



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Jefe de Servicios Generales III	Clase: 22	Categoría: Jefatura
Dependencia jerárquica: Hospitales Policlínicos y Regionales		
Puesto al que se reporta: Administrador		
Puestos que supervisa: Colaborador Administrativo, Secretaria, Conserje, Telefonista, Auxiliar de Servicio, Agente de Seguridad Institucional, Jardinero, Motorista, Camillero		

### 2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Organizar, dirigir y controlar la efectiva coordinación o ejecución de los procedimientos propios del área, en lo referente a limpieza y ornato, telefonía, conserjería, transporte, ropería, etc., a través del seguimiento a la coordinación o ejecución de las actividades, cumpliendo con la normativa que lo regula, a fin de disponer de instalaciones físicas y condiciones que faciliten el adecuado funcionamiento del centro de atención.

### 3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación académica: Licenciatura en Administración de Empresas o Ingeniería Industrial Civil, Eléctrica, Mecánica o carreras afines.
- Experiencia Previa: Tres años en puestos administrativos, operativos o de supervisión de personal.
- 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, dirigir y controlar las actividades desarrolladas por el personal bajo su cargo, a través de la programación, asignación, distribución y definición de las funciones, con el fin de cumplir con la normativa institucional y alcanzar las metas establecidas.
- Supervisar la coordinación efectiva del área de transporte, a fin de apoyar o verificar la disponibilidad y funcionamiento de los vehículos asignados.
- Controlar el manejo adecuado de ropa hospitalaria, verificando la coordinación de las actividades de recolección, trámite de lavado, almacenaje y distribución de indumentarias, con el objetivo de contar con la cantidad necesaria para la operatividad del centro de atención.



- Verificar la coordinación y supervisión de las actividades de conserjería, relacionadas a la limpieza, ornato, telefonía u otros servicios generales, con el propósito de asegurar la realización oportuna de la higiene, asepsia y orden de las áreas, así como la atención efectiva de llamadas telefónicas.
- Verificar el adecuado manejo de los desechos sólidos o contaminados, a fin de acatar las normas y procedimientos establecidos.
- Coordinar y verificar la distribución, disposición física y control del mobiliario y equipo de oficina u hospitalario, a fin de llevar la identificación y registro detallado de los mismos, con propósitos contables.
- Supervisar el otorgamiento oportuno de cadáveres en el servicio de morgue, a fin de agilizar los trámites correspondientes y verificar la atención empática a los familiares del paciente fallecido.
- Programar, asignar, elaborar horarios, funciones y espacios correspondientes al personal del área, a fin de dar cobertura a todas las áreas físicas o servicios del centro de atención.
- Gestionar otros servicios de apoyo, con el fin de mantener en condiciones óptimas las herramientas o equipo necesario, para el funcionamiento del área.
- Elaborar planes de turno de trabajo, a fin de cubrir cada horario de atención con la cantidad de recursos necesarios.
- Controlar y supervisar las actividades realizadas por empresas que proporcionan servicios subcontratados, con la finalidad de comprobar que éstas se ajusten y cumplan las condiciones estipuladas en los contratos.
- Velar por el buen uso de los materiales, mobiliario e insumos que el Servicio posee, a fin de verificar la adecuada utilización de los mismos, con el objetivo de optimizar los recursos.
- Gestionar la disponibilidad de recursos humanos, equipo e insumos, para el eficiente desarrollo de las tareas, con el propósito de cumplir con las metas del plan de trabajo y brindar servicios oportunos al derechohabiente.

**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 los siguiente Centros de Atención: Hospitales Policlínicos Zacamil, Arce, Planes de Renderos, Roma, Amatepec y Hospitales Regionales.