



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Colaborador Técnico de Salud I	Clase: 22	Categoría: Profesional Administrativo
Dependencia jerárquica: División Evaluación y Monitoreo de los Servicios de Salud		
Puesto al que se reporta: Jefe de Sección Atención Hospitalaria		
Puestos que supervisa técnicamente: Directores y Jefaturas de centros de atención.		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Brindar asesoría técnica y apoyo a las autoridades locales de Hospitales, Consultorio de Especialidades y Farmacias Generales, a través del monitoreo de la gestión administrativa y de los procesos de atención directa al paciente, cumpliendo las regulaciones correspondientes, con el propósito de contribuir a mejorar los servicios de salud brindados a los derechohabientes.

3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Licenciatura en Química y Farmacia, Laboratorio Clínico, Enfermería, Ingeniería Industrial, Biomédica o carreras afines.
- Experiencia Previa: Tres años, en el ejercicio de su profesión o en puestos administrativos.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
 - Capacidad de Análisis
 - Capacidad de Organización
 - Capacidad de Síntesis
 - Disposición para desarrollar trabajo de campo si fuera necesario
 - Creatividad
 - Responsabilidad
 - Iniciativa
 - Estabilidad Emocional
 - Sociabilidad
 - Cortesía
 - Empatía
 - Ética
 - Honradez

4. FUNCIONES DEL PUESTO

Sección Atención Hospitalaria

- Diseñar los mecanismos a utilizar en el monitoreo y evaluación del funcionamiento de los centros de atención, a fin de contar con parametros para medir resultados e implementar mejoras en los diferentes procesos.
- Monitorear los centros de atención a fin de verificar que la gestión administrativa, la atención directa al paciente y la calidad de los servicios de salud, se realice de acuerdo a los parámetros establecidos.
- Investigar y proponer mejoras o soluciones sobre situaciones específicas en los procesos técnicos-administrativos de salud, con el propósito de proveer de mecanismos o herramientas que faciliten la resolución de problemas y mejorar la calidad del servicio brindado a los pacientes.



- Apoyar en la resolución de problemas y situaciones técnico-administrativas y desviaciones identificadas en los Centros de Atención, para su corrección y mejora en la provisión adecuada de los servicios de salud.
- Elaborar y cumplir con la programación de las visitas en los centros de atención, a fin de dar continuidad a la supervisión y acompañamiento en los procesos efectuados en las diferentes áreas.
- Elaborar los informes de las visitas de supervisión y/o monitoreo, revisar los planes de acción elaborados por los centros de atención a fin de darles el respectivo seguimiento y reportar los resultados obtenidos.
- Evaluar periódica y sistemáticamente la gestión administrativa y asistencial de Hospitales, Consultorio de Especialidades y Farmacias Generales y su interacción con los centros de las diferentes redes del ISSS.
- Investigar casos particulares, con el objetivo de emitir dictámenes y recomendaciones en beneficio de los usuarios.
- Mantener informado al nivel superior y local, a través de informes técnicos del acompañamiento y seguimiento realizado a los centros de atención, a fin de proporcionar herramientas para la toma de decisiones.
- Monitorear en los centros de atención la generación oportuna de datos necesarios para la toma de decisiones.
- Coordinar, ejecutar y evaluar los proyectos de funcionamiento y programas de salud que mejoren el cuidado de la salud de los pacientes.

Funciones comunes aplicables al puesto

- Participar por delegación en reuniones, comisiones o comités técnicos internos o externos para analizar, definir, orientar o asesorar sobre criterios de carácter técnico de su profesión y/o en el ejercicio de sus funciones, a fin de aportar en temas relacionados a su área de competencia.
- Participar por delegación en la adecuación de términos técnicos o evaluación de ofertas en la adquisición de equipos, insumos o servicios utilizados en la ejecución de trabajos del área, brindando opinión técnica en la elaboración de las mismas, a fin de contribuir con las necesidades institucionales.
- Participar en la elaboración y formulación del Plan Anual de Trabajo, a fin de colaborar con el desarrollo eficiente de las actividades del área.
- Aplicar los procedimientos, políticas y normativa institucional vigente; así como otras afines a los procesos, con el objetivo de cumplir con las regulaciones correspondientes.
- Ingresar datos al sistema de información específica del área, a fin de procesar o mantener actualizados los registros.
- Elaborar y entregar mensualmente indicadores de gestión, a fin de proporcionar información del trabajo realizado en el área.



- Atender consultas, brindando información oportunamente, para solventar las inquietudes de los usuarios.
- Dar seguimiento a las actividades asignadas, a través de la aplicación de los procedimientos establecidos, con el fin de cumplir con las metas del área.
- Llevar registros actualizados de los trámites y/o casos realizados, como mecanismo para la generación de estadísticas.
- Apoyar al área de trabajo cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- Colaborar con la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos y/o funciones, con el fin de que se involucre en el trabajo del área.
- Dar a conocer al jefe los resultados de sus actividades ya sea periódicamente o atendiendo requerimientos de éste, a fin de que sirvan como insumo para la generación de reportes.
- Realizar otras actividades encomendadas por la jefatura inmediata.

5. COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS REQUERIDOS EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES

Aplicación del conocimiento

- Emplea adecuadamente sus conocimientos.
- Mantiene credibilidad en sus resultados.

Autocontrol

- Controla sus emociones y reacciones.
- Mantiene óptimo desempeño bajo presión u oposición.

Capacidad de análisis

- Razona lógica y sistemáticamente.

Comunicación

- Expresa clara y oportunamente mensajes verbales o escritos.
- Practica la escucha activa.

Flexibilidad

- Eficiente adaptación ante los cambios y su entorno.
- Valora diversos puntos de vista.

Innovación y creatividad

- Abierto a nuevas tendencias.
- Genera ideas aplicables.

Integridad

- Actúa de acuerdo a las normas sociales, morales y éticas.



Organización

- Prioriza y coordina actividades eficientemente dentro de los plazos establecidos.
- Productivo y eficiente.

Orientación al logro

- Perseverante en cumplir metas.

Orientación al servicio

- Amable y respetuoso con todas las personas.
- Diligente con los usuarios.

Responsabilidad

- Disciplinado, cumple normativas, respeta horarios y se mantiene en su puesto de trabajo.
- Responde por sus acciones y los resultados de su trabajo.

Trabajo en equipo

- Mantiene relaciones armoniosas.
- Motiva a otros a sumar esfuerzos.
- Se integra activamente a grupos de trabajo.
- Valora las ideas y experiencia de otros.