



I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto: **Subdirección de Atención al Usuario**

Código: **CFNA156468**

Ubicación dentro de la Entidad:

- 1.- Dirección General del Centro Regional de Alta Especialidad.
- 2.- Dirección General del Hospital de Especialidades Pediátricas.
- 3.- Dirección de Operaciones.

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

OBJETIVO

Coordinar atención social especializada con oportunidad, alto sentido humano, de calidad y calidez mediante procesos metodológicos, técnicos y administrativos; para satisfacer las necesidades de la población socialmente desprotegida y propiciar una cultura de educación para la salud, permitiéndoles mejorar su calidad de vida.

FUNCIONES

- 1.- Coordinar las actividades relacionadas con el ingreso de los pacientes al hospital y la entrega de información a sus familiares, mediante la verificación de informes mensuales de Trabajo Social conforme al Manual de Servicios establecido al Hospital de Especialidades Pediátricas.
- 2.- Coordinar el traslado de pacientes que requieren de intervenciones médicas, clínicas y quirúrgicas hacia las áreas correspondientes dentro del hospital, con el fin de evitar demoras y tiempos innecesarios de espera a los pacientes y sus familias.
- 3.- Coordinar y vigilar el cumplimiento del procedimiento de valoración socioeconómica para que éste sea realizado en apego a las disposiciones aplicables vigentes a fin de asignar el nivel socioeconómico de los usuarios.
- 4.- Planear el desarrollo del personal de la subdirección a través de programas de actualización en aspectos técnicos y administrativos, relativos a la atención de los usuarios de la unidad hospitalaria, con la finalidad de brindar una atención de calidad al usuario.
- 5.- Participar en la integración del Programa Anual de Trabajo de la Dirección, en relación al cumplimiento de las metas programadas y la evaluación de las mismas, que permitan la reorientación de las actividades.
- 6.- Vigilar que cada área bajo su responsabilidad cuente con el personal necesario y con la capacidad, profesional y técnica, idónea; para contribuir con el modelo de calidad del hospital.
- 7.- Coordinar las actividades de cuotas de medicamentos e insumos con la Subdirección de Atención Hospitalaria a fin de contar con información veraz y oportuna para el tratamiento médico.
- 8.- Vigilar que cada área o servicio, bajo su responsabilidad, cuente con sus manuales correspondientes actualizados y demás documentos con disposiciones legales, normativas y reglamentarias aplicables, con la finalidad de poder evaluarlos sobre los procedimientos que cuentan en cada uno de ellos.



9.- Controlar periódicamente los recursos materiales tecnológicos y pedagógicos que se utilizan para las actividades que realiza el personal, con el fin de evitar el dispendio de los recursos asignados.

10.- Emitir a la Dirección de Operaciones, los resultados de sus programas y servicios de la Subdirección, con la periodicidad establecida mensualmente, para justificar la entrega de resultados.

11.- Coordinar y evaluar la efectividad del sistema de referencia para dar seguimiento, en coordinación con la Red hospitalaria, para brindar atención resolutiva e integral de las patologías incluidas en la cartera de servicios y en base a las disposiciones establecidas.

12.- Participar en los procesos de Admisión y Gestión de Pacientes, para contribuir en la efectividad de los procesos de atención de calidad al paciente y evitar retrasos en los mismos, tanto hospitalarios como quirúrgicos.

13.- Participar en las encuestas de satisfacción para dar seguimiento a la respuesta brindada por el hospital a las expectativas y necesidades de atención a la salud de los pacientes con el fin de evaluar la calidad del servicio otorgado.

14.- Programar las actividades del personal de trabajo social en el hospital promoviendo el desarrollo de programas de capacitación y actualización continua para mejorar de manera permanente la atención al paciente y su familia.

15.- Supervisar los informes de alta de pacientes en los diferentes servicios, con el fin de proporcionar la información correspondiente para el llenado del Sistema de Información en el área de admisión para la detección de errores.

16.- Supervisar y autorizar que el personal, bajo su cargo, cumpla eficientemente con los horarios de trabajo, funciones, actividades, perfiles de puesto, permanencia, permisos, licencias médicas, inasistencias, vacaciones; a fin de cumplir con la normatividad aplicable vigente.

(Estas funciones son facultativas mas no exclusivas)

PRINCIPALES CONTACTOS DEL PUESTO

CONTACTO	MOTIVO
Directivos	Atención Hospitalaria y seguimiento a programas de trabajo
Jefes de Servicios	Gestión de referencias
Áreas Médicas	Manejo de plataformas de referencia
Patronato	Gestiones para la realización de los objetivos de la institución



III. PERFIL GENERAL DEL PUESTO

FORMACIÓN ACADÉMICA

Secundaria _____ Bachillerato _____ Profesional Maestría _____ Postgrado _____

Especialidad _____ Titulado: Si No _____

Área de estudio deseable:

Ciencias Sociales y Administrativas: Trabajo Social – Humanidades – Psicología -
Administración.

IDIOMAS

¿Se requiere algún idioma extranjero para desempeñar el puesto?

Si _____ No

¿En que nivel?

Básico _ _ Técnico _ _ Intermedio _ _ Avanzado _ _

PRÁCTICA LABORAL

Experiencia Previa: Si No _____

Tiempo: 1 año _____ 2 años _____ 3 años 4 años _____ 5 años _____

ÁREAS DE EXPERIENCIA
Salud Pública
Problemas Sociales
Comunicaciones Sociales

CONDICIONES DE TRABAJO

Horario de trabajo: Acorde a la necesidad

Disponibilidad para viajar: Si No _____ Frecuencia: Variable



IV. COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL PUESTO

Valor y su equivalencia de acuerdo a necesidades del puesto:

1=Mínimo dominio 2= Buen dominio 3=Muy buen dominio 4=Total dominio de la competencia

INTERPERSONALES

ES REQUERIDA LA COMPETENCIA	COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO
X	Empatía	4
X	Construye relaciones	4
X	Trabajo en equipo	4
X	Manejo de conflictos	4
X	Liderazgo	4

COMUNICACIÓN

ES REQUERIDA LA COMPETENCIA	COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO
X	Facilitación	4
X	Escuchar	4
X	Negociación	4
X	Persuasión	4
X	Presentación	4
X	Expresión verbal (Brindar instrucciones, información, etc.)	4
X	Expresión escrita	4

ADMINISTRATIVAS

ES REQUERIDA LA COMPETENCIA	COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO
X	Planeación y organización	4
X	Administración de tiempos	4
X	Manejo de personal	4
X	Toma de decisión	4
X	Delegación	4
X	Análisis de problemas	4
X	Control administrativo	4
X	Establecimiento de objetivos	4
X	Juicio	4
X	Apego a normas	4
X	Creatividad / Innovación	4



CRAE-HEP-PPT-DO-SAU

Explique las **COMPETENCIAS TÉCNICAS** que se requieren para el desempeño del puesto:

COMPETENCIA TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
Planeación, organización y control	Seguimiento a protocolos de atención médica
Manejo del paquete Office	Evaluación, generación y revisión de información electrónica y física

Otras **COMPETENCIAS** requeridas para el desempeño del puesto:

Visión estratégica, orientación a resultados

PERFIL ÉTICO del Servidor Público:

Persona con valores morales como la responsabilidad y honestidad, así mismo actitudes como la discreción y disciplina

V. SEGURIDAD E HIGIENE

RIESGOS EN EL PUESTO DE TRABAJO

- ¿En este puesto laboral se ven involucrados directamente pacientes?

Si _____ No X

Situaciones de riesgo en espacio laboral
Riesgos de tipos psicosociales y/o ergonómicos
Capacitación en actos seguros
Lavado correcto de manos
Protección Civil
Ubicación de espacio físico del puesto de trabajo
Primer Piso (Área de Gobierno)

- Nivel de riesgo de trabajo:

Sin riesgo _____ Bajo _____ Medio X Alto _____



PERFIL DE PUESTO DE TRABAJO



CRAE-HEP-PPT-DO-SAU

PROMOCIÓN DE LA SALUD

Medidas de seguridad necesarias en el puesto
Ninguno

Equipo de protección personal
Uso de gafete y Uniforme institucional.

CONTROL DE CAMBIOS			
REVISIÓN	MOTIVO DE CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
01	Elaboración	Enero 2020	Lic. Daniela del Carmen Cunjamá Ruiz

CONTROL DE EMISIÓN		
	ELABORÓ	AUTORIZÓ
Nombre	Lic. Daniela del Carmen Cunjamá Ruiz	Dra. Concepción Domínguez González
Cargo-Puesto	Encargada de la Dirección de Administración y Finanzas Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas	Directora General Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas
Firma		
Fecha	Enero 2020	Enero 2020
Vigencia a partir de:	Febrero 2020	