MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE SALUD V – LIMA CIUDAD
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES
CENTRAL TELEFONICA 5580186
FAX 5580090

**Nº 244-2012-SA-DG-HNSEB**

# RESOLUCIÓN DIRECTORAL

**Comas,** 13 **de** setiembre **de 2012**

Visto el Informe Nº067-OEPE-HNSEB-2012, de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, en la que solicita la aprobación de los Manuales de Organización y Funciones de los Departamentos de Medicina de Rehabilitación, Anestesiología y Centro Quirúrgico, Odontoestomatología, Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental y Gestión de la Calidad, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, en el Capítulo I y II del título III del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por el Decreto Supremo Nº 023-2005-SA del 29 de diciembre de 2005, modificado por el Decreto Supremo Nº 007-2006-SA de fecha 24 de julio de 2006, se establecen las normas y disposiciones en materia de organización para las Direcciones de Salud, Institutos Especializados y Direcciones Regionales;

Que, con la Resolución Ministerial N°603-2006/MINSA de fecha 28 de julio de 2006 y sus modificatorias, se aprobó la Directiva Administrativa N° 007-MINSNOGPP-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional", la cual en el numeral 5.4.10 la actualización del Manual de Organización y Funciones, señala que el Titular de la Entidad deberá disponer que los directores y jefes de las unidades orgánicas evalúen el Manual de Organización y Funciones (MOF) por lo menos una vez al año, y que de requerir ajustes deberá efectuar las modificaciones, siguiendo las mismas normas y procedimientos que han sido establecidos para su formulación y aprobación;

Que, mediante la Resolución Ministerial Nº 795-2003-SA/DM del 9 de julio de 2003, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Sergio E. Bernales; y sus modificatorias mediante la Resolución Ministerial Nº 512-2004-MINSA del 19 de mayo de 2004, la Resolución Ministerial Nº 343-2007-MINSA del 24 de abril de 2007, y la Resolución Ministerial Nº 124-2008-MINSA del 29 de febrero de 2008;

Que, mediante la Resolución Ministerial Nº 464-2012/MINSA de fecha 7 de junio de 2012, se aprueba el Cuadro para Asignación de Cargos del Hospital Sergio E. Bernales y mediante Resolución Directoral Nº 161-DG/OEPE-HNSEB de fecha 10 de julio de 2012, se aprueba el reordenamiento de Cargos del Cuadro para Asignación de Personal del Hospital Sergio E. Bernales;

Que, mediante la Resolución Directoral Nº255-2011-DG-HNSEB de fecha 17 de agosto de 2011, se aprobó el Manual de Organización y Funciones del Departamento de Medicina de Rehabilitación, Resolución Directoral Nº283-2011-DG-HNSEB de fecha 5 de setiembre de 2011, se aprobó el Manual de Organización y Funciones del Departamentos

de Odontoestomatología, Resolución Directoral N°291-2011-DG-HSEB de fecha 9 de setiembre de 2011, se aprobó el Manual de Organización y Funciones del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico, Resolución Directoral N°317-2011-DG-HSEB de fecha 22 de setiembre de 2011, se aprobó el Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Epidemiologia y Salud Ambiental, y Resolución Directoral N°282-2011-DG-HSEB de fecha 5 de setiembre de 2011, se aprobó el Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Sergio E. Bernales;

Que, mediante el INFORME N° 067-2012-OEPE-HNSEB de fecha 7 de setiembre de 2012, la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, informa que los proyectos de Manual de Organización y Funciones de los Departamentos de Medicina de Rehabilitación, Anestesiología y Centro Quirúrgico, Odontoestomatología, Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental y Gestión de la Calidad, se encuentran viables, por cuanto están enmarcados, dentro del Reglamento de Organización y Funciones y el Cuadro para Asignación de Personal vigentes del hospital Sergio E. Bernales, así como, en los lineamientos técnicos que se establecen para formulación de Manuales de Organización y Funciones, descritos en la Directiva N°007-MINSA/GOP-V.02: "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional" por lo que, luego de la evaluación se propone su aprobación por la Dirección General, mediante Resolución Directoral correspondiente;

Que, el Manual de Organización y Funciones (MOF), es un documento técnico normativo de gestión institucional, donde se describe y establecen la función básica, las funciones específicas, las responsabilidades, atribuciones, requisitos y las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación de los cargos establecidos en el Cuadro para Asignación de Personal (CAP), para lograr que se cumplan las funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Sergio E. Bernales;

Que, existe la necesidad de proporcionar información a los directivos y personal sobre sus funciones y ubicación en la estructura orgánica de los órganos, facilitando el proceso de inducción y adiestramiento del personal nuevo y de orientación al personal en servicio, permitiéndole conocer con claridad las funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados;

Que, dentro de este contexto, es necesario actualizar los Manuales de Organización y Funciones de los Departamentos de Medicina de Rehabilitación, Anestesiología y Centro Quirúrgico, Odontoestomatología, Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental y Gestión de la Calidad del Hospital, en el marco de la Resolución Ministerial N° 795-2003-SA/DM que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Sergio E. Bernales; y sus modificatorias mediante Resolución Ministerial N° 512-2004-MINSA, Resolución Ministerial N° 343-2007-MINSA y Resolución Ministerial N°124-2008-MINSA;

Con las visaciones de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Sergio E. Bernales;

De conformidad y en uso de las atribuciones conferidas en el artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Sergio E. Bernales, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 795-2003-SA/DM y modificado mediante Resolución Ministerial N°512-2004-MINSA, Resolución Ministerial N°343-2007-MINSA y Resolución Ministerial N°124-2008-MINSA.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°**.- Aprobar, los Manuales de Organización y Funciones (MOF) de los Departamentos de Medicina de Rehabilitación, Anestesiología y Centro Quirúrgico, Odontoestomatología, Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental y Gestión de la Calidad

del Hospital Sergio E. Bernales, que en documentos anexos forman parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°**.- Notificar, la presente Resolución a los Departamentos de Medicina de Rehabilitación, Anestesiología y Centro Quirúrgico, Odontoestomatología, Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental y Gestión de la Calidad del Hospital Sergio E. Bernales, para que a su vez haga de conocimiento al personal asignado a sus unidades orgánicas.

**Articulo 3°**.- La Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico a través del Equipo de Trabajo de Organización, tendrá a su cargo la evaluación y revisión de los citados Manuales de Organización y Funciones, por lo menos una vez al año y su actualización, cuando el caso amerite de acuerdo a la normatividad.

**Artículo 4°**.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral N°255-2011-DG-HNSEB de fecha 17 de agosto de 2011, en lo que corresponde al Departamento de Medicina de Rehabilitación, Resolución Directoral N°283-2011-DG-HNSEB de fecha 5 de setiembre de 2011, en lo que corresponde al Departamento de Odontoestomatologia, Resolución Directoral N°291-2011-DG-HSEB de fecha 9 de setiembre de 2011, en lo que corresponde al Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico, Resolución Directoral N°317-2011-DG-HSEB de fecha 22 de setiembre de 2011, en lo que corresponde a la Oficina de Epidemiologia y Salud Ambiental, y Resolución Directoral N°282-2011-DG-HSEB de fecha 22 de setiembre de 2011, en lo que corresponde a la Oficina de Gestión de la Calidad, del Hospital Sergio E. Bernales;

**Artículo 5°**.- Disponer que la Oficina de Comunicaciones publique la presente Resolución Directoral y los correspondientes Documentos de Gestión, en el Portal de Internet del Hospital Sergio E. Bernales.

Regístrese, Comuníquese;

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Nacional Sergio E. Bernales
Personas que Atendemos Personas

Dr. Jaime A. Arévalo Torres
DIRECTOR GENERAL

**AAT/EAV/fpl**

Distribución:

( ) Dirección General
( ) OEA.
( ) OAJ.
( ) OCI
( ) Comité Especial
( ) Archivo Central
( ) Archivo

MINISTERIO DE SALUD
DISA V – LIMA CIUDAD

# HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES

# MANUAL DE

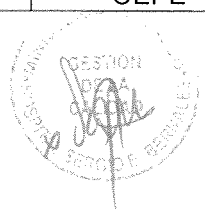
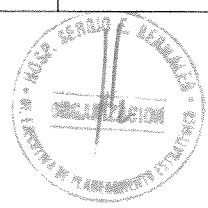
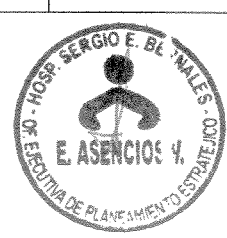
# ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

# OFICINA DE GESTION DELA CALIDAD

**Lima - Comas**

**2012**

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: | Ultima Modificación | Vigencia |
|---|---|---|---|---|
| | Organización-OEPE | | | / / |

# INDICE


| | | Pág. |
|---|---|---|
| **CAPITULO I** | OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | **3** |
| **CAPITULO II** | BASE LEGAL | 4 |
| **CAPITULO III** | CRITERIOS DEL DISEÑO | 5 |
| **CAPITULO IV** | ESTRUCTURA ORGANICA, ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL | 7 |
| 4.1 | Estructura Orgánica | 7 |
| 4.2 | Organigrama Estructural | 7 |
| 4.3 | Organigrama Funcional | 8 |
| **CAPITULO V** | **CUADRO ORGANICO DE CARGOS** | **8** |
| **CAPITULO VI** | **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS CARGOS** | **9** |
| | Jefe de Oficina..... | 10 |
| | Asistente Ejecutivo II..... | 14 |
| | Asistente Profesional II ..... | 16 |
| | Técnico Administrativo I..... | 18 |

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD

## CAPITULO I: OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

### 1. OBJETIVO DEL MANUAL

El manual de Organización y Funciones de la Oficina de Gestión de la Calidad, es un documento técnico normativo de gestión, que tiene los siguientes objetivos.

1.1. Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones, relaciones internas y externas y los requisitos de los cargos establecidos en el Cuadro para Asignación de Personal y contribuir al cumplimiento de los objetivos funcionales establecidos en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Sergio E. Bernales

1.2. Facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y la comunicación de todos sus integrantes, eliminando la duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos o puestos de trabajo.

1.3. Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar capacitar y orientación permanente al personal.

1.4. Establecer las bases para mantener un efectivo sistema de control interno y facilitar el control de las tareas delegadas

### 2. ALCANCE

El presente Manual de Organización y Funciones, es de aplicación obligatoria al personal que integra la Oficina, con componente orgánico del Hospital Sergio E. Bernales

## CAPITULO II: BASE LEGAL

- Ley N°27657, Ley del Ministerio de Salud y su Reglamento el Decreto Supremo Nro. 013-2002-SA, modificado por el D.S.N°023-N°005-SA.
- Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- D.S.N°013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de los Establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo.
- Decreto Legislativo N° 276 – Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público y su Reglamento, Decreto Supremo N° 005-90-PCM.
- RMN°795-2003- SA/DM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Sergio E. Bernales. y sus modificatorias aprobadas en el texto ordenado, con R.D.N°417-2007-SA-DG-HNSEB y R.D.N°102-2008-SA- DG-HNSEB.
- R.M,N° 616-2003-SA/DM – Aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales
- RMN° 603-2006-MINSA, Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP V.02: "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional"
- RMN°464-2012/MINSA, que aprueba el Cuadro para la Asignación de Personal del Hospital Sergio E. Bernales

## CAPITULO III: CRITERIOS DE DISEÑO

Para el desarrollo del presente Manual se han aplicado los criterios que a continuación se mencionan:

### 3.1 EFICACIA Y EFICIENCIA

La eficacia expresada como la capacidad de los directivos y servidores para alcanzar las metas y resultados planificados, por lo cual las funciones se deben distribuir adecuadamente, asegurando el cumplimiento de los objetivos funcionales, aprovechando al máximo los recursos disponibles y estableciendo funciones que aseguren la evaluación de los resultados.

La eficiencia para producir el máximo resultado con el mínimo de recursos, energía y tiempo. Se busca la mayor eficiencia en la utilización de los recursos, por lo tanto se debe eliminar la duplicidad o superposición de funciones y atribuciones entre funcionarios y servidores.

### 3.2 RACIONALIDAD

Las funciones deben diseñarse o rediseñarse con el fin de obtener el máximo de efectividad con el menor costo posible.

### 3.3 UNIDAD DE MANDO

Todo cargo dependerá jerárquicamente de un solo superior.

### 3.4 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Definición clara de las líneas de autoridad, así como los niveles de mando y responsabilidad funcional, para que los cargos de nivel superior puedan delegar autoridad necesaria en los niveles inferiores y se puedan adoptar decisiones según las responsabilidades asignadas.

Las responsabilidades deben ser claramente definidas, para que no exista el riesgo que pueda ser evadida o excedida por algún funcionario o servidor.

La delegación de la autoridad debe tener un medio efectivo de control, para establecer el cumplimiento de las funciones y tareas asignadas. Por su parte, todo empleado debe estar obligado a informar a su superior sobre las tareas ejecutadas y los resultados obtenidos, en función a lo que espera lograr.

### 3.5 SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

Las funciones y tareas de los servidores deben ser definidas y limitadas de modo que exista independencia y separación entre funciones incompatibles que, entre otras, son: autorización, ejecución, registro, custodia de fondos, valores y bienes, y control de las operaciones, debiendo distribuirse a varios cargos evitando que todos los aspectos fundamentales de una transacción u operación se concentren en manos de una sola persona o unidad operativa, dado que por tratarse de funciones incompatibles, existe un alto riesgo de que pueda incurrirse en errores, despilfarros, actos irregulares o ilícitos.

### 3.6 SISTEMATIZACIÓN

Las funciones y tareas forman parte de sistemas, procesos, sub procesos ó actividades.

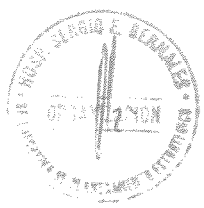
Las funciones deben tener un fin, es decir definirse en base a cumplimiento de los objetivos funcionales centrados en el usuario y estar interrelacionadas.

### 3.7 TRABAJO EN EQUIPO

La conformación de equipos de trabajo, para simplificar y flexibilizar la organización, acortando y agilizando la cadena de mando y facilitando preferentemente la ubicación en esos niveles a personal profesional, para disminuir costos al requerirse menos cargos jefaturales, así como facilitar la coordinación horizontal y las comunicaciones directas, reduciendo el papeleo y la formalidad burocrática.

### 3.8 MEJORAMIENTO CONTINUO

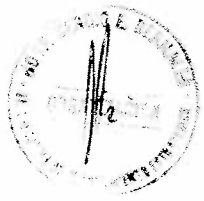
Actividad recurrente que permite el cambio e innovación en la organización para lograr mejoras significativas en la atención de las necesidades de los usuarios externos e internos.



### 3.9 PLANEAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL MOF

El diseño específico de las funciones de los cargos se articula a los objetivos definidos en el proceso de planeamiento estratégico y los objetivos funcionales del Reglamento de Organización y Funciones, para el uso eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros.

La organización es dinámica y el Manual de Organización y Funciones debe actualizarse permanentemente cuidando de mantener el equilibrio, flexibilidad y ser acorde al perfil del cargo o puesto de trabajo.



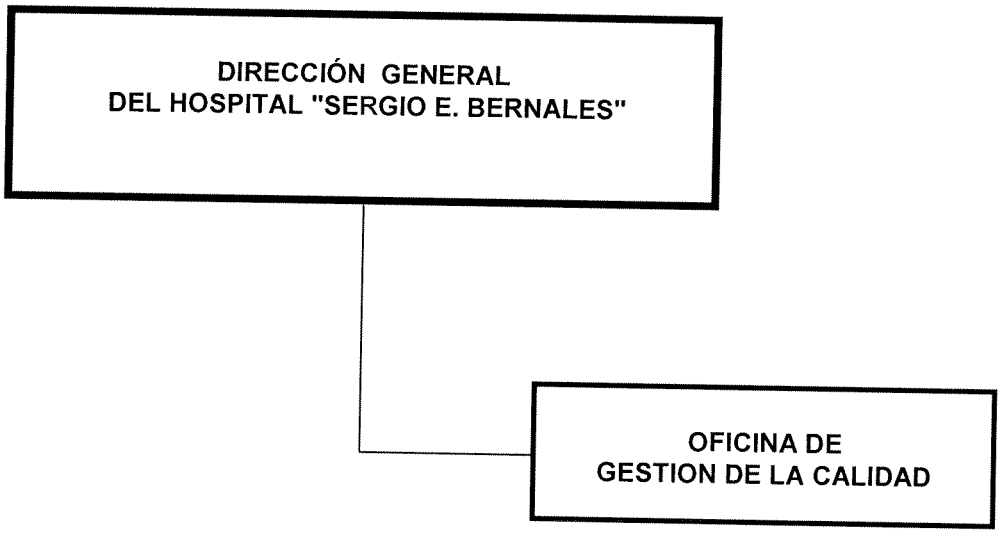
## IV. ESTRUCTURA ORGANICA, ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL YORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD

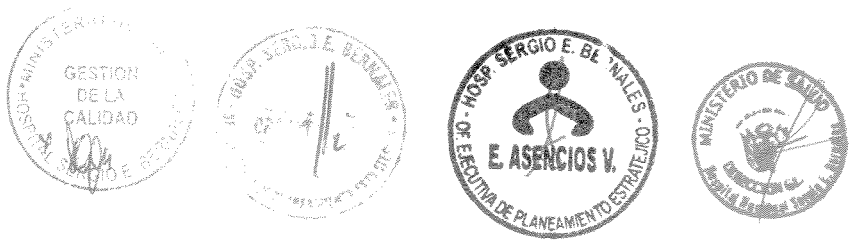
### 4.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA:

El Hospital para cumplir su misión y lograr sus objetivos, ubica en su estructura Orgánica lo siguiente:

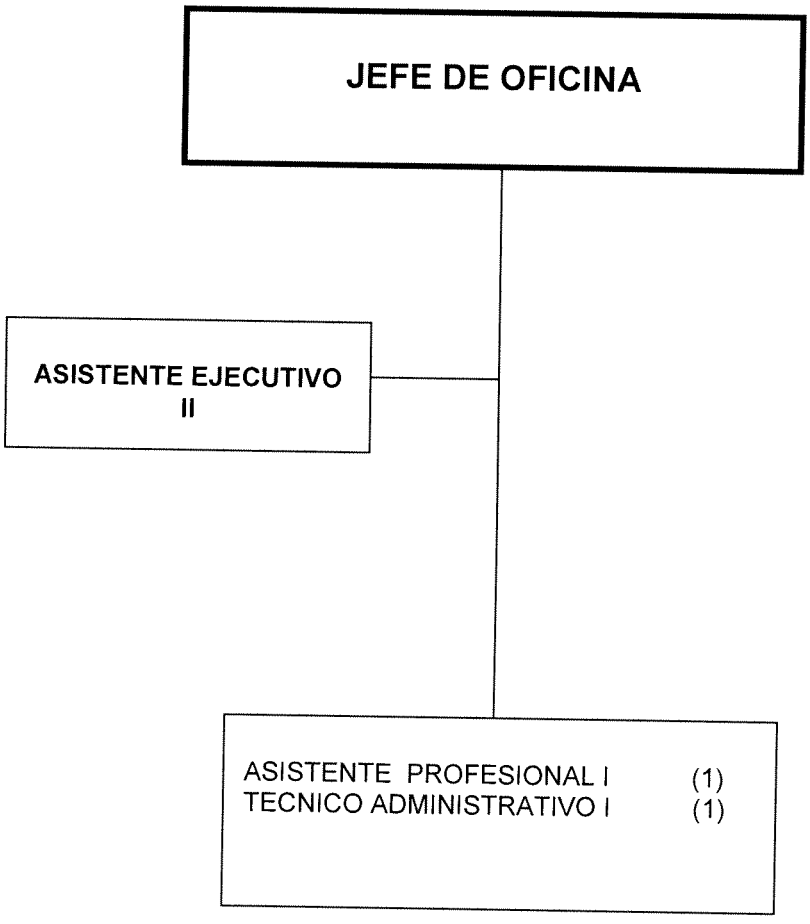
**Órganos de Asesoramiento**
Oficina de Gestión de la Calidad

### 4.2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL:



## 4.3 ORGANIGRAMA FUNCIONAL



## CAPITULO V: CUADRO ORGANICO DE CARGOS

| VI | DENOMINACIÓN DEL ORGANO: OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | DENOMINACION DE LA UNIDAD ORGANICA: | | | | | | |
| N° DE ORDEN | CARGO ESTRUCTURAL | CÓDIGO | CLASIFICACION | TOTAL | SITUACIÓN DEL CARGO | | CARGO DE CONFIANZA |
| | | | | | O | P | |
| 043 | JEFE DE OFICINA | 01106002 | EC | **1** | | 1 | 1 |
| 044 | ASISTENTE PROFESIONAL I | 01106005 | SP-EJ | **1** | 1 | | |
| 045 | ASISTENTE EJECUTIVO II | 01106006 | SP-EJ | **1** | 1 | | |
| 046 | TECNICO ADMINISTRATIVO I | 01106006 | SP-EJ | **1** | 1 | | |
| | **TOTAL ORGANO** | | | **4** | 3 | 1 | 1 |

## CAPITULO VI: DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS CARGOS

| ORGANO: | OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD | | |
|---|---|---|---|
| CARGO CLASIFICADO: | JEFE DE OFICINA | N° DE CARGOS | N°CAP: |
| CODIGO DEL CARGO CLASIFICADO | 01106002 | 01 | 043 |

### 1. FUNCION BASICA

Planificar, coordinar, organizar, dirigir, asesorar e informar la ejecución de los procesos y subprocesos técnicos y administrativos para desarrollar la Gestión de la Calidad en el Hospital en concordancia con los objetivos generales y estratégicos del Hospital, política institucional, lineamientos y normas vigentes del sector

### 2. RELACIONES DEL CARGO

#### 2.1. Relaciones Internas

- **DEPENDENCIA:**
  **Depende** directamente del Director de hospital III, de quien depende y a quien informa del cumplimiento de sus funciones

  Tiene autoridad sobre el personal asignado a la Oficina

- **DE COORDINACION:**

  - Mantiene relaciones de coordinación directa con:

  - Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, en aspectos de documentos técnico-normativos de gestión administrativa, operacionales (MAPRO) y otros
  - Departamentos de línea o de atención al paciente, en aspectos evaluación, acreditación normativa, auditoría y/o levantamiento de información técnica.
  - Demás Oficinas administrativas, de apoyo, asesoría y control; sobre aspectos de provisión, comunicación, información, etc .inherentes a sus funciones.

#### 2.2. Relaciones Externas

- Con la Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud del Ministerio de Salud, Dirección de Atención Integral y Calidad en salud DISA V Lima Ciudad.
- Otros Establecimientos de Salud en acciones similares

### 3. ATRIBUCIONES DEL CARGO

- Representación técnica de la Oficina de Gestión de la Calidad dentro y fuera del Hospital

- Autorizar, visar y aprobar el desarrollo de los planes y programas inherentes a las actividades técnicas y administrativas y demás acciones de carácter directivo.

- Controlar, el cumplimiento de normas técnicas y administrativas para el logro de objetivos; que ejecuta el personal; bienes, equipos etc., otros que corresponden a la Oficina de Gestión de la Calidad.

- Convocar a reuniones internas y/o externas de carácter técnico y administrativo, necesarias en el cumplimiento de funciones y los objetivos funcionales.

- Supervisar las actividades, procesos y/o procedimientos técnicos y administrativos que ejecuta el personal de la Oficina de Gestión de la Calidad.

## 4. FUNCIONES ESPECÍFICAS

4.1 Formular y proponer a la Dirección General, el Plan Anual de Actividades de la OGC y demás documentos técnicos y administrativos para establecer e implementar mecanismos y aspectos de Gestión de la Calidad en el Hospital, así como informar del avance de cumplimiento de metas físicas.

4.2 Firmar, visar y/o aprobar todo tipo de documentos que oficialmente emanen de la OGC, como producto de las actividades técnicas y/o administrativas.

4.3 Asesorar, difundir, conducir e informar sobre aspectos técnicos normativos y administrativos respecto al Sistema de Gestión de la Calidad, Acreditación, Autoevaluación y Auditoría de la Calidad de Atención en Salud, en coherencia a las normas y lineamientos establecidos por el MINSA.

4.4 Conducir las acciones y trabajo Secretarial de la Oficina, respecto de la documentación que ingresa o egresa, archivos vigentes y demás actos sustentatorios de las actividades de la OGC.

4.5 Proponer y participar en la ejecución de planes, proyectos y programas inherentes a la implementación, desarrollo e investigación operativa de gestión de la calidad en el Hospital, que permitan conocer y mejorar continuamente la atención asistencial y/o administrativa del paciente; así como identificar y proponer los alcances y elementos para generar y evaluar la calidez y calidad de la atención en el hospital.

4.6 Diseñar e implementar indicadores e instrumentos, que permitan identificar y evaluar los estándares de la Calidad en los diferentes aspectos y ámbitos de atención; y gestionar su incorporación en los Planes y Programas operativos y/o estratégicos.

4.7 Asesorar, dirigir, y emitir opinión técnica; respecto a las Guías de Práctica Clínica y/o procedimientos de atención de la salud; en aras de estandarizar criterios de atención al paciente que acude al Hospital.

4.8 Dirigir, supervisar y evaluar los procesos y procedimientos de las actividades, así como al personal de la oficina, para cumplir con las metas y objetivos establecidos.

4.9 Participar en la Cultura y Clima Organizacional, proponiendo y/o ejecutando estudios, medidas y/o desarrollando programas de capacitación y

sensibilización al personal del Hospital, para desarrollar una filosofía de cambio de actitud, toma de conciencia, cultivo de la ética y vocación de servicio.

4.10 Implementar mecanismos de difusión de los resultados de la evaluación de la calidad y de la captación de la información del paciente.

4.11 Cumplir y hacer cumplir las normas técnicas y administrativas que emanan de los sistemas sujetos de control, evaluación, abastecimientos, información, etc. según corresponda.

4.12 Intervenir en comités, comisiones, equipos multidisciplinarios y/o de gestión institucional, para emitir los alcances pertinentes de la especialidad de la Oficina.

4.13 Coordinar reuniones, priorizar el desarrollo de actividades técnicas, con el personal responsable de los órganos o servicios del hospital, para implementar e Incorporar mecanismos de gestión y calificación de la calidad de atención.

4.14 Gestionar y Administrar al personal, bienes materiales, equipos e instrumentos de trabajo de la Oficina y velar por su conservación, óptimo desarrollo y rendimiento.

4.15 Ejercer y/o demostrar eficiencia y calidad en las intervenciones operacionales y desarrollo de los procesos técnicos relacionados a su competencia.

4.16 Promover, generar y fortalecer una cultura de seguridad del paciente.

4.17 Las demás funciones que le asigne el Director General del Hospital.

## 5. REQUISITOS MINIMOS.

### 5.1. EDUCACION

#### 5.1.1. Mínimos Exigibles

- Título Profesional en carrera de Ciencias de la Salud, o Ciencias Sociales
- Maestría y/o diplomado en Gestión de Servicios de Salud.

#### 5.1.2 Deseables o Preferibles

- Maestría y/o diplomado en tema relacionado de Calidad.
- Estudios de Post grado en Calidad de Servicios de Salud
- Cursos de capacitación en Auditoria Médica
- Cursos de Capacitación de temas de Acreditación y Garantía de la Calidad.

### 5.2 EXPERIENCIA.

#### 5.2.1 Mínimos Exigibles

- Experiencia en la conducción de programas Administrativos relacionados con la Unidad Orgánica

#### 5.2.2. Deseables o Preferibles

- Tres (3) años de tiempo mínimo en el campo de sus funciones

## 5.3. CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES

### 5.3.1.Capacidades

- Capacidad de Dirección ,análisis, expresión, redacción, síntesis, coordinación técnica y de organización
- Capacidad para trabajar en equipo.

### 5.3.2. Habilidades

- Habilidades para establecimiento y logro de objetivos organizacionales
  Habilidades para utilizar equipo informático.

### 5.3.3. Actitudes

De atención y Servicio
De vocación y entrega al servicio y bienestar de los demás
De solución a los problemas del usuario, Proactivo
Ética y valores, Solidaridad y Honradez

| ORGANO: | OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD | | |
|---|---|---|---|
| CARGO CLASIFICADO: | ASISTENTE EJECUTIVO II | N° DE CARGOS | N°CAP: |
| CODIGO DEL CARGO CLASIFICADO 01106006 | | 01 | 045 |

## 1. FUNCION BASICA

Ejecutar actividades secretariales y de apoyo técnico administrativo, en la ejecución de los procesos que conllevan al cumplimiento de objetivos y metas de la Oficina de Gestión de la Calidad.

## 2. RELACIONES DEL CARGO

### 2.1 Relaciones Internas

- **De dependencia**

  Con el Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad, de quien depende directamente ya quien informa el cumplimiento de sus funciones.

- **De Coordinación**

  Con profesionales y técnicos de los demás órganos del Hospital, por indicación del superior para coordinar aspectos de información, documentación y otros que permitan cumplir sus funciones.

## 3. ATRIBUCIONES DEL CARGO

No tiene.

## 4. FUNCIONES ESPECIFICAS

4.1. Recibir, clasificar, registrar, procesar e informar sobre los documentos oficiales que ingresan o egresan de la oficina

4.2. Llevar el control, registro, archivo, y/ o distribución de la documentación técnica y administrativa de la oficina

4.3. Tomar dictado y/o redactar documentos de acuerdo a instrucciones generales, como apoyo al trabajo técnico y administrativo que desarrolla la Oficina.

4.4. Concertar citas, preparar agenda y/o coordinar reuniones internas y externas, predefinidas.

4.5. Velar por la conservación y seguridad de la documentación de la Oficina.

4.6. Operar los diferentes equipos de la Oficina y participar en el resguardo y control de los mismos y materiales de la oficina

4.7. Coordinar y mantener la existencia de los útiles de Oficina, velando porque el personal, tenga lo necesario para el desarrollo de sus actividades.

4.8. Atender al público en general y canalizar llamadas telefónicas respectivas.

4.9. Realizar el seguimiento sobre los expedientes y tramite documentario, informando sobre su atención.

4.10. Efectuar la distribución de documentación clasificada, manteniendo confidencialidad del caso.

4.11. Mantener el control de las normas legales y técnicas vigentes, alusivas al desarrollo de funciones de la Oficina.

4.12. Asistir al Director de la Oficina en el desarrollo las actividades y/o procesos técnicos o administrativos programados.

4.13. Las demás funciones que le asigne el Director de la Oficina.

## 5. REQUISITOS MINIMOS

### 5.1 EDUCACION

#### 5.1.1 Mínimos Exigibles

- Título de Instituto Superior de Secretaria Ejecutiva Bilingüe

#### 5.1.2 Deseables o Preferibles

- Estudios de computación en nivel avanzado
- Capacitación técnica en gestión de la calidad

### 5.2 EXPERIENCIA

- Experiencia desempeñando funciones similares o amplia experiencia desempeñando funciones relacionados al apoyo secretarial.

### 5.3 CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES

- Capacidad de expresión, síntesis y redacción
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para utilizar equipos informáticos, para ejecutar trabajos bajo presión. y para concretar resultados en tiempo oportuno.
- Actitud de buen trato, cortesía y atención
  Ética y Valores: solidaridad y honradez



GESTION DE LA CALIDAD
HOSP. SERGIO E. BERNALES
E. ASENCIOS V.
OF. EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

| ORGANO: | OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD | | |
|---|---|---|---|
| CARGO CLASIFICADO: | ASISTENTE PROFESIONAL II | N° DE CARGOS | N°CAP: |
| CODIGO DEL CARGO CLASIFICADO 01106005 | | 01 | 044 |

## 1. FUNCION BASICA.

Diseñar y proponer las herramientas de gestión para garantizar la calidad del Servicio que presta la institución al usuario interno y externo, manteniendo actualizado un sistema de supervisión, evaluación y control de funcionamiento de los servicios.

## 2. RELACIONES DEL CARGO

**Relaciones Internas.**

- **De dependencia**

  Con el Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad, de quien depende directamente ya quien informa el cumplimiento de sus funciones.

- **De Coordinación**

  Con profesionales y técnicos de los demás órganos del Hospital, por indicación del superior para coordinar aspectos de información, documentación y otros que permitan cumplir sus funciones.

**Relaciones Externas.**
Representatividad por delegación ante entidades públicas y privadas.
Público usuario

## 3. ATRIBUCIONES DEL CARGO-

Asume la responsabilidad de la Oficina por delegación

## 4. FUNCIONES ESPECIFICAS

4.1 Contribuir a la mejora continua de la calidad promoviendo se implementen acciones y proyectos de mejora, brindando la asistencia técnica adecuada.

4.2 Participar en la realización de la autoevaluación y posterior acreditación del Hospital.

4.3 Recepcionar, canalizar y resolver según capacidad las quejas del usuario internos y externos

4.4 Efectuar el levantamiento y sistematización de la información con relación a la medición de la satisfacción del usuario Interno y externo.

4.5 Promover, generar y fortalecer una cultura de seguridad del paciente.

4.6 Fortalecer las actividades relacionadas a la auditoria de calidad de atención en Salud.

4.7 Participar en la implementación de los indicadores de Calidad, en los servicios de atención del paciente, supervisando y/o asesorando en los procesos o acciones respectivas.

4.8 Participar en la supervisión y elaboración de los documentos técnicos normativos.

4.9 Las demás funciones que le asigne el jefe de la Oficina

## 5. REQUISITOS MINIMOS

### 5.1 EDUCACION

**Mínimos exigibles**

Grado de Bachiller Universitario Ciencias Sociales, Ciencias de la Salud, o carreras afines relacionados con la especialidad.

Estudio en maestrías, diplomado en temas relacionados en Calidad

### 5.2 EXPERIENCIA

Experiencia desempeñando labores en Oficinas de Gestión de la Calidad.

### 5.3 CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES

**Capacidades mínimas y deseables**

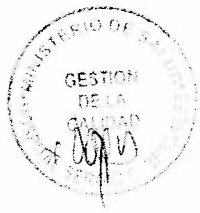
Capacidad de análisis, coordinación técnica y de organización.
Capacidad para trabajar en equipo

**Habilidades mínimas y deseables**

Habilidad para motivar al personal
Liderazgo para el logro de los objetivos.
Habilidad para el manejo de equipos y programas informáticos

**Actitudes mínimas y deseables**

De atención y de servicio
De solución a problemas del usuario con cortesía y tacto
Ética y valores; Solidaridad y honradez



| ORGANO: | OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD | | |
|---|---|---|---|
| CARGO CLASIFICADO: | TECNICO ADMINISTRATIVO I | N° DE CARGOS | NºCAP: |
| CODIGO DEL CARGO CLASIFICADO 01106006 | | 01 | 046 |

## 1. FUNCION BASICA.

Ejecución de actividades técnicas de apoyo administrativo para apoyar en la revisión, análisis y/o elaboración de respuestas preliminares, respecto de los documentos previstos por el Asistente Profesional I.

## 2. RELACIONES DEL CARGO

5.4 Relaciones Internas.

- **De dependencia:**

  Con el Jefe de Oficina, de quien depende como máxima autoridad y a quien informa de sus funciones asignadas.

- **De coordinación.**

  Con el Asistente Profesional I, de quien recibe instrucciones, asesoramiento y con quien coordina sus actividades.

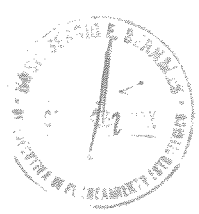
  Con la Asistente Ejecutivo II, para coordinar aspectos técnicos inherentes a la documentación ingresada y/o egresada.

## 3. ATRIBUCIONES DEL CARGO

No tiene

## 4. FUNCIONES ESPECIFICAS

4.1 Ejecutar y verificar la actualización de documentos técnicos en las áreas e informar sobre los resultados para adoptar las medidas necesarias.
4.2 Intervenir en el diseño de formatos inherentes al flujo de documentación (recepción, registro, seguimiento, etc.) acorde a la viabilidad de los mismos y de los procesos de atención.
4.3 Efectuar el procesamiento y análisis de informes requeridos de las actividades programadas en el POA.
4.4 Apoyar en la revisión y/o análisis de los documentos técnicos puestos a su consideración por el Asistente Profesional I.
4.5 Dar información sobre la situación de los expedientes en trámite de atención.
4.6 Participar en la identificación de las necesidades, control e información del consumo de los mismos.
4.7 Apoyar a la Asistente Ejecutivo II, en el desarrollo de actividades inherentes a la documentación y/o asuntos relacionados a la implementación y/o desarrollo de actividades, eventos, cuando sea necesario.
4.8 Las demás funciones que le asigne el Jefe de la Oficina.



## 5. REQUISITOS MINIMOS

### 5.1 EDUCACION

**Mínimos exigibles**

Título Técnico de Instituto Superior o estudios Universitarios en administración o similar.
Conocimientos en programas informáticos - Office

**Mínimos deseables o preferibles**

Capacitación en Programas informáticos.

### 5.2 EXPERIENCIA

Experiencia desempeñando funciones similares.

### 5.3 CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES

**Capacidades mínimas y deseables**

Capacidad de análisis y coordinación técnica
Capacidad para trabajar en equipo.

**Habilidades mínimas y deseables**

Para ejecutar trabajos bajo presión.
Para concretar resultados en tiempo oportuno.

**Actitudes mínimas y deseables**

De atención y de servicio.
De solución a problemas del usuario con tacto y cortesía.
Ética y valores; Solidaridad y honradez



ORGANIZACIÓN
GESTION DE LA CALIDAD
HOSP. SERGIO E. BERNALES
E. ASENCIOS V.
OF. EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO
MINISTERIO DE SALUD