



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Jefe de Departamento de Gestión de Calidad Institucional	Clase:24	Categoría: Jefatura
Dependencia jerárquica: Unidad de Desarrollo Institucional		
Puesto al que se reporta: Jefe de Unidad de Desarrollo Institucional		
Puestos que supervisa: Jefe de Sección Desarrollo y Gestión de Procesos, Jefe de Sección Fortalecimiento y Mejora Continua, Secretaria		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Planificar, coordinar y supervisar el trabajo a realizar por los equipos de trabajo a su cargo en función de la mejora de procesos institucionales, desarrollo organizacional, actualización de documentos oficiales, formularios, definición y medición de indicadores y la conducción del Sistema de Gestión de Calidad en el Instituto, a fin de contribuir a la eficiencia y modernización organizacional.

3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Ingeniería Industrial, Licenciatura en Administración de Empresas, Ciencias de la Computación o carreras afines.
- Experiencia Previa: Cinco años, en puestos administrativos o de jefatura preferentemente en áreas relacionadas al diseño, análisis y mejora de procesos.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
 - Capacidad de Análisis
 - Capacidad de Decisión
 - Capacidad de Organización
 - Capacidad de Síntesis
 - Habilidad de Redacción
 - Habilidad de Supervisión
 - Creatividad
 - Habilidad para adaptarse a los cambios
 - Responsabilidad
 - Dinamismo
 - Iniciativa
 - Estabilidad emocional
 - Sociabilidad
 - Cortesía
 - Empatía
 - Ética
 - Honradez

4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Planificar, coordinar y dirigir las acciones encaminadas al diseño, implantación, desarrollo, fortalecimiento y mejora continua de los procesos institucionales, con la finalidad de establecer y regular las formas de trabajo, para hacerlos más eficientes y que respondan a las necesidades específicas de los usuarios en función de los objetivos organizacionales.
- Recibir, analizar y asignar las solicitudes de estudios técnicos, diseño, implantaciones y evaluaciones de procesos, con el fin de contribuir oportunamente a su mejoramiento.
- Dirigir las acciones de identificación de las necesidades de mejora en el funcionamiento de los procesos institucionales, a través de investigaciones de campo y análisis de datos o



situaciones específicas; a fin de presentar propuestas orientadas a la eficiencia y a lograr la satisfacción de los usuarios en el otorgamiento de los servicios de salud y prestaciones económicas.

- Dirigir, en coordinación con los usuarios, la adecuada planificación y desarrollo de estudios técnicos orientados a mejorar los sistemas administrativos del Instituto, en lo que a procesos se refiere, con la finalidad de proponer innovaciones que satisfagan las necesidades específicas de los mismos.
- Impulsar acciones tendientes a la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad en el Instituto, con el propósito de contribuir al funcionamiento eficaz de la Institución.
- Supervisar y controlar sistemáticamente el funcionamiento de procesos y procedimientos críticos para el usuario y realizar propuestas de mejora de forma oportuna.
- Dirigir y supervisar el adecuado establecimiento de indicadores, con el propósito de contar con un sistema de control que facilite información, permanente e integral sobre el desempeño de los procesos; y que contribuya a evaluar la gestión y tomar las medidas pertinentes.
- Promover la actualización de los Manuales de Normas, Procedimientos y de Organización; así como otras herramientas administrativas de utilidad para el ISSS, respetando el marco legal vigente, a fin de contar con instrumentos que sean referentes, respalden y regulen la actuación de las áreas.
- Gestionar ante el Consejo Directivo, modificaciones a los Organigramas de la Institución, con el propósito de documentar y dar a conocer a las diferentes dependencias, los cambios efectuados en la estructura organizativa.
- Diseñar y/o rediseñar formularios institucionales para trámites y recolección de datos, con el objetivo que sean funcionales según las necesidades particulares de los usuarios.
- Asesorar técnica y administrativa a las diferentes dependencias del ISSS que lo soliciten, a fin de orientar a los mismos en relación a documentos normativos y a la mejora de los procesos institucionales.
- Participar en comisiones de trabajo intra e inter Institucionales, para la formulación y ejecución de proyectos de desarrollo y modernización Institucional, a fin de velar porque se logren los objetivos organizacionales.
- Monitorear y supervisar el trabajo efectuado por las jefaturas de Sección, con el propósito de que se cumplan las tareas asignadas y se atienda de forma oportuna, los requerimientos recibidos.

Funciones comunes aplicables al puesto

- Conformar o formar parte de Comisiones o Comités Técnicos internos o externos, para orientar, asesorar, definir, decidir e instruir sobre criterios de carácter estratégico y/o técnico relacionados al área de competencia, para la toma de decisiones o el debido ejercicio de las funciones.
- Velar por la actualización del Manual de Organización y otros documentos de uso normativo, con el fin de que sirva de instrumento para el desarrollo de las actividades del área.



- 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.
- Comunicar con efectividad los proyectos, objetivos y resultados de sus acciones de manera formal e informalmente, con el fin de mantener informado a sus jefaturas.
- Desarrollar y aplicar sistemas de control interno, para la adecuada administración del trabajo del área que permitan generar estadísticas sobre los resultados logrados.
- Mantener informado al personal que dirige sobre los nuevos lineamientos, procedimientos o reglamentos implementados para conocer, aplicar y hacer cumplir los procesos, normas y políticas laborales del ISSS.
- Realizar reuniones periódicas para definir, coordinar y dar seguimiento a los planes de acción encaminados a contribuir con los objetivos del área.
- Planificar y coordinar los proyectos asignados o definidos para el área, participando en aquellos relacionados a la innovación y automatización, para verificar su ejecución y alcances obtenidos.
- Solicitar el abastecimiento oportuno y verificar el funcionamiento adecuado de los instrumentos, herramientas de trabajo, así como establecer medidas para salvaguardar los recursos materiales y equipo asignado.
- Evaluar el desempeño del personal a su cargo, a fin de incentivar la eficiencia y la mejora continua en los empleados.
- Apoyar en lo técnico u operativo, ante contingentes como ausencia de personal u otros, con el fin de no afectar el desarrollo de las actividades del área.
- Apoyar el adiestramiento de personal nuevo y velar porque se cumpla el plan de inducción.
- Revisar y autorizar documentación relacionada al área, así como informes, notas, reportes, controles administrativos y otros, para su respectivo trámite.
- Velar por la armonía laboral en el área, a fin de procurar la unidad del personal.
- Realizar otras actividades asignadas 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 Decisión

- Prudente en la toma de decisiones y riesgos.
- Toma decisiones acertadas y oportunas.

Comunicación

- Expresa clara y oportunamente mensajes verbales o escritos.
- Practica la escucha activa.
- Transmite clara, precisa y oportunamente la información.

Dirección de Personas

- Equitativo en la distribución del trabajo y en la autoridad que ejerce.
- Reconoce el trabajo individual y grupal.

Flexibilidad

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

Gestión de Relaciones

- Muestra una actitud armonizadora y conciliadora ante situaciones conflictivas.
- Propicia el dialogo, empatía, solidaridad, cooperación, la unidad y el respeto.
- Propicia entre el personal un entorno para el desarrollo de su potencial.
- Se integra a diversos equipos de trabajo.
- Vela por mantener un ambiente cordial y armonioso.

Integridad

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

Orientación al Logro

- Enfocado a objetivos y metas.
- Estimula la mejora continua y la eficiencia.

Orientación al Servicio

- Amable y respetuoso con todas las personas.
- Diligente con los usuarios.
- Integra necesidades de usuarios al trabajo del área.

Proactividad

- Motiva a la innovación y proactividad del personal.
- Previsor ante las necesidades.

Resolución de Problemas

- Afronta conflictos que afectan el clima laboral.
- Creativo en la resolución oportuna de problemas.

Responsabilidad

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