

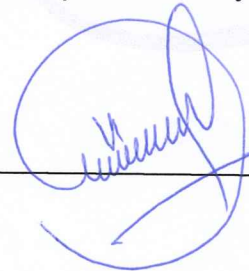
MANUAL DE NORMAS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL

Autorizado por:
Rodrigo Javier Lara López
Representante Legal



F. _____

Elaborado por:
Lic. Mirna Leonor Pérez Santos
Gerente de Operaciones y RRHH



F. _____



Centro de Epilepsia
y Neurocirugía Funcional
Asociación Humana ONG

Guatemala, Agosto 2024

ÍNDICE

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL.....	2
II. QUIÉNES SOMOS.....	3
III. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	4
MISIÓN.....	4
VISIÓN	4
VALORES	4
IV. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIGRAMA)	6
V. INTRODUCCION	7
VI. OBJETIVOS	8
OBJETIVO GENERAL.....	8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
VII. LISTADO DE PUESTOS DE TRABAJO	9
PARTE I PERSONAL MÉDICO - PROFESIONAL.....	10
PARTE II PERSONAL TÉCNICO ADMINISTRATIVO	31
PARTE III PERSONAL ADMINISTRATIVO CONTABLE	49

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL

Nombre de la Institución: Asociación Humana ONG

Dirección: 7ª. Calle A 1-62 Zona 10

NIT: 7250970-8

PBX: (502) 2238-8400

WhatsApp: (502) 4068-5738

Página Web: www.humanagt.org



II. QUIÉNES SOMOS

Asociación Humana es una institución formada por profesionales en Neurociencias y personas altruistas que trabajan en beneficio de los pacientes que padecen Epilepsia, Enfermedad de Parkinson y otras condiciones neurológicas en Guatemala. Cuenta con servicios de consulta externa, estudios de diagnóstico especializados para tratamiento quirúrgico, emergencias, talleres de psicoeducación tanto para pacientes adultos como pediátricos, único en su género en el país.

La institución ha sido pionera en Guatemala en aplicar los más sofisticados avances en neurociencias, con profesionales que continúan preparándose y actualizándose con el propósito de ofrecer otras opciones tecnológicas para alcanzar la máxima eficiencia, para mejorar la calidad de vida de los pacientes y su entorno.

En el año 2006 se realizó la primera cirugía de Epilepsia con resultados exitosos, bajo esta experiencia y con la finalidad de que cada paciente sea atendido de manera integral, para lograr un control efectivo en la Epilepsia, se llevan a cabo jornadas de cirugías de Enfermedad de Parkinson con el propósito de beneficiar a la población guatemalteca.

En septiembre del 2011 se firma el convenio con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) en cumplimiento con la Organización Panamericana de la Salud (OPS) convirtiéndose en el único centro de referencia a nivel nacional y en Centroamérica con más de 155 pacientes operados a la fecha.

III. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Brindar una atención y un servicio cualificado, integral y profesional a personas con Epilepsia, Enfermedad de Parkinson y otras enfermedades neurológicas, así como a sus familias y cuidadores primarios. Con el fin de mejorar la calidad de vida y promover la autonomía y permanencia de los pacientes en su entorno habitual; contribuyendo al desarrollo de las neurociencias en Guatemala.

VISIÓN

Liderar la transformación de pacientes con diagnóstico de Epilepsia, Enfermedad de Parkinson y otras enfermedades neurológicas, incorporando tecnologías de punta disponibles y el mejor equipo multidisciplinario con sentido humano. Crecer y ser reconocidos como el mejor centro referente a nivel nacional y en Centroamérica, por la excelencia de nuestra gestión e innovación al servicio de la población.

VALORES

Representan las aptitudes o cualidades individuales que definen nuestra forma de actuar, trabajar y hacer las cosas, así como la manera de entender a los pacientes y decidir las conductas a tomar en los diferentes ámbitos que se presenten. Cada uno de nuestros valores nos hacen diferentes y únicos, los detallamos a continuación:

1. RESPETO

Actuaremos con respeto, transparencia y honestidad en el trato con los pacientes, familiares, cuidadores primarios y hacia nuestros compañeros de trabajo. Promover el bienestar de las personas para lograr una armoniosa interacción social y lograr reciprocidad en este valor.

2. EXCELENCIA EN EL SERVICIO

Se trabajará en equipo para alcanzar las mejores prácticas, capacitación constante y apego a la tecnología para proveer servicio de excelencia para nuestros pacientes, entorno familiar y colaboradores. Mejorando continuamente todo lo que hacemos con un elevado contenido humano, donde predomine el respeto, el trato correcto y la sensibilidad humana.

3. HUMANIDAD

Compromiso de nuestro personal en general, quienes estarán enfocados en la atención de los pacientes y familia, donde predomine la profesionalidad, dedicación, valor supremo de humanidad y respeto hacia los pacientes y colaboradores.

4. INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

Sostenemos una conducta transparente, honesta y enfocada por la dignidad de todas las personas que interactuamos. El comportamiento ético de la Institución y la postura de no tolerancia a realizar actos impropios como corrupción, fraude, soborno, lavado de activos y financiación del terrorismo, hace que la estrategia de integridad y transparencia se ejecute en el momento preciso.

5. EMPATÍA

Es uno de los valores principales en la interacción personal-paciente, nos enfocamos en comprender lo que los pacientes y cuidadores primarios sienten, así como compartir su estado emocional; ayudándoles que su proceso sea más fácil y prevaleciendo un trato humano y cercano hacia las personas con las que interactuamos.

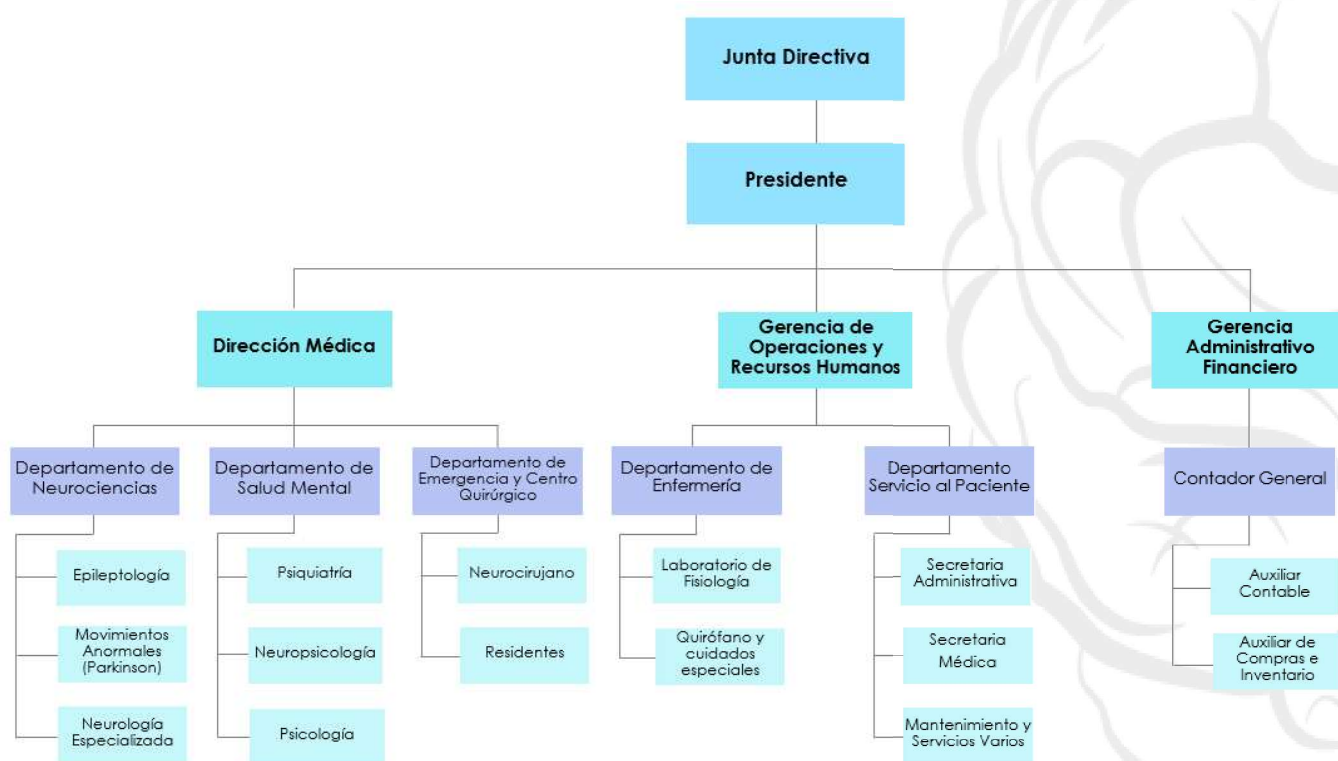
6. COMPROMISO

De brindar una atención óptima e integral con nuestros pacientes, familiares y colaboradores. Seguir formando y actualizando de manera continua a nuestros profesionales, de modo que imperen en sus conocimientos y con esto atender las últimas innovaciones en la rama de neurociencias, buscando la excelencia en cada uno de los servicios que ofrecemos, para mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes y entorno.

7. COMPAÑERISMO Y TRABAJO EN EQUIPO

Trabajamos con una visión, respetando y valorando nuestras diferencias, fortaleciendo las relaciones interpersonales y priorizando el éxito del equipo por encima del éxito individual, fomentando el compañerismo, incluyendo relaciones de confianza en la ejecución de las tareas asignadas para lograr los resultados que esperamos.

IV. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIGRAMA)



V. INTRODUCCION

El manual descriptor de puestos y funciones es un cuerpo sistemático que indica las funciones y actividades a ser cumplidas por los colaboradores y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea, conjunta o independientemente. Concretamente, es la versión detallada de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad, competencias, aptitudes y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura de Asociación Humana ONG.

El propósito fundamental del presente manual es el de instruir a los colaboradores que componen la Asociación de reciente ingreso o interno, para que conozcan a detalle el trabajo que debe de realizar y cómo se debe de hacer, para que tenga definidas sus funciones y responsabilidades y de esta manera es una herramienta para evaluar el desempeño de los colaboradores.

Adicionalmente este manual permitirá a futuro mejorar los aspectos complejos, especialmente en la contratación de nuevo personal, ya que permitirá tener un orden específico de las tareas y funciones de cada puesto de trabajo, lo cual ayudará a delimitar el perfil del candidato.

Conscientes de la necesidad de la gestión efectiva de la Asociación y en la búsqueda continua de la eficiencia y calidad en el cumplimiento del derecho de salud a la población, es indispensable actualizar este manual periódicamente, con el propósito de adaptarlo a los diferentes cambios que se realicen posteriormente como parte de la dinámica de administración de personal y los cambios organizacionales, que definan el requerimiento y las funciones que el personal debe de cumplir según la complejidad del cargo, de tal manera que cada departamento o unidad de la Asociación cuente con el personal calificado y con la combinación de competencias y aptitudes requeridas para cumplir con sus objetivos funciones y resultados.

El presente manual se realiza con base a la estructura organizacional de Humana, se divide en dos secciones: Primera parte, donde se detalla el personal Médico profesional, en la segunda parte se menciona al personal técnico, y en la tercera parte al personal administrativo-contable. Estableciendo las siguientes características: Identificación del cargo, líneas de autoridad, funciones específicas, perfil, competencias, aptitudes y responsabilidades, entre otras.

VI. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

El propósito principal es contar con una herramienta que describa cada una de las funciones, resultados y requerimientos de los puestos de trabajo existentes en la Asociación, optimizando los procesos administrativos y operacionales. Propiciar el desarrollo gradual de un sistema uniforme y equitativo de remuneración del personal, como también sentar bases racionales para el proceso de reclutamiento y selección del nuevo personal.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Definir la estructura orgánica formal y real de la institución, que establezca los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad, funciones específicas para cada puesto de trabajo, con el propósito que cada tarea asignada pueda ser desarrolladas con eficiencia y prontitud.
- ✓ Precisar las funciones y relaciones de cada unidad de trabajo para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de actividades y detectar omisiones de funciones.
- ✓ Permite que los colaboradores conozcan que se espera de ellos, como y cuando.
- ✓ Contar con un instrumento técnico-operativo que apoye durante el proceso de reclutamiento, selección, contratación y capacitación del personal de nuevo ingreso. Sirviendo de guía y orientación al personal de como se deben de realizar las tareas asignadas y por ende exigir su cumplimiento.
- ✓ Facilitar el sostenimiento de excelente nivel organizacional de la institución.

En términos generales, constituye una herramienta importante, para la gestión efectiva y exitosa del recurso humano y el logro de objetivos.

VII. LISTADO DE PUESTOS DE TRABAJO

No.	PUESTO
PARTE I	
1	Director Médico
2	Médico Neurocirujano
3	Médico Neurólogo Epileptólogo de Adultos
4	Médico Neurólogo Epileptólogo Pediátrico
5	Médico Neurólogo Especialista en Movimientos Anormales
6	Médico en Neurología Especializada
7	Médico Psiquiatra
8	Psicólogo
9	Neuropsicólogo
10	Médico Residente
PARTE II	
11	Gerente de Operaciones y Recursos Humanos
12	Auxiliar de Enfermería I
13	Auxiliar de Enfermería II
14	Auxiliar de Enfermería III
15	Secretaria Administrativa
16	Secretaria Médica
17	Encargado de Mantenimiento y Servicios Varios
18	Auxiliar de Mantenimiento y Servicios Varios
PARTE III	
19	Gerente Administrativo Financiero
20	Contador General
21	Auxiliar Contable
22	Auxiliar de Compras e Inventarios

PARTE I

PERSONAL MÉDICO - PROFESIONAL

1	Director Médico
2	Médico Neurocirujano
3	Médico Neurólogo Epileptólogo de Adultos
4	Médico Neurólogo Epileptólogo Pediátrico
5	Médico Neurólogo Especialista en Movimientos Anormales (Parkinson)
6	Médico en Neurología Especializada
7	Médico Psiquiátrico
8	Psicólogo
9	Neuropsicólogo
10	Médico Residente

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: DIRECTOR MÉDICO	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Junta Directiva
SUPERVISA:	Departamento de Neurociencias, Departamento de Salud Mental, Departamento de Emergencia y Centro Quirúrgico
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> Supervisar y verificar el desempeño de todos los especialistas de la institución y médicos residentes, dando mentoría al personal como necesario para mejorar su desempeño. Revisión, evaluación e interpretación de estudios de diagnóstico de los pacientes candidatos de cirugía de Epilepsia, Parkinson, movimientos anormales, tumores, entre otros. Atención especializada a través de consulta externa, emergencias, cirugías u hospitalización. Atender casos especiales referidos por el resto de especialistas para determinar proceso a seguir. Contribuir en el logro de objetivos y metas que se fijen en la institución. Solicitar estudios complementarios, así como interconsultas para los pacientes candidatos a cirugía. Dirigir los comités médicos multidisciplinarios semanales, con el resto de especialistas. Revisar los expedientes médicos de los especialistas periódicamente, dando retroalimentación a cada especialista. Participar activamente en la formación continua de especialistas y médicos residentes. Trabajar en coordinación con la Gerencia de Operaciones y Recursos Humanos y la Gerencia Administrativa Financiera para diseñar estrategias y planes para optimizar el servicio. Participar en la realización del presupuesto de la institución. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Título universitario de médico cirujano y haber obtenido un título de especialidad médica, preferentemente haber completado un postgrado o diplomado en el ámbito administrativo. Encontrarse registrado y activo en su colegio profesional.
EXPERIENCIA LABORAL	5 años de experiencia mínimo en el puesto de preferencia capacitación y/o actividades de actualización profesional afines a la profesión y/o puesto.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	

- Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet)
- Vocación de servicio.
- Empatía
- Proactividad, Honestidad y Ética.
- Habilidades destacadas de liderazgo y trabajo en equipo.
- Habilidad demostrada de ser flexible y adaptable en un ambiente cambiante del trabajo, manteniendo efectividad y eficiencia.
- Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo.
- Puntualidad.

V. APTITUDES

- Habilidad de relaciones interpersonales.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Capacidad de análisis.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: MÉDICO NEUROCIRUJANO	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Director Médico
SUPERVISA:	N/A
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar atención médica por medio de la consulta externa en la especialidad de Neurocirugía en consulta externa, emergencia, centro quirúrgico y hospitalización. 2. Evaluar y diagnosticar a los pacientes, prescribir tratamientos y supervisar su evolución. 3. Ejecutar procedimientos e intervenciones quirúrgicas de Neurocirugía electivas y de emergencia, asegurando un tratamiento eficiente y oportuno. 4. Realizar actividades de investigación. 5. Coordinación con el resto de equipo multidisciplinario que participan en las intervenciones quirúrgicas. 6. Realizar las notas medicas correspondientes por paciente post cirugía. 7. Reunirse con las familias de pacientes operados y mantenerlos informados sobre la evolución del paciente ingresado a cirugía. 8. Participar en comités multidisciplinarios semanales. 9. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Título universitario de médico cirujano, haber finalizado la subespecialidad de Neurocirujano. Encontrarse registrado y activo en su colegio profesional.
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 03 años, incluyendo el tiempo de formación en la especialidad.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet) • Vocación de servicio. • Empatía • Proactividad, Honestidad y Ética. • Manejo de técnicas no invasivas. • Habilidades destacadas de liderazgo y trabajo en equipo. • Capacidad de liderazgo orientado al logro de objetivos institucionales. • Actitud crítica y propositiva • Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo. • Capacidad para realizar tareas física y mentalmente exigentes y para trabajar bajo presión y estrés intensos 	
V. APTITUDES	

- Agilidad y precisión manual.
- Trabajo bajo presión.
- Excelentes habilidades para hacer diagnósticos.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Detallista y meticulado.
- Puntualidad.
- Resolutivo ante los problemas.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: MÉDICO NEUROLOGO EPILEPTOLO DE ADULTOS	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Director Médico
SUPERVISA:	N/A
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar atención médica por medio de consulta externa en la especialidad de Epilepsia y Neurología especializada en consulta externa, emergencia y hospitalización en pacientes adultos. 2. Evaluar y diagnosticar a los pacientes, prescribir tratamientos y supervisar su evolución. 3. Efectuar los registros de las atenciones brindadas a los pacientes en consulta externa y hospitalización. 4. Participar en la elaboración, actualización e implementación de guías de práctica clínica, procedimientos de atención a pacientes, consentimientos informados, entre otros en la atención del paciente. 5. Realizar actividades de investigación y estudios clínicos. 6. Presentación, discusión y participación de casos clínicos de Epilepsia ante el comité médico multidisciplinario de posibles casos quirúrgicos. 7. Realizar interconsultas con pacientes de emergencia u hospitalizados post quirúrgicos. 8. Asistir en actividades de capacitación, seminarios, congresos y otras actividades de mejora continua para actualizarse sobre tendencias y técnicas. 9. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Título universitario de médico cirujano, haber finalizado la especialidad de Neurología y subespecialidad de Epileptología de Adultos. Encontrarse registrado y activo en su colegio profesional.
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 03 años, incluyendo el tiempo de formación en la especialidad.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet) • Vocación de servicio. • Empatía • Proactividad, Honestidad y Ética. • Habilidades destacadas de liderazgo y trabajo en equipo. • Capacidad de liderazgo orientado al logro de objetivos institucionales. • Actitud crítica y propositiva • Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo. • Entre otras según se requiera. 	
V. APTITUDES	

- Trabajo bajo presión.
- Excelentes habilidades para hacer diagnósticos.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Detallista y meticuloso.
- Resolutivo ante los problemas.
- Puntualidad.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: MÉDICO NEUROLOGO EPILEPTOLO PEDIATRICO	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Director Médico
SUPERVISA:	N/A
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar atención médica por medio de la consulta externa en la especialidad de Epilepsia y Neurología especializada en consulta externa, emergencia y hospitalización en pacientes pediátricos. 2. Evaluar y diagnosticar a los pacientes, prescribir tratamientos y supervisar su evolución. 3. Efectuar los registros de las atenciones brindadas a los pacientes en consulta externa y hospitalización. 4. Participar en la elaboración, actualización e implementación de guías de práctica clínica, procedimientos de atención a pacientes, consentimientos informados, entre otros en la atención del paciente. 5. Realizar actividades de investigación y estudios clínicos. 6. Presentación, discusión y participación de casos clínicos de Epilepsia ante el comité médico multidisciplinario de posibles casos quirúrgicos. 7. Realizar interconsultas con pacientes de emergencia u hospitalizados post quirúrgicos. 8. Asistir en actividades de capacitación, seminarios, congresos y otras actividades de mejora continua para actualizarse sobre tendencias y técnicas. 9. Proporcionar apoyo y asesoramiento a las familias que se enfrentan con la enfermedad de Epilepsia. 10. Comunicarles planes de tratamiento e instrucciones de atención a los cuidadores primarios y familiares del paciente. 11. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Título universitario de médico cirujano, haber finalizado la especialidad de Neurología y subespecialidad de Epileptología Pediátrica. Encontrarse registrado y activo en su colegio profesional.
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 03 años, incluyendo el tiempo de formación en la especialidad.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet) • Vocación de servicio. • Empatía. • Proactividad, Honestidad y Ética. • Habilidades destacadas de liderazgo y trabajo en equipo. • Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo. • Flexibilidad y adaptabilidad. • Entre otras según se requiera. 	

V. APTITUDES

- Trabajo bajo presión.
- Ser paciente.
- Excelentes habilidades para hacer diagnósticos.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Detallista y meticulado.
- Puntualidad.
- Resolutivo ante los problemas.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: MÉDICO NEURÓLOGO ESPECIALISTA EN MOVIMIENTOS ANORMALES (PARKINSON)	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Director Médico
SUPERVISA:	N/A
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar atención médica por medio de la consulta externa en la especialidad de la enfermedad de Parkinson y trastornos de movimiento. 2. Evaluar y diagnosticar a los pacientes, prescribir tratamientos y supervisar su evolución. 3. Efectuar los registros de las atenciones brindadas a los pacientes en consulta externa y hospitalización. 4. Participar en la elaboración, actualización e implementación de guías de práctica clínica, procedimientos de atención a pacientes, consentimientos informados, entre otros en la atención del paciente. 5. Realizar actividades de investigación y estudios clínicos, para actualizarse en las diferentes técnicas de manejo y tratamiento. 6. Presentación, discusión y participación de casos clínicos de Parkinson y movimientos anormales ante el comité médico multidisciplinario de posibles casos quirúrgicos. 7. Realizar interconsultas con pacientes de emergencia u hospitalizados post quirúrgicos. 8. Evaluación transoperatoria de cirugía de Parkinson y movimientos anormales. 9. Asistir en actividades en capacitación, seminarios, congresos y otras actividades de mejora continua para actualizarse sobre tendencias y técnicas. 10. Proporcionar apoyo y asesoramiento a las familias que se enfrentan con la enfermedad de Parkinson y trastornos de movimiento. 11. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Título universitario de médico cirujano, haber finalizado la especialidad de Neurología y subespecialidad de Parkinson. Encontrarse registrado y activo en su colegio profesional.
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 03 años, incluyendo el tiempo de formación en la especialidad.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet) • Vocación de servicio. • Empatía. • Proactividad, honestidad y ética. • Habilidades destacadas de liderazgo y trabajo en equipo. • Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo. 	

- Flexibilidad y adaptabilidad.
- Entre otras según se requiera.

V. APTITUDES

- Trabajo bajo presión.
- Excelentes habilidades para identificar diagnósticos.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Detallista y meticulado.
- Puntualidad.
- Resolutivo ante los problemas.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: MÉDICO NEURÓLOGO ESPECIALIZADO	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Director Médico
SUPERVISA:	N/A
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar atención médica por medio de la consulta externa de pacientes con trastornos neurológicos que pueden ser atendidos en forma ambulatoria. 2. Evaluar y diagnosticar a los pacientes, prescribir tratamientos y supervisar su evolución. 3. Efectuar los registros de las atenciones brindadas a los pacientes en consulta externa y hospitalización. 4. Participar en la elaboración, actualización e implementación de guías de práctica clínica, procedimientos de atención a pacientes, consentimientos informados, entre otros en la atención del paciente. 5. Realizar actividades de investigación y estudios clínicos, para actualizarse en las diferentes técnicas de manejo y tratamiento. 6. Presentación, discusión y participación de casos clínicos de Epilepsia ante el comité médico multidisciplinario de posibles casos quirúrgicos. 7. Realizar interconsultas con pacientes de emergencia u hospitalizados post quirúrgicos. 8. Asistir en actividades en capacitación, seminarios, congresos y otras actividades de mejora continua para actualizarse sobre tendencias y técnicas. 9. Comunicarles planes de tratamiento e instrucciones de atención a los cuidadores primarios y familiares del paciente. 10. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Título universitario de médico cirujano, haber finalizado la subespecialidad de Neurología. Encontrarse registrado y activo en su colegio profesional.
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 03 años, incluyendo el tiempo de formación en la especialidad.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet) • Vocación de servicio. • Empatía. • Proactividad, Honestidad y Ética. • Habilidades destacadas de liderazgo y trabajo en equipo. • Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo. • Flexibilidad y adaptabilidad. • Entre otras según se requiera. 	
V. APTITUDES	

- Trabajo bajo presión.
- Excelentes habilidades para hacer diagnósticos.
- Puntualidad.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Detallista y meticulado.
- Resolutivo ante los problemas.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: MÉDICO PSIQUIATRA	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Director Médico
SUPERVISA:	N/A
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar atención médica por medio de la consulta externa de pacientes con trastornos psiquiátricos que pueden ser atendidos en forma ambulatoria. 2. Efectuar los registros de las atenciones brindadas a los pacientes en consulta externa y hospitalización. 3. Evaluar y diagnosticar a los pacientes, así como prescribir tratamiento farmacológico y psicoterapéutico. 4. Indicación de hospitalizaciones de pacientes y referencia a otros especialistas ó centros asistenciales. 5. Participación de interconsultas en hospitalización. 6. Coordinación y participación de actividades de prevención y promoción de la Salud Mental. 7. Participar en la elaboración, actualización e implementación de guías de práctica clínica, procedimientos de atención a pacientes, consentimientos informados, entre otros en la atención del paciente. 8. Realizar actividades de investigación y estudios clínicos, para actualizarse en las diferentes técnicas de manejo y tratamiento. 9. Presentación, discusión y participación de casos clínicos de Epilepsia ante el comité médico multidisciplinario de posibles casos quirúrgicos. 10. Realizar interconsultas con pacientes de emergencia u hospitalizados post quirúrgicos. 11. Asistir en actividades en capacitación, seminarios, congresos y otras actividades de mejora continua para actualizarse sobre tendencias y técnicas según especialidad. 12. Comunicarles planes de tratamiento e instrucciones de atención a los cuidadores primarios y familiares del paciente. 13. Evaluar el estado emocional, conductual y mental de los pacientes a través de la conversación, la observación y el análisis 14. Elaborar planes terapéuticos para pacientes, cuidadores primarios y familiares. 15. Asesorar a los pacientes sobre la manera de afrontar las enfermedades mentales y las crisis emocionales. 16. Investigar temas médicos y nuevos tratamientos para actualizar tus conocimientos sobre salud mental. 17. Apoyo a programas de psicoeducación. 18. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Título universitario de médico cirujano, haber finalizado la especialidad de Psiquiatría. Encontrarse registrado y activo en su colegio profesional.
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 03 años, incluyendo el tiempo de formación en la especialidad.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	

- Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet)
- Vocación de servicio.
- Confidencialidad.
- Empatía.
- Proactividad, Honestidad y Ética.
- Habilidades destacadas de liderazgo y trabajo en equipo.
- Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo.
- Flexibilidad y adaptabilidad.
- Entre otras según se requiera.

V. APTITUDES

- Trabajo bajo presión.
- Excelentes habilidades para hacer diagnósticos.
- Capacidad de observación para evaluar correctamente la conducta de los pacientes e identificar los síntomas.
- Conocimiento profundo de varios métodos psicoterapéuticos.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Un excelente trato con el paciente y capacidad para mantener la calma, la empatía y la paciencia mientras interactúas con los pacientes que sufren trastornos mentales graves.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Puntualidad.
- Atento y comprensivo.
- Detallista y meticuloso.
- Resolutivo ante los problemas.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: PSICÓLOGO	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Director Médico
SUPERVISA:	N/A
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación de pacientes de Psicología General. 2. Evaluación de pacientes con diagnósticos de Epilepsia, Parkinson y Movimientos Anormales (Entrevista y test emocional). 3. Seguimiento a pacientes por medio a Psicoterapia. 4. Realización de informes psicológicos, informes situacionales y de derivación. 5. Desarrollar material audiovisual psicoeducativo en temáticas de salud mental para los pacientes. 6. Presentación, discusión y participación de casos clínicos de Epilepsia ante el comité médico multidisciplinario de posibles casos quirúrgicos. 7. Asistir en actividades en capacitación, seminarios, congresos y otras actividades de mejora continua para actualizarse sobre tendencias y técnicas según especialidad. 8. Apoyo a programas de psicoeducación. 9. Apoyo a programas de crecimiento institucional hacia los colaboradores. 10. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Título universitario Psicología Clínica. Encontrarse registrado y activo en su colegio profesional.
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 02 años, incluyendo el tiempo de formación en la especialidad.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet) • Vocación de servicio. • Confidencialidad. • Empatía. • Proactividad, Honestidad y Ética. • Habilidades destacadas de liderazgo y trabajo en equipo. • Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo. • Flexibilidad y adaptabilidad al cambio. • Asertividad. • Entre otras según se requiera. 	

V. APTITUDES

- Trabajo bajo presión.
- Excelentes habilidades para hacer diagnósticos.
- Capacidad de observación para evaluar correctamente la conducta de los pacientes e identificar los síntomas.
- Puntualidad.
- Conocimiento profundo de varios métodos psicoterapéuticos.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Un excelente trato con el paciente y capacidad para mantener la calma, la empatía y la paciencia mientras interactúa con los pacientes que sufren trastornos mentales graves.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Atento y comprensivo.
- Detallista y meticuloso.
- Resolutivo ante los problemas.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: NEUROPSICÓLOGO	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Director Médico
SUPERVISA:	N/A
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
1. Evaluación de pacientes neurológicos, especialmente con diagnóstico de Epilepsia, Parkinson y movimientos anormales (Entrevista, test emocionales, calidad de vida y test de inteligencia). 2. Evaluación Neuropsicológica, aplicación de baterías neuropsicológicas estandarizadas según el tipo de condición del paciente. 3. Calificación, realización y análisis del perfil del paciente. 4. Participación en la selección de pacientes a presentar en el comité multidisciplinario semanal, coordinación y logística de la presentación. 5. Diseñar, planificar y ejecutar de talleres de psicoeducación para pacientes, cuidadores primarios y familiares de pacientes. 6. Diseñar, planificar y ejecutar plan motivacional y capacitaciones para los colaboradores. 7. Realización de informes Neuropsicológico, entre otros. 8. Presentación, discusión y participación de casos clínicos ante el comité médico multidisciplinario de posibles casos quirúrgicos. 9. Asistir en actividades en capacitación, seminarios, congresos y otras actividades de mejora continua para actualizarse sobre tendencias y técnicas según especialidad. 10. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente.	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Título universitario Psicología Clínica, con Maestría en Neuropsicología. Encontrarse registrado y activo en su colegio profesional.
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 02 años, incluyendo el tiempo de formación en la especialidad.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet) • Vocación de servicio. • Confidencialidad. • Empatía. • Proactividad, Honestidad y Ética. • Habilidades destacadas de liderazgo y trabajo en equipo. • Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo. • Flexibilidad y adaptabilidad al cambio. 	

- Asertividad.

V. APTITUDES

- Trabajo bajo presión.
- Excelentes habilidades para hacer diagnósticos.
- Capacidad de observación para evaluar correctamente la conducta de los pacientes e identificar los síntomas.
- Conocimiento profundo de varios métodos psicoterapéuticos.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Un excelente trato con el paciente y capacidad para mantener la calma, la empatía y la paciencia mientras interactúa con los pacientes que sufren trastornos mentales graves.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Atento y comprensivo.
- Detallista y meticuloso.
- Puntualidad.
- Resolutivo ante los problemas.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: MÉDICO RESIDENTE	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Director Médico
SUPERVISA:	N/A
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de fichas clínicas de los pacientes de primera consulta, realización de la entrevista para crear el historial clínico. 2. Atención médica personalizada en el área de emergencias, Quirófano, Hospitalización, Video Monitoreo y Consulta externa. 3. Análisis de exámenes clínicos de pacientes que ingresan a cirugía. 4. Entrevista con familiares de paciente que ingresará a cirugía para detallarle la preparación a seguir para el ingreso al hospital. 5. Realizar ronda médica a los pacientes en el área de hospitalización, diligenciando su evolución, actualización de ordenes médicas, así como toma de decisiones de emergencia para salvaguardar la vida del paciente. 6. Emisión de informes médicos y de evolución en la ficha del paciente. 7. Brindar indicaciones a los pacientes post operados sobre los cuidados en casa, velar porque cuenten con sus respectivas recetas y asignar cita con especialista para seguimiento. 8. Presentar la evolución del paciente al especialista y neurocirujano postcirugía. 9. Proporcionar plan educacional al paciente y familiares después de la cirugía. 10. Prescripción de receta médica postquirúrgica. 11. Coordinación de roles de cobertura para turnos según se requiera. 12. Seguimiento a pacientes de monitorización de video electroencefalograma de 24 horas con supresión de medicamentos. 13. Participación en la selección de pacientes a presentar en el comité multidisciplinario semanal, coordinación y logística de la presentación. 14. Retirar puntos a pacientes postcirugía. 15. Asistir en actividades en capacitación, seminarios, congresos y otras actividades de mejora continua para actualizarse sobre tendencias y técnicas según especialidad. 16. Revisión y autorización de medicamentos del carro de paro. 17. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Título universitario de Médico y Cirujano. Encontrarse registrado y activo en su colegio profesional.
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 02 años, incluyendo el tiempo de formación en la especialidad.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	

- Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet)
- Vocación de servicio.
- Confidencialidad.
- Empatía.
- Proactividad, Honestidad y Ética.
- Habilidades destacadas de liderazgo y trabajo en equipo.
- Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo.
- Flexibilidad y adaptabilidad al cambio.
- Asertividad.

V. APTITUDES

- Trabajo bajo presión.
- Excelentes habilidades para hacer diagnósticos.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Un excelente trato con el paciente y capacidad para mantener la calma, la empatía y la paciencia mientras interactúas con los pacientes que sufren trastornos mentales graves.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Atento y comprensivo.
- Detallista y meticuloso.
- Puntualidad.
- Resolutivo ante los problemas.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*

PARTE II

PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO

Gerente de Operaciones y Recursos Humanos
Auxiliar de Enfermería I
Auxiliar de Enfermería II
Auxiliar de Enfermería III
Secretaria Administrativa
Secretaria Médica
Encargado de Mantenimiento y Servicios Varios
Auxiliar de Mantenimiento y Servicios Varios

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: GERENTE DE OPERACIONES Y RECURSOS HUMANOS	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Junta Directiva
SUPERVISA:	Encargada y Auxiliar de Enfermería y Técnico de Videoelectroencefalograma, secretaria Administrativa, secretaria Médica, Encargado y Auxiliar de Mantenimiento y Servicios Varios.
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Programar, dirigir, controlar y evaluar las funciones del personal de la institución según el área que corresponda. 2. Realizar actividades y funciones administrativas relacionadas con el manejo y atención al paciente. 3. Coordinación y comunicación con familiares de pacientes candidatos a cirugía, así como informar al personal interno que corresponda. 4. Resolución de toda problemática que surja, que afecten la gestión de la institución. 5. Identificar oportunidades de mejora para volver más efectivos los procesos de cada una de las unidades que involucran a la institución. 6. Realizar reuniones informativas y motivacionales con el personal, con el apoyo de un programa de capacitación y desarrollo profesional para los colaboradores, con el objetivo de mejorar y desarrollar capacidades, talentos y conocimientos que incrementen la efectividad de los colaboradores en el puesto de trabajo. 7. Velar que los archivos y expedientes de los pacientes con servicios de gratuidad cumplan con lo requerido. 8. Participación en el Plan de Trabajo Anual y Memoria de Labores. 9. Revisión de informes mensuales de consulta externa, emergencias, video electroencefalograma, talleres de psicoeducación, electrocorticografía y cirugías. 10. Rendir cuentas ante la comisión técnica de evaluación del Ministerio de Salud Pública, sobre la prestación de servicios y cumplimiento de metas técnicas. Así como la información que requiera los entes representantes de Contraloría General de Cuentas. 11. Reclutar y seleccionar personal Médico, técnico y administrativo de la institución. 12. Elaboración de contratos de personal permanente y temporal de la institución, así como realizar la gestión para presentarlo ante los entes que correspondan. 13. Desarrollar planes de inducción e integración del personal de nuevo ingreso. 14. Llevar el control de vacaciones, coordinación de asuetos y feriados, supervisión de horarios de trabajo del personal, realizar amonestaciones verbales, por escrito según corresponda que infrinjan las normas disciplinarias, constancias laborales, rescisión de contratos de trabajo, entre otros. 15. Velar que los archivos y expedientes del personal estén completos, con toda la información requerida. 16. Trabajar en conjunto con la Gerencia Administrativa Financiera y Dirección Médica el plan de trabajo anual y su presupuesto. 17. Revisión y actualización del Manual General de Puesto y Funciones del personal de la institución. 18. Revisar y mantener al mínimo la rotación de personal, elaboración de las evaluaciones de desempeño trimestral, así como la realización de clima laboral, entre otras herramientas. 19. Coordinación de mantenimiento preventivo para los equipos en general de la institución. 20. Dar seguimiento para que las instalaciones se encuentren limpias y en perfecto estado para la atención 	

de los pacientes y público en general.

21. Análisis y autorización de compra de insumos de limpieza, cafetería, librería, mobiliario o equipo, entre otras compras necesarias para la operación de la institución.
22. Coordinar soporte técnico del equipo de cómputo a las diferentes unidades de la institución.
23. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente.

III. PERFIL

FORMACIÓN ACADÉMICA

Título universitario de Administración de Empresas, Recursos Humanos o carrera a fin. Encontrarse registrado y activo en su colegio profesional.

EXPERIENCIA LABORAL

Experiencia mínima de 03 años, ocupando una posición gerencial. Capacidad de dirección, planificación, coordinación de procesos administrativos y de recursos humanos; preferiblemente enfocada en el área social o de salud.

IV. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet)
- Habilidades contables básicas.
- Amplio conocimiento en calidad y servicios médicos.
- Vocación de servicio.
- Confidencialidad.
- Habilidad para identificar soluciones a problemas.
- Empatía.
- Proactividad, Honestidad y Ética.
- Habilidades destacadas de liderazgo y trabajo en equipo.
- Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo.
- Flexibilidad y adaptabilidad al cambio.

V. APTITUDES

- Trabajo bajo presión.
- Estabilidad emocional.
- Autocontrol.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Actitud estratégica con capacidad de análisis.
- Atento y comprensivo.
- Habilidad de negociación.
- Detallista y meticuloso.
- Habilidad en redacción y ortografía.
- Puntualidad.
- Entendimiento del mercado médico en temas de honorarios profesionales, servicios técnicos, costos de suministros médicos y otros.
- Resolutivo ante los problemas.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.

- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*



MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: AUXILIAR DE ENFERMERIA I	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Gerencia de Operaciones y Recursos Humanos
SUPERVISA:	Auxiliar de Enfermería II y III
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
1. Atención a pacientes de emergencia, quirófano, hospitalización y video monitoreo de electroencefalograma. 2. Circular y/o asistir a los médicos especialistas en sala de operaciones en las cirugías asignadas. 3. Apoyo en esterilización de equipo médico quirúrgico. 4. Seguimiento de compatibilidad de pacientes programados para cirugía. 5. Coordinación de células empacadas para paciente transoperatorio. 6. Monitorización de signos vitales, toma de exámenes de laboratorio, administración de medicamentos parental, brindar plan educacional a pacientes y familiares. 7. Supervisión de orden y limpieza de habitaciones de pacientes. 8. Apoyar al personal de enfermería en el área de quirófano y piso, durante las jornadas quirúrgicas de cirugías. 9. Asistir al personal médico en la atención a pacientes por consultas médicas especializadas, consultas preoperatorias, transoperatorias y postoperatorias. 10. Cuidado de paciente en el área de piso (encamamiento). 11. Velar por el buen rendimiento de las enfermeras a su cargo, en el área de encamamiento, sala de operaciones, área de recuperación, consulta externa, entre otro. 12. Llevar el control de los roles de enfermería para cobertura de turnos en jornadas de cirugías y pacientes hospitalizados. 13. Llevar control del equipo médico, medicamentos e insumos; así como la requisición según corresponda. 14. Realizar el manejo adecuado de desechos bioinfecciosos. 15. Supervisión de inventarios físicos de equipo, medicamento e insumos; así como la verificación de fechas de vencimiento. 16. Apoyo en monitorización de Videoelectroencefalograma. 17. Control e impresión de interpretación de estudios de video electroencefalograma. 18. Coordinación y traslado de ropa a lavandería. 19. Realizar reportería según se requiera. 20. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente.	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Técnico o Auxiliar de Enfermería.
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 02 años, en el área de enfermería y asistencia médica con pacientes en clínica privada o en hospitales.
IV. COMPETENCIAS	

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet)
- Conocimientos básicos de anatomía del cuerpo humano.
- Amplio conocimiento en calidad y servicios médicos.
- Vocación de servicio.
- Responsable y confiable.
- Habilidad para identificar soluciones a problemas.
- Empatía.
- Proactividad, Honestidad y Ética.
- Habilidades destacadas de liderazgo y trabajo en equipo.
- Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo.
- Flexibilidad y adaptabilidad al cambio.

V. APTITUDES

- Trabajo bajo presión.
- Estabilidad emocional.
- Autocontrol.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Actitud estratega con capacidad de análisis.
- Atento y comprensivo.
- Detallista y meticuloso.
- Puntualidad.
- Resolutivo ante los problemas.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: AUXILIAR DE ENFERMERIA II	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Auxiliar de Enfermería I
SUPERVISA:	N/A
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> Atención a pacientes de consulta externa, emergencia, quirófano, hospitalización y video monitoreo de electroencefalograma. Coordinar con médicos especialistas las fechas de cirugía, arrendamiento de equipo, entre otros. Instrumentar y asistir a los médicos especialistas en sala de operaciones en las cirugías asignadas. Esterilización de equipo médico e instrumental quirúrgico. Control de uniforme médico en sala de operaciones. Empaquetado, lavado, sopleteado de instrumento y equipo quirúrgico. Supervisión y control de limpieza y orden del quirófano. Manejo, control, orden y actualización de medicamento en general y carro de paro. Monitorización de signos vitales, toma de exámenes de laboratorio, administración de medicamentos parental, brindar plan educacional a pacientes y familiares. Asistir al personal médico en la atención a pacientes por consultas médicas especializadas, consultas preoperatorias, transoperatorias y postoperatorias. Cuidado de paciente en el área de piso (encamamiento). Recibir al paciente que ingresa a sala de operaciones, verificando datos generales, vías de canalización permeables, fármacos aplicados, exámenes de laboratorio, etc. Asistir y entregar cualquier material del paciente que se tome en el quirófano, se recibirá y etiquetará cualquier muestra histopatológica que le sea entregada para su seguimiento. Realizar el manejo adecuado de desechos bioinfecciosos. Llevar control de la agenda de procedimientos quirúrgicos a realizar de acuerdo a las reservaciones asignadas por el director Médico. Apoyo en monitorización de Videoelectroencefalograma. Control e impresión de interpretación de estudios de video electroencefalograma. Coordinación y traslado de ropa a lavandería. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Técnico o Auxiliar de Enfermería.
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 01 año como auxiliar de enfermería en clínicas privadas u hospitales.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet) Conocimientos básicos de anatomía del cuerpo humano. Amplio conocimiento en calidad y servicios médicos. 	

- Vocación de servicio.
- Responsable y confiable.
- Habilidad para identificar soluciones a problemas.
- Empatía.
- Proactividad, Honestidad y Ética.
- Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo.
- Flexibilidad y adaptabilidad al cambio.

V. APTITUDES

- Trabajo bajo presión.
- Estabilidad emocional.
- Autocontrol.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Actitud estratégica con capacidad de análisis.
- Atento y comprensivo.
- Detallista y meticuloso.
- Puntualidad.
- Resolutivo ante los problemas.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: AUXILIAR DE ENFERMERIA III	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Auxiliar de Enfermería I
SUPERVISA:	N/A
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> Atención a pacientes de consulta externa, emergencia, hospitalización y video monitoreo de electroencefalograma. Control de medicamentos activos e inactivos en el carro de paro y medicamentos utilizados en piso. Monitorización de signos vitales, toma de exámenes de laboratorio, administración de medicamentos parental, brindar plan educacional a pacientes y familiares. Asistir al personal médico en la atención a pacientes por consultas médicas especializadas, consultas preoperatorias y postoperatorias. Cuidado de paciente en el área de piso (encamamiento). Realizar el manejo adecuado de desechos bioinfecciosos. Apoyo en monitorización de Videoelectroencefalograma. Control e impresión de interpretación de estudios de video electroencefalograma. Control e informe de oxígeno y aire comprimido. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Técnico o Auxiliar de Enfermería.
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 01 año como auxiliar de enfermería en clínicas privadas u hospitales.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet) Conocimientos básicos de anatomía del cuerpo humano. Amplio conocimiento en calidad y servicios médicos. Vocación de servicio. Responsable y confiable. Habilidad para identificar soluciones a problemas. Empatía. Proactividad, Honestidad y Ética. Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo. Flexibilidad y adaptabilidad al cambio. 	
V. APTITUDES	

- Trabajo bajo presión.
- Estabilidad emocional.
- Autocontrol.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Actitud estratégica con capacidad de análisis.
- Atento y comprensivo.
- Detallista y meticuloso.
- Puntualidad.
- Resolutivo ante los problemas.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: SECRETARIA ADMINISTRATIVA	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Gerente de Operaciones y Recursos Humanos
SUPERVISA:	N/A
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> Asistir a la Gerencia de Operaciones y Recursos Humanos en todas las actividades secretariales necesarias para cumplir con los objetivos de la institución. Atención a pacientes de consulta externa, emergencia, hospitalización y video monitoreo de electroencefalograma, entre otros. Toma de fotografías, videos y testimonios de pacientes candidatos a cirugía que evidencian los servicios brindados. Atender la planta telefónica, envío y recepción de correos, redacción de cartas u oficios, enviar y recibir correspondencia y realizar cualquier otra actividad secretarial. Administración y respuesta inmediata de mensajes enviados por pacientes a través de Whatsapp, Facebook o correo electrónico con el fin de dar seguimiento a la coordinación de consultas, reconsultas, estudios de diagnóstico o información en general. Apoyo y cobertura en recepción, en la atención de las citas establecidas según agenda. Verificación de entradas y salidas de personal, así como el permiso de ausencia según corresponda. Realizar estadística y reportería que solicite. Dar seguimiento a la decisión tomada del comité, comunicación con el paciente según se requiera. Coordinación, agendamiento y seguimiento de pacientes beneficiarios de monitoreo de electroencefalograma de 24 horas, emergencias, cirugías coordinadas y talleres de psicoeducación. Coordinación y seguimiento de talleres de psicoeducación mensual virtual y presencial, envío de información a pacientes para su participación. Envío de mensaje a pacientes para medir el índice de confianza del servicio prestado. Participar en reuniones informativas o capacitaciones de la empresa cuando se le requiera. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Graduado de Nivel Diversificado (secretaria, bachiller, maestra, etc.) con estudios universitarios.
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 01 año como asistente administrativo o secretaria de gerencia, de preferencia experiencia en el área de salud.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet) Habilidad numérica. Vocación de servicio. Conocimientos en comunicación corporativa y publicidad, comunicación online. 	

- Manejo de redes sociales.
- Responsable y confiable.
- Habilidad para identificar soluciones a problemas.
- Empatía.
- Proactividad, Honestidad y Ética.
- Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo.
- Flexibilidad y adaptabilidad al cambio.

V. APTITUDES

- Trabajo bajo presión.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Iniciativa y creatividad para brindar asesoramiento a clientes presenciales y online.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Habilidad en redacción y ortografía.
- Atento y comprensivo.
- Puntualidad.
- Resolutivo ante los problemas.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: SECRETARIA MÉDICA	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Gerente de Operaciones y Recursos Humanos
SUPERVISA:	N/A
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> Atención a pacientes de consulta externa, emergencia, hospitalización y video monitoreo de electroencefalograma, entre otros. Llevar el control de la agenda de los médicos, asistir al Director Médico en lo que solicite. Atender la planta telefónica, envío y recepción de correos, redacción de cartas u oficios, enviar y recibir correspondencia y realizar cualquier otra actividad secretarial. Apoyo y cobertura en recepción, en la atención de las citas establecidas según agenda. Control y actualización de pacientes en lista de espera pendientes de cirugía y monitoreo de 24 horas. Elaboración de oficios internos, externos y otras solicitudes. Elaboración y revisión de informes mensuales de los servicios que se brindan a pacientes. Revisión, control y archivo de papelería de pacientes referidos por la red de servicios de salud del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Agendamiento para consulta de pacientes candidatos a cirugía, así como la coordinación de exámenes preoperatorios. Programar citas a pacientes operados que requieren seguimiento de retiro de puntos y citas pos operatorios con especialistas, de acuerdo al protocolo establecido por la institución. Realizar estadística y reportería que solicite. Coordinación de envíos con mensajería y seguimiento de liquidación de documentos. Participar en reuniones informativas o capacitaciones de la empresa cuando se le requiera. Manejo, control, orden, mantenimiento y actualización de los archivos de pacientes. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Graduado de Nivel Diversificado (secretaria, bachiller, maestra, etc.) con estudios universitarios.
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 01 año como secretaria de preferencia experiencia en el área de salud.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet) Habilidad numérica. Vocación de servicio. Conocimientos en comunicación corporativa y publicidad, comunicación online. Manejo de redes sociales. Responsable y confiable. 	

- Habilidad para identificar soluciones a problemas.
- Empatía.
- Proactividad, Honestidad y Ética.
- Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo.
- Flexibilidad y adaptabilidad al cambio.

V. APTITUDES

- Trabajo bajo presión.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Iniciativa y creatividad para brindar asesoramiento a clientes presenciales y online.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Atento y comprensivo.
- Puntualidad.
- Habilidad en redacción y ortografía.
- Resolutivo ante los problemas.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: ENCARGADO DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS VARIOS	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Gerente de Operaciones y Recursos Humanos
SUPERVISA:	Auxiliar de mantenimiento y servicios varios
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Llevar el control de mantenimiento de equipos. 2. Realizar la supervisión de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo y reparaciones varias. 3. Planificar, supervisar trabajos varios supervisados por personal de mantenimiento. 4. Desinfectar y limpieza de baños, sacudir y lustrar muebles, barrer, trapear y ordenar: Quirófano; área de recuperación de paciente, área de piso, comedor de personal, elevador, oficinas administrativas, habitaciones de pacientes, entre otras áreas. 5. Control, resguardo y solicitud de insumos de limpieza, cafetería, entre otros. 6. Recolección y clasificación de basura diariamente. 7. Realizar limpieza profunda al quirófano antes y después de una cirugía, habitación de paciente post cirugía. 8. Realizar limpieza profunda a vidrios, clínicas, habitaciones, oficinas, sillas de sala de espera, entre otras áreas dos veces al mes. 9. Realizar y documentar actividades rutinarias de mantenimiento e inspección. 10. Supervisar e informar de las deficiencias que se sean necesarias corregir en reparaciones. 11. Realizar trabajos varios de electricidad, herrería, tabla yeso, pintura, carpintería y plomería. 12. Seguir las normativas de salud y seguridad. 13. Conocimiento de suministros y productos químicos de limpieza. 14. Realizar calendarización para programar áreas a pintar. 15. Verificar la funcionalidad de los sistemas de la institución (por ejemplo: alarma, contra incendios, planta de luz, redes, teléfono, bomba de agua, cámaras, extinguidores, elevador, entre otros). 16. Supervisar y control que todas las áreas de la institución se encuentren limpias y en buenas condiciones para los pacientes y personal. 17. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Con estudios de nivel medio y nivel básico concluido.
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 2 años como Encargado de mantenimiento y servicios varios.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Vocación de servicio. • Responsable y confiable. • Habilidad para identificar soluciones a problemas. • Empatía. • Proactividad, Honestidad y Ética. 	

- Uso de herramientas manuales y eléctricas.
- Conocimientos básicos de plomería y sistemas eléctricos.
- Capacidad para leer y entender manuales técnicos y dibujos.
- Resistencia y destrezas físicas.

V. APTITUDES

- Trabajo bajo presión.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Atento y comprensivo.
- Puntualidad.
- Resolutivo ante los problemas.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: AUXILIAR DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS VARIOS	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Encargado de mantenimiento y servicios varios
SUPERVISA:	N/A
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desinfectar y limpieza de baños, sacudir y lustrar muebles, barrer, trapear y ordenar: Quirófano; área de recuperación de paciente, área de piso, comedor de personal, elevador, oficinas administrativas, habitaciones de pacientes, entre otras áreas. 2. Control y resguardo de insumos de limpieza, cafetería, entre otros. 3. Recolección y clasificación de basura diariamente. 4. Realizar limpieza profunda al quirófano antes y después de una cirugía, habitación de paciente post cirugía. 5. Realizar limpieza profunda a vidrios, clínicas, habitaciones, oficinas, sillas de sala de espera, entre otras áreas dos veces al mes. 6. Realizar ajustes y reparaciones menores. 7. Seguir las normativas de salud y seguridad. 8. Conocimiento de suministros y productos químicos de limpieza. 9. Pintar las áreas de la institución según programación. 10. Apoyo en revisión y mantenimiento de las siguientes áreas: alarma, contra incendios, planta de luz, redes, teléfono, bomba de agua, cámaras, extinguidores, entre otros. 11. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Con estudios de nivel medio y nivel básico concluido.
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 1 año como Auxiliar de mantenimiento y servicios varios.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Vocación de servicio. • Responsable y confiable. • Empatía. • Proactividad, Honestidad y Ética. • Uso de herramientas manuales y eléctricas. • Conocimientos básicos de plomería y sistemas eléctricos. • Capacidad para leer y entender manuales técnicos y dibujos. 	

- Resistencia y destrezas físicas.

V. APTITUDES

- Trabajo bajo presión.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Atento y comprensivo.
- Puntualidad.
- Resolutivo ante los problemas.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*

PARTE III

PERSONAL ADMINISTRATIVO CONTABLE

19	Gerente Administrativo Financiero
20	Contador General
21	Auxiliar Contable
22	Auxiliar de Compras e Inventarios

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Junta Directiva
SUPERVISA:	Contador General, Auxiliar Contable, Auxiliar de Compras e Inventarios
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar, elaborar y presentar el Presupuesto anual para la aprobación respectiva por parte de las autoridades de la institución, así como supervisar los gastos y sugerir alternativas rentables 2. Coordinar y validar las variaciones presupuestarias. 3. Elaboración y monitorear de plan de trabajo anual. 4. Revisión de Estados Financieros de la institución 5. Planificación de los costos y gastos que provienen de las actividades de la institución. 6. Gestionar y administrar los recursos financieros asignados, para el cumplimiento de las obligaciones legalmente exigibles adquiridas por la Institución. 7. Análisis y validación de inventarios. 8. Ejecutar el presupuesto asignado por el Estado, de conformidad a las leyes y normativas a la institución. 9. Compras de insumos hospitalarios en todas las modalidades de compra 10. Ejecución y seguimiento de Informes Mensuales de acuerdo al plan de trabajo 11. Elaborar informes, memoria de labores y otros documentos técnicos, según área de competencia, presentándolos con oportunidad a la jefatura inmediata, para la toma de decisiones. 12. Análisis del flujo de caja para cancelar obligaciones de la institución. 13. Elaboración de documentación para creación de eventos de compra directa, cotización y otras modalidades de compra. 14. Seguimiento, actualización de la documentación legal-Humana permisos y licencias. 15. Revisión de caja fiscal. 16. Encargada del análisis y ejecución de la información, así como la publicación del Acceso a la Información Pública en la página web de la institución. 17. Elaborar bases para los eventos diferentes eventos de adquisición según las distintas modalidades de compra según la Ley de Contrataciones del Estado. 18. Elaboración de indicadores semanales para presentarlos ante Junta Directiva 19. Elaboración de actas administrativas, Junta Directiva y Asamblea General 20. Revisión, verificación y autorización de las planillas de personal. 21. Elaborar propuesta de Plan Anual de Compras (PAC). 22. Atención y seguimiento de Auditoria de la Contraloría General de Cuentas y Ministerio de Salud y Asistencia Social y Contraloría General de Cuentas. 23. Revisión, control y seguimiento de Kardex de insumos y medicamentos. 24. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Título universitario de Administración de Empresas o carrera a fin.

	Encontrarse registrado y activo en su colegio profesional.
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 2 años en un puesto similar, de preferencia haber trabajado en instituciones manejando fondos del Estado.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet) • Habilidad numérica y analítica. • Vocación de servicio. • Responsable y confiable. • Empatía. • Proactividad, Honestidad y Ética. • Con motivación al aprendizaje y mejora continua. • Habilidades para identificar soluciones a problemas. • Orientado a resultados y alta disposición de rendir cuentas. • Habilidades destacadas de liderazgo y trabajo en equipo. • Amplios conocimientos de Ley de Adquisiciones y Contrataciones del Estado y normativa legal vigente. • Conocimiento en el área financiera gubernamental. • Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo. • Flexibilidad y adaptabilidad al cambio. 	
V. APTITUDES	
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo bajo presión. • Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación. • Autocontrol. • Actitud positiva y diligencia profesional. • Atento y comprensivo. • Puntualidad. • Actitud estratégica con capacidad de análisis. • Detallista y meticuloso. • Resolutivo ante los problemas. • Capacidad de análisis financiero, programación, proyección y manejo eficiente de los recursos. 	
VI. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución. • Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud de sus funciones. • Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional. • Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos. • Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes. 	
<p>NOTA: Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.</p> <p>Queda terminantemente prohibido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.</i> • <i>Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.</i> • <i>Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.</i> 	

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: CONTADOR GENERAL	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Gerente Administrativo Financiero
SUPERVISA:	Auxiliar Contable
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar funciones contables y brindar información oportuna, confiable y verídica de los ingresos y egresos de la institución para la correcta toma de decisiones. 2. Generación, integración y presentación de Estados Financieros de las operaciones de la institución, así como revisar y señalar las variaciones encontradas con respecto a períodos anteriores. 3. Atención y seguimiento de Auditorias ante entes fiscalizadores de la ejecución del presupuesto. 4. Elaboración y ejecución del Flujo de Caja. 5. Elaboración de reporte Estatal: libro de bancos, conciliación bancaria, libro de conocimientos y detalle de gasto, entre otros. 6. Generación de Estados de cuenta bancarios para actualización de saldos. 7. Generar cierres mensuales y anuales de la institución. 8. Integración real de las liquidaciones recibidas de pago, revisión de acreditamiento de fondos para reportarlo al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. 9. Elaboración e integración de conciliaciones bancarias. 10. Elaboración e integración de informe de retenciones de ISR efectuados durante el mes. 11. Elaboración, control, supervisión y ejecución de inventarios físicos de medicamentos, insumos y activos de la institución. 12. Seguimiento de cheques emitidos. 13. Revisión y autorización de la planilla del IGSS de los trabajadores. 14. Elaboración y cálculo de planillas mensuales, Bono 14 y aguinaldo. 15. Prepara, ordenar e imprimir Caja Fiscal. 16. Revisión de envío de Formato de ingreso 63A y formularios 1H de insumos y productos. 17. Revisión y actualización de tarjetas de responsabilidad de Activos. 18. Emisión, revisión de estados de cuenta de pacientes que ingresan a cirugía, para determinación de costos. 19. Revisar la digitación de las facturas a los asientos contables, para chequear que todo este correcto antes de emitir los reportes. 20. Realizar el pago oportuno de los servicios, contratos u otros de la institución. Con el propósito de no caer en incumplimiento o sanciones innecesarias. 21. Emisión y presentación de reportería necesaria a Gerencia. 22. Realizar y dar seguimiento en la habilitación y compra de libros y formas oficiales en Contraloría General de Cuentas. 23. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Título de Perito Contador, con estudios universitarios de Contador Público

	y Auditor.
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 2 años en un puesto similar, de preferencia haber trabajado en instituciones manejando fondos del Estado.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet y sistemas contables) • Habilidad numérica y analítica. • Vocación de servicio. • Responsable y confiable. • Capacidad de manejo contable. • Empatía. • Proactividad, Honestidad y Ética. • Con motivación al aprendizaje y mejora continua. • Habilidades para identificar soluciones a problemas. • Orientado a resultados y alta disposición de rendir cuentas. • Habilidades destacadas de liderazgo y trabajo en equipo. • Amplios conocimientos de Ley de Adquisiciones y Contrataciones del Estado y normativa legal vigente. • Conocimiento en el área financiera gubernamental. • Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo. • Flexibilidad y adaptabilidad al cambio. 	
V. APTITUDES	
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo bajo presión. • Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación. • Actitud positiva y diligencia profesional. • Preciso y minucioso. • Atento y comprensivo. • Actitud estratégica con capacidad de análisis. • Detallista y meticuloso. • Resolutivo ante los problemas. • Capacidad de análisis financiero, programación, proyección y manejo eficiente de los recursos. 	
VI. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución. • Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones. • Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional. • Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos. • Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes. 	
<p>NOTA: Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.</p> <p>Queda terminantemente prohibido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.</i> • <i>Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.</i> • <i>Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.</i> 	

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: AUXILIAR CONTABLE	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Contador General
SUPERVISA:	N/A
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de información contable a los libros de: Banco, Diario, Inventarios, etc. 2. Digitación de facturas al sistema contable dentro de los asientos correspondientes. 3. Apoyo administrativo-contable en atención de auditorías de entes fiscalizadores 4. Revisión, corte, control y cuadre diario de caja chica. 5. Archivo de documentos contables. 6. Levantamiento y control de inventarios de medicamentos, insumos y equipos mensual. 7. Elaboración y entrega de boletas de pago de planilla del personal. 8. Elaboración de documentos y recibo para pago de IGSS mensual. 9. Elaboración de informe del empleador anual ante el Ministerio de Trabajo. 10. Actualización y control de libros de salarios mensual presentados al Ministerios de Trabajo. 11. Elaboración e impresión de vouchers y cheques. 12. Generación de retenciones de ISR a documentos que apliquen. 13. Verificación y cálculo de honorarios de especialista por servicios prestados. 14. Registro de partidas contables con códigos de nomenclaturas según corresponda. 15. Pagar a proveedores según corresponda, adjuntando los documentos correspondientes para respaldar el pago y su cancelación. 16. Registrar y codificar los muebles y equipos de la institución. 17. Realizar diligencias fuera y dentro de la institución para trámites oficiales. 18. Registrar las bajas de los bienes de la institución por robo, obsolescencia u otros. 19. Apoyar en la elaboración y presentación de documentos contables. 20. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Título de nivel medio de Perito Contador
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 1 años en un puesto similar.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet y sistemas contables) • Habilidad numérica y analítica. • Vocación de servicio. • Responsable y confiable. • Empatía. • Proactividad, Honestidad y Ética. 	

- Con motivación al aprendizaje y mejora continua.
- Trabajo en equipo.
- Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo.
- Flexibilidad y adaptabilidad al cambio.

V. APTITUDES

- Trabajo bajo presión.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Preciso y minucioso.
- Atento y comprensivo.
- Puntualidad.
- Actitud estratega con capacidad de análisis.
- Detallista y meticuloso.
- Resolutivo ante los problemas.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

I. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: AUXILIAR DE COMPRAS E INVENTARIO	
LINEAS DE AUTORIDAD	
DEPENDENCIA:	Gerente Administrativo Financiero
SUPERVISA:	N/A
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comparación y evaluación de costos de insumos y medicamentos hospitalarios para compras. 2. Elaboración de formato 1-H por ingresos de insumos y medicamentos de inventarios. 3. Elaboración de requisiciones por salidas de insumos hospitalarios. 4. Elaboración de Razonamiento de facturas. 5. Elaboración y seguimiento de órdenes de compra de medicamento, insumos médicos, librería e insumos de limpieza, así como la debida cotización y recepción. 6. Ingreso al sistema de inventarios las compras recibidas para su debido control. 7. Registro y etiquetado de los productos que ingresan a bodega para su respectivo control. 8. Comparación y evaluación de costos de medicamentos e insumos. 9. Ingreso de factura de compra de baja cuantía a Guatecompras (NPG) 10. Preparación y despacho de productos a las diferentes unidades de la institución. 11. Revisión de documentos oficiales. 12. Apoyo administrativo en la atención de auditorías. 13. Apoyo y seguimiento a los informes mensuales de la institución. 14. Apoyar en el plan anual de compras. 15. Mantener ordenada y limpia la bodega asignada. 16. Apoyo a inventario físico a las bodegas asignadas. 17. Revisión mensual de las fechas de vencimientos de los medicamentos e insumos. 18. Revisión diaria de los productos con mínima existencia. 19. Revisar, recolectar y dar seguimiento a las devoluciones o cambios de productos según corresponda. 20. Elaboración y control de los Kardex digitales y manuales de medicamentos e insumos. 21. Entre otras actividades que se sean asignadas o que sean necesarias implementar posteriormente. 	
III. PERFIL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Título de nivel medio (perito contador, secretaria o bachiller)
EXPERIENCIA LABORAL	Experiencia mínima de 1 años en un puesto similar.
IV. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet y sistemas contables) • Habilidad numérica y analítica. • Control de inventarios. • Vocación de servicio. • Responsable y confiable. • Empatía. 	

- Proactividad, Honestidad y Ética.
- Con motivación al aprendizaje y mejora continua.
- Trabajo en equipo.
- Actitud de atención y servicio al usuario interno y externo.
- Flexibilidad y adaptabilidad al cambio.

V. APTITUDES

- Trabajo bajo presión.
- Capacidad de comunicación asertiva y otras habilidades de comunicación.
- Organización y responsabilidad en el resguardo de productos.
- Actitud positiva y diligencia profesional.
- Preciso y minucioso.
- Atento y comprensivo.
- Puntualidad.
- Actitud estratégica con capacidad de análisis.
- Detallista y meticuloso.
- Resolutivo ante los problemas.

VI. RESPONSABILIDADES

- Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Institución.
- Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- Responsable de los recursos que asigna la empresa para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- Cumplir en tiempo y calidad la documentación requerida por las instancias correspondientes.

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la institución.

Queda terminantemente prohibido:

- *Retirar este Manual de las Oficinas de la institución.*
- *Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.*
- *Reproducir por cualquier medio este material sin autorización de Humana.*