

# DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Jefe del Departamento de Consulta Externa

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Jefe de Departamento

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Administrar el funcionamiento de las áreas de consulta externa y servicios de apoyo a través de la organización de los recursos humanos y materiales, con el fin de otorgar una atención integral al paciente ambulatorio y cumpliendo la normatividad vigente.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Supervisar al personal que integra el departamento para que se cumplan los procesos de atención al paciente ambulatorio.**

**Función 1:** Distribuir el trabajo al personal del departamento a fin de mantener el funcionamiento del mismo.

**Función 2:** Evaluar el desempeño del personal médico y administrativo para elevar la calidad de atención al Paciente ambulatorio.

**Función 3:** Programar la capacitación y actualización del personal para fomentar y mantener la educación continua.

**Función 4:** Implementar la difusión y fomento del espíritu de la mística institucional entre todos los integrantes del departamento para su funcionamiento.

**Función 5:** Integrar nuevos elementos humanos de acuerdo a las necesidades del departamento a fin de lograr la cobertura de las diversas actividades del área.

**Objetivo 2:** **Evaluar situaciones problemáticas y resolverlas para elevar la calidad de la atención al paciente ambulatorio.**

**Función 1:** Capacitar de manera continua al personal adscrito al departamento y a los profesionales vinculados con la atención de los pacientes sensibilizándolos y proporcionando un servicio humanitario a fin de salvaguardar los valores institucionales.

**Función 2:** Proporcionar atención a las quejas y sugerencias que provienen del paciente ambulatorio sobre el servicio que otorga el personal médico y administrativo a fin de mejorarlos.

**Función 3:** Proporcionar atención personalizada a la población vulnerable a fin de dar un trato digno y equitativo.

**Función 4:** Proponer esquemas de atención multidisciplinaria e implementarlos para solventar problemas médicos específicos.

**Objetivo 3:** **Definir los espacios físicos y recursos materiales para otorgar la atención ambulatoria.**

**Función 1:** Organizar los horarios y áreas de consultorios de acuerdo a las necesidades de las diversas especialidades a fin de proporcionar la atención ambulatoria.

**Función 2:** Elaborar el programa anual de adquisiciones a fin de cubrir las necesidades del departamento.

**Función 3:** Supervisar el uso y conservación de los bienes y recursos materiales del departamento para su aprovechamiento.

**Función 4:** Implementar procedimientos y tecnologías de vanguardia para mejorar la atención de los pacientes.

**Objetivo 4:** **Implementar programas para fomentar la salud de los pacientes de la Unidad del Paciente Ambulatorio (UPA).**

**Función 1:** Proponer programas de prevención primaria y secundaria entre los pacientes y familiares para promoción de la salud.

**Función 2:** Coordinar la difusión de los programas de prevención a fin de alcanzar los objetivos del mismo.

**Objetivo 5:** **Apoyar las diversas actividades de enseñanza e investigación institucional que se lleven a cabo en la consulta externa a fin de colaborar en la formación de recursos humanos en salud y la obtención de nuevos conocimientos.**

**Función 1:** Verificar que los protocolos y/o proyectos de investigación estén autorizados por el Comité de Ética en Investigación para cumplir la normatividad aplicable.

**Función 2:** Vigilar que los procedimientos descritos en los protocolos y/o proyectos de investigación se realicen en apego a los mismos para salvaguardar la calidad de atención al paciente.

**Función 3:** Supervisar que las actividades del personal de salud en formación se realicen de acuerdo a la normatividad Institucional para el beneficio de los pacientes y sus acompañantes.

## D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todas las áreas del Instituto y externamente con otras Instituciones de salud, pacientes y familiares.

### **Característica de la información**

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

## PERFIL DE PUESTO

### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Medicina

### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de Experiencia:** 3 años

**Áreas de experiencia:** Manejo de conflictos en la atención

### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	permanencia
1.- Visión estratégica	AVANZADO	N/A	X
2.- Liderazgo	AVANZADO	X	N/A
3.- Orientación a resultados	AVANZADO	X	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicable a sus funciones  
Inglés medico 100%  
Uso de software administrativo  
Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

#### Habilidades:

Capacidad resolutive  
Control emocional  
Liderazgo  
Manejo de personal  
Negociación

#### Actitudes:

Adaptación  
Empatía  
Objetividad  
Orientación a resultados  
Proactividad

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Coordinador Administrativo de Preconsulta

### **CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Soporte Administrativo B

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Coordinar las actividades de área a fin de dar atención a las personas interesadas que solicitan ingresar al Instituto como pacientes a través de la atención de primera vez.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Proporcionar orientación a las personas interesadas en atenderse en el Instituto para obtener una preconsulta.**

**Función 1:** Otorgar citas para la atención médica de pacientes en el área de preconsulta.

**Función 2:** Organizar la disponibilidad de consultorios para el uso de las diferentes especialidades.

**Función 3:** Supervisar la asistencia del personal médico y de los pacientes programados en el área de preconsulta para otorgar la atención.

**Función 4:** Proporcionar indicaciones a los pacientes sobre la programación de citas a otros servicios (laboratorio, rayos x, etc.) para completar el proceso de evaluación de preconsulta.

**Función 5:** Orientar a los pacientes que por su padecimiento no pueden ser atendidos en el Instituto a fin de canalizarlo a otras instituciones de salud.

**Función 6:** Programar las citas de historia clínica a los pacientes de nuevo ingreso para continuar con el proceso de admisión.

**Objetivo 2:** **Verificar que la atención al paciente y sus familiares por parte del personal adscrito se apege a la mística institucional.**

**Función 1:** Coordinar las actividades del área a fin de cubrir las expectativas de los pacientes.

**Función 2:** Capacitar al personal sobre las especialidades y problemas de salud que se atienden en el Instituto para que proporcionen información a los pacientes que solicitan atención médica de primera vez.

**Función 3:** Apoyar en las actividades del área de preconsulta a fin de brindar una atención continua.

**Función 4:** Apoyar los diversos mecanismos implementados por las autoridades médicas a fin de mejorar la calidad de la atención.

**Objetivo 3:** **Integrar la información que se genera en el área de preconsulta a fin de emitir reportes que permitan evaluar la atención y productividad.**

**Función 1:** Integrar información-sobre preconsultas programadas y otorgadas para emitir reportes.

**Función 2:** Elaborar reportes asistenciales para informar a las autoridades los diversos índices de atención (asistencia, inasistencia, motivos de solicitud y causas de ingreso más frecuentes entre otros).

**Objetivo 4:** **Organizar las actividades del personal a su cargo a fin de lograr atención médica de manera continua.**

**Función 1:** Programar la capacitación anual del personal a su cargo a fin de mejorar la prestación de los servicios.

**Función 2:** Programar reuniones con el personal adscrito al área para mantener comunicación efectiva.

**Función 3:** Colaborar en la actualización de los folletos informativos para el público en general interesado en atenderse en el Instituto.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con personal del área administrativa, médica y paramédica del Instituto y externamente con personas interesadas en atenderse en el Instituto.

#### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### PERFIL DE PUESTO

##### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Administración

##### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 2 años

**Áreas de experiencia:** Conocimientos en administración pública

##### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	INTERMEDIO	X	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	INTERMEDIO	X	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

## **D. COMPETENCIAS LABORALES**

### **Conocimientos técnicos:**

Conocimientos de normatividad aplicable a sus funciones y relacionados con los criterios de ingreso de pacientes de acuerdo a las características del Instituto  
Conocimiento sobre el funcionamiento institucional  
Conocimientos de terminologías médicas  
Atención al público  
Uso de software administrativo  
Uso y conocimiento de sistemas informáticos vigentes

### **Habilidades:**

Comunicación  
Control emocional  
Facilidad de palabra  
Negociación  
Trabajo bajo presión

### **Actitudes:**

Compromiso  
Confiabilidad  
Dinamismo  
Diplomacia  
Empatía

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Coordinador Administrativo de Consulta Externa

### CATEGORÍA IDEAL

**PROPUESTA:** Soporte Administrativo D

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Supervisar y coordinar los procesos de atención en las áreas de la consulta externa a través de la orientación personal a pacientes, familiares, personal administrativo, médico y paramédico a fin de proporcionar una consulta médica oportuna.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1: Organizar el desarrollo de las actividades asistenciales de la Consulta Externa.**

**Función 1:** Verificar la distribución de los consultorios y los horarios para las diferentes especialidades que se otorgan en la Consulta Externa a fin de realizar la prestación de los servicios clínicos.

**Función 2:** Controlar el número de pacientes que serán atendidos en cada una de las consultas para distribuir el tiempo de ocupación de cada consultorio.

**Función 3:** Supervisar que se lleve a cabo el flujo de expedientes clínicos en todas las áreas del departamento para otorgar la consulta.

**Función 4:** Evaluar las necesidades de la consulta externa para solicitar los insumos y equipo a fin solventar los requerimientos del personal.

**Función 5:** Elaborar el reporte de los problemas de funcionamiento de los soportes tecnológicos que se emplean en el área a fin de no interrumpir las consultas.

**Objetivo 2: Verificar que la atención al paciente y sus familiares por parte del personal adscrito se apege a la mística institucional.**

**Función 1:** Coordinar las actividades del área a fin de que se otorgue la atención ambulatoria.

**Función 2:** Programar de forma directa las consultas, exámenes de laboratorio y/o estudios de gabinete y validarlos a fin de dar continuidad en la atención a pacientes.

**Función 3:** Apoyar los diversos mecanismos implementados por las autoridades médicas a fin de mejorar la calidad de la atención a los pacientes.

**Función 4:** Apoyar en las actividades de la consulta en caso de ausencia de algún integrante de su personal a fin de otorgar una atención continua.

**Objetivo 3: Integrar la información que se genera en la consulta externa a fin de emitir reportes que permitan evaluar la atención y productividad.**

**Función 1:** Coordinar la recopilación y concentración de los datos sobre el número de consultas otorgadas y laboratorios en las diferentes especialidades para contar con la información necesaria.

**Función 2:** Revisar la información generada en los pisos a fin de analizar y elaborar las estadísticas asistenciales.

**Función 3:** Realizar las estadísticas y catálogos de las diversas actividades de la consulta externa para el conocimiento objetivo de la atención y la productividad.

- Función 4:** Elaborar informes de acuerdo a las estadísticas obtenidas para conocer los diversos índices de atención (asistencia e inasistencia por consulta, saturación y número de pacientes agregados entre otros).
- Función 5:** Proporcionar los informes al jefe del departamento de Consulta Externa para darle a conocer la productividad en el departamento.
- Objetivo 4:** **Organizar actividades para mejorar de manera continua la calidad de la atención**
- Función 1:** Proponer actividades de capacitación para el personal de nuevo ingreso a fin de que se apeguen a los procesos de atención establecidos.
- Función 2:** Proponer programas de capacitación y evaluación para el personal a su cargo a fin de continuar con la calidad en la atención a pacientes.
- Función 3:** Programar en conjunto con el jefe del departamento reuniones con el personal adscrito al mismo a fin de tratar asuntos de dinámica interpersonal y dar a conocer disposiciones generales.
- Función 4:** Validar las incidencias (vacaciones, pases de salida, horas extras entre otros) del personal de cada piso para mantener la atención continua en la consulta externa.
- Función 5:** Informar al jefe del departamento de Consulta Externa sobre incidencias del personal a su cargo para solucionarlas.

#### **D. ENTORNO OPERATIVO**

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con el área administrativa, médica y paramédica del Instituto y externamente con pacientes y familiares.

#### **Característica de la información**

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### **PERFIL DE PUESTO**

##### **A. ESCOLARIDAD**

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Administración  
Informática administrativa

##### **B. EXPERIENCIA LABORAL**

**Mínimo de años de experiencia:** 2 años

**Áreas de experiencia:** Administración pública



### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	INTERMEDIO	X	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	INTERMEDIO	X	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos técnicos:

Conocimiento de normatividad aplicable a sus funciones  
Conocimiento sobre programación de citas diversas de complejidad variable a través de sistemas computacionales  
Conocimiento completo del perfil de acción sobre las diversas especialidades médicas del Instituto  
Conocimiento general de terminología médica  
Conocimiento general sobre procesos de exámenes de laboratorio y estudios de gabinete  
Conocimiento sobre el funcionamiento institucional  
Atención al público  
Uso de software administrativo  
Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

#### Habilidades:

Comunicación  
Coordinación de grupos de trabajo  
Liderazgo  
Manejo de sistemas informáticos  
Trabajo bajo presión

#### Actitudes:

Compromiso  
Confiabilidad  
Empatía  
Proactividad  
Orientación a resultados

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Supervisor Administrativo de Piso

### CATEGORÍA IDEAL

**PROPUESTA:** Soporte Administrativo A

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Coordinar los procesos de atención en los diferentes pisos que integran la consulta externa a través de la orientación personal a pacientes, familiares, personal administrativo, médico y paramédico a fin de proporcionar una consulta médica oportuna.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Apoyar al personal de salud de las diversas especialidades médico-quirúrgicas para que se otorgue la consulta correspondiente.**

**Función 1:** Supervisar que las diversas consultas del piso de adscripción se otorguen en tiempo y forma a fin de proporcionar una atención de calidad a los pacientes.

**Función 2:** Supervisar la entrega y retorno de expedientes clínicos de los pacientes programados para que el personal de salud proporcione las consultas programadas.

**Función 3:** Informar sobre los problemas de funcionamiento de los soportes tecnológicos que se utilizan en su área para no interrumpir las actividades asistenciales.

**Función 4:** Informar al jefe del departamento de Consulta Externa así como al coordinador Administrativo de Consulta Externa sobre la asistencia del personal médico del piso a fin de minimizar fallas en las consultas a pacientes.

**Objetivo 2:** **Verificar que el personal a su cargo realice las funciones administrativas necesarias a fin de otorgar la atención médica.**

**Función 1:** Distribuir las actividades administrativas del personal a su cargo a fin de cubrir las necesidades del mismo.

**Función 2:** Validar y en su caso programar las consultas y diversos estudios de laboratorio y/o gabinete a fin de dar continuidad en la atención a pacientes.

**Función 3:** Proporcionar la atención a quejas y/o sugerencias de los pacientes o familiares que se generen para apoyar en la resolución de las mismas.

**Función 4:** Apoyar en las actividades administrativas de la consulta a fin de otorgar una atención médica continua

**Función 5:** Mantener contacto permanente con el coordinador Administrativo de Consulta Externa a fin de integrar las funciones del departamento.

**Objetivo 3:** **Integrar la información generada en el piso de adscripción a fin de emitir los reportes que permitan la evaluación de la atención y productividad.**

**Función 1:** Recopilar los datos sobre consultas, catálogos y laboratorios generados para su envío al coordinador Administrativo de Consulta Externa.

**Objetivo 4:** **Apoyar al coordinador Administrativo de Consulta Externa en las diversas actividades administrativas para contribuir a la mejora en la calidad de la atención.**

- Función 1:** Organizar las incidencias del personal a su cargo a fin de continuar con la atención del paciente.
- Función 2:** Informar anomalías en la atención a los pacientes a fin de cumplir y promover su corrección.
- Función 3:** Informar a jefe del departamento de Consulta Externa y/o coordinador Administrativo de Consulta Externa sobre el comportamiento inadecuado entre el personal adscrito al piso a fin de cumplir con la normatividad vigente.
- Función 4:** Proponer al coordinador Administrativo de Consulta Externa ideas o temas de los programas de capacitación y evaluación del personal a su cargo para la mejora de la calidad de la atención a pacientes.

#### **D. ENTORNO OPERATIVO**

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con el área administrativa, médica y paramédica del Instituto y externamente con pacientes y familiares.

#### **Característica de la información**

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### **PERFIL DE PUESTO**

##### **A. ESCOLARIDAD**

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Pasante o titulado

**Áreas de conocimiento:** Administración

##### **B. EXPERIENCIA LABORAL**

**Mínimo de años de experiencia:** 1 año

**Áreas de experiencia:** Manejo de conflictos en la atención

### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión Estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	AVANZADO	X	N/A
3.- Orientación a Resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en Equipo	AVANZADO	X	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos técnicos:

Conocimiento de la normatividad aplicable a sus funciones  
Conocimiento sobre programación de citas diversas de complejidad variable a través de sistemas computacionales  
Conocimiento completo del perfil de acción de las diversas especialidades médicas  
Conocimiento general de terminología medica  
Conocimiento general de los procesos de estudios de laboratorio y gabinete  
Conocimiento completo del funcionamiento institucional  
Atención al público  
Uso de software administrativo  
Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

#### Habilidades:

Comunicación  
Manejo de personal  
Relaciones interpersonales  
Trabajo bajo presión  
Trabajo organizado

#### Actitudes:

Compromiso  
Empatía  
Motivación  
Proactividad  
Orientación al cliente

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Médico de Apoyo

### CATEGORÍA IDEAL

**PROPUESTA:** Médico Especialista A

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Otorgar atención médica ambulatoria a pacientes que acuden a consulta externa a fin de contribuir a la mejora del estado de salud de los mismos a través de una evaluación médica integral que cumpla con las normas institucionales vigentes.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** Proporcionar atención medica ambulatoria a los pacientes que acuden a la consulta externa.

**Función 1:** Realizar el examen médico especializado a los pacientes a fin de conocer el estado de salud de los mismos.

**Función 2:** Realizar la solicitud de estudios de laboratorio y/o gabinete para complementar el conocimiento del estado de los pacientes.

**Función 3:** Otorgar tratamiento integral a los pacientes a fin de mejorar la calidad de vida de los mismos.

**Función 4:** Registrar los datos del paciente en los formatos correspondientes tanto del expediente clínico electrónico como el físico a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

**Función 5:** Informar al Jefe del departamento de Consulta Externa el número de consultas otorgadas a fin de conocer su productividad.

## D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con el personal médico y paramédico de la consulta externa y externamente con pacientes y familiares.

### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

## PERFIL DE PUESTO

### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Neumología

## B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 2 años

**Áreas de Experiencia:** Neumología

## C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

## D. COMPETENCIAS LABORALES

### Conocimientos técnicos:

Conocimiento de la normatividad aplicable a sus funciones  
Inglés 60%  
Uso de software administrativo, imágenes, expediente electrónico  
Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

### Habilidades:

Análisis  
Capacidad resolutive  
Comunicación  
Pensamiento crítico  
Relaciones interpersonales

### Actitudes:

Autocontrol  
Comprensión  
Compromiso  
Disciplina  
Interés

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Asistente Administrativo

### CATEGORÍA IDEAL

**PROPUESTA:** Apoyo Administrativo A7

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Colaborar en los procedimientos administrativos del departamento y la atención al público en general para la organización y funcionalidad del mismo.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Gestionar la documentación del departamento de Consulta Externa de acuerdo a los requerimientos del mismo y los lineamientos institucionales.**

**Función 1:** Elaborar la documentación requerida por el jefe del departamento de Consulta Externa y distribuirla para dar inicio y seguimiento a las actividades departamentales.

**Función 2:** Organizar la documentación asignada para mantener el orden y control de los archivos.

**Función 3:** Mantener en custodia la información generada en el departamento para cumplir con los requerimientos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados

**Función 4:** Proporcionar la información necesaria al público general que lo requiera para realizar trámites relativos al departamento.

**Función 5:** Registrar los documentos normativos en el Centro de Información Documental Institucional (CIDI) y asistir a las reuniones informativas para dar cumplimiento al mismo.

**Función 6:** Colaborar como verificador del inventario del departamento para dar cumplimiento al programa anual del levantamiento institucional.

**Objetivo 2:** **Controlar la suficiencia y uso racional de los insumos de oficina, mobiliario y equipo asignados al departamento.**

**Función 1:** Realizar las solicitudes de trabajo a los diferentes departamentos del Instituto para mantener el funcionamiento de equipos e instalaciones.

**Función 2:** Elaborar las solicitudes de los insumos de recursos materiales a fin de contar con lo mínimo necesario para desempeñar las funciones.

**Función 3:** Vigilar que se realice el almacenamiento adecuado de materiales para mantener la organización y control de los mismos.

**Función 4:** Colaborar con la búsqueda inicial de soluciones ante los diversos problemas de funcionamiento del departamento y sus instalaciones a fin de agilizar su arreglo.

**Objetivo 3:** **Apoyar en el control de la agenda de trabajo del jefe del departamento de Consulta Externa.**

**Función 1:** Programar las citas y reuniones de trabajo para el cumplimiento de los asuntos oficiales y compromisos laborales.

- Función 2:** Auxiliar en la preparación de espacios necesarios y confirmación de reuniones para que estas se lleven a cabo.
- Objetivo 4:** **Proporcionar atención y orientación a los usuarios (pacientes y familiares u otros) que acuden a la Jefatura de Consulta Externa.**
- Función 1:** Colaborar con la localización de pacientes para diversos aspectos especiales de su atención.
- Función 2:** Apoyar en la orientación a los usuarios acerca de los procesos a seguir para presentar alguna sugerencia o queja a fin de facilitar el derecho a inconformarse.
- Objetivo 5:** **Apoyar al jefe del departamento de Consulta Externa en las diversas actividades administrativas para contribuir en la mejora de la calidad de la atención.**
- Función 1** Organizar las incidencias de las secretarías de la Consulta Externa a fin de continuar con la atención al paciente.
- Función 2:** Informar sobre anomalías detectadas en la atención de los pacientes por parte de las secretarías de la Consulta Externa para promover su corrección.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todas las áreas del Instituto y externamente con pacientes familiares y dependencias del sector salud.

#### **Característica de la información**

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### PERFIL DE PUESTO

##### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Carrera comercial o técnica

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Secretarial  
Administración

##### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 3 años

**Áreas de experiencia:** Administración pública



### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión Estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a Resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en Equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicable a sus funciones  
Conocimientos sobre la Ley Federal de Archivos  
Conocimientos de redacción y ortografía  
Nociones de terminología médica  
Uso de software administrativo  
Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

#### Habilidades:

Capacidad resolutive  
Comunicación  
Relaciones interpersonales  
Trabajo bajo presión  
Trabajo organizado

#### Actitudes:

Compromiso  
Confiabilidad  
Empatía  
Lealtad  
Proactividad

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Secretaria de la Consulta Externa

### CATEGORÍA IDEAL

**PROPUESTA:** Apoyo Administrativo A4

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Gestionar las diversas solicitudes del paciente y/o responsable legal a través de las diferentes áreas del Instituto para que cuenten con los documentos necesarios para sus trámites.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Otorgar atención a los usuarios que acuden a la Jefatura de la Consulta Externa para realizar diversos trámites que permitan cumplir los lineamientos institucionales.**

**Función 1:** Proporcionar al usuario información de la dinámica institucional a fin de facilitar los trámites.

**Función 2:** Realizar la solicitud de expedientes clínicos de los pacientes que requieren de resumen clínico o de llenado de las reclamaciones de seguros a fin de canalizarlos a los diversos médicos Internistas que elaboran dichos documentos.

**Función 3:** Tramitar la información que el paciente y/o responsable legal solicite de su expediente clínico y entregarla de acuerdo a la confidencialidad establecida para su manejo ético.

**Función 4:** Mantener organizados los resúmenes clínicos y estudios de laboratorio-gabinete a fin de llevar un control de los mismos.

**Función 5:** Proporcionar orientación a los usuarios acerca de los procesos a seguir para presentar alguna sugerencia o queja a fin de facilitar el derecho a inconformarse.

**Función 6:** Realizar el ingreso al sistema informático vigente de las notas de revisión dictadas por los revisores asignados a la consulta de medicina interna, así como los resúmenes clínicos elaborados por los médicos Internistas para mantenerlas actualizadas y disponibles.

**Objetivo 2:** **Realizar las diversas actividades secretariales al interior del departamento.**

**Función 1:** Elaborar la documentación que se genera y recibe en el área y archivarla a fin de mantenerla organizada y disponible.

**Función 2:** Colaborar con el personal de enfermería asignados a la consulta externa en la elaboración de documentos necesarios a fin de solicitar recursos materiales e insumos médicos.

**Función 3:** Colaborar con la búsqueda inicial de soluciones ante los diversos problemas de funcionamiento del departamento y sus instalaciones a fin de agilizar su arreglo.

## D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con el personal de todas las áreas del Instituto y externamente con pacientes, familiares y responsable legal de los pacientes.

## Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

### PERFIL DE PUESTO

#### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Carrera comercial o técnica

**Grado de avance:** Pasante o titulado

**Áreas de conocimiento:** Secretarial

#### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 2 años

**Áreas de experiencia:** Administración pública

#### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	X	X
2.- Liderazgo	NO APLICA	X	X
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	X	X
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	X	X
5.- Negociación	NO APLICA	X	X

#### D. COMPETENCIAS LABORALES

##### Conocimientos técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicable a sus funciones  
Nociones de terminología médica  
Uso de software administrativo  
Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)  
Atención al público

**Habilidades:**

Comunicación  
Negociación  
Relaciones interpersonales  
Trabajo bajo presión  
Trabajo organizado

**Actitudes:**

Autocontrol  
Compromiso  
Confiabilidad  
Empatía  
Orientación a resultados

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Recepcionista

### CATEGORÍA IDEAL

**PROPUESTA:** Apoyo Administrativo A4

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Orientar y atender a los pacientes y familiares que acuden a la consulta externa para programar citas y exámenes de laboratorio y/o estudios de gabinete entre otros a través de los procesos de atención administrativa cumpliendo con los principios institucionales.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Proporcionar atención al paciente con base en su cita programada y así facilitar el ingreso al servicio.**

**Función 1:** Registrar a través del sistema informático vigente la llegada de los pacientes citados a fin de informar a los pisos de su arribo.

**Función 2:** Facilitar la orientación a los pacientes y familiares acerca de la ubicación de su consulta y localización de médicos para agilizar el acceso al lugar específico de atención.

**Función 3:** Informar a los pacientes acerca de los imprevistos que imposibilitan la atención médica a fin de dar soluciones alternativas.

**Objetivo 2:** **Realizar la programación, reprogramación y/o cancelación de citas a las diversas especialidades medico quirúrgicas al paciente en base a la disponibilidad de las mismas.**

**Función 1:** Revisar las solicitudes de citas a consultas y/o laboratorios a fin de programarlas de acuerdo a la disponibilidad.

**Función 2:** Verificar la disponibilidad de la agenda correspondiente en el sistema informático vigente para asignar la cita solicitada.

**Función 3** Registrar la cita a consulta y/o laboratorios en el sistema informático vigente a fin de contar con un control de cada uno.

**Función 4** Proporcionar al paciente la(s) cita(s) programada(s) con las indicaciones para la toma de su estudio o la atención medica correspondiente.

**Función 5** Proporcionar la orientación ante las dudas del paciente o familiar en relación a la programación de consultas o estudios a fin de resolver las mismas.

**Función 6:** Proporcionar atención telefónica y/o por internet a los pacientes que soliciten programación, reprogramación o cancelación de citas por estas vías a fin de facilitar el tramite a quienes no puedan acudir personalmente.

**Objetivo 3:** **Apoyar al Supervisor Administrativo de Piso en las actividades administrativas para contribuir a la mejora en la calidad de la atención.**

**Función 1:** Informar anomalías con pacientes y/o familiares en relación a la atención recibida por parte del personal médico, paramédico o administrativo del piso a fin de promover su corrección.

## D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con diferentes áreas del Instituto y externamente con pacientes y familiares.

### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

## PERFIL DE PUESTO

### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Bachillerato o equivalente

**Grado de avance:** Terminada o trunca

**Áreas de conocimiento:** Administración  
Informática

### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 2 años

**Áreas de experiencia:** Administración

### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos técnicos:

Conocimientos sobre la programación simple de citas diversas a través de sistemas computacionales  
Conocimientos de normatividad aplicable a sus funciones  
Nociones de terminología médica

Conocimiento general de los procesos de estudios de laboratorio  
Conocimiento sobre atención al público  
Uso de software administrativo  
Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

**Habilidades:**

Comunicación  
Negociación  
Relaciones interpersonales  
Trabajo bajo presión  
Trabajo organizado

**Actitudes:**

Autocontrol  
Compromiso  
Confiabilidad  
Empatía  
Proactividad

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Afanador de Consulta Externa

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Afanador

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Mantener limpios los diversos espacios de trabajo así como realizar el movimiento general de expedientes clínicos en todas las áreas del departamento a fin de colaborar en la atención de los usuarios.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Mantener aseadas las áreas de trabajo que comprende la consulta externa para tener un mejor ambiente laboral.**

**Función 1:** Apoyar en la solicitud y resguardo de los recursos materiales necesarios para realizar el aseo de las áreas de trabajo.

**Función 2:** Realizar el aseo de las áreas de trabajo con la frecuencia suficiente para mantenerlas en las condiciones higiénicas necesarias.

**Función 3:** Colaborar en la preservación del orden de las áreas de trabajo para facilitar la ubicación de expedientes clínicos y documentación necesarios en la atención del paciente.

**Objetivo 2:** **Colaborar con el cumplimiento de la normatividad vigente para el manejo de residuos.**

**Función 1:** Aplicar las medidas de seguridad para la recolección de residuos peligrosos biológico infecciosos.

**Función 2:** Aplicar las medidas vigentes de separación de residuos y su recolección para evitar riesgos.

**Objetivo 3:** **Realizar el manejo de expedientes clínicos que sean necesarios a fin de que se encuentren disponibles para diversas consultas y/o trámites.**

**Función 1:** Colaborar en la recolección y devolución de los expedientes clínicos solicitados al departamento de Estadística y Archivo Clínico, por la jefatura del departamento de Consulta Externa y/o Subdirección de Servicios Paramédicos a fin de que se encuentren disponibles en caso de requerirse.

**Función 2:** Llevar los expedientes clínicos solicitados en la jefatura del departamento de Consulta Externa y/o en la Subdirección de Servicios Paramédicos a la(s) consulta(s) correspondiente a fin de proporcionar la atención al paciente con una o más consultas el mismo día.

**Función 4:** Apoyar al departamento de Estadística y Archivo Clínico en la recuperación de los expedientes clínicos faltantes para que estén disponibles para la atención del paciente.

**Objetivo 4** **Colaborar en actividades diversas de la consulta externa a fin de mantener en funcionamiento el servicio.**

**Función 1:** Realizar las funciones de mensajería solicitadas a fin de dar cumplimiento a requerimientos específicos.

**Función 2:** Realizar movimientos de mobiliario dentro de la consulta externa cuando le sea solicitado para que las áreas se encuentren funcionales.



## D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna

Se mantiene comunicación con todas las áreas del Instituto.

### Característica de la información

La información que se maneja repercute hacia el interior del área de adscripción.

## PERFIL DE PUESTO

### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Secundaria

**Grado de avance:** Terminada

**Áreas de conocimiento:** Manejo de residuos

### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 6 meses

**Áreas de experiencia:** Manejo de residuos peligrosos biológico infecciosos  
Manejo de terminales de cómputo

### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos técnicos:

Nociones de uso de software administrativo

Conocimiento del Manejo de residuos peligrosos biológico infecciosos

Uso de Tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

**Habilidades:**

Comunicación  
Concentración  
Relaciones interpersonales  
Trabajo bajo presión  
Trabajo organizado

**Actitudes:**

Compromiso  
Confiabilidad  
Dinamismo  
Disciplina  
Puntualidad

# DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Coordinador del Servicio de Estomatología

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Jefe de Servicios

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Coordinar que las funciones del servicio de estomatología se lleven a cabo para la atención de los pacientes a través de los recursos humanos, materiales y tecnológicos con los que cuenta, asimismo realizar las funciones administrativas para cumplir con las actividades asistenciales, quirúrgicas de docencia e investigación.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Supervisar el diagnóstico y tratamiento de los pacientes con padecimientos bucales que realizan los médicos especialistas del servicio de Estomatología.**

**Función 1:** Vigilar las funciones de los médicos especialistas a fin de contribuir a la atención estomatológica y a la recuperación de la salud de los pacientes.

**Función 2:** Supervisar las notas de interconsulta y evolución de los pacientes a fin de cumplir con las especificaciones de la Norma Oficial Mexicana vigente para el expediente clínico.

**Función 3:** Supervisar que se lleve a cabo el llenado de la nota en el expediente clínico del paciente a fin de dar continuidad en la atención del mismo.

**Función 4:** Vigilar que los procedimientos de sillón dental, unidad de procedimientos y quirúrgicos en quirófano se lleven a cabo de acuerdo a las necesidades de cada paciente a fin de otorgarle el tratamiento estomatológico y evitar complicaciones.

**Objetivo 2:** **Administrar los recursos humanos, técnicos y materiales asignados al servicio de estomatología.**

**Función 1:** Distribuir los recursos humanos, técnicos y materiales asignados al servicio para el aprovechamiento de los mismos.

**Función 2:** Vigilar el uso y conservación de los bienes o recursos materiales del servicio a fin de contar con los equipos en funcionamiento.

**Función 3:** Realizar el rol de atención estomatológica para la consulta externa, urgencias, hospitalización, quirófano y unidad de procedimientos a fin de que se cuente en el Instituto con el servicio en caso de requerirse.

**Función 4:** Proponer soluciones a los problemas que en su caso existan en el servicio para que prevalezca la armonía y organización dentro del mismo.

**Función 5:** Vigilar que se cuente con recursos materiales necesarios para llevar a cabo las funciones del servicio.

**Función 6:** Evaluar cotizaciones de material quirúrgico y de consulta externa necesario en conjunto con personal de los departamentos de Consulta Externa e Ingeniería Biomédica y del servicio de Quirófanos para contar con los materiales en tiempo y forma.

**Función 7:** Supervisar al personal de enfermería que apoya en el servicio a fin de que colaboren con los médicos especialistas del mismo.

**Función 8:** Supervisar que los equipos e instrumental para procedimientos estén en condiciones de uso a fin de cumplir con las actividades del servicio.

**Función 9:** Supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos para procedimientos a fin de que se encuentren en condiciones y así otorgar la atención estomatológica a los pacientes.

**Función 10:** Reclutar a nuevos elementos humanos al servicio, para cubrir las necesidades del mismo y lograr el cumplimiento de los objetivos.

**Objetivo 3: Otorgar consultas de la especialidad de endodoncia en las instalaciones del servicio a pacientes del Instituto que provienen de la consulta externa, urgencias y hospitalización.**

**Función 1:** Proporcionar atención a los pacientes que se encuentren en urgencias para solventar el descontrol de las enfermedades sistémicas que presentan los mismos.

**Función 2:** Apoyar a los sectores de hospitalización para otorgar el diagnóstico y tratamiento estomatológico a los pacientes que lo requieran.

**Función 3:** Otorgar consultas de primera vez (previa revisión de expediente) y subsecuentes de la especialidad de estomatología a los pacientes que solicitan valoración y lo ameritan para darles el seguimiento correspondiente.

**Función 4:** Elaborar la referencia a otras instituciones de salud o académicas a los pacientes que no cubren los criterios de admisión y requieran servicios de atención estomatológica que no se puedan tratar en el Instituto a fin de que reciban continuidad a su tratamiento.

**Objetivo 4: Efectuar procedimientos estomatológicos a pacientes del Instituto de acuerdo a su patología.**

**Función 1:** Realizar la solicitud de estudios preoperatorios y valoración pre anestésica para conocer el estado general de los pacientes a realizarles procedimientos estomatológicos quirúrgicos.

**Función 2:** Programar procedimiento de acuerdo al tratamiento estomatológico para que sean agendados en el sistema informático vigente.

**Función 3:** Realizar los procedimientos y tratamientos estomatológicos para resolver la patología de los pacientes.

**Función 4:** Vigilar el post tratamiento del paciente intervenido para evitar complicaciones en su estado de salud.

**Objetivo 5: Mantener la actualización en temas relacionados con las áreas de la especialidad de estomatología a fin de otorgar la atención y tratamiento de los pacientes dentro del servicio.**

**Función 1:** Participar en cursos y congresos nacionales e internacionales de la especialidad para mantener los conocimientos actualizados.

**Función 2:** Estudiar los avances o técnicas nuevas de la especialidad para implementarlos en los pacientes.

**Función 3:** Llevar la experiencia médico-quirúrgica de la estomatología del Instituto en cursos, congresos nacionales e internacionales a fin de divulgar el conocimiento generado.

**Función 4:** Supervisar la recertificación periódica de los médicos especialistas del servicio para cumplir con la normatividad aplicable de los diferentes consejos mexicanos en estomatología.

**Función 5:** Programar la capacitación y actualización continua del personal asignado al servicio a fin de mejorar la atención estomatológica al paciente.

**Objetivo 6:** Desarrollar protocolos de investigación relacionados a la especialidad de estomatología a fin de buscar nuevas alternativas de tratamiento.

**Función 1:** Definir temas relacionados con la especialidad de estomatología a fin de que sirvan de base para los protocolos de investigación.

**Función 2:** Llevar a cabo la revisión bibliográfica del tema seleccionado para iniciar el protocolo de investigación.

**Función 3:** Elaborar la solicitud de evaluación del protocolo de investigación al Comité de Investigación y Ética del Instituto a fin de cumplir con la normatividad correspondiente.

**Función 4:** Llevar a cabo las actividades del protocolo de investigación para su posterior publicación de resultados.

**Objetivo 7:** Organizar las actividades de docencia en materia de estomatología dentro del Instituto a fin de capacitar a los médicos residentes y alumnos de posgrado que lo soliciten.

**Función 1:** Proporcionar a los alumnos de posgrado de universidades públicas y privadas con convenio el curso de estomatología para dar cumplimiento a su plan de estudios.

**Función 2:** Capacitar e instruir a los médicos residentes de la especialidad de medicina interna a fin de contribuir a su formación académica y práctica clínica.

**Función 3:** Realizar cursos de alta especialidad avalados por la Universidad Nacional Autónoma de México a estomatología para contribuir a su profesionalización.

**Función 4:** Llevar a cabo las sesiones académicas y discusión de casos clínicos a fin de que se mantenga la actualización en el campo de la estomatología y toma de decisiones médicas.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación con personal médico y paramédico del Instituto y externamente con pacientes, familiares, instituciones académicas públicas y privadas e Instituciones de salud públicas y privadas.

#### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### PERFIL DE PUESTO

##### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Estomatología  
Cirugía bucal  
Periodoncia

##### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 3 años

**Áreas de experiencia:** Medicina estomatológica  
 Cirugía bucal  
 Periodoncia  
 Endodoncia  
 Odontogeriatría  
 Oclusión

**C. CAPACIDADES GERENCIALES**

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	AVANZADO	X	N/A
2.- Liderazgo	AVANZADO	X	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

**D. COMPETENCIAS LABORALES**

**Conocimientos técnicos:**

Conocimientos de normatividad aplicable a sus funciones  
 Conocimientos de enfermedades que afectan los procedimientos estomatológicos  
 Conocimientos y experiencia en realizar procedimientos estomatológicos  
 Conocimiento y manejo de equipos de diagnóstico y tratamiento estomatológico  
 Inglés 100%  
 Uso de Software Administrativo, imágenes, expediente electrónico  
 Uso de Tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

**Habilidades:**

Capacidad Resolutiva  
 Comunicación  
 Coordinación de grupos de trabajo  
 Manejo de personal  
 Relaciones interpersonales

**Actitudes:**

Confiabilidad  
 Comprensión  
 Empatía  
 Objetividad  
 Orientación al cliente

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Médico Especialista de Endodoncia

### **CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Cirujano Dentista C

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Otorgar atención estomatológica especializada en la endodoncia a pacientes del Instituto a fin de contribuir a reducir el dolor e infección bucal de los mismos, a través de procedimientos específicos que permitan al paciente tener una función masticatoria.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Otorgar consultas de la especialidad de endodoncia en las instalaciones del servicio a pacientes del Instituto que provienen de la consulta externa, urgencias y hospitalización.**

**Función 1:** Proporcionar atención a los pacientes que se encuentren en urgencias que requieren de la especialidad de endodoncia para solventar los problemas de salud bucal.

**Función 2:** Apoyar a los sectores de hospitalización para otorgar el diagnóstico y tratamiento de la especialidad a los pacientes que lo requieran.

**Función 3:** Otorgar consultas de primera vez a pacientes que fueron valorados (previa revisión de expediente) y subsecuentes para el tratamiento de endodoncia a fin de darles el seguimiento correspondiente.

**Función 4:** Elaborar la referencia a otras instituciones de salud o académicas a los pacientes que fueron tratados con endodoncia que requieran de la rehabilitación protésica de los dientes a fin de que den continuidad a su tratamiento.

**Función 5:** Realizar el llenado del expediente clínico del paciente a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

**Objetivo 2:** **Efectuar procedimientos de endodoncia a pacientes del Instituto de acuerdo a la respuesta pulpar que amerite.**

**Función 1:** Elaborar la solicitud de estudios preoperatorios y valoración pre anestésica para conocer el estado general de los pacientes a realizarles procedimientos quirúrgicos endodóncicos.

**Función 2:** Programar procedimientos endodóncicos a pacientes que lo requieran para agendarlos en el sistema informático vigente.

**Función 3:** Realizar los procedimientos endodóncicos y darles el seguimiento en recuperación para solventar la patología de los pacientes.

**Función 4:** Realizar la vigilancia post terapéutica para evitar complicaciones en el estado de salud del paciente.

**Función 5:** Proporcionar al paciente alternativas para la rehabilitación protésica que requiera.

**Objetivo 3:** **Mantener la actualización en temas relacionados con las áreas de la especialidad de endodoncia**

**Función 1:** Participar en cursos y congresos nacionales e internacionales de la especialidad para mantener los conocimientos actualizados.

**Función 2:** Estudiar los avances y nuevas técnicas de la especialidad para implementarlos en la práctica diaria.

**Función 3:** Llevar la experiencia médico-quirúrgica de la estomatología del Instituto en cursos, congresos nacionales e internacionales a fin de divulgar el conocimiento generado.

**Objetivo 4: Desarrollar proyectos de investigación relacionados a la especialidad.**

**Función 1:** Definir temas relacionados con la especialidad de endodoncia a fin de que sirvan de base para nuevos proyectos de investigación.

**Función 2:** Documentar el tema seleccionado para iniciar el protocolo de investigación.

**Función 3:** Realizar el protocolo de investigación para someterlo al Comité de Investigación del Instituto.

**Función 4:** Llevar a cabo las actividades del protocolo de investigación para la posterior publicación de resultados.

**Objetivo 5: Participar en la docencia en materia de endodoncia en el Instituto.**

**Función 1:** Proporcionar a los alumnos de posgrado de universidades públicas y privadas con convenio el curso clínico de endodoncia para dar cumplimiento a su plan de estudios.

**Función 2:** Capacitar a los médicos residentes de la especialidad de estomatología en temas de endodoncia a fin de contribuir a su formación académica y práctica clínica.

**Función 3:** Proporcionar cursos de alta especialidad en endodoncia a médicos estomatólogos para contribuir a su profesionalización.

**Objetivo 6: Participar en las actividades administrativas internas del servicio.**

**Función 1:** Colaborar con el coordinador del servicio de Estomatología en las actividades administrativas y académicas a fin de dar cumplimiento a las mismas.

## D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación con personal médico y paramédico del Instituto y externamente con pacientes, familiares, instituciones académicas públicas y privadas e instituciones de salud públicas y privadas.

### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

## PERFIL DE PUESTO

### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Medicina estomatológica  
Estomatología.  
Periodoncia.  
Endodoncia



## B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 2 años

**Áreas de experiencia:** Medicina  
Estomatología.  
Periodoncia.  
Endodoncia

## C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	X	X
2.- Liderazgo	NO APLICA	X	X
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	X	X
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	X	X
5.- Negociación	NO APLICA	X	X

## D. COMPETENCIAS LABORALES

### Conocimientos técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicables a sus funciones  
Conocimientos de enfermedades que afectan los procedimientos estomatológicos  
Conocimientos y experiencia en realizar procedimientos estomatológicos  
Conocimiento y manejo de equipos de diagnóstico y tratamiento estomatológico.  
Inglés 90%.  
Uso de Software Administrativo, imágenes, expediente electrónico.  
Uso de Tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

### Habilidades:

Análisis  
Capacidad resolutive  
Comunicación  
Pensamiento crítico  
Relaciones interpersonales

**Actitudes:**

Autocontrol  
Comprensión  
Compromiso  
Disciplina  
Interés

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Médico Especialista de Periodoncia

### **CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Cirujano Dentista C

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Otorgar atención estomatológica especializada en periodoncia para resolver los procesos infecciosos de soporte óseo que afectan la función masticatoria a pacientes del Instituto a través de procedimientos específicos que permitan al paciente mejorar su calidad de vida.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Otorgar consultas de la especialidad de periodoncia en las instalaciones del servicio a pacientes del Instituto que provienen de la consulta externa, urgencias y hospitalización.**

**Función 1:** Proporcionar atención a los pacientes que se encuentren en urgencias que requieren de la especialidad de Periodoncia para solventar los problemas de salud bucal.

**Función 2:** Apoyar a los sectores de hospitalización para otorgar el diagnóstico y tratamiento de la especialidad de periodoncia a los pacientes que lo requieran.

**Función 3:** Otorgar consultas de primera vez a pacientes que fueron valorados (previa revisión de expediente) y subsecuentes para el tratamiento de Periodoncia a fin de darles el seguimiento correspondiente.

**Función 4:** Elaborar la referencia a otras instituciones de salud o académicas a los pacientes que fueron tratados con periodoncia que requieran de la rehabilitación protésica de los dientes a fin de que den continuidad a su tratamiento.

**Función 5:** Realizar el llenado del expediente clínico del paciente a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

**Objetivo 2:** **Realizar procedimientos periodontales a pacientes del Instituto de acuerdo al soporte periodontal presente.**

**Función 1:** Elaborar la solicitud de estudios preoperatorios y valoración pre anestésica para valorar el estado general de los pacientes a realizarles procedimientos quirúrgicos periodontales.

**Función 2:** Programar procedimientos periodontales a pacientes que lo requieran para agendarlos en el sistema informático vigente.

**Función 3:** Realizar los procedimientos periodontales y darles el seguimiento en recuperación para solventar la patología de los pacientes.

**Función 4:** Realizar la vigilancia post terapéutica para evitar complicaciones en el estado de salud del paciente.

**Función 5:** Proporcionar al paciente alternativas para mejorar la función masticatoria.

**Objetivo 3:** **Mantener la actualización en temas relacionados con las áreas de la especialidad de periodoncia**

**Función 1:** Participar en cursos y congresos nacionales e internacionales de la especialidad para mantener los conocimientos actualizados.

**Función 2:** Estudiar los avances y nuevas técnicas de la especialidad para implementarlos en la práctica diaria.

**Función 3:** Llevar la experiencia médico-quirúrgica de la estomatología del Instituto en cursos, congresos nacionales e internacionales a fin de divulgar el conocimiento generado.

**Objetivo 4: Desarrollar proyectos de investigación relacionados a la especialidad de periodoncia**

**Función 1:** Definir temas relacionados con la especialidad de periodoncia a fin de que sirvan de base para proyectos de investigación.

**Función 2:** Documentar el tema seleccionado para iniciar el protocolo de investigación.

**Función 3:** Realizar el protocolo de investigación para someterlo al Comité de Investigación del Instituto.

**Función 4:** Llevar a cabo las actividades del protocolo de investigación para su posterior publicación de resultados.

**Objetivo 5: Llevar a cabo la docencia en materia de periodoncia en el Instituto.**

**Función 1:** Proporcionar a los alumnos de posgrado de universidades públicas y privadas con convenio el curso clínico de periodoncia para dar cumplimiento a su plan de estudios.

**Función 2:** Capacitar a los médicos residentes de la especialidad de estomatología en temas de periodoncia a fin de contribuir a su formación académica y práctica clínica.

**Función 3:** Proporcionar cursos de alta especialidad en periodoncia a médicos estomatólogos para contribuir a su profesionalización.

**Objetivo 6: Participar en las actividades administrativas internas del servicio.**

**Función 1:** Colaborar con el coordinador del servicio de Estomatología en las actividades administrativas y académicas a fin de dar cumplimiento a las mismas.

## D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación con personal médico y paramédico del Instituto y externamente con pacientes, familiares, instituciones académicas públicas y privadas e instituciones de salud públicas y privadas.

### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

## PERFIL DE PUESTO

### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Medicina  
Estomatología  
Periodoncia  
Cirugía bucal  
Endodoncia

## B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 2 años

**Áreas de experiencia:** Medicina  
Estomatología  
Periodoncia  
Cirugía bucal  
Endodoncia

## C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

## D. COMPETENCIAS LABORALES

### Conocimientos Técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicables a sus funciones  
Conocimientos de enfermedades que afectan los procedimientos estomatológicos  
Conocimientos y experiencia en realizar procedimientos estomatológicos  
Conocimiento y manejo de equipos de diagnóstico y tratamiento estomatológico.  
Inglés 90%.  
Uso de software administrativo, imágenes, expediente electrónico.  
Uso de Tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

### Habilidades:

Análisis  
Capacidad resolutive  
Comunicación  
Pensamiento crítico  
Relaciones interpersonales

**Actitudes:**

Autocontrol  
Comprensión  
Compromiso  
Disciplina  
Interés

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Médico Especialista de Oclusión y Deglución

**CATEGORÍA IDEAL  
PROPUESTA:** Cirujano Dentista C

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Resolver problemas agudos oclusales en pacientes del Instituto a fin de ayudar y contribuir a reducción del dolor a través de procedimientos especializados.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Otorgar consultas de la especialidad de oclusión y deglución en las instalaciones del servicio a pacientes del Instituto que provienen de la consulta externa, urgencias y hospitalización.**

**Función 1:** Proporcionar atención a los pacientes que se encuentren en urgencias que requieren de la especialidad de oclusión y deglución para solventar los problemas de salud bucal.

**Función 2:** Apoyar a los sectores de hospitalización para otorgar el diagnóstico y tratamiento de la especialidad a los pacientes que lo requieran.

**Función 3:** Otorgar consultas de primera vez a pacientes que fueron valorados (previa revisión de expediente) y subsecuentes para el tratamiento de oclusión y deglución a fin de darles el seguimiento correspondiente.

**Función 4:** Elaborar la referencia a otras instituciones de salud o académicas a los pacientes que fueron tratados con oclusión y deglución que requieran de la rehabilitación protésica de los dientes a fin de que den continuidad a su tratamiento.

**Función 5:** Realizar el llenado del expediente clínico del paciente a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

**Objetivo 2:** **Realizar los procedimientos de oclusión a pacientes del Instituto que lo ameriten**

**Función 1:** Realizar la solicitud de estudios preoperatorios y valoración pre anestésica para valorar el estado general de los pacientes a realizarles procedimientos quirúrgicos.

**Función 2:** Programar procedimientos de oclusión a pacientes que lo requieran para agendarlos en el sistema informático vigente.

**Función 3:** Realizar los procedimientos de oclusión y darles el seguimiento en recuperación para solventar la patología de los pacientes.

**Función 4:** Realizar la vigilancia post terapéutica para evitar complicaciones en el estado de salud del paciente.

**Función 5:** Apoyar al especialista de odontogeriatría en el manejo de pacientes con alteraciones de oclusión y deglución para mejorar la alimentación de los mismos.

**Función 5:** Proporcionar al paciente alternativas para su rehabilitación protésica que requiera.

**Objetivo 3:** **Mantener la actualización en temas relacionados con las áreas de la especialidad de oclusión y deglución.**

**Función 1:** Participar en cursos y congresos nacionales e internacionales de la especialidad para mantener los conocimientos actualizados.

- Función 2:** Estudiar los avances y nuevas técnicas de la especialidad para implementarlos en la práctica diaria.
- Función 3:** Llevar la experiencia médico-quirúrgica de la estomatología del Instituto en cursos, congresos nacionales e internacionales a fin de divulgar el conocimiento generado.
- Objetivo 4: Desarrollar proyectos de investigación relacionados a la especialidad de oclusión y deglución**
- Función 1:** Definir temas relacionados con la especialidad de oclusión y deglución a fin de que sirvan de base para proyectos de investigación.
- Función 2:** Documentar el tema seleccionado para iniciar el protocolo de investigación.
- Función 3:** Realizar el protocolo de investigación para someterlo al Comité de Investigación del Instituto.
- Función 4:** Llevar a cabo las actividades del protocolo de investigación para su posterior publicación de resultados.
- Objetivo 5: Llevar a cabo la docencia en materia de oclusión y deglución en el Instituto.**
- Función 1:** Proporcionar a los alumnos de posgrado de Universidades Públicas y Privadas con convenio el curso clínico de Oclusión y Deglución para dar cumplimiento a su plan de estudios.
- Función 2:** Capacitar a los médicos residentes de la especialidad de estomatología en temas de oclusión y deglución a fin de contribuir a su formación académica y práctica clínica.
- Función 3:** Proporcionar cursos de alta especialidad en oclusión y deglución a médicos estomatólogos para contribuir a su profesionalización.
- Objetivo 6: Participar en las actividades administrativas internas del servicio.**
- Función 1:** Colaborar con el coordinador del servicio de Estomatología en las actividades administrativas y académicas a fin de dar cumplimiento a las mismas.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de Relación:** Interna y Externa

Se mantiene comunicación con personal médico y paramédico del Instituto y externamente con pacientes, familiares, instituciones académicas públicas y privadas e instituciones de salud públicas y privadas.

#### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### PERFIL DE PUESTO

##### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Medicina  
Estomatología.  
Periodoncia.  
Endodoncia



## B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 2 años

**Áreas de experiencia:** Medicina  
Estomatología.  
Periodoncia.  
Endodoncia

## C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

## D. COMPETENCIAS LABORALES

### Conocimientos Técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicables a sus funciones  
Conocimientos de enfermedades que afectan los procedimientos estomatológicos  
Conocimientos y experiencia en realizar procedimientos estomatológicos  
Conocimiento y manejo de equipos de diagnóstico y tratamiento estomatológico.  
Inglés 90%.  
Uso de software administrativo, imágenes, expediente electrónico.  
Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

### Habilidades:

Análisis  
Capacidad resolutive  
Comunicación  
Pensamiento crítico  
Relaciones interpersonales

**Actitudes:**

Autocontrol  
Comprensión  
Compromiso  
Disciplina  
Interés

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Médico Especialista de Odontogeriatría

### CATEGORÍA IDEAL

**PROPUESTA:** Cirujano Dentista C

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Resolver problemas agudos estomatológicos en pacientes geriátricos del Instituto a través de procedimientos especializados para ayudar en el control de enfermedades crónico degenerativas.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Otorgar consultas de la especialidad de odontogeriatría en las instalaciones del servicio a pacientes del Instituto que provienen de la consulta externa, urgencias y hospitalización.**

**Función 1:** Proporcionar atención a los pacientes geriátricos que se encuentren en urgencias que requieren de la especialidad para solventar los problemas de salud bucal.

**Función 2:** Apoyar a los sectores de hospitalización para otorgar el diagnóstico y tratamiento de la especialidad a los pacientes geriátricos que lo requieran.

**Función 3:** Otorgar consultas de primera vez a pacientes geriátricos que fueron valorados (previa revisión de expediente) para su tratamiento estomatológico a fin de darles el seguimiento correspondiente.

**Función 4:** Elaborar la referencia a otras instituciones de salud o académicas a los pacientes geriátricos que requieran de la rehabilitación protésica de los dientes tratados a fin de que den continuidad a su tratamiento.

**Función 5:** Realizar el llenado del expediente clínico del paciente a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

**Objetivo 2:** **Realizar procedimientos bucales a pacientes geriátricos del Instituto de acuerdo a sus necesidades funcionales.**

**Función 1:** Realizar la solicitud de estudios preoperatorios y valoración pre anestésica para valorar el estado general de los pacientes geriátricos a realizarles procedimientos quirúrgicos bucales.

**Función 2:** Programar procedimientos bucales a pacientes geriátricos que lo requieran para agendarlos en el sistema informático vigente.

**Función 3:** Realizar los procedimientos bucales y darles el seguimiento en recuperación para solventar la patología de los pacientes geriátricos.

**Función 4:** Realizar la vigilancia post terapéutica para evitar complicaciones en el estado de salud del paciente geriátrico.

**Función 5:** Proporcionar al paciente geriátrico alternativas para su rehabilitación protésica que requiera.

**Función 6:** Apoyar al especialista de oclusión y deglución en el manejo de pacientes geriátricos para mejorar la alimentación de los mismos.

**Objetivo 3:** **Mantener la actualización en temas relacionados con las áreas de la especialidad de odontogeriatría.**

- Función 1:** Participar en cursos y congresos nacionales e internacionales de la especialidad para mantener los conocimientos actualizados.
- Función 2:** Estudiar los avances y nuevas técnicas de la especialidad para implementarlos en la práctica diaria.
- Función 3:** Llevar la experiencia médico-quirúrgica de la estomatología del Instituto en cursos, congresos nacionales e internacionales a fin de divulgar el conocimiento generado.
- Objetivo 4: Desarrollar proyectos de investigación relacionados a la especialidad de odontogeriatría.**
- Función 1:** Definir temas relacionados con la especialidad a fin de que sirvan de base para proyectos de investigación.
- Función 2:** Documentar el tema seleccionado para iniciar el protocolo de investigación.
- Función 3:** Realizar el protocolo de investigación para someterlo al Comité de Investigación del Instituto.
- Función 4:** Llevar a cabo las actividades del protocolo de investigación para su posterior publicación de resultados.
- Objetivo 5: Llevar a cabo la docencia en materia de odontogeriatría en el Instituto.**
- Función 1:** Proporcionar a los alumnos de posgrado de universidades públicas y privadas con convenio el curso clínico de Odontogeriatría para dar cumplimiento a su plan de estudios.
- Función 2:** Capacitar a los médicos residentes de la especialidad de estomatología en temas de odontogeriatría a fin de contribuir a su formación académica y práctica clínica.
- Función 3:** Proporcionar cursos de alta especialidad en odontogeriatría a médicos estomatólogos para contribuir a su profesionalización.
- Objetivo 6: Participar en las actividades administrativas internas del servicio.**
- Función 1:** Colaborar con el coordinador del servicio de Estomatología en las actividades administrativas y académicas a fin de dar cumplimiento a las mismas.

## D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación con personal médico y paramédico del Instituto y externamente con pacientes, familiares, instituciones académicas públicas y privadas e instituciones de salud públicas y privadas.

### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

## PERFIL DE PUESTO

### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Medicina  
Estomatología  
Periodoncia

Endodoncia

## B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 2 años

**Áreas de experiencia:** Medicina  
Estomatología  
Periodoncia  
Endodoncia

## C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

## D. COMPETENCIAS LABORALES

### Conocimientos técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicables a sus funciones  
Conocimientos de enfermedades que afectan los procedimientos estomatológicos  
Conocimientos y experiencia en realizar procedimientos estomatológicos  
Conocimiento y manejo de equipos de diagnóstico y tratamiento estomatológico.  
Inglés 90%.  
Uso de software administrativo, imágenes, expediente electrónico.  
Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

### Habilidades:

Análisis  
Capacidad resolutive  
Comunicación  
Pensamiento crítico  
Relaciones interpersonales

**Actitudes:**

Autocontrol  
Comprensión  
Compromiso  
Disciplina  
Interés

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Médico Especialista en Prevención Bucal

### CATEGORÍA IDEAL

**PROPUESTA:** Cirujano Dentista A

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Prevenir enfermedades infecciosas bucales mediante la enseñanza de la higiene y mantenimiento bucal para evitar enfermedades infecciosas que descontrolen las enfermedades sistémicas en los pacientes del Instituto.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Otorgar consultas de la especialidad de prevención bucal en las instalaciones del servicio a pacientes del Instituto que provienen de la consulta externa, terapia intensiva y hospitalización.**

**Función 1:** Proporcionar atención a los pacientes que se encuentren en terapia intensiva que requieren de la especialidad para solventar los problemas de salud bucal.

**Función 2:** Apoyar a los sectores de hospitalización para otorgar el diagnóstico y tratamiento de la especialidad a los pacientes que lo requieran.

**Función 3:** Otorgar consultas de primera vez a pacientes que fueron valorados (previa revisión de expediente) y subsecuentes para su tratamiento a fin de darles el seguimiento correspondiente.

**Función 4:** Elaborar referencia a otras instituciones de salud o académicas a los pacientes que requieran de la rehabilitación protésica de los dientes tratados a fin de que den continuidad a su tratamiento.

**Función 5:** Realizar el llenado del expediente clínico del paciente a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

**Objetivo 2:** **Realizar procedimientos bucales a pacientes del Instituto de acuerdo a sus necesidades funcionales.**

**Función 1:** Elaborar la solicitud de estudios de laboratorio y/o gabinete para valorar el estado general de los pacientes a realizarles procedimientos quirúrgicos bucales.

**Función 2:** Programar procedimientos bucales a pacientes que lo requieran procedimientos para agendarlos en el sistema informático vigente

**Función 3:** Realizar los procedimientos de prevención bucal y darles el seguimiento en recuperación para solventar la patología de los pacientes.

**Función 4:** Realizar la vigilancia pos-terapéutica para evitar complicaciones en el estado de salud del paciente.

**Función 5:** Proporcionar al paciente alternativas para su rehabilitación protésica que requiera.

**Objetivo 3:** **Mantener la actualización en temas relacionados con las áreas de la especialidad de prevención bucal**

**Función 1:** Participar en cursos y congresos nacionales e internacionales de la especialidad para mantener los conocimientos actualizados.

**Función 2:** Estudiar los avances y nuevas técnicas de la especialidad para implementarlos en la práctica diaria.

**Función 3:** Llevar la experiencia médico-quirúrgica de la estomatología del Instituto en cursos, congresos nacionales e internacionales a fin de divulgar el conocimiento generado.

**Objetivo 4: Desarrollar proyectos de investigación relacionados a la especialidad de prevención bucal.**

**Función 1:** Definir temas relacionados con la especialidad a fin de que sirvan de base para proyectos de investigación.

**Función 2:** Documentar el tema seleccionado para iniciar el protocolo de investigación.

**Función 3:** Realizar el protocolo de investigación para someterlo al Comité de Investigación del Instituto.

**Función 4:** Llevar a cabo las actividades del protocolo de investigación para su posterior publicación de resultados.

**Objetivo 5: Llevar a cabo la docencia en materia de prevención bucal en el Instituto.**

**Función 1:** Proporcionar a los alumnos de posgrado de universidades públicas y privadas con convenio el curso clínico de prevención bucal para dar cumplimiento a su plan de estudios.

**Función 2:** Capacitar a los médicos residentes de la especialidad de estomatología en temas de prevención bucal a fin de contribuir a su formación académica y práctica clínica.

**Función 3:** Proporcionar cursos de alta especialidad en prevención bucal a médicos estomatólogos para contribuir a su profesionalización.

**Objetivo 6: Participar en las actividades administrativas internas del servicio.**

**Función 1:** Colaborar con el coordinador del servicio de Estomatología en las actividades administrativas y académicas a fin de dar cumplimiento a las mismas.

## D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación con personal médico y paramédico del Instituto y externamente con pacientes, familiares, instituciones académicas públicas y privadas e instituciones de salud públicas y privadas.

### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

## PERFIL DE PUESTO

### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Medicina  
Higienista bucal  
Estomatología  
Periodoncia  
Endodoncia



## B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 2 años

**Áreas de experiencia:** Medicina  
Higienista bucal  
Estomatología  
Periodoncia  
Endodoncia

## C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

## D. COMPETENCIAS LABORALES

### Conocimientos Técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicables a sus funciones  
Conocimientos de enfermedades que afectan los procedimientos estomatológicos  
Conocimientos y experiencia en realizar procedimientos estomatológicos  
Conocimiento y manejo de equipos de diagnóstico y tratamiento estomatológico.  
Inglés 90%.  
Uso de software administrativo, imágenes, expediente electrónico.  
Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

### Habilidades:

Análisis  
Capacidad resolutive  
Comunicación  
Pensamiento crítico  
Relaciones interpersonales

**Actitudes:**

Autocontrol  
Comprensión  
Compromiso  
Disciplina  
Interés

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Apoyo Administrativo

### CATEGORÍA IDEAL

**PROPUESTA:** Apoyo Administrativo A4

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Apoyar administrativamente en el proceso de atención a los pacientes del instituto que acuden al servicio de estomatología para la organización y funcionalidad del mismo.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Gestionar la documentación del servicio de estomatología de acuerdo a los requerimientos del mismos**

**Función 1:** Elaborar la documentación requerida por el coordinador del servicio de Estomatología y distribuirla para iniciar y dar seguimiento a las actividades del mismo.

**Función 2:** Organizar la documentación asignada para mantener el orden y control de los archivos.

**Función 3:** Mantener en resguardo la información generada en el servicio para cumplir con los requerimientos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

**Función 4:** Proporcionar la información necesaria al público general que lo requiera para realizar trámites relativos al servicio.

**Función 5:** Registrar los documentos normativos en el Centro de Información Documental Institucional (CIDI) y asistir a las reuniones informativas para cumplir lo emitido en el catálogo de disposición documental.

**Función 6:** Colaborar como verificador del inventario del departamento para dar cumplimiento al programa anual del levantamiento institucional.

**Objetivo 2:** **Controlar la suficiencia y uso racional de los insumos de oficina, mobiliario y equipo asignados al servicio.**

**Función 1:** Realizar las solicitudes de trabajo a los diferentes departamentos del Instituto para mantener el funcionamiento de equipos e instalaciones.

**Función 2:** Revisar los insumos de recursos materiales a fin de contar con lo mínimo necesario para desempeñar las funciones.

**Función 3:** Vigilar que se realice el almacenamiento adecuado de materiales para mantener la organización y control de los mismos.

**Objetivo 3:** **Proporcionar atención al paciente con base en su cita programada para facilitar el ingreso al servicio.**

**Función 1:** Verificar a través del sistema informático vigente la llegada de los pacientes citados a fin de informar a los médicos de su arribo.

**Función 2:** Apoyar en el cotejo del listado de pacientes que acuden al servicio de estomatología con los expedientes clínicos que son enviados del departamento de Estadística y Archivo Clínico a fin de contar con ellos en tiempo y forma.

**Función 3:** Verificar la disponibilidad de la agenda en el sistema informático vigente para asignar la cita correspondiente.

**Función 4:** Programar las consultas subsecuentes a fin de contar con un registro.

**Objetivo 4:** **Apoyar al coordinador del servicio de Estomatología en las diversas actividades administrativas para contribuir en la mejora de la calidad de la atención.**

**Función 1:** Programar las citas y reuniones de trabajo para el cumplimiento de los asuntos oficiales y compromisos laborales.

**Función 2:** Apoyar en la preparación de espacios necesarios para llevar a cabo reuniones de trabajo.

#### **D. ENTORNO OPERATIVO**

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todas las áreas del Instituto y externamente con pacientes y familiares y dependencias del sector salud.

#### **Característica de la información**

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### **PERFIL DE PUESTO**

##### **A. ESCOLARIDAD**

**Nivel de estudios:** Carrera comercial o técnica

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Secretarial  
Administración

##### **B. EXPERIENCIA LABORAL**

**Mínimo de años de experiencia:** 1 año

**Áreas de experiencia:** Secretarial  
Administración

### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos Técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicables a sus funciones  
Conocimientos sobre la Ley Federal de Archivos  
Conocimientos de redacción y ortografía  
Nociones de terminología médica  
Uso de software administrativo  
Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

#### Habilidades:

Capacidad resolutive  
Comunicación  
Control emocional  
Facilidad de palabra  
Trabajo organizado

#### Actitudes:

Comprensión  
Compromiso  
Confiabilidad  
Disponibilidad  
Proactividad

## PUESTO EXTRAÍDO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Enfermera (o) Jefe de Servicio de la Unidad del Paciente Ambulatorio (UPA)

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Enfermera (o) Jefe de Servicio (EJS 2)

### B. MISIÓN DEL PUESTO

Coordinar la gestión del cuidado de enfermería que se otorga a pacientes que acuden a consulta a la Unidad del Paciente Ambulatorio (UPA), a través del Proceso de Atención de Enfermería y la promoción del desarrollo del personal, vinculados en los Programas de la Subdirección de Enfermería y Estándares de Calidad, en un marco ético y humanístico; instrumentando y evaluando programas de intervención que minimicen los efectos adversos a los pacientes.

### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Supervisar y aplicar los procedimientos administrativos en el servicio de Consulta Externa para la atención de los pacientes que acuden a él.**

**Función 1:** Coordinar las actividades administrativas de la UPA para la atención de los pacientes que acuden a consulta.

**Función 2:** Aplicar el Modelo de Gestión Administrativa a través de la supervisión del aprendizaje dirigido para la tutoría, acompañamiento y redirección de procesos del personal a su cargo favoreciendo una comunicación asertiva y desarrollo humano, para la realización de mejores prácticas.

**Función 3:** Coordinar el proceso de atención del paciente que acude a la UPA para favorecer la continuidad y recuperación de su estado de salud.

**Función 4:** Administrar el capital humano, recursos materiales y equipo biomédico a fin de promover la atención del paciente que acude a la UPA.

**Función 5:** Participar en la integración de los requerimientos necesarios para la adquisición de insumos, instrumental y equipo biomédico para el abastecimiento del servicio.

**Función 6:** Gestionar la recuperación de los insumos requeridos en cada intervención diagnóstica y tratamiento del paciente que acude a la UPA.

**Función 7:** Confirmar la funcionalidad del material y equipo biomédico para su utilización, control, mantenimiento y resguardo.

**Función 8:** Colaborar con los diferentes departamentos de enlace que intervienen en la atención y cuidados de los pacientes que acuden a la UPA, para favorecer la calidad de la atención y contribuir a esta de manera integral.

**Función 9:** Propiciar la comunicación asertiva con su tramo de control y en los procesos que guían el desempeño con el fin de optimizar recursos asignados a su servicio.

**Función 10:** Llevar a cabo el empoderamiento y difusión de los manuales administrativos y técnicos al personal a su cargo para que los procesos de atención se realicen de acuerdo a lo definido y disminuyendo riesgos asociados en la atención del paciente que acude a la consulta en la UPA.

**Función 11:** Gestionar la funcionalidad de las instalaciones de la UPA a través del mantenimiento preventivo y correctivo para la seguridad del paciente.

**Objetivo 2:** **Coordinar la gestión del cuidado a través del Proceso Atención de Enfermería al paciente que acude a consulta a la UPA para dar continuidad en su atención, favoreciendo la calidad y seguridad.**

**Función 1:** Supervisar la gestión del cuidado del paciente que acude a la UPA y que será sometido a estudios y procedimientos de diagnóstico, gabinete y/o intervencionistas, con el fin de valorar, integrar e identificar las respuestas humanas para la ejecución del Plan de Cuidados, sustentado en el Proceso Atención de Enfermería, respetando la interculturalidad del paciente y vinculando el proceso administrativo institucional.

**Función 2:** Organizar equipos sustentados en el Modelo de Gestión Administrativa que permitan dar continuidad en la atención, para que realicen los cuidados respaldados en el Proceso Atención de Enfermería.

**Función 3:** Supervisar la implementación del Proceso Atención de Enfermería a través del registro electrónico para la validación de los pacientes que acuden a la consulta externa en el sistema, respetando su cosmovisión y atendiendo sus respuestas humanas.

**Función 4:** Establecer el liderazgo ante situaciones de contingencia, en la atención integral del paciente que acude a consulta en la UPA, a fin de coordinarse con el equipo interdisciplinario y servicios de apoyo.

**Función 5:** Supervisar la realización de las técnicas y procedimientos de diagnóstico, gabinete y/o intervencionistas dentro de la UPA, a fin participar en la aplicación del modelo de calidad y seguridad del paciente

**Función 6:** Promover el establecimiento de los programas de Vigilancia Epidemiológica para la prevención de infecciones asociadas al cuidado de la salud en el paciente que acude a consulta a la UPA.

**Función 7:** Supervisar la aplicación de los estándares de calidad, para favorecer las medidas de prevención del paciente que acude a la UPA, a fin de evitar eventos adversos.

**Función 8:** Supervisar que el profesional de enfermería evidencie los cuidados en el registro del expediente electrónico, a fin de dar continuidad a la evaluación y tratamiento de los pacientes que acuden a la UPA.

**Función 9:** Supervisar la aplicación del modelo de gestión del cuidado de acuerdo a la especialidad y/o a lo establecido en el Instituto para cumplir con la NOM-019-SSA-2013 de la práctica de enfermería.

**Objetivo 3:** **Participar en el desarrollo del personal de enfermería del servicio de Consulta Externa a través de programas de educación continua, para su medición y favorecer mejores prácticas.**

**Función 1:** Realizar las evaluaciones al personal del área de Consulta Externa a través del sistema de Evaluación de la Subdirección de Enfermería (SIESE), para identificar áreas de oportunidad, aprovechar fortalezas del personal y adoptar mejores prácticas de enfermería.

**Función 2:** Colaborar en la planeación y diseño de los programas de educación continua, para favorecer el desarrollo de la educación del personal a su cargo.

**Función 3:** Evaluar la efectividad de los programas de educación continua en el servicio a fin de identificar oportunidades de mejora.

**Función 4:** Supervisar y vincular la instrumentación de los programas de la Subdirección de Enfermería para dar tutoría en las actividades de formación a los alumnos de servicio social en la UPA.

**Función 5:** Promover la actualización del personal sobre los conocimientos de reanimación cardio-pulmonar básicos para dar cumplimiento a la normatividad establecida para la calidad en la atención del paciente que acude a la UPA.

**Objetivo 4: Coordinar y realizar actividades de investigación en la UPA.**

**Función 1:** Participar y promover investigación en enfermería y su publicación en revistas indexadas para generar evidencia científica que permita establecer un modelo de atención de enfermería

**Función 2:** Realizar e implementar guías de práctica clínica (gpc), y planes de cuidados de enfermería (place) sustentado en el proceso atención de enfermería y enfermería basada en evidencias para favorecer la calidad de la atención.

**Objetivo 5: Actualizar el diseño e implementación del Diagnóstico Situacional del área de Consulta Externa para analizar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del servicio, para prever y adelantarse a los acontecimientos futuros y estructurar el plan táctico.**

**Función 1:** Integrar el diagnóstico situacional de la UPA para estructurar el plan táctico.

**Función 2:** Contribuir y colaborar en el programa de educación continua del personal de enfermería adscrito a la UPA a fin de realizar la implementación del mismo.

**Función 3:** Realizar las evaluaciones de los programas de educación continua de la UPA para conocer el impacto a través de acciones de mejora.

**Función 4:** Supervisar y participar en la tutoría de los estudiantes de pregrado, posgrado residencia de enfermería, pasantes y personal de nuevo ingreso en los diferentes programas de educación continua que se derivan de la Subdirección de Enfermería para monitorear su formación.

**Función 5:** Difundir e implementar el plan táctico derivado del diagnóstico situacional de la UPA para mejorar la atención de los pacientes que acuden a este servicio.

**Objetivo 6: Colaborar con el equipo interdisciplinario en la educación para la salud al paciente que acude a la UPA y su familia, a través de la identificación de necesidades de aprendizaje, a fin de proporcionar la información necesaria para la continuidad de su tratamiento.**

**Función 1:** Promover y supervisar el cumplimiento de los derechos del paciente que acude a la UPA, familiares y personal a su cargo para llevar a cabo la normatividad establecida.

**Función 2:** Apoyar al profesional de enfermería en la educación al paciente que acude a la consulta en la UPA para empoderarlo sobre su auto-cuidado así como a familiares a través de la educación incidental a fin de dar continuidad en el tratamiento y cuidado.

## D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todo el personal del Instituto y externamente con pacientes, familiares, proveedores y personal que da mantenimiento a equipos de la UPA.

### Característica de la Información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.



## PERFIL DE PUESTO

### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o Profesional

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Administración en servicios de salud  
Administración en servicios de enfermería  
Administración pública

### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 1 año

**Áreas de experiencia:** Administración en servicios de enfermería  
Administración pública

### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	AVANZADO	X	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	AVANZADO	X	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos Técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicables a la UPA.

Manejo de paquetería básica de computación (office, word, etc.)

Conocimiento y uso de equipo biomédico y materiales relacionados para la atención del paciente en que acude a la UPA.

Dominio de competencias cognitivas, técnicas y actitudinales sustentadas en el proceso enfermero y administrativo enfocadas a la atención integral del paciente que acude la Unidad del Paciente Ambulatorio y vinculadas a la normatividad institucional vigente

Conocimiento de RCP básico

**Habilidades:**

Autoridad  
Comunicación  
Coordinación de grupos de trabajo  
Liderazgo  
Trabajo organizado

**Actitudes:**

Compromiso  
Disponibilidad  
Iniciativa  
Puntualidad  
Orientación al Cliente

## PUESTO EXTRAÍDO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Enfermera de Alta Especialidad Quirúrgica de la Unidad del Paciente Ambulatorio

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Enfermera Especialista C

### B. MISIÓN DEL PUESTO

Otorgar el cuidado de enfermería que se otorga a pacientes a los que se les realizan procedimientos invasivos de alta especialidad en la Unidad Quirúrgica de procedimientos menores, con sustento en el proceso de atención de enfermería y vinculado con los programas de la subdirección de Enfermería y estándares de calidad, en un marco ético y humanístico, para minimizar los efectos adversos a los mismos.

### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Aplicar los procedimientos administrativos en la Unidad del Paciente Ambulatorio (UPA) a los pacientes que ingresan para dar continuidad en su atención favoreciendo la calidad y seguridad.**

**Función 1:** Colaborar en el proceso administrativo de ingreso-egreso de los pacientes atendidos en la unidad quirúrgica de procedimientos menores para dar continuidad en su atención.

**Función 2:** Colaborar en la aplicación del proceso administrativo para la solicitud y recuperación de los consumibles (instrumental, material de curación y medicamentos) que requiera durante la realización de las técnicas y procedimientos invasivos dentro de la unidad quirúrgica de procedimientos menores de la UPA.

**Función 3:** Verificar la funcionalidad del material, mobiliario y equipo biomédico que se encuentra en la Unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA a fin de notificar las necesidades de actualización y mantenimiento preventivo y correctivo del mismo, al jefe inmediato.

**Objetivo 2:** **Aplicar el Proceso Atención de Enfermería al paciente atendido en la unidad quirúrgica de procedimientos menores de la UPA, para dar continuidad en su atención favoreciendo la calidad y seguridad.**

**Función 1:** Realizar la valoración de paciente que acude a la realización de procedimientos invasivos en la unidad quirúrgica de procedimientos menores en la UPA, a fin de valorar, integrar e identificar las respuestas humanas para la ejecución del plan de cuidados respetando la cosmovisión del paciente, generando la evaluación, para validar la recuperación integral del mismo.

**Función 2:** Registrar la información derivada de la valoración, diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación del proceso de atención del paciente que acude a la realización de procedimientos invasivos en la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA en el registro electrónico de enfermería; a fin de dar continuidad al plan de cuidado integral del paciente.

**Función 3:** Aplicar las técnicas y procedimientos invasivos en la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA con base al modelo institucional de calidad y seguridad del paciente.

**Función 4:** Ejecutar las acciones establecidas en los programas de vigilancia epidemiológica para la prevención de infecciones asociadas a la atención de la salud en el paciente que acude a la realización de un procedimiento invasivo en la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA.

**Función 5:** Mantener la comunicación efectiva con el equipo multidisciplinario referente a los signos y síntomas de alarma, así como las eventualidades detectadas en el proceso de atención del paciente al que se le realiza un procedimiento invasivo en la unidad Quirúrgica de Procedimientos menores de la UPA.

**Función 6:** Evaluar los cuidados de enfermería y su impacto en la atención del paciente que acude a la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA a fin de conocer los resultados de la intervención y dar continuidad a los mismos.

**Función 7:** Aplicar del modelo de gestión del cuidado de acuerdo a la especialidad y/o a lo establecido en el Instituto para cumplir con la NOM-019-SSA-2013 de la práctica de enfermería vigente.

**Objetivo 3:** **Mantener la actualización de conocimientos a través de programas de educación continua, que promuevan su desarrollo profesional, laboral y humano.**

**Función 1:** Participar en las evaluaciones formativas a través del sistema de evaluación de la subdirección de Enfermería (SIESE), para identificar áreas de oportunidad e impulsar mejoras en su práctica clínica.

**Función 2:** Colaborar en la planeación y diseño de los programas de educación continua, para favorecer el desarrollo de la educación de los programas de la Subdirección de Enfermería.

**Función 3:** Participar en la evaluación y la efectividad de los programas de educación continua en servicio a fin de identificar oportunidades de mejora.

**Función 4:** Vigilar el cumplimiento de los programas de la subdirección de Enfermería e institucionales a fin de dar cumplimiento en las acciones esenciales para la seguridad del paciente.

**Función 5:** Actualizar conocimientos de reanimación cardio-pulmonar básica y avanzada para dar cumplimiento a la normatividad establecida para la calidad en la atención del paciente que acude a la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA.

**Objetivo 4:** **Realizar acciones educativas dirigidas al paciente que acude a un procedimiento invasivo en la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA, identificando necesidades de aprendizaje y actualización que favorezca la continuidad de su recuperación.**

**Función 1:** Realizar acciones de difusión y aplicación de los derechos del paciente que acude a la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA para su conocimiento.

**Función 2:** Realizar acciones de educación con el paciente que acude a la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA para empoderarlo sobre su auto-cuidado así como a familiares a través de la educación incidental a fin de dar continuidad en el tratamiento y cuidado para favorecer su recuperación.

**Función 3:** Registrar a través del expediente clínico las necesidades educativas del paciente acude a la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA, cuidadores primarios durante todo el proceso invasivo a fin de favorecer su auto cuidado y reincorporación en el ámbito familiar.

**Función 4:** Realizar acciones de educación con el paciente y/o cuidador primario sobre su plan de alta que acude a la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA, para dar a conocer los signos y síntomas de alarma, a fin de aplicar los cuidados inmediatos para su recuperación.

**Objetivo 5:** **Colaborar en la educación formal dirigida al personal de base y de servicio social de enfermería, para favorecer su desarrollo en la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA.**

**Función 1:** Participar en los procesos de formación a través del empoderamiento del personal que ingresa a la sala de procedimientos de la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA para favorecer sus conocimientos.

- Función 2:** Participar en la evaluación formativa del personal de base y servicio social de enfermería a través del Sistema de Evaluación de la Subdirección de Enfermería (SIESE), para identificar áreas de oportunidad, aprovechar las fortalezas del personal y adoptar mejores prácticas.
- Función 3:** Informar al Enfermera (o) Jefe del Servicio de la UPA sobre los avances y competencias adquiridas del personal de enfermería de base y servicio social a fin de favorecer su proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Función 4:** Instrumentar los programas de la subdirección de Enfermería para dar tutoría en las actividades de formación a los pasantes de la licenciatura en enfermería que realizan servicio social en la unidad Quirúrgica de Procedimientos menores de la UPA.
- Función 5:** Actualizar conocimientos de reanimación cardio-pulmonar básica y avanzada para dar cumplimiento a la normatividad establecida para la calidad en la atención del paciente que acude a la realización de procedimientos invasivos en la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA
- Función 6:** Implementar la autoevaluación a través del SIESE para identificar áreas de oportunidad aprovechando las fortalezas para adoptar mejores prácticas.
- Objetivo 6:** **Colaborar en el diseño e implementación del diagnóstico situacional de la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores en la UPA, así como en las actividades de docencia e investigación.**
- Función 1:** Participar con la Enfermera Jefe de Servicio de la unidad de atención al paciente Ambulatorio en la realización del diagnóstico situacional de la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores para identificar las necesidades educativas que requiere el personal adscrito al servicio.
- Función 2:** Colaborar en la aplicación del programa de educación continua del personal de enfermería adscrito a la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA a fin de realizar la implementación del mismo.
- Función 3:** Apoyar en la evaluación de los programas de educación continua de la UPA para conocer los resultados obtenidos y participar en la toma de decisiones.
- Función 4:** Participar en la tutoría de los estudiantes de pregrado, pasantes de servicio social y personal de nuevo ingreso en los diferentes programas de educación continua que se derivan de la subdirección de Enfermería para fortalecer su formación.
- Función 5:** Desarrollar programas y protocolos de investigación de enfermería referente al cuidado de los pacientes que acuden a la realización de procedimientos invasivos en la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA.

## D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todas las áreas del Instituto y externamente con pacientes y familiares.

### Característica de la Información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

## PERFIL DE PUESTO

### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura

**Grado de avance:** Titulado  
**Áreas de conocimiento:** Enfermería quirúrgica  
Administración de servicios de enfermería quirúrgica

## B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 1 año

**Áreas de experiencia:** Hepato-biliar, ortopedia, ginecología, neurología, tórax, oftalmología, cirugía plástica, proctología, colono-rectal, endocrinología, cardiovascular, vascular-periférico, urología, oncología, digestivo superior, otorrinolaringología, dermatología  
Administración en Servicios de Enfermería quirúrgica

## C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

## D. COMPETENCIAS LABORALES

### Conocimientos técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicables a la sala de procedimientos invasivos  
Manejo de paquetería básica de computación (office, word, etc.)  
Conocimiento y uso de equipo biomédico, instrumental y materiales relacionados con las técnicas quirúrgicas de cirugía de alta especialidad  
Conocimientos generales e intermedio de Resucitación Cardio Pulmonar

### Habilidades:

Capacidad resolutive  
Coordinación de grupos de trabajo  
Control de estrés  
Pensamiento crítico  
Relaciones interpersonales

**Actitudes:**

Compromiso  
Dinamismo  
Empatía  
Lealtad  
Puntualidad

## PUESTO EXTRAÍDO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Auxiliar de Enfermería de la Unidad del Paciente Ambulatorio

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Auxiliar de Enfermería B

### B. MISIÓN DEL PUESTO

Contribuir en la gestión del cuidado humanístico de enfermería, que se otorga al paciente y familiares que acuden al servicio de la UPA, con apego al Código de Conducta y ética, estándares de calidad y normatividad vigente, apoyando en las actividades técnicas de enfermería.

### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Aplicar los procedimientos técnicos al paciente que acude a consulta ambulatoria para favorecer la atención del mismo.**

**Función 1:** Mantener un stock del material y equipo para los estudios y procedimientos de diagnóstico, gabinete y/o invasivos que se llevan a cabo en áreas críticas para contribuir en la atención integral del paciente que acude a consulta para seguimiento de su tratamiento y/o recuperación en la UPA.

**Función 2:** Colaborar en la aplicación de los procesos para la solicitud y recuperación de medicamentos, material y equipo que se requiera para la atención del paciente que acude a Consulta Ambulatoria.

**Función 3:** Verificar la funcionalidad del material, mobiliario y equipo biomédico a fin de informar a la Enfermera Jefe de servicio de la UPA los desperfectos en el mismo.

**Función 4:** Realizar el lavado y desinfección de los equipos y materiales sucios para su traslado a la Central de Equipos y Esterilización a fin de que sean esterilizados.

**Función 5:** Revisar el listado de pacientes que acuden a consulta ambulatoria con los expedientes clínicos que son solicitados del departamento de Estadística y Archivo Clínico a fin de tener los expedientes clínicos en tiempo y forma.

**Función 6:** Realizar la preparación de los consultorios con papelería y ropa para la atención de los pacientes que acuden a consulta en la UPA.

**Objetivo 2:** **Aplicar las acciones esenciales para la seguridad del paciente que acude a la UPA**

**Función 1:** Aplicar las medidas de seguridad que favorezcan la disminución de la probabilidad de errores médicos durante el proceso de atención de la salud en la UPA, mediante las acciones esenciales para la seguridad del paciente en el entorno hospitalario emitidas por el Consejo de Salubridad General (CSG).

**Función 2:** Aplicar la acción esencial No 2 comunicación efectiva con los pacientes y el equipo multidisciplinario.

**Función 3:** Aplicar las medidas para la seguridad del paciente que acude a consulta en la UPA a fin de evitar daños y riesgos durante su estancia en el Instituto.

**Objetivo 3:** **Apoyar en la educación del paciente que acude a consulta a la UPA.**

**Función 1:** Participar en la aplicación de los derechos del paciente y su familia para dar cumplimiento a los mismos.



- Función 2:** Aplicar el modelo de gestión del cuidado de acuerdo a los lineamientos establecidos por la subdirección de Enfermería para cumplir con la Norma Oficial Mexicana NOM-019-SSA3-2013 para la práctica de enfermería
- Función 3:** Colaborar en la educación al paciente que acude a consulta en la UPA para orientarlo sobre su auto-cuidado así como a los cuidadores primarios a través de la enseñanza incidental a fin de dar continuidad en el tratamiento y cuidado para favorecer su recuperación.
- Objetivo 4:** **Participar en los programas de educación continua para favorecer sus conocimientos vinculados en el cuidado y atención del paciente que acude a la UPA.**
- Función 1:** Actualizar sus conocimientos a través de los cursos de educación continua emitidos (organizados) por el departamento de Investigación y Educación en Enfermería para fomentar su desarrollo laboral.
- Función 2:** Aplicar los programas educativos de la subdirección de Enfermería a fin de vincularlos con sus funciones sustantivas en UPA.
- Función 3:** Actualizar conocimientos de reanimación cardio-pulmonar básico para dar cumplimiento a la normatividad establecida para la calidad en la atención del paciente que acude a la UPA.
- Función 4:** Llevar a cabo la autoevaluación a través del Sistema de Evaluación de la Subdirección de Enfermería (SIESE) para identificar áreas de oportunidad aprovechando las fortalezas para adoptar mejores prácticas.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Mantiene comunicación constante con personal de todas las áreas del Instituto y externamente con pacientes y familiares.

#### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### PERFIL DE PUESTO

##### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Carrera técnica

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Enfermería

##### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 1 año

**Áreas de experiencia:** Enfermería

### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicables a la UPA

Manejo de paquetería básica de computación (office, Word, etc.)

Conocimiento y uso de equipo biomédico y materiales relacionados para la atención del paciente que acude a la UPA.

Conocimiento de RCP básico

#### Habilidades:

Capacidad resolutive

Comunicación

Negociación

Relaciones Interpersonales

Trabajo bajo presión

#### Actitudes:

Autocontrol

Disciplina

Empatía

Proactividad

Orientación al cliente

## PUESTO EXTRAÍDO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Auxiliar de Enfermería del Servicio de Estomatología

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Auxiliar de Enfermería B

### B. MISIÓN DEL PUESTO

Contribuir en la gestión del cuidado de enfermería que se otorga al paciente que acude al servicio de Estomatología y familiares con apego al Código de Conducta y ética, estándares de calidad y normatividad vigente, apoyando en las actividades técnicas de enfermería.

### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Aplicar los procedimientos técnicos al paciente que acude al servicio de Estomatología para favorecer la atención del mismo.**

**Función 1:** Conocer el material y equipo para los estudios y procedimientos de diagnóstico, gabinetes y/o invasivos que se llevan a cabo en el servicio de Estomatología para contribuir en la atención integral del paciente.

**Función 2:** Aplicar los procesos para la solicitud y recuperación de medicamentos, material y equipo que se requiera para la atención del paciente que acude al servicio de Estomatología.

**Función 3:** Verificar la funcionalidad del material, mobiliario y equipo biomédico a fin de informar al coordinador del servicio de Estomatología, de desperfectos en el mismo.

**Función 4:** Realizar el lavado, desinfección y esterilización de los equipos y materiales sucios para contar con el instrumental limpio y estéril para la atención de los pacientes que acuden al servicio de Estomatología.

**Función 5:** Revisar el listado de pacientes que acuden al servicio de Estomatología con los expedientes clínicos que son enviados del departamento de Estadística y Archivo Clínico a fin de tener los expedientes clínicos en tiempo y forma.

**Función 6:** Realizar la preparación de las unidades del servicio de Estomatología con material de consumo e instrumental para la atención de los pacientes.

**Objetivo 2:** **Apoyar en la aplicación del Proceso de Atención de Enfermería al paciente que acude al servicio de Estomatología.**

**Función 1:** Registrar la información sobre los estudios y procedimientos de diagnóstico, gabinete y/o invasivos realizados al paciente que acude al servicio de Estomatología en el expediente electrónico a fin de apoyar en la integración de la misma para su evolución y tratamiento.

**Función 2:** Conocer y aplicar las medidas para la seguridad del paciente que acude al servicio de Estomatología a fin de evitar daños y riesgos durante su estancia en el Instituto.

**Función 3:** Aplicar el modelo de gestión del cuidado de acuerdo a la especialidad y/o a lo establecido en el Instituto para cumplir con la NOM-019-SSA3-2013 de la práctica de enfermería.

**Objetivo 3:** **Apoyar en la educación al paciente que acude al servicio de Estomatología y familiares.**

**Función 1:** Participar en la aplicación de los derechos del paciente y su familia para dar cumplimiento a los mismos.

- Función 2:** Colaborar en la enseñanza del auto cuidado al paciente, familiares y cuidador primario a fin de dar continuidad al tratamiento del mismo.
- Función 3:** Colaborar en la educación al paciente que acude al servicio de Estomatología para empoderarlo sobre su auto-cuidado así como a familiares a través de la educación incidental a fin de dar continuidad en el tratamiento y cuidado para favorecer su recuperación.
- Objetivo 4:** **Participar en los programas de educación continua para favorecer sus conocimientos vinculados en el cuidado y atención del paciente que acude al servicio de Estomatología.**
- Función 1:** Actualizar sus conocimientos a través de los cursos de educación continua emitidos por la Subdirección de Enfermería para fomentar su desarrollo laboral.
- Función 2:** Conocer aplicar los programas educativos de la Subdirección de Enfermería a fin de vincularlos con sus funciones sustantivas en el área de Estomatología.
- Función 3:** Actualizar conocimientos de reanimación cardio-pulmonar básico para dar cumplimiento a la normatividad establecida para la calidad en la atención del paciente que acude al servicio de Estomatología.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Mantiene comunicación constante con personal de todas las áreas del Instituto y externamente con pacientes y familiares.

#### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### PERFIL DE PUESTO

##### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Carrera técnica

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Enfermería  
Estomatología

##### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 1 año

**Áreas de experiencia:** Enfermería  
Estomatología

### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos Técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicables a la UPA  
Manejo de paquetería básica de computación (office, Word, etc.)  
Conocimiento y uso de equipo biomédico y materiales relacionados para la atención del paciente que acude al servicio de Estomatología  
Conocimiento de RCP básico

#### Habilidades:

Concentración  
Comunicación  
Creatividad  
Negociación  
Relaciones Interpersonales

#### Actitudes:

Compromiso  
Empatía  
Flexibilidad  
Iniciativa  
Honestidad

## PUESTO EXTRAÍDO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Afanador de Enfermería de la Unidad del Paciente Ambulatorio

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Afanador

### B. MISIÓN DEL PUESTO

Realizar la limpieza de la Unidad del Paciente Ambulatorio (UPA) para mantener en condiciones higiénicas la infraestructura y equipos de trabajo apegados a las normas oficiales mexicanas relacionadas en la calidad y seguridad del Instituto, vinculado en los programas de la subdirección de Enfermería y los Estándares de Calidad, en un marco ético y humanístico.

### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** Mantener limpia la UPA para promover la seguridad del paciente.

**Función 1:** Solicitar los recursos y materiales necesarios para la limpieza de las áreas de trabajo.

**Función 2:** Realizar la limpieza de las áreas de trabajo de acuerdo a los protocolos establecidos en la subdirección de Epidemiología Hospitalaria y Control de la Calidad de la Atención Médica a fin contribuir en la atención integral del paciente que acude a consulta.

**Función 3:** Realizar la limpieza y desinfección del mobiliario, áreas físicas y equipos para mantenerlos en condiciones de uso.

**Función 4:** Optimizar el empleo de los recursos y materiales utilizados para la limpieza y desinfección de las áreas de la UPA.

**Función 5:** Informar a la Enfermera Jefe de Servicio acerca del deterioro o mal funcionamiento de plomería, electricidad y carpintería de la UPA para su reparación y atención.

**Función 6:** Trasladar de resultados de laboratorios así como de muestras a los laboratorios para la atención del paciente que acude a Consulta Externa.

**Función 7:** Entregar las solicitudes para mantener en existencia los consumibles necesarios así como los mantenimientos de los equipos de la UPA.

**Objetivo 2:** Ayudar al cumplimiento de la normativa aplicable en la recolección de residuos.

**Función 1:** Aplicar las medidas de seguridad para la recolección de residuos peligrosos biológico-infecciosos.

**Función 2:** Realizar la separación de residuos urbanos, vidrio, plástico, cartón y papel para cumplir con la normatividad aplicable.

**Función 3:** Utilizar el equipo de protecciones necesario para la realización de las actividades que requieren cuidados específicos.

**Función 4:** Asistir a cursos sobre el control de desechos e higiene y seguridad en el trabajo para mantenerse actualizado en la materia.

**Función 5:** Manejar con precaución las sustancias químicas empleadas en el aseo de la UPA a fin de evitar riesgos o daños en su integridad.

**Objetivo 3:** Participar en los programas de educación continua para favorecer sus conocimientos sobre procedimientos administrativos vinculados en el cuidado y atención del paciente que acude a la UPA.

**Función 1:** Actualizar sus conocimientos administrativos y asistenciales a través de los cursos de educación continua emitidos en el Instituto para fomentar su desarrollo laboral.

**Función 2:** Aplicar los conocimientos obtenidos en los cursos de educación continua de la subdirección de Enfermería a fin de vincularlos con sus funciones sustantivas en la UPA.

**Función 3.** Actualizar conocimientos de reanimación cardio-pulmonar básico para dar cumplimiento a la normatividad establecida para la calidad en la atención del paciente en estado crítico.

**Objetivo 4:** Colaborar en la educación formal del personal de nuevo ingreso y estudiantes para favorecer su desarrollo en la UPA.

**Función 1:** Informar a la Enfermera Jefe del Servicio de la Unidad del Paciente Ambulatorio sobre los avances y competencias adquiridas por el afanador de enfermería de nuevo ingreso a fin de favorecer su proceso de enseñanza–aprendizaje.

**Función 2:** Llevar a cabo la autoevaluación a través del Sistema de Evaluación de la Subdirección de Enfermería (SIESE) para identificar áreas de oportunidad aprovechando las fortalezas para adoptar mejores prácticas.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna

Se mantiene comunicación constante con todas las áreas del Instituto.

**Característica de la información**

NO APLICA

#### PERFIL DE PUESTO

##### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Secundaria

**Grado de avance:** Terminada

**Áreas de conocimiento:** Precauciones basadas en la transmisión  
Control de consumibles de limpieza  
Manejo de residuos peligrosos biológico-infecciosos  
Manejo de residuos urbanos y separación de basura orgánica e inorgánica

##### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de Experiencia:** 1 año

**Áreas de experiencia:** Control de consumibles de limpieza  
Manejo de residuos peligrosos biológico-infecciosos  
Manejo de residuos urbanos y separación de basura orgánica e inorgánica

### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicables a la UPA

Conocimientos de normatividad de manejo de residuos biológico infecciosos, de tipo químico y de manejo especial y urbano.

Conocimiento y uso de equipo biomédico y materiales relacionados para la atención del paciente que acude a la Unidad del Paciente Ambulatorio

Conocimiento de RCP básico

#### Habilidades:

Capacidad resolutive

Comunicación

Control de estrés

Relaciones interpersonales

Trabajo organizado

#### Actitudes:

Disciplina

Empatía

Flexibilidad

Orientación al cliente

Proactividad