



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Jefe de División de Servicios de Apoyo	Clase: 25	Categoría: Jefatura
Dependencia jerárquica: Subdirección Administrativa		
Puesto al que se reporta: Subdirector Administrativo		
Puestos que supervisa: Jefe de Departamento Operación Institucional, Jefe de Departamento Administración de Servicios Generales, Jefe de Departamento Soporte Técnico a Mobiliarios y Equipos, Colaborador Técnico de Servicios de Apoyo, Colaborador de Servicios de Apoyo, Secretaria, Motorista.		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Planificar, coordinar y dirigir estratégicamente las áreas que integran la División, a través de la implementación de acciones que permitan el funcionamiento adecuado de los servicios de transporte, lavandería, alimentación y dietas, digitalización e impresión de documentos, servicios de limpieza, mantenimiento preventivo y correctivo de mobiliario y equipos, velando por el cumplimiento de la normativa vigente, a fin de facilitar servicios de apoyo y mantenimiento eficaces y oportunos a las dependencias a nivel institucional.

3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Mecánica, Electromecánica, Industrial, Administración de Empresas o carreras afines.
- Experiencia Previa: Cinco años en puestos de coordinación o jefatura, preferentemente en el área de mantenimiento.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
 - Capacidad de análisis
 - Capacidad de decisión
 - Capacidad de síntesis
 - Habilidad de redacción
 - Creatividad
 - Habilidad para adaptarse a los cambios
 - Responsabilidad
 - Iniciativa
 - Estabilidad emocional
 - Sociabilidad
 - Cortesía
 - Empatía
 - Ética
 - Honradez

4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Definir, planear y dirigir las estrategias a implementar para lograr la eficiente gestión en la provisión de servicios de apoyo y mantenimiento, a través del establecimiento de planes y/o programas, supervisando la adecuada coordinación e interrelación de las áreas, que contribuyan al funcionamiento adecuado de las dependencias solicitantes y el cumplimiento de los procesos y objetivos establecidos.



- Dirigir y supervisar la adecuada administración de los servicios de alimentación y limpieza de ropa, a fin de contribuir de forma oportuna con la provisión de medios e insumos necesarios, para el desarrollo eficiente de las actividades de apoyo en la prestación de servicios administrativos y de salud a los usuarios.
- Supervisar la coordinación y dirección de las actividades de mantenimiento, a fin de que se desarrollen efectivamente, de acuerdo a los planes preventivos y correctivos, contando con el abastecimiento oportuno de materiales, repuestos y herramientas, para atender integralmente las necesidades de mantenimiento del mobiliario y equipos en las diferentes dependencias a nivel nacional.
- Dirigir las actividades relacionadas al servicio de transporte y proceso de digitalización e impresión de documentos, verificando la efectiva ejecución de los mismos.
- Dirigir y controlar la efectiva ejecución de los procesos relacionados con los servicios de limpieza y mensajería de las Oficinas Administrativas, a fin de cumplir los planes de acción encaminados a contribuir con los objetivos Institucionales.
- Supervisar las gestiones realizadas para la adquisición de alimentos, insumos, equipos, materiales, combustible, herramientas y repuestos, así como la contratación de servicios de mantenimiento externo u otros, a fin de verificar que contengan todos los elementos necesarios para atender oportunamente la demanda de servicios generales, apoyo y mantenimiento.
- Controlar la administración del suministro de combustible (diesel y gasolina) a las dependencias del Instituto, a fin de verificar la recepción y distribución adecuada de los mismos.

Funciones comunes aplicables al puesto

- 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.
- 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.
- 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 y/o Administración Superior.

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

El ocupante de este puesto está obligado a rendir declaración jurada de patrimonio.