

# DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Jefe del Departamento de Organización y Modernización Administrativa

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Jefe de Departamento

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Colaborar con las unidades administrativas en la definición e integración de sus manuales administrativos y documentos normativos a fin de facilitar la toma de decisiones y el cumplimiento de sus objetivos a través de la aplicación de herramientas de organización y modernización administrativas que contribuyan a elevar la calidad de los servicios proporcionados por las mismas.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Proporcionar los elementos de análisis a la alta Dirección que permita sustentar las propuestas de modificación de la estructura orgánica del Instituto**

**Función 1:** Analizar la estructura orgánica del Instituto para proponer modificaciones a fin de permitir el logro de los objetivos institucionales.

**Función 2:** Colaborar en el proceso de aprobación y registro de la estructura orgánica del Instituto a fin de cumplir con los lineamientos establecidos para este fin.

**Función 3:** Difundir la estructura orgánica autorizada del Instituto para una mejor organización y funcionamiento de las unidades administrativas que lo conforman.

**Objetivo 2:** **Coordinar la mejora y simplificación de los procesos administrativos y sustantivos de las unidades administrativas que conforman al Instituto.**

**Función 1:** Identificar a las unidades administrativas que requieran una adecuación en sus procesos administrativos y sustantivos a fin de sugerir acciones de mejora en los mismos.

**Función 2:** Supervisar que las modificaciones en los procesos administrativos y sustantivos se encuentren documentados en los manuales de organización y procedimientos para su aplicación en la unidad administrativa correspondiente.

**Función 3:** Vigilar la difusión de los procesos para su aplicación por las servidoras y servidores públicos en las unidades administrativas correspondientes.

**Objetivo 3:** **Coordinar la actualización de la Guía Interna para la Elaboración y Actualización de Manuales Administrativos y/o Documentos Normativos del INCMNSZ y de la Guía Interna para la Integración y Funcionamiento de Comités o Comisiones y/o Grupos de Trabajo (Guías).**

**Función 1:** Supervisar la actualización de las Guías a fin de cumplir con la normatividad establecida por la Dirección General de Recursos Humanos y Organización (DGRHO) y la Secretaría de Salud.

**Función 2:** Difundir las Guías en la página web del Instituto a fin de que las servidoras y servidores públicos de las unidades administrativas puedan consultarla al momento de elaborar y/o actualizar sus manuales administrativos, técnicos, documentos normativos y/o de integración y funcionamiento.

**Función 3:** Supervisar las asesorías otorgadas a las servidoras y servidores públicos responsables de las unidades administrativas del Instituto que requieran elaborar y/o actualizar sus manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos para facilitarles dicha tarea.

**Objetivo 4:** **Coordinar la actualización del Estatuto Orgánico, el Manual de Organización Específico y los manuales de organización, procedimientos, procedimientos técnicos, documentos normativos e integración y funcionamiento.**

**Función 1:** Actualizar el Estatuto Orgánico y el Manual de Organización Específico cuando ocurra un cambio significativo para que estén acorde con la estructura orgánica autorizada.

**Función 2:** Validar que la elaboración y/o actualización de los manuales administrativos, técnicos, documentos normativos, e integración y funcionamiento cumplan con las especificaciones señaladas en las Guías para su aprobación por el Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI).

**Objetivo 5:** **Coordinar programas gubernamentales e institucionales que promuevan la mejora de la gestión en los servicios.**

**Función 1:** Implementar un programa que permita captar la voz de las personas beneficiarias y población usuaria para contribuir a la mejora de la gestión de los servicios proporcionados por el Instituto.

**Función 2:** Supervisar las actividades derivadas de las revisiones llevadas a cabo por autoridades sanitarias y otras entidades fiscalizadoras a fin de cumplir y contribuir a mejorar la calidad de los servicios que proporciona el Instituto.

**Objetivo 6:** **Identificar y dar seguimiento a los riesgos institucionales.**

**Función 1:** Integrar la matriz de riesgos institucional y mapa de riesgos a fin de proponer acciones que permitan disminuir su impacto en caso de ocurrencia.

**Función 2:** Mantener actualizado el inventario de riesgos institucional para su control y seguimiento.

**Función 3:** Informar el seguimiento de la administración de riesgos para cumplir con lo establecido en el Manual de Aplicación General en Materia de Control Interno.

**Objetivo 7:** **Coordinar la implementación de un modelo de calidad y seguridad del paciente.**

**Función 1:** Supervisar la definición de un modelo de calidad y seguridad del paciente, así como sus actividades a fin de fomentar en las servidoras y servidores públicos de la salud, las personas beneficiarias y sus familiares la adopción de una cultura basada en la calidad y seguridad del paciente en el Instituto.

**Función 2:** Participar en el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) a fin de supervisar que el modelo de calidad y seguridad del paciente, y la implementación de sus acciones logren las metas comprometidas.

**Función 3:** Proponer y en su caso consolidar las políticas institucionales enfocadas a la mejora de la calidad en la atención de las personas beneficiarias para cumplir con los objetivos del modelo de calidad y seguridad del paciente.

**Función 4:** Supervisar la difusión y aplicación de las políticas desarrolladas en el Instituto a fin de mejorar la calidad en la atención de las personas beneficiarias.

**Función 5:** Revisar el análisis de los resultados obtenidos de las actividades de la implementación y seguimiento del modelo de calidad y seguridad del paciente para proponer a los mandos medios y superiores acciones de mejora continua.

**Función 6:** Supervisar el análisis de los reportes provenientes del monitoreo de eventos adversos realizados por la Subdirección de Epidemiología Hospitalaria y Control de la Calidad de la Atención Médica a fin de que la unidad de Mejora de la Calidad proponga acciones de mejora evitando que se presenten de nuevo.

**Función 7:** Supervisar el desarrollo de las actividades a realizar para la implementación del programa de calidad y seguridad del paciente.

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

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todas las unidades administrativas del Instituto y externamente con otras entidades y dependencias 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:** Administración  
Administración pública  
Contabilidad  
Contador público

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

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

**Áreas de experiencia:** Desarrollo organizacional  
Planeación estratégica  
Modernización administrativa  
Administración pública  
Normatividad aplicable a instituciones de salud

### C. CAPACIDADES GERENCIALES

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

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicable a: salud, control interno, riesgos, certificaciones y acreditaciones  
Inglés 50%  
Uso de software administrativo  
Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

#### Habilidades:

Autoridad  
Comunicación  
Capacidad resolutive  
Negociación  
Pensamiento crítico

**Actitudes:**

Dinamismo  
Disciplina  
Flexibilidad  
Interés  
Motivación

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Coordinadora de Organización y Modernización

### CATEGORÍA IDEAL

**PROPUESTA:** Soporte Administrativo C

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Coordinar las actividades de actualización y/o elaboración de los manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos de las unidades administrativas, áreas y servicios del Instituto a través de los procedimientos establecidos a fin de que éstas cumplan con sus objetivos establecidos, mejorando sus procesos.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Verificar que las unidades administrativas, áreas y servicios del Instituto cuenten con sus manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos actualizados.**

**Función 1:** Elaborar conjuntamente con el Jefe del Departamento de Organización y Modernización Administrativa (Jefe del DOMA) un concentrado de los manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos que se encuentre desactualizados y/o inexistentes para solicitar su actualización y/o elaboración a las unidades administrativas, áreas y servicios.

**Función 2:** Realizar junto con el Jefe de DOMA el programa anual de trabajo para la actualización y/o elaboración de los manuales de administrativos, técnicos y/o documentos normativos de las unidades administrativas, áreas y servicios a fin de cumplir con el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI), con el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR) y con las auditorías internas y/o externas.

**Función 3:** Informar al analista especializado en Organización y Modernización (Analista Especializado de OM) el programa anual de trabajo a fin de dar a conocer los manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos a actualizar y/o elaborar de las unidades administrativas, áreas y servicios.

**Objetivo 2:** **Coordinar la actualización y/o elaboración de los manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos de las unidades administrativas, áreas y servicios del Instituto.**

**Función 1:** Supervisar al analista especializado de OM en las actividades de actualización y/o elaboración de los manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos a fin de que se apeguen a la metodología establecida en la Guía Interna para la Elaboración de Manuales Administrativos y/o Documentos Normativos del INCMNSZ (Guía).

**Función 2:** Revisar la integración de los manuales administrativos, técnicos y/o normativos de las unidades administrativas, áreas y servicios a fin de validar y verificar que la información cumpla con la normatividad vigente.

**Objetivo 3:** **Asesorar a las unidades administrativas, áreas y servicios del Instituto en la actualización y/o elaboración de los manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos.**

**Función 1:** Coordinar reuniones de trabajo con unidades administrativas, áreas y/o servicios a fin de otorgar la asesoría para la actualización y/o elaboración de sus manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos.

**Función 2:** Analizar con el responsable de la unidad administrativa, área y/o servicio su estructura funcional a fin de corroborar la información de los puestos del Departamento.

**Función 3:** Analizar con el responsable de la unidad administrativa, área y/o servicio la plantilla actual a fin de corroborar los perfiles de puestos y la cantidad de servidoras y servidores públicos con el que cuentan las mismas.

**Función 4:** Apoyar a las servidoras y servidores públicos de las unidades administrativas, áreas y servicios que requieren una mejora en sus procesos a fin de mantener su funcionalidad.

**Función 5:** Analizar los procesos identificados en las unidades administrativas, áreas y servicios para proponer mejoras o simplificación en los mismos.

**Función 6:** Coordinar reuniones de trabajo con las unidades administrativas, áreas y servicios a fin de asesorarlas en la adecuación de sus procesos.

**Objetivo 4: Supervisar el resguardo e inventario de los manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos originales.**

**Función 1:** Revisar el inventario actualizado de los manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos vigentes del Instituto para identificar el número de manuales existentes.

**Función 2:** Revisar el inventario actualizado de los manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos históricos del Instituto para dar cumplimiento con las disposiciones en materia de resguardo de documentos históricos.

**Función 3:** Vigilar el registro de los manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos en el Sistema Administrativo de Normas Internar a fin de cumplir lo definido por la Secretaría de la Función Pública

**Función 4** Vigilar que las carpetas de integración de los manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos cuenten con los documentos completos para cumplir con lo dispuesto por catálogo de Disposición Documental y la Ley General de Archivos.

**Objetivo 5: Mantener actualizada la Guía.**

**Función 1:** Analizar las modificaciones emitidas por las entidades controladoras en materia de organización y modernización para determinar las disposiciones que aplican al Instituto.

**Función 2:** Verificar que la Guía vigente se encuentre en la página web del Instituto para que las áreas interesadas tengan el acceso a ella.

**Objetivo 6: Realizar las observaciones relacionadas con manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos derivadas de las revisiones del Órgano Interno de Control (OIC) o del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI).**

**Función 1:** Identificar las observaciones contenidas en las cédulas de auditoría o PTCI para atender las acciones referentes a los manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos.

**Función 2:** Analizar con los responsables de las unidades administrativas, áreas y servicios las modificaciones a realizar en sus manuales para cumplir con las acciones de mejora emitidas por el OIC o PTCI.

**Función 3:** Revisar las modificaciones realizadas a los manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos a fin de solventar las observaciones o acciones de mejora emitidas.

**Objetivo 7: Colaborar en la actualización del Manual de Organización Específico (MOE) del Instituto.**

**Función 1:** Revisar junto con el Jefe del DOMA si existen cambios en la estructura orgánica autorizada para realizar la actualización del Manual de Organización Específico del Instituto.

**Función 2:** Realizar junto con los titulares de las unidades administrativas de la estructura orgánica autorizada la actualización de las funciones de las mismas para la actualización del MOE.

## D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todas las unidades administrativas del Instituto y externamente con otras entidades y dependencias.

### Característica de la información

La información que se maneja y su difusión puede tener efecto en la opinión pública.

## PERFIL DE PUESTO

### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Terminado o pasante

**Áreas de conocimiento:** Administración  
Contabilidad  
Contaduría pública  
Administración pública

### B. EXPERIENCIA LABORAL

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

**Áreas de experiencia:** Desarrollo organizacional  
Modernización administrativa  
Administración pública  
Planeación estratégica

### 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 | INTERMEDIO         | X                     | N/A         |
| 4.- Trabajo en equipo        | INTERMEDIO         | X                     | N/A         |
| 5.- Negociación              | NO APLICA          | N/A                   | N/A         |

## **D. COMPETENCIAS LABORALES**

### **Conocimientos técnicos:**

Nociones de normatividad aplicable a instituciones de salud  
Inglés 50%  
Uso de software administrativo  
Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

### **Habilidades:**

Capacidad resolutive  
Comunicación  
Coordinar grupos de trabajo  
Creatividad  
Negociación

### **Actitudes:**

Dinamismo  
Disciplina  
Flexibilidad  
Interés  
Objetividad

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Coordinadora Operativo del Centro Integral de Servicios

### CATEGORÍA IDEAL

**PROPUESTA:** Soporte Administrativo B

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Supervisar y dar orientación a la población usuaria sobre los servicios y trámites existentes en el Instituto a través de una atención personalizada a fin de identificar las áreas de oportunidad que impacten en la mejora de la percepción de los servicios proporcionados a la población.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Coordinar la orientación e información de los servicios y trámites que otorga el Instituto a las personas beneficiarias, sus familiares y a la población usuaria.**

**Función 1:** Recabar la información que sirva para orientar a las personas beneficiarias, sus familiares y a la población usuaria a fin de que éstos conozcan todos los servicios.

**Función 2:** Supervisar a la Agente Orientador de Información a fin de verificar que otorgue la atención inmediata que requieren las personas beneficiarias, sus familiares y/o población usuaria.

**Objetivo 2:** **Supervisar las actividades que permitan captar la voz de las personas beneficiarias y su familia de los servicios recibidos.**

**Función 1:** Coordinar la aplicación de la encuesta de calidad percibida en los diferentes servicios otorgados por el Instituto a fin de captar la voz de las personas beneficiarias y su familia.

**Función 2:** Capturar los resultados de la encuesta de calidad percibida a fin de que Médico Especialista en Calidad de la Atención Clínica realice el análisis que permita establecer acciones de mejora.

**Objetivo 3:** **Participar como vocal en el Comité de Calidad y Seguridad del Pacientes (COCASEP).**

**Función 1:** Colaborar en la difusión de los resultados de la encuesta de calidad percibida a fin de que se identifiquen áreas de oportunidad y propongan acciones de mejora en la atención de las personas beneficiarias y su familia.

**Objetivo 4:** **Informar a las personas beneficiarias hospitalizadas y su familia sobre los servicios que proporciona el Instituto.**

**Función 1:** Orientar a las personas beneficiarias hospitalizadas y su familia sobre los servicios internos y externos que otorga el Instituto a fin de facilitarles la estancia en el mismo.

**Función 2:** Fungir como enlace entre las personas beneficiarias hospitalizadas, su familia y el Instituto para aclarar las dudas que puedan surgir durante la estancia de los mismos.

## D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con las unidades administrativas del Instituto y externamente con las personas beneficiarias, familiares, personas que brindan apoyo espiritual y la población usuaria.

## Característica de la información

La información que se maneja y su difusión puede tener efecto en la opinión pública.

### PERFIL DE PUESTO

#### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Terminado o pasante

**Áreas de conocimiento:** Trabajo Social  
Relaciones públicas

#### B. EXPERIENCIA LABORAL

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

**Áreas de experiencia:** Relaciones públicas  
Promotor de la salud

#### 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 | INTERMEDIO         | X                     | N/A         |
| 4.- Trabajo en equipo        | INTERMEDIO         | X                     | N/A         |
| 5.- Negociación              | NO APLICA          | N/A                   | N/A         |

#### D. COMPETENCIAS LABORALES

##### Conocimientos técnicos:

Nociones de normatividad aplicable a sus funciones

Inglés 20%

Uso de software administrativo

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

**Habilidades:**

Comunicación  
Coordinar grupos de trabajo  
Facilidad de palabra  
Negociación  
Relaciones interpersonales

**Actitudes:**

Dinamismo  
Diplomático  
Empatía  
Objetividad  
Orientación al cliente

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Coordinadora de la Unidad de Mejora Continua de la Calidad

### CATEGORÍA IDEAL

**PROPUESTA:** Médico Especialista B

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Coordinar las actividades que permitan cumplir con los procesos educativos, asistenciales y administrativos a través de la implementación de programas específicos, institucionales y gubernamentales a fin de promover la calidad y seguridad de las personas beneficiarias y sus familiares.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Coordinar la implementación y ejecución de programas institucionales y gubernamentales que promuevan la calidad y seguridad del paciente.**

**Función 1:** Identificar los programas institucionales y gubernamentales aplicables al Instituto a fin de considerarlos dentro del programa anual de trabajo de calidad y seguridad del paciente del Instituto.

**Función 2:** Difundir los programas institucionales y gubernamentales relacionados con la mejora de la calidad y seguridad del paciente a fin de ser implementados en las unidades administrativas correspondientes.

**Función 3:** Supervisar la aplicación de los programas institucionales y gubernamentales, relacionados con la mejora de la calidad y seguridad del paciente de las personas beneficiarias en las unidades administrativas correspondientes a fin de detectar oportunidades para la mejora continua.

**Función 4:** Diseñar con las servidoras y/o servidores públicos de las unidades administrativas correspondientes las acciones de mejora de calidad para las áreas de oportunidad detectadas en la supervisión.

**Función 5:** Analizar los resultados obtenidos de la aplicación de los programas institucionales y gubernamentales para notificar al Director de Planeación y Mejora de la Calidad a fin de ser considerados en la toma de decisiones encaminadas a la mejora continua de la calidad de los servicios que proporciona el Instituto.

**Objetivo 2:** **Coordinar la implementación y seguimiento del modelo de calidad y seguridad del paciente en el Instituto.**

**Función 1:** Implementar las recomendaciones de actualización de acuerdo a los cambios normativos detectados en el modelo de calidad y seguridad del paciente a fin de actualizar las políticas de calidad y seguridad del paciente en el Instituto.

**Función 2:** Definir el programa de trabajo para la implementación y seguimiento del modelo de calidad y seguridad del paciente para su aplicación dentro del Instituto.

**Función 3:** Supervisar el desarrollo de las actividades derivadas del programa de trabajo para la implementación y seguimiento del modelo de calidad y seguridad del paciente a fin de lograr su cumplimiento.

**Función 4:** Evaluar los resultados de las actividades del programa de trabajo para la implementación y seguimiento del modelo de calidad y seguridad del paciente a fin de informar y proponer a la dirección de Planeación y Mejora de la Calidad las adecuaciones que permitan cumplir con las metas establecidas y/o proponer nuevas metas.

**Función 5:** Ejecutar las acciones de mejora derivadas de las evaluaciones del programa de trabajo para la implementación y seguimiento del modelo de calidad y seguridad del paciente a fin de desarrollar el ciclo de mejora continua.

**Objetivo 3: Colaborar en el desarrollo de las funciones del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP).**

**Función 1:** Fungir como Secretaria Técnica en el COCASEP a fin de que las funciones del mismo se lleven a cabo.

**Función 2:** Participar en el desarrollo del orden del día de las reuniones del COCASEP a fin de dar seguimiento a los acuerdos adoptados.

**Función 3:** Emitir opiniones relacionadas con la calidad y seguridad del paciente sobre los asuntos tratados en el COCASEP a fin de lograr acuerdos encaminados a la mejora continua.

**Función 4:** Supervisar el seguimiento de los acuerdos emitidos en el COCASEP a fin de verificar el cumplimiento a las acciones o al plan de acción pactado en el mismo.

**Función 5:** Difundir los resultados de las acciones o plan de acción implementados para dar conocimiento a las autoridades y a las servidoras y/o servidores públicos del Instituto.

**Función 6:** Analizar los resultados derivados de las encuestas de satisfacción del paciente y del clima de seguridad del paciente para detectar áreas de oportunidad.

**Función 7:** Proponer recomendaciones de mejora derivadas de los resultados de las encuestas de satisfacción del paciente y del clima de seguridad del paciente a fin de promover su implementación.

**Función 8:** Revisar que los documentos institucionales, manuales administrativos y técnicos se encuentren alineados a la normatividad vigente aplicable y a los estándares nacionales e internacionales de calidad para su cumplimiento.

**Objetivo 4: Apoyar a las unidades administrativas del Instituto en las acciones derivadas de las revisiones llevadas a cabo por las autoridades sanitarias.**

**Función 1:** Definir los criterios a fin de elaborar un plan de acción que permita dar cumplimiento a las observaciones derivadas de las revisiones de las autoridades sanitarias.

**Función 2:** Coordinar las actividades descritas en el plan de acción para su ejecución, integración y emisión a fin de dar respuesta a lo solicitado por las autoridades sanitarias.

**Objetivo 5: Evaluar a las servidoras y servidores públicos de salud que participa en el programa de estímulos a la calidad del desempeño del personal de salud (programa de estímulos).**

**Función 1:** Participar en el comité de Estímulos a la Calidad del Desempeño del Personal de Salud a fin de evaluar que la evidencia de la cédula de calidad que proponen las candidatas y candidatos al programa de estímulos cumpla con lo establecido por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES).

**Función 2:** Integrar la información de las evaluaciones del programa de estímulos en la cédula de evaluación del sistema electrónico de la Secretaría de Salud para que sean dictaminados.

**Función 3:** Asesorar a las candidatas y candidatos sobre el programa de estímulos para solventar sus dudas, sugerencias y aclaraciones sobre el apartado de calidad.

## D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

### Característica de la información

Se mantiene comunicación constante con todas las unidades administrativas del Instituto y externamente con instituciones gubernamentales e instituciones privadas.

## PERFIL DE PUESTO

### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Médico cirujano partero  
Medicina general  
Calidad de la atención clínica y seguridad del paciente  
Administración de operaciones

### B. EXPERIENCIA LABORAL

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

**Áreas de experiencia:** Medicina general  
Calidad de la atención clínica y seguridad del paciente  
Gestión hospitalaria  
Desarrollo organizacional  
Administración de operaciones  
Planeación estratégica

### 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 | 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 análisis de procesos
- Conocimientos de herramientas básicas y avanzadas de la calidad
- Conocimientos de normatividad aplicable a sus funciones
- Inglés 70%
- Uso de software administrativo
- Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

### **Habilidades:**

- Análisis
- Comunicación
- Coordinación de grupos de trabajo
- Negociación
- Relaciones interpersonales

### **Actitudes:**

- Compromiso
- Flexibilidad
- Iniciativa
- Objetividad
- Orientación al cliente

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Responsable de Verificación y Programas Específicos

### CATEGORÍA IDEAL

**PROPUESTA:** Soporte Administrativo A

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Colaborar en la implementación y la difusión de programas institucionales y gubernamentales a través de la mejora en la gestión de los servicios que proporciona el Instituto a fin de apoyar a las unidades administrativas en la atención de auditorías realizadas por la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (COFREPRIS) y otras unidades certificadoras.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Cumplir con los programas gubernamentales que promuevan la mejora de la gestión en los servicios.**

**Función 1:** Participar en la identificación de los programas gubernamentales que apliquen al Instituto para definir las actividades de mejora de la gestión.

**Función 2:** Colaborar en el desarrollo de las actividades para el cumplimiento de los programas gubernamentales implementados en el Instituto a fin de dar seguimiento a los mismos.

**Función 3:** Recabar los informes y resultados obtenidos de la implementación de los programas gubernamentales para su notificación interna y externa.

**Función 4:** Dar seguimiento a la normatividad aplicable en materia de licenciamiento de las unidades administrativas para la emisión y/o a la actualización de licencias y responsables sanitarios, y avisos de funcionamiento.

**Objetivo 2:** **Integrar la información de las acciones realizadas en el Instituto que atiendan las revisiones llevadas a cabo por autoridades sanitarias.**

**Función 1:** Establecer comunicación con las unidades administrativas responsables de las actividades de mejora para atender las observaciones emitidas por las autoridades sanitarias.

**Función 2:** Dar seguimiento a las observaciones emitidas por las autoridades sanitarias para cumplir con las mismas.

**Función 3:** Integrar la evidencia documental de las actividades de mejora para atender las recomendaciones emitidas por la autoridad sanitaria.

**Objetivo 3:** **Colaborar en la actualización de la Guía Interna para la Integración y Funcionamiento de Comités, Comisiones y/o Grupos de Trabajo (Guía).**

**Función 1:** Integrar la información de los Comités, Comisiones y/o Grupos de Trabajo existentes en el Instituto para dar cumplimiento a la Guía a fin de emitir los manuales correspondientes.

**Función 2:** Revisar que la información proporcionada por los Comités, Comisiones y/o Grupos de Trabajo cumplan con lo establecido en la Guía.

**Función 3:** Emitir los manuales de integración y funcionamiento validados por el Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI) y para su difusión interna de los Comités, Comisiones y/o Grupos de Trabajo.

**Objetivo 4:** Apoyar en la elaboración y/o actualización de los manuales administrativos de las áreas y unidades administrativas que integran el Instituto.

**Función 1:** Analizar la información proporcionada por las áreas y unidades administrativas para su integración en los manuales correspondientes.

**Función 2:** Revisar que la información proporcionada por las áreas y unidades administrativas cumpla con lo establecido en Guía.

**Función 3:** Asesorar a los encargados de las áreas y unidades administrativas respecto a las adecuaciones de la información recabada y analizada para cumplir con los criterios establecidos en la Guía.

**Función 4:** Integrar la información de las unidades administrativas en cumplimiento de la Guía a fin de emitir los manuales correspondientes.

**Función 5:** Emitir los manuales administrativos validados por el COMERI y para su difusión interna de la unidad administrativa.

**Función 6:** Gestionar las acciones para que los responsables de unidades administrativas autoricen con su firma la impresión final de los manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todas las áreas del Instituto y externamente con otras entidades y dependencias.

#### Característica de la información

La información que se maneja repercute hacia el interior del Instituto.

#### PERFIL DE PUESTO

##### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Terminado o pasante

**Áreas de conocimiento:** Administración  
Administración pública

##### B. EXPERIENCIA LABORAL

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

**Áreas de experiencia:** Administración pública  
Planeación estratégica

### 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: salud, certificaciones y acreditaciones  
Inglés 20%  
Uso de software administrativo  
Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

#### Habilidades:

Capacidad resolutive  
Comunicación  
Coordinar grupos de trabajo  
Negociación  
Pensamiento crítico

#### Actitudes:

Dinamismo  
Disciplina  
Empatía  
Flexibilidad

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Analista Especializado de Organización y Modernización

### CATEGORÍA IDEAL

**PROPUESTA:** Soporte Administrativo A

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Elaborar y actualizar los manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos basándose en la mejora continua de la calidad a fin de reflejar las modificaciones de la estructura orgánica y funcional de las unidades administrativas, y el cumplimiento de las observaciones y recomendaciones de control interno y del Órgano Interno de Control (OIC) fortaleciendo la organización y procesos de dichas unidades.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Asesorar a las áreas y unidades administrativas del Instituto sobre la elaboración y/o actualización de sus manuales en apego a la Guía Interna para la Elaboración de Manuales Administrativos y/o Documentos Normativos del INCMNSZ vigente (Guía).**

**Función 1:** Analizar con los responsables de las unidades administrativas del Instituto que requieran elaborar y/o actualizar sus manuales administrativos, las posibles modificaciones para adecuarlo a las necesidades del servicio y a las políticas de calidad establecidas a través del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) y la normatividad vigente.

**Función 2:** Explicar el contenido de la Guía a fin que las unidades administrativas realicen las actividades correspondientes para la obtención de la información que requiera su actualización.

**Objetivo 2:** **Elaborar y/o actualizar los manuales administrativos de las unidades administrativas que integran el Instituto.**

**Función 1:** Analizar la información proporcionada por las unidades administrativas para la elaboración o actualización de los manuales correspondientes.

**Función 2:** Revisar la información proporcionada por las unidades administrativas a fin de que cumplan con lo establecido en la Guía.

**Función 3:** Retroalimentar a los encargados de las unidades administrativas respecto a las adecuaciones de la información analizada para cumplir con los criterios establecidos en la Guía.

**Función 4:** Integrar la información requerida para el cumplimiento de la Guía por las unidades administrativas a fin de emitir los manuales correspondientes.

**Función 5:** Emitir los manuales administrativos validados por el Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI) y para su difusión interna de la unidad administrativa.

**Función 6:** Gestionar las acciones para que los responsables de unidades administrativas autoricen con su firma la impresión final de los manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos.

**Objetivo 3:** **Mantener actualizado el inventario de los manuales administrativos históricos del Instituto.**

**Función 1:** Revisar periódicamente los manuales administrativos desactualizados para determinar cuales se consideran históricos.

**Función 2:** Realizar el inventario de los manuales históricos para dar cumplimiento a las disposiciones en materia de archivos institucionales.

**Función 3:** Remitir los manuales administrativos históricos a la Coordinación de archivos institucionales para su resguardo.

**Objetivo 4: Mantener actualizado el inventario de los manuales administrativos vigentes del Instituto.**

**Función 1:** Revisar periódicamente los manuales administrativos impresos y electrónicos resguardados para su control y verificar su vigencia.

**Función 2:** Registrar los manuales administrativos y documentos normativos en el Centro de Información Documental Institucional (CIDI) para cumplir con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**Función 4:** Remitir los manuales administrativos desactualizados al inventario de manuales administrativos históricos para su resguardo.

**Objetivo 5: Apoyar en la actualización de la Guía Interna para la Elaboración de Manuales Administrativos y/o Documentos Normativos del INCMNSZ (Guía).**

**Función 1:** Realizar las modificaciones a la Guía aplicable al Instituto para cumplir con las disposiciones emitidas por la Dirección General de Recursos Humanos y Organización de la Secretaría de Salud (DGRHO).

**Objetivo 6: Apoyar con los cambios de la estructura orgánica funcional del Instituto.**

**Función 1:** Registrar las modificaciones en el archivo electrónico correspondiente de la estructura orgánica del Instituto para mantenerla actualizada.

**Objetivo 7: Cumplir con las observaciones emitidas por el Órgano Interno de Control (OIC) y el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) en materia de manuales administrativos.**

**Función 1:** Realizar las modificaciones en los manuales administrativos, técnicos y/o documentos normativos solicitados por las unidades administrativas con el fin de atender las observaciones de mejora emitidas por el OIC y el PTCI.

**Objetivo 8: Mantener actualizado el Sistema Administrativo de Normas Internas (SANI).**

**Función 1:** Elaborar formatos de los manuales administrativos a fin de enviar la normatividad al COMERI y obtener su autorización.

**Función 2:** Registrar la normatividad autorizada por el COMERI en el SANI para mantenerlo actualizado.

**Función 3:** Atender las solicitudes de información en materia de normatividad interna para solventar los requerimientos.

**Objetivo 9: Registrar los movimientos de estructura, atribuciones y normatividad en el Sistema de Portal de Obligaciones de Transparencia (SIPOT).**

**Función 1:** Descargar la normatividad interna del SANI para cubrir los requerimientos del formato correspondiente a la fracción I de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

**Función 2:** Identificar los movimientos de estructura orgánica y funcional para requisitar los formatos correspondientes a la fracción II de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

## D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna

Se mantiene comunicación constante con todas las áreas y unidades administrativas del Instituto

### Característica de la información

La información que se maneja repercute hacia el interior del Instituto.

## PERFIL DE PUESTO

### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Terminado o pasante

**Áreas de conocimiento:** Administración  
Administración pública

### B. EXPERIENCIA LABORAL

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

**Áreas de experiencia:** Administración pública  
Análisis de negocios  
Planeación estratégica

### C. CAPACIDADES GERENCIALES

| Capacidad gerencial          | Nivel de dominio<br>* | Ingreso y<br>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 las funciones del Departamento  
Nociones de análisis de negocios  
Nociones de diagramas de flujo de trabajo  
Uso de software administrativo

### **Habilidades:**

Comunicación  
Facilidad de palabra  
Negociación  
Redacción  
Síntesis

### **Actitudes:**

Empatía  
Iniciativa  
Objetividad  
Productividad  
Seguridad

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Agente Orientador de Información

### CATEGORÍA IDEAL

**PROPUESTA:** Apoyo Administrativo A7

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Proporcionar información y orientación a la población usuaria sobre los servicios y trámites existentes en el Instituto a través de una atención personalizada a fin de identificar las áreas de oportunidad mediante la aplicación de encuestas de percepción de la calidad de los servicios otorgados por el Instituto.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** Conocer la percepción de los servicios proporcionados por el Instituto a las personas beneficiarias y su familia.

**Función 1:** Aplicar la encuesta de calidad percibida para conocer la percepción de los servicios brindados a la población usuaria.

**Función 2:** Clasificar los resultados de la encuesta de calidad percibida para comunicarlos a la unidad de Mejora Continua de la Calidad.

**Objetivo 2:** Proporcionar atención inmediata en el módulo del Centro Integral de Servicios (CIS), canalizando de manera inmediata las quejas y sugerencias y dar seguimiento a las peticiones de las personas beneficiarias y su familia.

**Función 1:** Orientar a la población usuaria respecto a los servicios que se otorgan y su localización dentro del Instituto para facilitar y agilizar la atención que se brinda.

**Función 2** Atender el módulo CIS para dar cumplimiento a la normatividad.

## D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con los jefes de las diferentes áreas del Instituto y externamente con los usuarios, personas beneficiarias 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:** Preparatoria o bachillerato

**Grado de avance:** Concluido (Certificado)

**Áreas de conocimiento:** Relaciones públicas

## B. EXPERIENCIA LABORAL

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

**Áreas de experiencia:** Relaciones públicas  
Atención al público

## 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 al Departamento  
Uso de software administrativo

### Habilidades:

Comunicación  
Facilidad de palabra  
Relaciones interpersonales

### Actitudes:

Dinamismo  
Empatía  
Iniciativa

## A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Médico Especialista en Calidad de la Atención Clínica

### CATEGORÍA IDEAL

**PROPUESTA:** Médico Especialista A

## B. MISIÓN DEL PUESTO

Realizar las actividades para cumplir con los programas institucionales y gubernamentales de los procesos educativos, asistenciales y administrativos que permitan promover la calidad y seguridad del paciente, a través de su desarrollo, implementación y evaluación.

## C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Participar en la implementación y ejecución de las actividades necesarias de los programas institucionales y gubernamentales que promuevan la calidad y seguridad del paciente.**

**Función 1:** Apoyar en la difusión del desarrollo de los programas institucionales y gubernamentales relacionados con la mejora de la calidad y seguridad del paciente a fin de ser implementados en el Instituto.

**Función 2:** Proporcionar la metodología necesaria para la aplicación de los programas institucionales y gubernamentales en las áreas correspondientes.

**Función 3:** Apoyar en el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de los programas institucionales y gubernamentales relacionados con la mejora de la calidad y seguridad del paciente a fin de proponer las adecuaciones necesarias para cumplir con las metas establecidas y/o proponer nuevas metas.

**Objetivo 2:** **Apoyar en la implementación y seguimiento de un modelo de calidad y seguridad del paciente y su familia en el Instituto.**

**Función 1:** Dar seguimiento al programa de trabajo para su implementación y seguimiento del modelo de calidad y seguridad del paciente.

**Función 2:** Informar los resultados de las actividades derivadas del programa de trabajo para la retroalimentación del modelo de calidad y seguridad del paciente.

**Función 3:** Participar en la evaluación de los resultados de las actividades del programa de trabajo para la implementación y seguimiento del modelo de calidad y seguridad del paciente.

**Función 4:** Participar en la implementación de las acciones de mejora derivadas de las evaluaciones del programa de trabajo para el seguimiento del modelo de calidad y seguridad del paciente.

**Objetivo 3:** **Apoyar en el desarrollo del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) en el seguimiento de acuerdos y coordinar las acciones de mejora en el Instituto.**

**Función 1:** Asistir a las reuniones del COCASEP a fin de participar en el desarrollo del orden del día.

**Función 2:** Emitir opiniones relacionadas con la calidad y seguridad del paciente y su familia sobre los asuntos tratados en el COCASEP a fin de lograr acuerdos encaminados a la mejora continua.

**Función 3:** Supervisar el seguimiento de los acuerdos emitidos en el COCASEP a fin de verificar el cumplimiento a las acciones o al plan de acción pactado.

**Función 4:** Difundir los resultados de las acciones o plan de acción implementados en el Instituto para el conocimiento de las autoridades y de las servidoras y servidores públicos del Instituto.

**Función 5:** Analizar los resultados derivados de las encuestas de satisfacción del paciente, de clima de seguridad del paciente y del sistema unificado de gestión (SUG) para detectar áreas de oportunidad de mejora.

**Función 6:** Proponer recomendaciones de mejora derivadas de los resultados de las encuestas de satisfacción del paciente y de clima de seguridad del paciente a fin de promover su implementación.

**Función 7:** Revisar que los documentos institucionales, manuales administrativos y técnicos se encuentren alineados a la normatividad vigente aplicable así como a los estándares nacionales e internacionales de calidad para su cumplimiento.

**Objetivo 4:** **Apoyar a las unidades administrativas del Instituto en las acciones derivadas de las revisiones llevadas a cabo por las autoridades sanitarias.**

**Función 1:** Definir los criterios para la elaboración de un plan de acción que permita cumplir con las observaciones derivadas de las revisiones de las autoridades sanitarias.

**Función 2:** Coordinar las actividades descritas en el plan de acción para su ejecución, integración y emisión de respuesta a lo solicitado por las autoridades sanitarias.

**Objetivo 5:** **Apoyar en la evaluación del personal de salud que participa en el programa de estímulos a la calidad del desempeño del personal de salud.**

**Función 1:** Participar en el desarrollo de la evaluación de la evidencia que proponen los candidatos al programa de estímulos a la calidad del desempeño del personal de salud para integrar la información de las evaluaciones del apartado de calidad.

**Función 2:** Asesorar a los candidatos del programa de estímulos a la calidad del desempeño del personal de salud para solventar sus dudas, sugerencias y aclaraciones.

## **D. ENTORNO OPERATIVO**

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todo el personal del Instituto y externamente con personal de otras instancias gubernamentales.

### **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 con especialidad

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Medicina general  
Calidad de la atención clínica y seguridad del paciente  
Desarrollo organizacional  
Administración de operaciones

## B. EXPERIENCIA LABORAL

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

**Áreas de experiencia:** Medicina general  
Calidad de la atención clínica y seguridad del paciente  
Gestión hospitalaria  
Desarrollo organizacional  
Administración de operaciones  
Planeación estratégica

## 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:

Análisis de procesos  
Herramientas básicas y avanzadas de la calidad  
Inglés 70%  
Normatividad aplicable vigente  
Uso de software administrativo

### Habilidades:

Capacidad resolutive  
Comunicación  
Coordinación de grupos de trabajo  
Síntesis  
Trabajo organizado

### Actitudes:

Compromiso  
Flexibilidad  
Iniciativa  
Objetividad  
Orientación al cliente