



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Jefe de Departamento Evaluación de la Provisión de los Servicios de Salud	Clase: 24	Categoría: Jefatura
Dependencia jerárquica: División Evaluación y Monitoreo de los Servicios de Salud		
Puesto al que se reporta: Jefe de División Evaluación y Monitoreo de los Servicios de Salud		
Puestos que supervisa: Colaborador Técnico de Salud, Secretaria		

### 2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Planificar, coordinar y supervisar la evaluación de la gestión relacionada a la provisión de servicios de salud, asimismo promover planes de acción y mejora enfocados en los procesos y el fortalecimiento del soporte jurídico en la atención integral de los pacientes para el mejoramiento del trato humano de los trabajadores de salud a los usuarios, vigilando e implementando acciones administrativas que conlleven a una gestión de calidad local eficiente para mejorar la atención al paciente.

### 3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Especialidad médica.
- Experiencia Previa: Cinco años en el ejercicio de su profesión, en puestos administrativos o de jefatura, preferentemente en áreas relacionadas a la conducción de programas de salud.
- 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 y organizar la evaluación de la gestión de la provisión de los servicios de salud en los centros de atención, verificando la aplicación de la normativa y regulaciones técnicas y administrativas vigentes y requisitos de calidad provistos a los derechohabientes.
- Proporcionar apoyo técnico a todos los centros de atención a nivel nacional, para que fortalezcan el cumplimiento de políticas, normas, protocolos y guías de manejo establecidos, necesarios para la provisión adecuada de los servicios de salud.



- Diseñar e implementar instrumentos de evaluación de la provisión de servicios de salud a fin de determinar el cumplimiento de ésta en los diferentes centros de atención.
- Apoyar en la resolución de problemas técnico-administrativas y desviaciones identificadas en cuanto a la provisión de los servicios de salud en los centros de atención, para mejorar los cuidados de los derechohabientes y que se realicen con la calidad y seguridad requerida.
- Revisar y realizar las recomendaciones pertinentes derivadas de los casos investigados de riesgo clínico y administrativo, con el objetivo de emitir dictámenes en beneficio de la atención a los usuarios.
- Brindar apoyo técnico a dirección local de los centros en proyectos de mejora en la provisión de los servicios de salud.
- Asesorar a los centros de atención sobre medidas a tomar para fortalecer la ejecución de proceso orientados a mejores servicios de calidad.

**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

## **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.