



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Jefe de Sección Fortalecimiento y Mejora Continua	Clase: 23	Categoría: Jefatura
Dependencia jerárquica: Unidad de Desarrollo Institucional		
Puesto al que se reporta: Jefe de Departamento Gestión de Calidad Institucional		
Puestos que supervisa: Analista de Desarrollo Institucional, Secretaria		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Planificar, organizar y controlar el trabajo a realizar del área, a través de la selección, diseño y validación de instrumentos de investigación que faciliten el trabajo a efectuar; asimismo, indagar nuevos métodos y herramientas de análisis, a fin de contar con elementos de estudio que contribuyan a la mejora continua, modernización y fortalecimiento de los procesos institucionales.

3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Ingeniería Industrial, Licenciatura en Administración de Empresas, Ciencias de la Computación o carreras afines.
- Experiencia Previa: Cuatro años, en puestos administrativos o de jefatura, preferentemente en áreas relacionadas al diseño y desarrollo 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

- Coordinar la elaboración de diagnósticos, análisis, diseño y/o rediseño de procesos institucionales, que contribuyan a su desarrollo y modernización, con el objetivo de brindar mejores servicios a los usuarios.
- Asesorar al equipo técnico, sobre la atención de los requerimientos de los usuarios, a fin de proporcionar servicios de calidad y satisfacer adecuadamente las necesidades de los mismos.



- Impulsar y desarrollar acciones orientadas a la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad, así como, a la creación y actualización de indicadores de gestión y rendimiento de los procesos institucionales.
- Establecer 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.
- Dar lineamientos al personal técnico, para el desarrollo de las investigaciones y evaluaciones de los procesos institucionales, con el fin de trabajar coordinadamente y de acuerdo a las normas establecidas.
- Participar en comisiones de trabajo, para el planteamiento y posterior ejecución de proyectos de desarrollo institucional.
- Coordinar, dirigir y apoyar en la indagación de nuevos métodos y herramientas de investigación y análisis que faciliten la identificación de aspectos a mejorar en los procesos y el planteamiento e implantación de las innovaciones, así como la reorganización o modernización de las formas de trabajo.
- Evaluar y aprobar las propuestas de mejoras derivadas del análisis de los procesos, verificando su aplicabilidad institucional, previa presentación a los interesados, a fin de generar eficiencia en el funcionamiento de las áreas.
- Asesorar y/o coordinar la adecuada orientación y/o acompañamiento técnico, en la implantación de innovaciones y desarrollos de procesos, nuevos o mejorados, a fin de contribuir en el adecuado establecimiento de los mismos.
- Diseñar mecanismos para el control de sistemas, métodos, procesos y procedimientos del Instituto, a fin de contar con parámetros que permitan medir su efectividad o necesidades de mejora.
- Participar en comisiones de trabajo para solucionar problemas específicos, que se presentan durante el proceso de supervisión, innovación y mejoramiento de los procesos.
- Aprobar y dar seguimiento a los programas de trabajo y sus respectivas reprogramaciones, con el fin de efectuar dicho control oportunamente.

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.