



"PROFESOR JUAN BOSCH"

**HOSPITAL TRAUMATOLÓGICO Y QUIRÚRGICO
"PROF. JUAN BOSCH"**

**DIRECCIÓN GENERAL
GERENCIA SERVICIOS GENERALES DE APOYO**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROTOCOLOS DE
LA GERENCIA SERVICIOS GENERALES DE APOYO**

**Agosto 2005
La Vega, R.D.**

ÍNDICE

I. Créditos

II. Generales de la Gerencia.

- a) Nombre
- b) Descripción de la Gerencia
- c) Oferta de Servicios

III. División Administrativa

- a) Cargos de la Gerencia
- b) Organigrama de la Gerencia
- c) Requisitos para los Cargos (Perfil Técnico)
- d) Línea de Mando, Funciones y Responsabilidades de los Cargos

IV. Derechos y Beneficios del Personal de la Gerencia.

V. Disposiciones Generales.

I. CRÉDITOS

Coordinación General:

Dr. José Peguero Calzada

Presidente Comité Pre-apertura

Dr. Ramón Alvarado

Director Regional de Salud

Gerente Servicios Generales de Apoyo:

Consultor Principal:

Dr. Roberto Cerda Torres

Coordinación Técnica Consultoría:

Dra. Juliana Fajardo

II. GENERALES DE LA GERENCIA:

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

b) Descripción de la Gerencia:

Es la gerencia dependiente de la Dirección General, responsable de la limpieza, desinfección, lavado, esterilización, transporte, preparación y dispensación de alimentos, mantenimiento y reparación de equipos, sistema, infraestructura y mobiliario de la institución.

c) Oferta de Servicios:

Confeción de menús variados de acuerdo a requerimientos especiales

Preparación de alimentos seleccionados del menú por los usuarios.

Manipulación de alimentos.

Dietas diferentes a pacientes diversos

Servicios de alimentación a usuarios ambulatorios

Servicio de alimentación a empleados.

Administración de la despensa.

Clasificado de Ropas Sucia

Lavado

Planchado

Esterilización

Entrega de Ropas

Almacenamiento de ropas.

Prevención de Infecciones Nosocomiales

Limpieza y Desinfección de áreas

Asepsia y antisepsia de áreas críticas (Quirófanos, UCI, Etc.)

Arreglo de habitaciones,

Limpiezas terminales (check out)

Mantenimiento de Jardinería y áreas externas

Capacitación de personal

Incineración de desechos.

Servicios de ambulancias

Traslado de usuarios

Transporte insumos

Transporte personal

Servicios de mensajerías

Traslado servicios administrativos

Servicios especiales.

Mantenimiento preventivo

Mantenimiento permanente

Mantenimientos predictivo

Mantenimientos especiales de equipos

Reparaciones de averías

Instalación de equipos

Pintura

Carpintería

Plomería

Supervisión

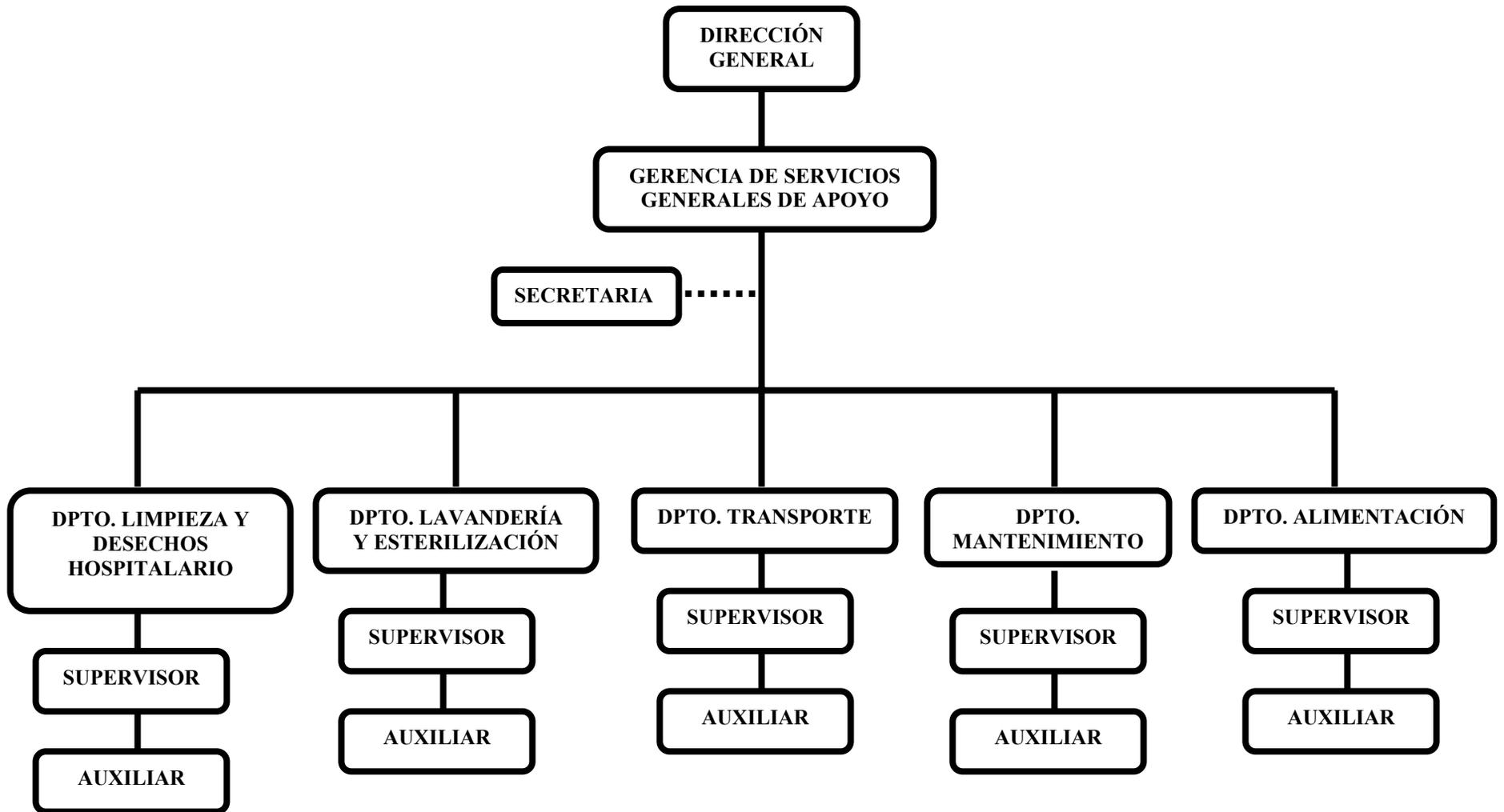
Seguimiento y evaluación de los contratos de compañías contratadas.

III. DIVISIÓN ADMINISTRATIVA:

a) CARGOS DE LA GERENCIA Y DEPARTAMENTOS

- Gerente de Servicios Generales de Apoyo.
- Jefe Limpieza y Desechos Hospitalarios.
- Jefe Mantenimiento.
- Jefe Lavandería y Esterilización.
- Jefe Transporte
- Jefe Alimentación.
- Supervisores Departamentos.
- Auxiliares de Departamentos
- Secretaria.

b) ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA



c) REQUISITOS PARA LOS CARGOS DE LA GERENCIA

GERENTE DE SERVICIOS GENERALES DE APOYO.

- Graduado en Administración Hotelera en universidad avalada por la SEECYT
- Edad promedio de 28 años a 38 años.
- Experiencia Gerencia servicios generales y alimentos y bebidas mínimo 1 años.
- Disponibilidad de tiempo para ejercer la función.
- Dominio del Computador. (Microsoft Office)
- Dominio del Idioma Ingles.
- Tener constancia de capacitación continua concerniente a su área en los últimos 2 años.
- Saber liderar masivamente grupos diferentes.
- Tener valores humanos bien definidos.
- Tener buenas Relaciones Humanas.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Amplio Sentido de cooperación.
- Tener mucho deseo de crecimiento personal.
- Estar domiciliado geográficamente que favorezca su transportación diaria a la institución.
- Vocación de liderazgo.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución.

SECRETARIA DE LA GERENCIA SERVICIOS GENERALES DE APOYO.

- Graduada (o) en una universidad o Instituto reconocido.
- Excelente redacción y ortografía.
- Poseer por lo menos 2 años de práctica continua.
- Edad promedio 18 a 35 años
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Dominio del Computador. (Microsoft Office)
- Buenas relaciones humanas.
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución.
- Demostrar competencia para el cargo.

d) LÍNEA DE MANDO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS CARGOS

GERENTE DE SERVICIOS GENERALES DE APOYO.

Superior inmediato: Director General

Cargo (s) Bajo su mando: Jefes Dpto. Limpieza y Desechos Hospitalario, Jefe Mantenimiento, Jefe Alimentación, Jefe de Lavandería y Esterilización, Jefe Transporte, Supervisores, Auxiliares y Secretarias.

a) Labores generales:

- ✘ Organización del departamento.
- ✘ Formula, revisa y actualiza periódicamente con su personal los protocolos de Procedimientos.
- ✘ Supervisar el funcionamiento de las dependencias departamentales bajo la responsabilidad de la gerencia de Servicios Generales de Apoyo.
- ✘ Colabora para que toda la institución funcione armónicamente.
- ✘ Garantizar el cumplimiento del proceso de selección y contratación del personal en la institución.
- ✘ Garantizar que el personal cumpla a cabalidad con el horario de trabajo establecido y tareas asignadas, estableciendo la debida jerarquía, brindando un trato humanizado y respetuoso a su personal.
- ✘ Supervisar la calidad, actitud y responsabilidad del trabajo de las personas contratadas por el hospital.
- ✘ Poseer en archivo expediente de cada persona contratada, donde se incorporaran las distinciones, capacitaciones y entrenamientos, las sanciones y curriculum vitae de estos.
- ✘ Coordinar sus actividades con los demás departamentos y servicios del hospital.
- ✘ Ante cualquier eventualidad debe estar presto a acudir al llamado, para buscar la solución al problema presentado.
- ✘ Lleva un registro de la distribución del personal en las diferentes áreas y servicios.
- ✘ Coordina Vacaciones de los Departamentos de la Gerencia.
- ✘ Cumplir y Garantizar el cumplimiento de los protocolos de los Departamentos.
- ✘ Velar por la correcta utilización y mantenimientos de los equipos y materiales de sus departamentos.
- ✘ Analiza y apoya al gerente financiero con relación al presupuesto destinado a los servicios generales de apoyo.
- ✘ Diseño e implementación programa de capacitación y educación continua de todo el personal de los servicios Generales de apoyo.
- ✘ Preparación listado general de cumpleaños del personal de la gerencia.
- ✘ Selección de los empleados del mes de los departamentos perteneciente a la gerencia.
- ✘ Apoya a la Gerencia de Recursos Humanos en el desarrollo de estrategias que permitan mantener constantemente la integración y participación en actividades sociales y familiares al personal de la gerencia. (Celebración de pasa día por departamentos, celebración de cumpleaños, actividades de colaboración para la celebración comilona y fiesta en los hogares del personal, creación de equipo de softball, voliboll, baloncesto, domino, otros).

b) Labores específicas:

Actividades Diarias

- ✘ Convoca y Participa de reuniones con diferentes jefes departamentos.
- ✘ Recibe informes continuos de las actividades y eventualidades del día a día del personal.
- ✘ Hace reportes a la Dirección General.
- ✘ Presenta al Director General para autorización las nuevas solicitudes de contratación.
- ✘ Se reúne con personal de su departamento para coordinar los trabajos.
- ✘ Supervisa la correcta utilización y mantenimientos de los equipos y materiales de los Departamentos.
- ✘ Supervisa la correcta aplicación de los protocolos.
- ✘ Garantizar que el personal posea los instrumentos e insumos necesarios para realizar su trabajo.

Actividades periódicas:

- ✘ Prepara el presupuesto de la gerencia de acuerdo al tiempo establecido por el área administrativa y vela por la buena ejecución presupuestaria.
- ✘ Convoca y Asiste a reuniones.
- ✘ Coordinar y realizar programas de charlas y conferencias para el personal.
- ✘ Diseñar e implementar un plan de la gerencia de acuerdo a los programas de capacitaciones por área.
- ✘ Participar de la organización de actividades sociales del hospital.
- ✘ Estudia planes de motivación y diseña estrategia de motivación.
- ✘ Formula planes de educación continua.
- ✘ Evalúa y recomienda personal para planes de beneficios e incentivos.
- ✘ Se reúne con gerencia general y coordina la organización de planes de desarrollo de la institución en el área de los Servicios Generales de Apoyo.
- ✘ Elabora en consenso y participación de todo el personal de su equipo, los protocolos de los departamentos.
- ✘ Recomienda premios, incentivos, reconocimientos, ascensos y sanciones para su personal.
- ✘ Garantiza que cada miembro que se integre al equipo de la gerencia se le informe y capacite sobre cuales son sus funciones y responsabilidades del cargo que desempeñara.
- ✘ Prepara y/o revisa expediente de despido, renuncia.

Actividades Eventuales:

- ✘ Media en situaciones de conflicto presentadas en el personal.
- ✘ Soluciona cualquier inconveniente o dificultad presentado en los departamentos de la gerencia.
- ✘ Cumple cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior

SECRETARIA DE LA GERENCIA SERVICIOS GENERALES DE APOYO.

Superior Inmediato: Gerente de Servicios Generales de Apoyo.

Cargo (s) Bajo su Mando: Ninguno.

a) Labores Genéales:

- ✘ Cumplir con el horario establecido en su centro laboral.
- ✘ Cumplir con las funciones establecidas de su cargo.
- ✘ Ofrecer siempre un trato humanizado, de respeto y calidad a los usuarios del servicio.
- ✘ Llevar la agenda del gerente.
- ✘ Mantener actualizado y organizado el archivo de la Gerencia.
- ✘ Brindar información sobre el personal y el servicio.
- ✘ Transmitir las informaciones que sean delegadas por el gerente al resto del personal.

b) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Mantener organizada y limpia la oficina del gerente y su área de trabajo.
- ✘ Realizar la redacción y digitar los documentos propios de la Gerencia.
- ✘ Llevar registro de comunicaciones enviadas y recibidas.
- ✘ Tomar las llamadas, las notas e informar a la persona correspondiente.
- ✘ Llevar el libro de citas y evaluaciones.
- ✘ Propiciar y mantener un clima de armonía y respeto entre el jefe del servicio, y sus compañeros.

Actividades Periódicas:

- ✘ Publicar el listado de guardia, rotación, vacaciones y otras actividades.
- ✘ Participar en todas las actividades programadas del Dpto. y de la institución
- ✘ Participar en las actividades programadas de educación continua de la Gerencia y en actividades científicas externas (Talleres, Seminarios, Congresos, Simposium, Jornada de Actualización, otros)

Actividades Eventuales:

- ✘ Cumplir cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior.
- ✘ Ayudar a sus compañeros en la medida de lo posible, no afectando sus responsabilidades.

IV. DERECHOS Y BENEFICIOS DEL PERSONAL DE LA GERENCIA

- ✓ Remuneración por servicios prestados.
- ✓ Incentivos monetarios, promoción.
- ✓ Becas
- ✓ Derecho a ser escuchado (a)
- ✓ Participar en actividades de educación continua.
- ✓ Disfrutar de Vacaciones laborales, permisos, jubilación. (código de trabajo)
- ✓ Salario 13
- ✓ Evaluaciones para promoción y Distinción moral.
- ✓ Licencias por enfermedad y maternidad.
- ✓ Reclamo de sus derechos.
- ✓ A ser tratado de forma humanizada y respeto.
- ✓ Realizar su trabajo en un clima de estabilidad laboral.
- ✓ Libertad de filiación política, credo, religión.

V. DISPOSICIONES GENERALES DE LA GERENCIA.

- ✓ Brindar siempre un trato amable y cortés a los usuarios, familiares y personal del Hospital.
- ✓ Respetar el orden jerárquico establecido en la Gerencia, Departamento y Dirección general.
- ✓ Aplicar los protocolos y procesos definidos en el Hospital.
- ✓ Cumplir estrictamente con el horario establecido en el servicio.
- ✓ Colocarse el uniforme correspondiente determinado por el departamento de acuerdo al área donde realice su trabajo.
- ✓ Nunca debe realizar o prestarse a la alteración de informaciones y datos.
- ✓ Llevar calzado cerrado en el Hospital.
- ✓ No fumar dentro del Perímetro del Hospital.
- ✓ No ingerir bebidas alcohólicas, ni consumo de otro tipo de sustancias prohibidas en el perímetro hospitalario.
- ✓ Ingerir alimentos solo en las áreas dispuestas para estos fines (Comedor, Cafetería)
- ✓ No realizar ningún tipo de negocio personal dentro del perímetro del hospital. (Venta de ropas, calzados, accesorios, artículos electrónicos, alimentos, entre otros)
- ✓ Uso de vestimenta adecuada en el hospital.
- ✓ Debe respetar los canales jerárquicos de la gerencia.
- ✓ Todos los inconvenientes y dificultades presentados durante el desempeño de su trabajo deben ser canalizados a través de su superior inmediato del departamento.
- ✓ No deben ausentarse de su área de servicio durante su jornada de trabajo, sin la debida autorización.
- ✓ Siempre que se ausente por razones de enfermedad debe presentar el certificado medico correspondiente.