



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Jefe de Trabajo Social IV	Clase: 23	Categoría: Jefatura
Dependencia jerárquica: Hospitales Metropolitanos		
Puesto al que se reporta: Gerente de Servicios de Apoyo a Procesos de Salud, Coordinador Institucional de Servicios de Salud		
Puestos que supervisa: Trabajador Social, Secretaria		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades técnicas y administrativas, relativas al asesoramiento, educación, ejecución de trámites, etc., correspondientes al Servicio que contribuyan a la atención efectiva y a la prevención o mejoramiento de la salud de los pacientes; asimismo, gestionar apoyo técnico u operativo a las áreas con las que se relaciona y velando por el cumplimiento de las normas establecidas; a fin de facilitar el acceso y obtención de servicios de salud.

3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación académica: Licenciatura en Trabajo Social.
- Autorización para desempeñar el puesto: Carnet de Junta de Vigilancia.
- Experiencia Previa: Tres años, en el ejercicio de su profesión.
- 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 supervisar las tareas realizadas por el personal, velando porque la atención que se proporcione al usuario sea la adecuada.
- Verificar que el asesoramiento provisto sobre los trámites de prestaciones requeridos por los usuarios, sea otorgado de forma correcta y comprensible, a fin de facilitar la obtención de los mismos.
- Supervisar la ejecución de los trámites administrativos internos y externos realizados a los pacientes, para canalizar la atención de una forma oportuna y acertada.



- Coordinar semanalmente las actividades recreativas y educativas que son dirigidas al usuario y que son realizadas por el personal de trabajo social, con el fin de dar cumplimiento a lo planificado.
- Atender oportunamente los inconvenientes que presenten pacientes referidos por la Dirección del hospital y otras dependencias del mismo, efectuando las investigaciones y trámites correspondientes para solucionarlas.
- Atender personal o telefónicamente a asegurados, beneficiarios y patronos o familiares de pacientes que solicitan orientación o atención referente a las prestaciones que el Instituto proporciona, con el objetivo de brindar asesoría para la realización de los mismos.
- Solicitar telefónicamente o por escrito a los Hospitales Nacionales del Ministerio de Salud los resúmenes clínicos de pacientes que han sido atendidos en éstos y que son requeridos por médicos del Instituto, como complemento para realizar el tratamiento clínico de los mismos.
- Elaborar informes estadísticos mensuales y resumen de productividad mensual, a fin de que sirvan de insumos al jefe inmediato.
- Elaborar informes que requiera la Dirección del centro de atención, acerca de los casos atendidos en el Servicio, a fin de que sirvan de insumo para la toma de decisiones.
- Autorizar salidas del personal para la realización de visitas domiciliarias u otros trámites cuando el caso lo amerite, a fin de apoyar la investigación y seguimiento a los requerimientos.

Funciones comunes aplicables al puesto:

- 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.
- Conformar o formar parte de comisiones o comités técnicos internos o externos, para orientar, asesorar, definir, decidir e instruir sobre criterios de carácter estratégico o técnico relacionados al área de competencia, para la toma de decisiones o el debido ejercicio de las funciones.
- 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.



- 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
- 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.

6. OTROS ASPECTOS

- Aplica en Hospitales: Materno Infantil 1° de Mayo, General, Médico Quirúrgico y Oncológico.