DG	R.D. N° 162-2006-SA-INCN-DG 12/07/2006	

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Salud	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS</b>	 <b>INCN</b>	Pág. 11
Versión : 1.0	Manual de Organización y Funciones del Departamento de Atención de Servicios al Paciente. – SERVICIO SOCIAL		

<b>UNIDAD ORGÁNICA:</b> . DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL PACIENTE – SERVICIO SOCIAL			
<b>CARGO ESTRUCTURAL:</b> TRABAJADORA SOCIAL			<b>Nº CARGOS</b>
			<b>Nº CAP</b>
<b>CODIGO DEL CARGO CLASIFICADO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>CLASIFICACION</b>	1
	011.16.00.5	SP.E5	463

### 1. FUNCION BASICA

Planificar, organizar, coordinar, implementar, supervisar y evaluar las actividades técnicas y administrativas de la unidad orgánica del Departamento de Atención de Servicios al Paciente –Servicio Social.

### 2. RELACIONES DEL CARGO

#### 2.1. Relaciones Internas:

Depende directamente del Jefe del Departamento de Atención de Servicios al Paciente.

Tiene mando directo sobre el personal de Servicio Social

Coordina con el jefe del departamento de atención de Servicios al Paciente, órganos de asesoramiento, órganos de apoyo y órganos de línea.

#### 2.2. Relaciones Externas:

Coordinar con entidades públicas y privadas a fin de dar cumplimiento a los lineamientos de políticas de salud.

### 3. ATRIBUCIONES DEL CARGO

- 3.1 Representa técnica y funcionalmente al Departamento de Atención de Servicios al Paciente – Servicio Social.
- 3.2 Supervisa los procesos de atención y procedimientos administrativos del Departamento de Atención de Servicios al Paciente - Servicio Social.
- 3.3 De convocatoria para la participación de actividades asistenciales, administrativas, docentes e investigación en lo referido a Servicio Social.
- 3.4 Autoriza la ejecución de la programación del rol de trabajo, vacaciones, cambios de turnos y otros del personal del Departamento de Atención de Servicios al Paciente – Servicio Social.
- 3.5 De coordinación con los Directores y Jefes de Departamentos de las Unidades Orgánicas..

### 4. FUNCIONES ESPECIFICAS:



- 4.1 Planificar, organizar, coordinar y supervisar los procedimientos utilizados en el servicio de acuerdo a las normas y dispositivos legales vigentes.
- 4.2 Participar y proponer la elaboración y actualización de documentos técnicos normativos e instrumentos de gestión.
- 4.3 Estimular, orientar y monitorear la investigación en el campo de su competencia, así como apoyar la docencia en el marco de los convenios correspondientes en coordinación con la oficina de apoyo la Docencia e Investigación.
- 4.4 Proponer, actualizar e implementar guías de atención, protocolos y procedimientos de atención en Servicio Social, orientados a proporcionar un servicio eficiente y eficaz.
- 4.5 Elaborar informes técnicos relacionados con las funciones del servicio.
- 4.6 Informar al Jefe del Departamento de Atención de Servicios al Paciente lo concerniente al servicio.
- 4.7 Hacer cumplir la programación del rol de trabajo, vacaciones, cambios de turnos y otros.
- 4.8 Elaborar, remitir y gestionar las necesidades y requerimientos del servicio.
- 4.9 Efectuar coordinaciones intra y extra hospitalarias, para la movilización de recursos de acuerdo a los requerimientos de los pacientes.
- 4.10 Coordinar con la oficina de Aseguramiento Universal en Salud del Instituto.
- 4.11 Otras funciones que le asigne el jefe del Departamento de Atención de Servicios al Paciente.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO POR	ULTIMA MODIFICACION	VIGENCIA
SERVICIO SOCIAL	OEPE	DG	R.D. N° 162-2006-SA-INCN-DG 12/07/2006	



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS  
Dr. H. ... Srada Vegas  
Departamento de Atención  
Servicios al Paciente



 <b>PERÚ</b> <b>Ministerio de Salud</b>	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS</b>	 <b>INCN</b>	Pág. 12
Versión : 1.0	Manual de Organización y Funciones del Departamento de Atención de Servicios al Paciente. – SERVICIO SOCIAL		

## 5. REQUISITOS MÍNIMOS:

### 5.1 Educación

#### **Mínimos exigibles**

- Título Profesional Universitario de Trabajadora Social.
- Capacitación especializada en el área.
- Capacitación certificada en programas de procesador de texto y hoja de cálculo.

#### **Deseables o preferibles**

- Diplomado en cursos de salud pública o a fines a la especialidad.

### 5.2 Experiencia

#### • **Mínimos exigibles**

- Tiempo mínimo de cinco (05) años en el ejercicio de la profesión.
- Experiencia mínima de tres (03) años en funciones similares al cargo

### 5.3 Capacidades, habilidades y actitudes

#### **Capacidades mínimas y deseables**

- Capacidad de dirección, coordinación, organización y control de los recursos asignados.
- Capacidad y disponibilidad para integrar equipos de trabajo.
- Capacidad de resolución de conflictos.

#### **Habilidades mínimas y deseables**

- De liderazgo para el logro de los objetivos institucionales.
- Para lograr la cooperación y motivación al personal.
- Para concretar los resultados en el tiempo oportuno.



#### **Actitudes mínimas y deseables**

- De vocación y entrega al servicio y bienestar de los demás.
- De actitud cordial y atenta a los usuarios y compañeros de trabajo.



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS  
Dr. Hugo Estrada Vegas  
Jefe del Departamento de Atención  
de Servicios al Paciente

ELABORADO	REVISADO	APROBADO POR	ULTIMA MODIFICACION	VIGENCIA
SERVICIO SOCIAL	OEPE	DG	R.D. N° 162-2006-SA-INCN-DG 12/07/2006	

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Salud	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS</b>	 <b>INCN</b>	Pág. 13
Versión : 1.0	Manual de Organización y Funciones del Departamento de Atención de Servicios al Paciente. – SERVICIO SOCIAL		

<b>UNIDAD ORGÁNICA:</b> . DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL PACIENTE – SERVICIO SOCIAL			
<b>CARGO ESTRUCTURAL:</b> TRABAJADORA SOCIAL			<b>Nº CARGOS</b>
<b>CODIGO DEL CARGO CLASIFICADO</b>			<b>Nº CAP</b>
	<b>CODIGO</b>	<b>CLASIFICACION</b>	3
	011.16.00.5	SP.ES	464 – 465 - 467

### 1. FUNCION BÁSICA:

Evaluar, diagnosticar y plantear alternativas de solución de los factores socio económico que afectan la salud individual y colectiva de los usuarios en situación de Hospitalización.

### 2. RELACIONES DEL CARGO:

#### 2.1 Internas:

Relación de dependencia:

Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Jefe del servicio.

Acciones de coordinación:

Coordina y ejecuta acciones con los jefes de unidades funcionales de las diferentes áreas.

#### 2.2 Externas:

Coordina con entidades públicas y privadas canalizando recursos en beneficio de nuestros usuarios.

### 3. ATRIBUCIONES DEL CARGO

### 4. FUNCIONES ESPECÍFICAS:



- 4.1. Evaluar la situación socio económica de los usuarios hospitalizados de acuerdo a los parámetros establecidos en la ficha socioeconómica.
- 4.2. Realizar Visitas Domiciliarias para verificar la situación socio económicas del usuario y estudio del nivel de vida, de acuerdo a las necesidades requeridas.
- 4.3. Brindar orientación, educación y consejería social a los usuarios a través del trabajo social individualizado y grupal.
- 4.4. Brindar atención con exoneraciones parcial o total de los gastos que genera la atención del usuario en los casos que amerita.
- 4.5. Proponer, actualizar e implementar guías de atención, protocolos y procedimientos de atención en servicio social, orientados a proporcionar un servicio eficiente y eficaz.
- 4.6. Realizar seguimiento social a los casos diagnosticados
- 4.7. Mantener los registros y reportes actualizados sobre los casos atendidos.
- 4.8. Brindar asesoramiento en el campo de la especialidad.
- 4.9. Participar en la elaboración de documentos técnicos normativos e instrumentos de gestión.
- 4.10. Cumplir con la programación de actividades de acuerdo con el rol elaborado por la jefatura del servicio.
- 4.11. Atender con prioridad los casos de alto riesgo social.
- 4.12. Realizar actividades de docencia e investigación participando en el entrenamiento del personal profesional y técnico de acuerdo a su nivel operativo.
- 4.13. Informar al jefe del servicio de las ocurrencias mas importantes de su área de trabajo.
- 4.14. Coordinar con los responsables de las unidades orgánicas y equipos de trabajo, la ejecución de funciones y actividades en aspectos de investigación, docencia y asistencia en trabajo social relacionadas a la atención, prevención y promoción de la salud.
- 4.15. Elaborar informe sociales de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
- 4.16. Presentar los reportes estadísticos de producción e indicadores de gestión mensualmente al jefe del servicio.
- 4.17. Coordinar con la oficina de Aseguramiento Universal en Salud del Instituto.
- 4.18. Otras funciones que le asigne el Jefe del servicio.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO POR	ULTIMA MODIFICACION	VIGENCIA
SERVICIO SOCIAL	OEPE	DG	R.D. Nº 162-2006-SA-INCN-DG 12/07/2006	



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS  
Dr. Hilda Estrada Vargas  
Jefa del Departamento de Atención al Paciente



 <b>PERÚ</b> Ministerio de Salud	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS</b>	 INCN	Pág. 14
Versión : 1.0	Manual de Organización y Funciones del Departamento de Atención de Servicios al Paciente. – SERVICIO SOCIAL		

## 5. REQUISITOS MINIMOS

### 5.1. Educación

#### Mínimos exigibles

- Título Profesional Universitario de Trabajadora Social
- Capacitación en la especialidad.

#### Deseables o preferibles

- Capacitación certificada en programas de procesador de texto y hoja de cálculo.

### 5.2. Experiencia

#### Mínimos exigibles

- Experiencia mínima de dos (02) años en el ejercicio de la profesional.
- Experiencia mínima de dos (02) años en funciones similares al cargo.

#### Deseables o preferibles

- Experiencia en supervisión en programas de salud.

### 5.3. Capacidades, habilidades y aptitudes

#### Capacidades mínimas y deseables

- Capacidad de resolución de conflictos.
- Capacidad de innovación y aprendizaje

#### Habilidades mínimas y deseables

- De liderazgo para el logro de los objetivos institucionales.
- Para lograr la cooperación y motivación al personal.
- Para concretar los resultados en el tiempo oportuno.

#### Aptitudes mínimas y deseables



- De vocación y entrega al servicio y bienestar de los demás.
- De actitud cordial y atenta a los usuarios y compañeros de trabajo.



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS  
Dr. Hugo E. Estrada Vegas  
Jefe del Departamento de Atención de Servicios al Paciente



ELABORADO	REVISADO	APROBADO POR	ULTIMA MODIFICACION	VIGENCIA
SERVICIO SOCIAL	OEPE	DG	R.D. N° 162-2006-SA-INCNDG 12/07/2006	

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Salud	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS</b>	 <b>INCN</b>	Pág. 15
Versión : 1.0	Manual de Organización y Funciones del Departamento de Atención de Servicios al Paciente. – SERVICIO SOCIAL		

<b>UNIDAD ORGÁNICA:</b> DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL PACIENTE – SERVICIO SOCIAL				
<b>CARGO ESTRUCTURAL:</b> TRABAJADORA SOCIAL			<b>Nº CARGOS</b>	<b>Nº CAP</b>
<b>CODIGO DEL CARGO CLASIFICADO</b>			1	457
<b>CODIGO</b>		<b>CLASIFICACION</b>		
011.16.00.5		SP.ES		

### 1. FUNCION BÁSICA:

Evaluar, diagnosticar y plantear alternativas de solución de los factores socio económico que afectan la salud individual y colectiva de los usuarios en situación de Consulta Externa o Emergencia.

### 2. RELACIONES DEL CARGO:

#### 2.1. Internas:

Relación de dependencia:

Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Jefe del servicio.

Acciones de coordinación:

Coordina y ejecuta acciones con los jefes de unidades funcionales de las diferentes áreas.

#### 2.2. Externas:

Coordina con entidades públicas y privadas canalizando recursos en beneficio de nuestros usuarios.

### 3. ATRIBUCIONES DEL CARGO

### 4. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- 4.1. Evaluar la situación socio económica de los usuarios atendidos en consultorios externos o emergencia de acuerdo a los parámetros establecidos en la ficha socioeconómica.
- 4.2. Realizar Visitas Domiciliarias para verificar la situación socio económicas del usuario y estudio del nivel de vida, de acuerdo a las necesidades requeridas.
- 4.3. Brindar orientación, educación y consejería social a los usuarios a través del trabajo social individualizado y grupal.
- 4.4. Brindar atención con exoneraciones parcial o total de los gastos que genera la atención del usuario en los casos que amerita.
- 4.5. Proponer, actualizar e implementar guías de atención, protocolos y procedimientos de atención en servicio social, orientados a proporcionar un servicio eficiente y eficaz.
- 4.6. Realizar seguimiento social a los casos diagnosticados
- 4.7. Mantener los registros y reportes actualizados sobre los casos atendidos.
- 4.8. Brindar asesoramiento en el campote su especialidad.
- 4.9. Participar en la elaboración de documentos técnicos normativos e instrumentos de gestión.
- 4.10. Cumplir con la programación de actividades de acuerdo con el rol elaborado por la jefatura del servicio.
- 4.11. Atender con prioridad los casos de alto riesgo social.
- 4.12. Realizar actividades de docencia e investigación participando en la capacitación del personal profesional y técnico de acuerdo a su nivel operativo.
- 4.13. Informar al jefe del servicio de las ocurrencias mas importantes de las responsabilidades a su cargo.
- 4.14. Coordinar con los responsables de las unidades orgánicas y equipos de trabajo, la ejecución de funciones y actividades en aspectos de investigación, docencia y asistencia en trabajo social relacionadas a la atención, prevención y promoción de la salud.
- 4.15. Elaborar informes sociales de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
- 4.16. Presentar los reportes estadísticos de producción e indicadores de gestión mensualmente al jefe del servicio.
- 4.17. Coordinar con la oficina de Aseguramiento Universal en Salud del Instituto.



ELABORADO	REVISADO	APROBADO POR	ULTIMA MODIFICACION	VIGENCIA
SERVICIO SOCIAL	OEPE	DG	R.D. Nº 162-2006-SA-INCN-DG 12/07/2006	



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS  
Dr. Hugo Estrada Vegas  
Jefe del Departamento de Atención de Servicios al Paciente





 <b>PERÚ</b> Ministerio de Salud	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS</b>	 INCN	Pág. 16
Versión : 1.0	Manual de Organización y Funciones del Departamento de Atención de Servicios al Paciente. – SERVICIO SOCIAL		

4.18. Otras funciones que le asigne el Jefe del servicio.

## 5. REQUISITOS MINIMOS

### 5.1. Educación

#### Mínimos exigibles

- Título Profesional Universitario de Trabajadora Social
- Capacitación en la especialidad.

#### Deseables o preferibles

- Capacitación certificada en programas de procesador de texto y hoja de cálculo.

### 5.2. Experiencia

#### Mínimos exigibles

- Experiencia mínima de dos (02) años en el ejercicio de la profesional.
- Experiencia mínima de dos (02) años en funciones similares al cargo.

#### Deseables o preferibles

- Experiencia en supervisión en programas de salud.

### 5.3. Capacidades, habilidades y aptitudes

#### Capacidades mínimas y deseables

- Capacidad de resolución de conflictos.
- Capacidad de innovación y aprendizaje

#### Habilidades mínimas y deseables

- De liderazgo para el logro de los objetivos institucionales.
- Para lograr la cooperación y motivación al personal.
- Para concretar los resultados en el tiempo oportuno.

#### Aptitudes mínimas y deseables

- De vocación y entrega al servicio y bienestar de los demás.
- De actitud cordial y atenta a los usuarios y compañeros de trabajo.



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS

Dr. Hugo E. Asirada Vegas  
Jefe del Departamento de Atención  
de Servicios al Paciente

ELABORADO	REVISADO	APROBADO POR	ULTIMA MODIFICACION	VIGENCIA
SERVICIO SOCIAL	OEPE	DG	R.D. N° 162-2006-SA-INCN-DG 12/07/2006	

	PERÚ Ministerio de Salud	INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS		Pág. 17
Versión : 1.0		Manual de Organización y Funciones del Departamento de Atención de Servicios al Paciente. – SERVICIO SOCIAL		

## CAPÍTULO VII COMITÉS Y/O COMISIONES DE TRABAJO

El Departamento de Atención de Servicios al Paciente – Servicio Social, como Unidad Orgánica del instituto, encargada de cumplir con sus objetivos estratégicos y funciones se encuentra organizada e integrada a través del órgano de Dirección y los Jefes del Equipo de Trabajo en un Comité Técnico de Asesoramiento y coordinación el cual se reúne periódicamente, para supervisar y monitorear el cumplimiento legalmente establecido y encargos específicos que le corresponde.



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS  
Dr. Hugo E. Espada Vegas  
Jefe del Departamento de Atención de Servicios al Paciente

ELABORADO	REVISADO	APROBADO POR	ULTIMA MODIFICACION	VIGENCIA
SERVICIO SOCIAL	OEPE	DG	R.D. Nº 162-2006-SA-INCN-DG 12/07/2006	

## CAPITULO VIII ANEXOS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS.

### DIAGNOSTICO SOCIAL.-

Es la utilización de la relación de indicadores, a través de la cual intentamos acercarnos a un conocimiento global de la situación en la que se encuentra la persona o unidad convivencial, en relación con la totalidad de las necesidades básicas. Estos indicadores son valorados de manera gradual, desde lo que se considera una situación adecuada, deficitaria, o muy deficitaria.

### RIESGO SOCIAL.

Las carencias que la persona tiene en los aspectos: Salud, educación, vivienda y económicas; etc., que la expone en una situación de riesgo social.

### SOCIOECONOMICO.-

Es un concepto asociado a la investigación social y al diseño y gestión de proyectos sociales. Es una medida de resumen, de preferencia estadística, referente a la cantidad o magnitud de un conjunto de parámetros o atributos de una sociedad. Permite ubicar o clasificar las unidades de análisis (personas, naciones, sociedades, bienes, etc.) con respecto al concepto o conjunto de variables que se están analizando.

### EVALUACION SOCIAL.-

Es una medición, para mejorar la eficiencia en la atención, tiene impacto cuantitativo y cualitativo que benefician a los usuarios. La evaluación social establece una metodología basada en identificar los beneficios cuantitativos que resuelva las necesidades, utilizando varias técnicas de análisis para asegurar la prestación del servicio.

### INVESTIGACION SOCIAL.-

Es el proceso por el cual se llega al conocimiento en el campo de la realidad social o investigación pura que permite diagnosticar problemas o necesidades sociales.

### VISITA DOMICILIARIA.-

Técnica compuesta de tipo investigativo y/o de intervención, constituida principalmente de técnicas complementarias de observación y entrevista, que permite el acercamiento e intervención del profesional con el contexto interno (integrantes de la familia) y externo (grupo y comunidad) de la realidad familiar.

### CONSEJERIA SOCIAL.-

Tiene el objetivo de fomentar la vida autónoma de las personas a fin de dar solución a sus necesidades de integración familiar, social y contribuir al desarrollo de la sociedad.



**MINISTERIO DE SALUD**  
**INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS**  
 Dr. Hugo E. Espinoza Vegas  
 Jefe del Departamento de Atención de Servicios al Paciente

ELABORADO	REVISADO	APROBADO POR	ULTIMA MODIFICACION	VIGENCIA
SERVICIO SOCIAL	OEPE	DG	R.D. N° 162-2006-SA-INCN-DG 12/07/2006	