Urosur

MANUAL DE PUESTO

(Asistente vicepresidencia)

MOF-MP-AVP
Versión: v1.1.2026
Responsable implementación: Jefatura LSRH
Responsable de actualización: Vicepresidencia.

#UrosurSomosTodos

INDICE

Tabla de contenido

1. PROPÓSITO DEL MANUAL 3

2. ESTRUCTURA ORGANICA Y FUNCIONAMIENTO DEL PUESTO.....4

3. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO 8

4. NIVEL DE AUTORIDAD Y LÍMITES DE DECISIÓN 10

5. FUNCIONES DEL PUESTO 11

6. DOCUMENTOS INSTITUCIONALES APLICABLES AL EJERCICIO DEL PUESTO 13

7. CRITERIOS DE DESEMPEÑO.....14

8. OPERACION EN EL DIA A DIA DEL PUESTO 16

9. CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO APLICABLES AL PUESTO..22

10. CRITERIOS OPERATIVOS PARA LA TOMA DE DECISIONES DEL PUESTO 32

11. CONFIDENCIALIDAD Y RESGUARDO DE INFORMACION INSTITUCIONAL 40

12. GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS 43

13. VIGENCIA Y CONTROL DE VERSIONES.....49

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

1. PROPÓSITO DEL MANUAL

El presente manual tiene como finalidad definir el funcionamiento del puesto de Asistente de la Vicepresidencia en UROSUR, estableciendo su propósito dentro del sistema operativo institucional, así como su alcance, responsabilidades y límites en la gestión operativa, administrativa y de control transversal de la organización.

El propósito del puesto es asegurar la ejecución, seguimiento y control de las actividades operativas de la Vicepresidencia, mediante la organización, integración y gestión de la información, la coordinación de procesos administrativos y el soporte directo a las funciones de control operativo, auditoría interna y desarrollo de la experiencia del cliente.

El Asistente de la Vicepresidencia es responsable de traducir las directrices operativas en acciones ejecutables y verificables, asegurando la continuidad del control institucional, la correcta integración de información operativa, el seguimiento de incidencias y la trazabilidad de los procesos administrativos y operativos.

Su función se desarrolla como soporte directo a la Vicepresidencia en sus tres ejes operativos: control operativo, auditoría interna y desarrollo de la experiencia del cliente, participando en la integración de información, seguimiento de actividades, control documental, coordinación administrativa y verificación del cumplimiento de lineamientos institucionales.

Este manual orienta la ejecución del puesto dentro del sistema definido en el Manual de Operación y Funcionamiento (MOF), al cual se encuentra vinculado, sin reproducir sus contenidos. Los procesos, protocolos, políticas, guías e instructivos aplicables se encuentran definidos en el sistema documental institucional y deben utilizarse conforme a la función del puesto.

El presente documento es de carácter técnico–operativo y constituye un instrumento de referencia para la ejecución, supervisión y evaluación del desempeño del puesto. No sustituye disposiciones legales aplicables ni modifica las condiciones establecidas en los instrumentos formales, debiendo operar en apego a la normativa vigente.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

2. ESTRUCTURA ORGANICA Y FUNCIONAMIENTO DEL PUESTO

Dentro de la estructura orgánica de UROSUR, definida en el Manual de Operación y Funcionamiento (MOF), el Asistente de la Vicepresidencia se ubica dentro del área de Vicepresidencia, formando parte del nivel operativo–administrativo de control de la organización.

Su autoridad jerárquica inmediata es la Vicepresidencia, con quien mantiene una relación directa de supervisión, coordinación y control, y quien, de manera enunciativa y no limitativa:

– Asigna funciones y prioridades operativas

– Supervisa el desempeño del puesto

– Emite instrucciones operativas y de control

– Recibe reportes e incidencias

– Evalúa el cumplimiento del puesto

El Asistente de la Vicepresidencia deberá operar respetando la estructura jerárquica y los canales formales de comunicación y escalamiento establecidos en la institución.

De manera funcional, mantiene interacción transversal con todas las áreas operativas en lo relativo al control, integración y seguimiento de la información institucional, incluyendo:

– Finanzas, para la integración, validación y seguimiento de información económica, cobranza y nómina

– Logística, Servicios y Recursos Humanos (LSRH), para el seguimiento de la operación, incidencias y control administrativo del personal

– Comercial, para el seguimiento de acciones operativas relacionadas con la experiencia del cliente y desempeño comercial

– Recepción y áreas operativas, para la integración de información operativa, control de registros y seguimiento de actividades

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

Asimismo, mantiene interacción con proveedores o personal externo cuando las funciones de control, auditoría o seguimiento lo requieran.

Su participación dentro de estas relaciones es de carácter operativo, administrativo y de control, siendo responsable de la integración, seguimiento, verificación y trazabilidad de la información y actividades bajo la supervisión de la Vicepresidencia.

Dentro de la estructura institucional, el Asistente de la Vicepresidencia actúa como ejecutor del sistema de control operativo, asegurando que la información sea recopilada, organizada, validada y disponible para la supervisión, auditoría y toma de decisiones.

Su alcance funcional comprende la integración de información operativa y administrativa, el seguimiento de incidencias, la coordinación de actividades de control, la gestión documental y el soporte en la ejecución de los procesos de la Vicepresidencia, conforme a los lineamientos establecidos por la Vicepresidencia y la Dirección Operativa.

El Asistente de la Vicepresidencia no sustituye funciones directivas ni de jefaturas, debiendo mantener su actuación dentro del ámbito de control, seguimiento y soporte operativo, conforme al sistema documental institucional vigente.

Funcionamiento del puesto (integración al ciclo operativo de la Vicepresidencia)

El Asistente de la Vicepresidencia no opera mediante un ciclo propio, sino como parte integral del ciclo operativo de la Vicepresidencia, participando activamente en cada una de sus etapas conforme a su función.

El ciclo operativo de la Vicepresidencia se estructura en tres ejes de reponsabilidad:

Control Operativo

Tiene como finalidad asegurar la continuidad, estabilidad y disciplina de la operación en el día a día.

Incluye:

– Operación continua

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

– Gestión de incidencias

– Control administrativo del personal (reclutamiento y archivo administrativo)

Participación del Asistente de la Vicepresidencia:

– Integración y actualización de información operativa diaria

– Registro, seguimiento y control de incidencias

– Organización y control de expedientes administrativos

– Seguimiento a instrucciones operativas emitidas por la Vicepresidencia

– Coordinación de información entre áreas para asegurar continuidad operativa

Auditoría Interna

Tiene como finalidad validar la operación mediante mecanismos de control, revisión y verificación de la información.

Incluye:

– Cierre diario

– Auditoría mensual

– Seguimiento a cobranza

– Control de nómina

Participación del Asistente de la Vicepresidencia:

– Integración de información para cierre diario

– Consolidación de datos para auditorías periódicas

– Seguimiento y control de información de cobranza

– Integración y verificación de información de nómina

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

– Preparación de reportes e insumos para validación por la Vicepresidencia

Desarrollo de la Experiencia del Cliente

Tiene como finalidad mejorar la calidad del servicio y fortalecer la percepción del cliente sobre la organización.

Incluye:

– Calidad

– Relaciones públicas

– Optimización de la experiencia del cliente

Participación del Asistente de la Vicepresidencia:

– Recopilación y organización de información relacionada con la calidad del servicio

– Seguimiento a incidencias relacionadas con la atención al cliente

– Apoyo en la coordinación de acciones de mejora

– Integración de información para evaluación de experiencia del cliente

Integración operativa del puesto

Cada actividad que realiza el Asistente de la Vicepresidencia:

– Se ubica dentro de un eje específico del ciclo operativo

– Está sujeta a supervisión jerárquica

– Genera información y entregables verificables dentro del sistema institucional

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

El Asistente de la Vicepresidencia opera como parte de un sistema estructurado de control, donde su función no es aislada, sino transversal a toda la organización, contribuyendo a la disciplina operativa, la consistencia de la información y el cumplimiento de los lineamientos institucionales.

3. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre: Asistente de la Vicepresidencia
Jefe inmediato: Vicepresidencia

El Asistente de la Vicepresidencia es responsable de ejecutar, integrar y dar seguimiento a las actividades de control operativo de la organización, así como de coordinar las acciones relacionadas con relaciones públicas y eventos institucionales, asegurando la disponibilidad, orden y trazabilidad de la información y actividades necesarias para la supervisión, auditoría y posicionamiento institucional de UROSUR.

Su función es operativa y de control transversal, participando en la recopilación, validación, organización y seguimiento de la información generada por las distintas áreas, garantizando su consistencia, oportunidad y utilidad dentro del sistema institucional.

Dentro del ciclo operativo de la Vicepresidencia, participa de forma continua en sus tres ejes. En el eje de control operativo, integra información de la operación diaria, da seguimiento a incidencias y mantiene el control administrativo básico del personal conforme a las indicaciones recibidas. En el eje de auditoría interna, participa en la integración y verificación de información para cierres operativos, auditorías periódicas, seguimiento a cobranza y control de nómina, asegurando la consistencia de los datos. En el eje de desarrollo de la experiencia del cliente, recopila información relevante, da seguimiento a incidencias relacionadas con la atención y coordina acciones vinculadas con relaciones públicas, eventos institucionales y actividades orientadas al fortalecimiento de la imagen y experiencia del cliente.

Asimismo, asume responsabilidades de integración, seguimiento y coordinación, tales como la organización de información operativa y administrativa, el control documental, el seguimiento a instrucciones emitidas por la Vicepresidencia, la coordinación de información entre áreas, la planeación y ejecución de eventos institucionales, la gestión de relaciones públicas y el registro formal de incidencias dentro de su ámbito de competencia.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

Para el ejercicio de sus funciones deberá conocer y aplicar el sistema documental institucional vigente, incluyendo manuales, procesos, protocolos, formatos y disposiciones aplicables a su función.

El presente manual forma parte de ese sistema y su observancia es obligatoria. Todas sus actividades deberán ejecutarse en apego a los lineamientos institucionales, contribuyendo al control operativo, la disciplina organizacional, la experiencia del cliente y el posicionamiento institucional.

Deberá actuar conforme al reglamento interior, las políticas institucionales y las disposiciones legales aplicables.

El Asistente de la Vicepresidencia no podrá omitir registros, alterar información ni ejecutar acciones fuera de su ámbito de competencia, debiendo escalar de inmediato cualquier situación que exceda su responsabilidad.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

4. NIVEL DE AUTORIDAD Y LÍMITES DE DECISIÓN

El Asistente de la Vicepresidencia es un colaborador de naturaleza operativa–ejecutora adscrito al área de Vicepresidencia, bajo supervisión directa de la misma. Su autoridad es de carácter operativo, administrativo y de control, orientada a la ejecución, integración y seguimiento de las actividades instruidas dentro del sistema institucional.

No constituye cargo directivo ni cuenta con facultades para emitir lineamientos propios, modificar procesos, autorizar gastos por decisión autónoma, alterar protocolos operativos o administrativos, ni sustituir funciones de jefaturas o áreas especializadas.

Dentro de su ámbito funcional, cuenta con autoridad para solicitar información, documentación, reportes y acciones a las distintas áreas operativas, cuando estos sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones de control, integración y seguimiento, actuando como enlace formal de la Vicepresidencia y, en su caso, de la Dirección Operativa.

Asimismo, tiene facultad para tramitar, gestionar y dar seguimiento a las instrucciones, requerimientos y disposiciones emitidas por la Vicepresidencia y la Dirección Operativa, asegurando su correcta comunicación, ejecución y trazabilidad dentro de la organización.

Puede coordinar actividades administrativas entre áreas, consolidar información institucional, dar seguimiento a incidencias, gestionar documentación, preparar insumos para control y auditoría, y verificar el cumplimiento de las instrucciones emitidas, sin ejercer autoridad jerárquica directa sobre otras áreas.

No podrá validar de manera autónoma información crítica, autorizar decisiones fuera de su ámbito, ni emitir instrucciones que no deriven de la Vicepresidencia o la Dirección Operativa.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

Cualquier situación que exceda su competencia —incluyendo decisiones operativas relevantes, validaciones críticas, incidencias mayores o conflictos interáreas— deberá ser escalada de inmediato a la Vicepresidencia. La omisión de este deber de escalamiento constituye incumplimiento funcional.

El ejercicio del puesto se rige por la jerarquía institucional, la trazabilidad documental, los procesos de control establecidos y los lineamientos emitidos por la Vicepresidencia y la Dirección Operativa, quedando delimitado su alcance dentro del sistema de control operativo de UROSUR, con facultades de gestión y enlace, pero sin capacidad de decisión autónoma.

5. FUNCIONES DEL PUESTO

Las funciones del puesto se ejecutan dentro del sistema operativo de la Vicepresidencia, conforme al modelo institucional definido en el Manual de Operación y Funcionamiento (MOF), el cual estructura su actuación en los siguientes ejes:

– Control operativo

– Auditoría interna

– Desarrollo de la experiencia del cliente

El Asistente de Vicepresidencia participa en dichos ejes mediante funciones de gestión, coordinación, seguimiento, integración de información y control operativo, sin sustituir la toma de decisiones jerárquicas.

6.1. Funciones en Control Operativo

– Integrar y actualizar información operativa diaria

– Registrar, clasificar y dar seguimiento a incidencias

– Dar seguimiento a instrucciones emitidas por Vicepresidencia

– Coordinar el flujo de información entre áreas cuando se requiera

– Mantener control de pendientes operativos y su cumplimiento

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

– Asegurar la ejecución de indicaciones dentro de los tiempos establecidos

– Apoyar en la gestión del canal de Junta Operativa

– Verificar cumplimiento de procesos, protocolos y lineamientos

– Detectar desviaciones operativas y asegurar su seguimiento

6.2. Funciones en Auditoría Interna

– Integrar información para cierre administrativo diario

– Consolidar información para validación por Vicepresidencia

– Dar seguimiento a información de cobranza

– Integrar y verificar información de nómina

– Preparar reportes operativos a solicitud

– Verificar consistencia, integridad y trazabilidad de la información

– Asegurar que la información sea completa, ordenada y disponible

6.3. Funciones en Desarrollo de la Experiencia del Cliente

– Recopilar y organizar información relacionada con la calidad del servicio

– Dar seguimiento a incidencias relacionadas con la atención al paciente o médicos

– Apoyar en el desarrollo y ejecución de estrategias de mejora de la experiencia del cliente y calidad del servicio

– Integrar información para evaluación de satisfacción, continuidad y percepción del servicio

– Coordinar actividades vinculadas con relaciones públicas institucionales

– Apoyar en la organización y ejecución de eventos institucionales

– Dar seguimiento a actividades de comunicación interna y externa relacionadas con la experiencia del servicio

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

6.4. Funciones en Cultura Organizacional y Vinculación Institucional

– Coordinar y dar seguimiento a dinámicas institucionales de integración

– Apoyar en la organización de eventos internos (reconocimientos, aniversarios, celebraciones institucionales, cumpleaños)

– Dar seguimiento a acciones que fortalezcan identidad institucional y clima organizacional

– Apoyar en la ejecución de iniciativas institucionales promovidas por Vicepresidencia

– Coordinar logística básica de actividades institucionales cuando así se requiera

6.5. Funciones Transversales del Puesto

– Gestionar solicitudes institucionales entre áreas

– Coordinar ejecución de instrucciones operativas

– Dar seguimiento obligatorio a acuerdos e indicaciones

– Organizar, consolidar y resguardar información institucional

– Mantener control documental de vicepresidencia actualizado

– Asegurar trazabilidad de acciones, decisiones y comunicación

– Escalar situaciones fuera de su ámbito de competencia

6. DOCUMENTOS INSTITUCIONALES APLICABLES AL EJERCICIO DEL PUESTO

El ejercicio del puesto se rige por el sistema documental institucional de UROSUR, el cual integra todos los instrumentos normativos y operativos aplicables.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

La totalidad de los documentos —incluyendo reglamentos, políticas, manuales, procesos, protocolos, guías, formatos, instructivos, herramientas de apoyo, disposiciones y comunicados— se encuentra concentrada en el:

Catálogo Institucional de Documentos Operativos de UROSUR,

el cual constituye el único repositorio oficial, vigente y autorizado.

El catálogo se encuentra bajo resguardo y administración de la Jefatura de Logística, Servicios y Recursos Humanos (LSRH), quien es responsable de su control, actualización, disponibilidad y correcta implementación dentro de la operación.

Todos los documentos deberán consultarse directamente en dicho catálogo, el cual se encuentra disponible para su consulta permanente conforme a los mecanismos institucionales establecidos.

Cualquier documento no registrado en el catálogo no forma parte del sistema institucional para efectos operativos.

La disponibilidad del catálogo implica la obligación del colaborador de conocer, consultar y aplicar los documentos vigentes. Su desconocimiento no exime de su cumplimiento

7. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño del puesto se realizará con base en su capacidad para asegurar el control, seguimiento, coordinación y ejecución de las instrucciones y procesos institucionales definidos por la Vicepresidencia y la Dirección Operativa.

Dado que el puesto no ejecuta la operación directa, sino que articula, supervisa y da trazabilidad a la misma, su desempeño se medirá en función del nivel de cumplimiento, control y efectividad con que la operación institucional es organizada, monitoreada y cerrada.

Los indicadores de desempeño no se establecen como un listado fijo dentro del presente manual. Su definición, actualización y ajuste se realizará conforme a

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

las necesidades operativas, los objetivos institucionales y los lineamientos emitidos por la Dirección Operativa y la Vicepresidencia.

Para su determinación, los indicadores deberán construirse considerando la naturaleza del puesto como eje de control institucional, integrador de información y responsable del seguimiento operativo, bajo los siguientes criterios:

– Alineación directa a las instrucciones, prioridades y líneas de acción definidas por la Vicepresidencia y la Dirección Operativa

– Relación con el seguimiento, control y cierre efectivo de actividades, proyectos e incidencias

– Capacidad de asegurar la trazabilidad documental de las acciones ejecutadas

– Cumplimiento de tiempos operativos y capacidad de respuesta

– Calidad, integridad y consistencia de la información gestionada

– Efectividad en la coordinación entre áreas

– Capacidad de identificar desviaciones y asegurar su corrección

– Contribución al orden, control y funcionamiento continuo de la operación

|Los indicadores podrán estructurarse en función de los ejes operativos del puesto, incluyendo:

– Seguimiento y cierre de instrucciones institucionales

– Control y gestión de incidencias

– Integración y validación de información

– Coordinación interárea

– Control de agenda y actividades operativas

– Control documental y trazabilidad

– Supervisión de ejecución de acciones institucionales

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

La definición específica de los indicadores, sus fórmulas, metas y periodicidad de medición se integrará en los instrumentos de control institucional correspondientes, tales como tableros de control, reportes operativos o sistemas de seguimiento definidos por la organización.

Dichos instrumentos forman parte del sistema de control operativo institucional y podrán modificarse, ampliarse o ajustarse sin necesidad de actualizar el presente manual, siempre que se mantenga su alineación con las funciones del puesto.

El Asistente de la Vicepresidencia deberá operar conforme a los indicadores que le sean asignados en dichos instrumentos, siendo responsable de su cumplimiento, seguimiento y mejora continua dentro del ámbito de su función.

8. OPERACION EN EL DIA A DIA DEL PUESTO

El presente apartado describe cómo se ejecuta el puesto en la práctica diaria dentro de UROSUR. Su finalidad es servir como guía operativa para que el colaborador comprenda cómo organizar, ejecutar y distribuir sus actividades en el tiempo, conforme a las funciones, responsabilidades y lineamientos aplicables al puesto, sin sustituir los procesos, protocolos, políticas y demás documentos institucionales vigentes.

Las actividades del puesto no se realizan exclusivamente de forma diaria. Por la naturaleza de sus funciones de control operativo, auditoría interna, integración de información, seguimiento institucional y apoyo a la experiencia del cliente, existen actividades con distinta frecuencia de ejecución. Por ello, se presentan organizadas conforme a su recurrencia, con el fin de que el colaborador pueda estructurar su trabajo en el día, la semana, la quincena, el mes, el bimestre, el semestre y el año, manteniendo continuidad operativa, orden y trazabilidad.

Las actividades descritas no constituyen una lista aislada de tareas, sino un sistema integrado de ejecución del puesto, orientado a asegurar la continuidad operativa, el control institucional y la trazabilidad de la información dentro de los ejes de responsabilidad definidos por la Vicepresidencia.

8.1 Actividades diarias

Cierre administrativo del día previo

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

– Validación de información de pacientes contra agenda y registros físicos

– Integración y actualización del archivo diario de control de pacientes y egresos

– Complemento de honorarios médicos, comisiones médicas y técnicas

– Coordinación con recepción y contabilidad para integración de información

Seguimiento de instrucciones de Vicepresidencia

– Recepción, gestión y seguimiento de instrucciones

– Verificación de cumplimiento

– Registro de avance y cierre

Registro y control de incidencias

– Registro de incidencias operativas

– Clasificación y seguimiento

– Escalamiento cuando corresponda

Control operativo y coordinación interárea

– Control de pendientes operativos (canal de comunicación institucional utilizado para el control operativo)

– Coordinación de información entre áreas

– Verificación de ejecución de actividades

8.2 Actividades semanales

Revisión de pendientes

– Validación de estatus de actividades en curso

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

– Identificación de retrasos o bloqueos

Control documental

– Organización y actualización del control documental

– Validación de integridad de información

Experiencia del cliente (seguimiento operativo)

– Seguimiento a incidencias relacionadas con atención

– Control de información de calidad del servicio

8.3 Actividades quincenales

Nómina

– Integración y validación de información de nómina

– Seguimiento a incidencias vinculadas a pagos y comisiones

– Coordinación con Finanzas

Cobranza

– Seguimiento a cobranza

– Validación de consistencia de información

– Coordinación con el área financiera

8.4 Actividades mensuales

Auditoría operativa

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

– Integración de información para auditoría mensual

– Consolidación de información operativa del periodo

– Validación de consistencia de datos

Experiencia del cliente (evaluación)

– Apoyo en evaluación de experiencia del cliente

– Integración de información de calidad

8.5 Actividades Bimestrales

Comercial / revista institucional

– Coordinación con el área comercial

– Seguimiento y apoyo en integración de la revista institucional

Análisis de incidencias

– Análisis de incidencias operativas

– Identificación de patrones y desviaciones

Expedientes de personal

– Revisión de integración de expedientes del personal

– Validación de información administrativa

8.6 Actividades semestrales

Capacitación y educación continua

– Coordinación y seguimiento de capacitación en calidad y atención al cliente

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

– Coordinación y seguimiento de estrategias académicas

Análisis estructural

– Revisión estructural de incidencias, desviaciones y patrones operativos

Planeación institucional

– Apoyo en planeación de actividades del siguiente periodo

– Seguimiento a estrategias de mejora institucional

8.7 Actividades anuales

Cierre y análisis fiscal

– Apoyo a Finanzas en integración de información para cierre anual

– Coordinación para presentación de resultados

Planeación anual

– Apoyo en calendario institucional

– Apoyo en calendarización de actividades y días operativos

Eventos y actividades institucionales

– Coordinación de eventos de mayor alcance

– Apoyo en relaciones públicas institucionales

Integración histórica

– Consolidación de información operativa del año

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

– Organización de información para análisis institucional

8.8 Planificación y control de actividades del puesto

Las actividades del puesto deberán organizarse en un calendario anual de trabajo, con base en su frecuencia de ejecución.

Este calendario deberá considerar las actividades diarias, semanales, quincenales, mensuales, bimestrales, semestrales y anuales aplicables al puesto, con el fin de ordenar su ejecución, facilitar su seguimiento y apoyar la supervisión operativa.

El personal en funciones deberá entregar su calendario del siguiente año durante la primera semana de diciembre del año previo. El personal de nuevo ingreso deberá entregar su primera propuesta dentro de los treinta días naturales posteriores a su incorporación.

El calendario tendrá carácter descriptivo y servirá como guía de organización del trabajo. Podrá ajustarse cuando la operación lo requiera, sin que ello releve al colaborador del cumplimiento de sus responsabilidades.

8.9 Comunicación operativa y reporte institucional

Por la naturaleza del puesto, el colaborador deberá mantener informada a la Vicepresidencia y, en su caso, a la Dirección Operativa, sobre los avances, pendientes, incidencias y demás asuntos relevantes dentro de su ámbito de responsabilidad.

La comunicación forma parte de la ejecución del puesto. En consecuencia, el colaborador no deberá operar de manera aislada ni omitir información relevante para el seguimiento, control o toma de decisiones.

No toda actividad requiere reporte inmediato o específico; sin embargo, sí deberán informarse oportunamente los avances relevantes, cambios de estatus, desviaciones, riesgos, bloqueos o cualquier situación que requiera visibilidad institucional.

La comunicación deberá realizarse por los canales institucionales autorizados y dentro de la jornada, horarios, esquemas de trabajo y condiciones operativas aplicables al puesto. Cuando exista una situación relevante que, por su naturaleza,

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

requiera informarse con mayor inmediatez, deberá comunicarse por la vía más adecuada conforme a los lineamientos institucionales y a la necesidad operativa.

La autonomía operativa del puesto no elimina la obligación de informar ni sustituye la supervisión institucional.

El silencio operativo se considera una desviación en la ejecución del puesto. Se entiende por silencio operativo la ausencia de comunicación sobre el estado de actividades, avances, incidencias o cualquier información relevante que deba ser conocida por la Vicepresidencia o la Dirección Operativa para efectos de seguimiento, control o toma de decisiones.

En consecuencia, el puesto deberá mantener visibilidad institucional suficiente sobre su operación, sin que ello implique la obligación de reportar cada actividad rutinaria, pero sí de asegurar que la información relevante se encuentre disponible y comunicada oportunamente.

La presente descripción establece el marco de operación del puesto y permite comprender cómo funciona dentro del sistema institucional, así como la lógica bajo la cual se organizan sus actividades, responsabilidades y forma de trabajo.Sin embargo, por su naturaleza, este apartado no desarrolla a detalle la ejecución práctica del día a día. Es posible que durante su lectura surjan dudas relacionadas con la forma específica de realizar las actividades, las herramientas a utilizar o los formatos de trabajo.La ejecución operativa real del puesto —incluyendo herramientas, formatos, archivos, sistemas, espacios de trabajo y criterios prácticos de ejecución— se encuentra definida en la Guía Institucional del Puesto y en los documentos operativos vigentes, donde se refleja cómo se realiza el trabajo en la práctica cotidiana.Estos documentos integran la forma actual de operación y podrán actualizarse conforme a las necesidades del servicio, sin requerir modificación del presente manual.

9. CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO APLICABLES AL PUESTO

El presente capítulo establece el marco general bajo el cual se desarrollan las condiciones laborales del puesto dentro de UROSUR. Tiene carácter institucional y es aplicable a todos los puestos de la organización, con las particularidades que, en su caso, se establezcan en el contrato individual de trabajo, el Reglamento Interior de Trabajo vigente y los instrumentos laborales formalmente aplicables.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

Las disposiciones aquí contenidas se interpretan en complemento del Manual de Operación y Funcionamiento (MOF), del Reglamento Interior de Trabajo y de los documentos institucionales vigentes, sin reproducir su contenido.

El presente Manual no constituye contrato individual de trabajo, no sustituye el Reglamento Interior de Trabajo, no modifica las condiciones laborales pactadas ni genera derechos adicionales a los previstos en la legislación laboral vigente o en los documentos contractuales correspondientes. En caso de discrepancia, prevalecerá lo estipulado en el contrato individual de trabajo y en el Reglamento Interior de Trabajo dentro del marco legal aplicable.

Las actualizaciones o modificaciones al contrato individual de trabajo no implicarán por sí mismas la obligación de modificar el presente Manual, y las actualizaciones al Manual no constituirán modificación automática de las condiciones contractuales individuales, salvo que así se formalice mediante los instrumentos laborales correspondientes.

Cualquier aspecto relacionado con jornada legal, salario, prestaciones, seguridad social, compensaciones, permisos o terminación de la relación laboral se regirá exclusivamente por el contrato individual de trabajo, el Reglamento Interior de Trabajo y la normativa vigente. Las disposiciones aquí contenidas no podrán interpretarse como reconocimiento de derechos adquiridos, integración salarial, beneficios permanentes ni condiciones distintas a las formalmente pactadas.

La institución podrá actualizar o ajustar los lineamientos operativos descritos conforme a sus necesidades organizacionales, siempre dentro del marco legal aplicable y sin que ello implique modificación automática de las condiciones contractuales individuales.

9.1. Jornada y Horarios de Trabajo

La jornada laboral, horarios, turnos, modalidad de trabajo o esquemas especiales aplicables al puesto se regirán por lo establecido en el contrato individual de trabajo de cada colaborador, así como por la programación operativa definida por la institución conforme a sus necesidades.

La organización podrá ajustar la distribución de horarios, turnos o esquemas de trabajo conforme a requerimientos operativos, dentro del marco legal aplicable.

Cuando por la naturaleza del puesto existan esquemas especiales de disponibilidad, activación operativa, localización, cobertura o atención extraordinaria, estos se regirán por lo pactado contractualmente, por los lineamientos institucionales vigentes y por la normativa legal aplicable.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

Dichos esquemas no constituyen por sí mismos jornada ordinaria ni tiempo efectivo de trabajo, salvo que así se establezca expresamente en el contrato individual de trabajo o en la legislación aplicable.

9.2. Puntualidad y Asistencia

El colaborador deberá presentarse puntualmente al inicio de su jornada o actividad asignada.

La puntualidad forma parte esencial del cumplimiento de las funciones del puesto. Los criterios de tolerancia, control de asistencia y registro se regirán por los lineamientos institucionales vigentes.

La reiteración de retardos o inasistencias podrá ser documentada y atendida conforme a la normativa aplicable.

9.3. Faltas e Incapacidades

Se considerará falta la inasistencia a las actividades laborales asignadas sin causa justificada conforme a la legislación aplicable o a los criterios institucionales vigentes.

El colaborador deberá comunicar cualquier imposibilidad de asistencia de manera inmediata y a través de los canales institucionales oficiales, con el objetivo de permitir la reorganización operativa del servicio.

Para efectos operativos, se considerarán como medios válidos de notificación:

– Canales de comunicación institucional autorizados

– Líneas telefónicas institucionales

– Contacto directo con el jefe inmediato o responsable del área

La comunicación deberá realizarse de forma directa, verificable y dentro del menor tiempo posible desde que se tenga conocimiento de la imposibilidad de asistencia.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

La falta de notificación por los medios establecidos se considerará incumplimiento operativo, independientemente de la justificación posterior de la ausencia.

Las incapacidades médicas deberán acreditarse conforme a la normativa vigente y a los lineamientos institucionales aplicables. Cuando resulte legalmente exigible, deberán presentarse mediante el documento oficial emitido por la institución de seguridad social correspondiente. Los comprobantes médicos privados podrán ser valorados para efectos administrativos internos, pero no sustituyen por sí mismos la incapacidad oficial cuando esta sea requerida por la ley.

La acumulación de faltas injustificadas podrá generar las consecuencias previstas en el contrato individual, el reglamento interior y la legislación laboral vigente.

9.4. Salario y Prestaciones

El salario del puesto será exclusivamente el pactado en el contrato individual de trabajo, el cual constituye el único instrumento válido para determinar monto, forma de pago, periodicidad e integración.

El presente Manual no crea, modifica ni amplía condiciones salariales.

Las prestaciones serán aquellas establecidas por la legislación laboral vigente y, en su caso, las adicionales que se indiquen expresamente en el contrato individual o en los instrumentos institucionales correspondientes.

Cualquier esquema adicional —como incentivos, bonos, comisiones, apoyos o compensaciones variables— estará sujeto a los lineamientos internos vigentes, dependerá del cumplimiento de las condiciones establecidas por la institución y no constituye salario fijo garantizado ni derecho adquirido. Su otorgamiento no implica modificación automática del salario base, no integra salario salvo disposición legal en contrario y podrá ser modificado, ajustado, suspendido o cancelado conforme a las necesidades institucionales y dentro del marco legal aplicable.

En caso de incapacidad médica debidamente acreditada, el tratamiento económico correspondiente se sujetará a lo dispuesto por la legislación laboral y por la institución de seguridad social que corresponda.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

9.5. Vacaciones y Permisos

El colaborador tendrá derecho a vacaciones conforme a la legislación aplicable y a lo establecido en su contrato individual.

La programación, autorización y disfrute de vacaciones se regirá por las políticas institucionales vigentes y estará sujeta a la viabilidad operativa del servicio.

Los permisos se sujetarán a las políticas institucionales y a los lineamientos internos correspondientes. Su otorgamiento estará condicionado a la viabilidad operativa y no constituye derecho adquirido ni autorización automática para situaciones futuras.

9.6. Presentación Personal y Uso de Uniforme

El colaborador deberá presentarse a laborar en condiciones adecuadas de higiene, arreglo personal y presentación profesional acordes con la naturaleza de sus funciones y con el entorno institucional en que se desempeñe.

Cuando por la naturaleza del puesto corresponda el uso de uniforme, indumentaria específica, equipo de protección o presentación determinada, deberá observarse lo establecido por la institución o por la sede donde se preste el servicio, en la medida en que resulte aplicable.

La eventual entrega de prendas, uniformes o materiales institucionales tendrá carácter operativo y organizacional, y no constituye prestación laboral permanente ni derecho adquirido.

9.7. Disciplina y Conducta Profesional

La disciplina implica el cumplimiento obligatorio de las disposiciones contenidas en el contrato individual de trabajo, el reglamento interior, el presente Manual, el Código de Conducta institucional, los manuales vigentes y las instrucciones emitidas por la autoridad correspondiente dentro de la estructura organizacional.

La conducta profesional se refiere a la forma en que el colaborador desempeña sus funciones, debiendo actuar con seriedad, respeto, orden,

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

prudencia y apego a los lineamientos institucionales. Incluye el trato respetuoso hacia pacientes, usuarios, personal interno, terceros y cualquier persona con la que interactúe con motivo de sus funciones, así como la adecuada comunicación y el manejo confidencial de la información a la que tenga acceso.

El colaborador está obligado a conocer, respetar y cumplir el Código de Conducta institucional y las disposiciones contenidas en los instrumentos normativos vigentes que regulan su desempeño.

El colaborador deberá abstenerse de emitir declaraciones, opiniones o manifestaciones en nombre de la institución sin autorización expresa, así como de difundir por cualquier medio información interna, conflictos laborales, decisiones operativas o valoraciones sobre el servicio que puedan afectar la reputación, operación o intereses institucionales. Las opiniones personales, cuando se expresen fuera del entorno laboral, deberán realizarse claramente a título individual y sin representación institucional no autorizada.

Queda estrictamente prohibido tomar, almacenar, reproducir o difundir fotografías, videos, grabaciones o cualquier tipo de registro que involucre pacientes, procedimientos, documentos, expedientes, información sensible o elementos internos de la operación, mediante dispositivos personales o no autorizados, salvo indicación expresa dentro de los canales y protocolos institucionales establecidos.

Durante la jornada laboral, el uso de dispositivos electrónicos personales deberá limitarse estrictamente a lo necesario y nunca interferir con la seguridad, la continuidad operativa, la calidad del servicio o el cumplimiento de los lineamientos institucionales.

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente apartado y en el Código de Conducta institucional será atendido conforme a los procedimientos disciplinarios vigentes y a la normativa aplicable.

9.8. Relaciones Laborales y Conflictos de Interés

El colaborador deberá mantener relaciones laborales basadas en el respeto, la colaboración y el profesionalismo, evitando conductas que generen conflicto, hostilidad, favoritismo o afectación al ambiente de trabajo.

Las relaciones personales entre colaboradores no se encuentran prohibidas; sin embargo, dentro del entorno laboral deberán desarrollarse sin interferir con el

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

desempeño de las funciones, la dinámica operativa, la toma objetiva de decisiones ni el cumplimiento de responsabilidades institucionales.

Cuando una relación personal pueda implicar subordinación directa, influencia en evaluaciones, asignación de funciones, decisiones administrativas u operativas, o cualquier circunstancia que comprometa la imparcialidad institucional, el colaborador deberá informarlo a la autoridad correspondiente para que se determinen, en su caso, las medidas organizacionales necesarias.

De igual forma, cualquier vínculo familiar, personal o comercial con proveedores, prestadores de servicios o terceros que intervengan en procesos de compra, contratación, validación o toma de decisiones deberá declararse oportunamente. Cuando el colaborador tenga participación directa o indirecta en dichos procesos, deberá abstenerse de intervenir hasta que la autoridad correspondiente determine la forma de proceder.

Lo anterior no implica injerencia en la vida privada del colaborador fuera del ámbito laboral, sino únicamente la regulación de conductas que puedan impactar la operación, la imparcialidad institucional o la prestación del servicio.

9.9. Evaluación y Seguimiento del Desempeño

El desempeño del puesto estará sujeto a evaluación y seguimiento como parte del sistema institucional de control y mejora continua.

La institución podrá realizar evaluaciones en cualquier momento conforme a necesidades operativas, utilizando las herramientas, metodologías e instrumentos que considere técnicamente adecuados. Estas evaluaciones podrán ser internas o externas, individuales o colegiadas, continuas o periódicas, y podrán incluir criterios técnicos, operativos, administrativos y de percepción del servicio.

La evaluación se refiere exclusivamente al desempeño profesional y al impacto operativo del servicio, y no constituye valoración personal ajena al ámbito laboral ni discriminación por características individuales protegidas por la ley.

El colaborador podrá expresar observaciones respecto de los resultados obtenidos conforme a los canales institucionales establecidos; sin embargo, la determinación final corresponderá a la institución dentro del marco legal aplicable.

Las evaluaciones podrán considerarse para efectos de capacitación, retroalimentación, incentivos, ajustes operativos o decisiones organizacionales conforme a la normativa interna vigente y a la legislación aplicable.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

La institución garantizará que los instrumentos de evaluación se apliquen con criterios técnicos, objetivos o razonablemente sustentados, conforme a los principios de legalidad y mejora continua.

9.10. Capacitación

El desempeño del puesto está sujeto a un esquema de capacitación y actualización continua orientado a fortalecer las competencias necesarias para el adecuado cumplimiento de sus funciones y para la mejora del servicio institucional.

La capacitación podrá incluir mecanismos de evaluación o verificación de conocimientos como parte del sistema institucional de calidad y mejora continua.

La institución determinará los programas, contenidos, modalidad y periodicidad de la capacitación conforme a sus necesidades operativas, estratégicas y de calidad.

La participación en las actividades formativas que la institución defina como necesarias tendrá carácter obligatorio y podrá desarrollarse dentro o fuera de la jornada laboral conforme a lo establecido por la organización y la legislación aplicable.

En caso de imposibilidad debidamente justificada para asistir a una sesión programada, el colaborador deberá comunicarlo oportunamente a fin de que la institución determine lo conducente respecto de su reincorporación o reprogramación.

9.11. Cumplimiento Institucional y Normativa Aplicable

El colaborador deberá cumplir con el contrato individual de trabajo, el reglamento interior, el presente Manual y con todos los documentos normativos, operativos y administrativos vigentes dentro de la institución.

Lo anterior incluye, de manera enunciativa y no limitativa, manuales de organización y funcionamiento, manuales de puesto, procesos, protocolos, instructivos, guías, formatos, lineamientos administrativos, políticas institucionales y cualquier otro instrumento formal emitido por la institución en el ámbito de sus funciones.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

Cuando el servicio se preste en instalaciones de terceros, el colaborador deberá observar las normas internas, lineamientos de acceso, protocolos de seguridad, disposiciones sanitarias y reglamentos operativos establecidos por la institución sede, en la medida en que resulten aplicables. En caso de conflicto entre disposiciones, deberá escalarse conforme a la estructura jerárquica antes de ejecutar.

El colaborador tiene la obligación de conocer y aplicar los documentos que regulen las actividades inherentes a su puesto, así como mantenerse actualizado respecto de sus modificaciones conforme al programa institucional de mejora continua. La falta de consulta de información disponible no exime del cumplimiento de las disposiciones vigentes.

El cumplimiento de la normativa interna no sustituye ni limita la observancia de la legislación laboral, sanitaria, administrativa o de cualquier otra índole que resulte aplicable.

La actualización, modificación o emisión de nuevos documentos normativos formará parte de la organización interna y será obligatoria una vez comunicada conforme a los canales institucionales autorizados.

9.12. Participación Institucional y Cultura Organizacional

La institución promueve una cultura organizacional basada en la identidad, el profesionalismo, la integración y el orgullo por el servicio que se presta. Como parte de esta cultura, se desarrollan actividades y dinámicas orientadas a fortalecer el sentido de pertenencia, la comunicación interna y la proyección institucional.

El puesto implica integración activa a la dinámica institucional y a la cultura organizacional de la empresa. En el desempeño de sus funciones, el colaborador participará en actividades vinculadas con la comunicación interna, la proyección profesional del servicio y las iniciativas institucionales que fortalezcan la identidad organizacional, dentro de los límites establecidos por la legislación aplicable.

9.12.1. Comunicación interna y reconocimientos

Como parte de la cultura organizacional, el puesto se integra a las dinámicas de comunicación interna y reconocimiento promovidas por la institución, orientadas a fortalecer el sentido de pertenencia y el trabajo en equipo.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

9.12.2. Uso de imagen y material institucional

En el desempeño de sus funciones podrán generarse materiales fotográficos, audiovisuales, informativos o de comunicación relacionados con la prestación del servicio, actividades académicas, eventos institucionales o acciones de proyección corporativa.

La participación del colaborador en este tipo de contenidos forma parte de la proyección profesional del servicio y de la identidad institucional. Estos materiales podrán difundirse a través de medios internos o externos, incluyendo plataformas digitales y redes sociales institucionales, conforme a los lineamientos organizacionales vigentes.

Cuando el uso de imagen, nombre o elementos identificables del colaborador lo requiera conforme a la normativa aplicable, se gestionará la autorización correspondiente.

Todo material generado con motivo del desempeño del puesto, dentro de la relación laboral y utilizando recursos institucionales, tendrá carácter institucional y será propiedad de la empresa en cuanto a sus derechos patrimoniales y de explotación, conforme a la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual. La participación del colaborador en dichos materiales no le confiere titularidad sobre los mismos ni derecho a utilizarlos o explotarlos de manera independiente sin autorización expresa.

La inclusión en materiales institucionales no constituye por sí misma prestación laboral adicional ni genera derecho económico distinto al derivado de la relación laboral existente, salvo acuerdo expreso en contrario.

9.12.3. Actividades culturales e integración

La institución podrá organizar actividades culturales, convivencias y eventos de integración como parte de su calendario interno, orientadas a fortalecer el ambiente profesional y el compañerismo.

La participación en estas actividades será voluntaria cuando se desarrollen fuera de la jornada laboral. Cuando se realicen dentro del horario de trabajo, formarán parte de la dinámica ordinaria del servicio.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

La participación en dichas actividades no genera relación contractual distinta a la existente, no constituye modificación de condiciones laborales ni implica prestación laboral adicional o compensación económica diferente a la ordinaria.

9.12.4. Programas institucionales de apoyo, recompensas y compensaciones variables

Como parte del entorno organizacional y del modelo institucional, podrán existir mecanismos complementarios orientados al fortalecimiento institucional, reconocimiento del desempeño y acompañamiento del personal.

Estos programas tienen carácter organizacional y discrecional. No forman parte esencial de las condiciones contractuales del puesto, no constituyen salario fijo, prestación laboral permanente ni derecho adquirido, y podrán establecerse, modificarse, suspenderse o cancelarse conforme a las necesidades institucionales y dentro del marco legal aplicable.

Su otorgamiento se evaluará caso por caso conforme a los criterios internos vigentes.

10. CRITERIOS OPERATIVOS PARA LA TOMA DE DECISIONES DEL PUESTO

El desempeño del puesto se desarrolla conforme a protocolos, manuales, procesos, políticas y lineamientos institucionales que regulan sus funciones en los ámbitos administrativo, organizacional, estratégico y de comunicación.

No obstante, por la naturaleza dinámica de la operación institucional, pueden presentarse escenarios que requieran aplicar criterio profesional dentro del marco establecido, ya sea para interpretar lineamientos, resolver variaciones no previstas o actuar ante condiciones cambiantes del entorno.

En UROSUR:, “QUEREMOS AYUDARTE” no es solo un eslogan, es una promesa de servicio institucional.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

Ayudar no implica intervenir sin criterio ni asumir funciones fuera del ámbito del puesto.

Ayudar implica actuar conforme a alineación institucional, respeto a la jerarquía, control operativo y continuidad organizacional.

Si una acción contradice directrices institucionales, excede el nivel de autoridad o compromete la operación, no constituye ayuda, aun cuando resuelva una situación inmediata.

Ayudar es gestionar cuando corresponde, abstenerse cuando es necesario y escalar cuando la situación lo exige.

10.1. Criterios Operativos del Puesto

El Asistente de Vicepresidencia deberá actuar conforme a los siguientes criterios:

1. Criterio de Jerarquía

Toda actuación debe respetar la estructura institucional.

– No sustituir decisiones de Dirección o Vicepresidencia

– No intervenir en funciones propias de Jefaturas

– Priorizar siempre la instrucción superior

2. Criterio de Alineación Institucional

Ninguna acción debe contradecir:

– Plan estratégico

– Directrices de Dirección

– Lineamientos de Vicepresidencia

Si existe duda → no ejecutar y escalar

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

3. Criterio de Competencia del Puesto

El puesto actúa dentro de su ámbito:

Puede:

– Gestionar

– Coordinar

– Solicitar información

– Dar seguimiento

– Organizar y consolidar información

No puede:

– Autorizar decisiones estratégicas

– Modificar procesos

– Comprometer recursos sin autorización

4. Criterio de Continuidad Operativa

Debe actuar para evitar:

– Retrasos

– Bloqueos

– Falta de seguimiento

Si una actividad está detenida:

→ Intervenir para destrabar

→ Escalar si no puede resolverse

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

5. Criterio de Claridad y Trazabilidad

Toda acción debe ser:

– Clara

– Comunicada

– Registrable

Si no puede documentarse → no es válida operativamente

6. Criterio de Riesgo Institucional

Antes de actuar, evaluar:

– Impacto en la operación

– Impacto en la imagen institucional

– Impacto en cumplimiento o control

Si existe riesgo → escalar

7. Criterio de Oportunidad

Distinguir el tipo de intervención:

– Urgente → actuar y escalar

– Operativo → coordinar y dar seguimiento

– Informativo → registrar

8. Criterio de No Sustitución

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

El Asistente no resuelve lo que corresponde a otras áreas.

Su función es:

→ Asegurar que se resuelva

no resolver por todos

10.2. Principios que Guían la Actuación

El puesto deberá conducirse con:

– Ética profesional

– Responsabilidad operativa

– Alineación institucional

– Respeto a la jerarquía

– Prudencia en la ejecución

– Orden y control

– Comunicación efectiva

– Protección institucional

10.3. Semáforo Operativo Institucional

Herramienta de validación para la toma de decisiones.

Pregunta base:

¿Es viable gestionar esta situación sin comprometer alineación, jerarquía o control?

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

🟢 VERDE — Ejecutar

– Está dentro de su función

– Existe lineamiento claro

– No hay riesgo

✓ Gestionar, coordinar y dar seguimiento

🟡 AMARILLO — Validar

– Información incompleta

– Duda de alcance

– Posible impacto en otras áreas

✓ Consultar

✓ Alinear

✓ Luego ejecutar

🔴 ROJO — Escalar

– Excede su autoridad

– Implica decisión estratégica

– Existe riesgo institucional

✓ No ejecutar

✓ Escalar de inmediato

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

10.4. Informes, Reportes y Comunicación

El puesto es eje de comunicación institucional.

Debe asegurar:

– Flujo correcto de información

– Seguimiento de instrucciones

– Registro de acuerdos

Informe

Comunicación de seguimiento o estado:

– Estatus

– Avances

– Coordinación

Reporte

Notificación obligatoria de:

– Incidencias

– Desviaciones

– Incumplimientos

– Riesgos

Debe realizarse de forma inmediata.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

Regla operativa:

Lo no comunicado → no existe

Lo no seguido → no se ejecuta

10.5. Marco Normativo y Límites Operativos

El puesto se rige por:

– Reglamento Interior de Trabajo

– Manual de Operación y Funcionamiento

– Políticas institucionales

– Lineamientos de Dirección y Vicepresidencia

No puede:

– Decidir estratégicamente

– Autorizar fuera de lo instruido

– Modificar estructura operativa

Sí puede:

– Solicitar información a cualquier área

– Gestionar instrucciones

– Coordinar ejecución

– Dar seguimiento obligatorio

Ante duda o extralimitación:

→ Validar o escalar

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

→ No ejecutar sin claridad

10.6. Criterio Central del Puesto

El Asistente de Vicepresidencia no toma decisiones estratégicas.

Su función es asegurar que las decisiones institucionales:

– Se comuniquen

– Se ejecuten

– Se cumplan

– Se documenten

11.CONFIDENCIALIDAD Y RESGUARDO DE INFORMACION INSTITUCIONAL

El presente Manual contiene información técnica, operativa y estratégica que forma parte del sistema interno de gestión de UROSUR y constituye un activo intangible de la institución, conforme a la legislación aplicable en materia de propiedad industrial, protección de datos y confidencialidad de la información.

Su contenido es de carácter confidencial y está destinado exclusivamente al desempeño de funciones institucionales autorizadas.

11.1. Obligación de Confidencialidad

Toda persona que tenga acceso total o parcial al presente documento en virtud de una relación laboral, profesional, contractual o de colaboración con la institución:

– Deberá resguardar la información bajo su custodia

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

– No podrá reproducir, divulgar, transmitir, copiar, explotar o difundir su contenido por ningún medio, físico o digital

– Deberá utilizarlo exclusivamente para fines institucionales autorizados

La obligación de confidencialidad subsiste aun después de terminada la relación con la institución.

11.2. Alcance de Protección

La protección de la información comprende:

– Contenido total o parcial del documento

– Estructura, metodología, procesos y modelos operativos

– Cualquier reproducción, adaptación, extracción o uso derivado

– Información transmitida por cualquier medio (impreso, digital, verbal o electrónico)

Cualquier uso indebido podrá generar responsabilidades civiles, administrativas o penales conforme a la legislación aplicable.

11.3. Custodia y Control

El colaborador o usuario autorizado del documento:

– Es responsable de su resguardo físico y digital

– Deberá evitar su acceso por personas no autorizadas

– Deberá devolver versiones impresas cuando le sean requeridas

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

– Deberá eliminar cualquier copia digital al término de su uso autorizado o de la relación laboral

La conservación de versiones no vigentes o no autorizadas se considera incumplimiento de las disposiciones institucionales.

11.4. Uso Institucional

El uso del documento se limita estrictamente a fines laborales o institucionales autorizados.

Queda prohibido:

– Utilizar su contenido para beneficio personal o de terceros

– Integrarlo en otros sistemas, organizaciones o modelos operativos

– Compartirlo fuera de los canales autorizados

11.5. Acceso por Terceros No Autorizados

En caso de que una persona sin relación con la institución tenga acceso al documento por cualquier circunstancia (incluyendo hallazgo, recepción no solicitada o acceso accidental), deberá:

– Abstenerse de utilizar, reproducir o difundir su contenido

– Evitar su exposición a terceros

– Procurar su devolución cuando sea razonablemente posible

Cuando la devolución no sea viable, podrá optar por su destrucción o eliminación, como medida válida para evitar su uso indebido o difusión.

La simple posesión accidental del documento no genera responsabilidad por sí misma; sin embargo, su uso, difusión o facilitación a terceros podrá generar responsabilidades conforme a la legislación aplicable.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

11.6. Uso en Procedimientos Legales

En caso de que el documento sea requerido dentro de un procedimiento administrativo o judicial, su uso deberá limitarse estrictamente a los fines legales correspondientes, procurando en todo momento preservar su carácter confidencial.

11.7. Naturaleza Jurídica

El presente documento no constituye contrato, ni genera derechos de explotación, reproducción o uso fuera del ámbito institucional autorizado.

La transmisión, difusión, reproducción o utilización no autorizada del contenido, total o parcial, por cualquier medio o forma, podrá ser considerada violación a derechos de propiedad intelectual, uso indebido de información confidencial o competencia desleal, conforme a la legislación aplicable.

12. GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS

A

Acción operativa

Actividad ejecutada dentro del sistema institucional conforme a lineamientos establecidos.

Activo institucional

Bien propiedad de la institución (equipo, instrumental, insumo, dispositivo o material) asignado para la operación.

Alineación institucional

Correspondencia de una acción con las directrices de Dirección Operativa y Vicepresidencia.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

Acto quirúrgico

Periodo comprendido desde el inicio formal del procedimiento hasta su cierre técnico en sala.

B

Bitácora técnica

Registro escrito o digital donde se documentan actividades, incidencias, consumos o situaciones relevantes.

C

Canal correspondiente

Vía formal de comunicación institucional autorizada.

Cierre administrativo

Proceso posterior a la ejecución que incluye registro, control y documentación de la actividad realizada.

Cierre operativo

Finalización completa de una actividad con validación técnica, administrativa y documental.

Compatibilidad

Condición técnica que permite que elementos funcionen correctamente entre sí sin generar riesgo.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

Control operativo

Mecanismo institucional que asegura que la operación se ejecute conforme a lo establecido.

Coordinación

Articulación entre áreas o funciones para ejecutar actividades sin generar interrupciones.

D

Desbloqueo operativo

Intervención orientada a reactivar una actividad detenida.

Desviación operativa

Situación que se aparta de lo planificado pero puede corregirse sin comprometer la operación.

Disponibilidad operativa

Condición en la que recursos o personal pueden ser utilizados para ejecutar una actividad.

E

Ejecución

Realización de una actividad conforme a procesos, protocolos y lineamientos.

Enunciativo y no limitativo

Indica que la lista descrita no agota todas las posibles situaciones aplicables.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

Escalamiento

Proceso de elevar una situación a un nivel superior cuando excede el ámbito del puesto.

Estándar operativo

Nivel mínimo obligatorio de ejecución que debe cumplirse.

F

Falla crítica

Condición que impide la ejecución segura o adecuada de una actividad.

G

Gestión

Acción de coordinar, solicitar, organizar o dar seguimiento a actividades o recursos.

I

Incidencia

Evento no previsto que afecta parcial o totalmente el desarrollo normal de una actividad.

Indicador

Variable que permite evaluar desempeño, cumplimiento o estado de la operación.

Información crítica

Información que impacta decisiones, control o continuidad operativa.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

J

Jerarquía operativa

Estructura institucional que define niveles de autoridad, decisión y ejecución.

L

Lineamiento

Directriz institucional que orienta la ejecución de una actividad.

LSRH

Departamento de Logística, Servicios y Recursos Humanos.

M

Marco normativo complementario

Conjunto de documentos institucionales aplicables que complementan este manual.

Mejora continua

Proceso institucional de actualización y optimización de la operación.

O

Operación

Conjunto de actividades organizadas que permiten el funcionamiento institucional.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

Operatividad

Capacidad real de ejecutar una actividad sin comprometer control, calidad o seguridad.

P

Proceso operativo

Secuencia estructurada de actividades que permiten ejecutar una función institucional.

R

Reporte

Notificación obligatoria de una incidencia, desviación o riesgo.

Responsabilidad operativa

Obligación del puesto de detectar, documentar, informar y dar seguimiento a condiciones operativas.

S

Semáforo operativo

Herramienta de análisis para clasificar la viabilidad de una situación (verde, amarillo, rojo).

Servicio

Actividad institucional ejecutada en cumplimiento de una función.

Sistema institucional

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

Conjunto de procesos, protocolos, políticas y documentos que rigen la operación.

T

Trazabilidad

Capacidad de identificar qué se hizo, cuándo, dónde y bajo qué condiciones.

V

Validación

Confirmación previa a la ejecución cuando existe duda, impacto o riesgo.

Versión vigente

Última edición autorizada de un documento institucional.

13. VIGENCIA Y CONTROL DE VERSIONES

El presente documento, identificado conforme a lo indicado en su portada (código, versión y fecha de emisión), forma parte del Sistema Interno de Gestión Documental de UROSUR y sustituye cualquier versión anterior del Manual de Puesto correspondiente.

Su entrada en vigor será a los **30 días naturales posteriores a su fecha de publicación oficial** en los medios institucionales autorizados.

Durante el periodo comprendido entre la fecha de publicación y su entrada en vigor, la Jefatura de Logística, Servicios y Recursos Humanos (LSRH) deberá ejecutar el programa de capacitación estructurada derivado del contenido del presente manual, dejando constancia documental de dicha formación.

Concluido dicho periodo, su cumplimiento será obligatorio, evaluable y exigible como estándar operativo institucional.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

El presente manual tiene carácter técnico, operativo y organizacional. No constituye contrato individual de trabajo, no sustituye el Reglamento Interior de Trabajo ni genera derechos adquiridos distintos a los establecidos en los instrumentos laborales formales y en la legislación aplicable.

La Vicepresidencia Operativa, como responsable de la actualización, y la Dirección Operativa, como instancia de aprobación, podrán modificar, actualizar, ampliar o ajustar su contenido conforme a las necesidades operativas, tecnológicas, organizacionales o normativas de UROSUR, como parte del sistema de mejora continua y control interno. Dichas actualizaciones no constituyen por sí mismas modificación de las condiciones individuales de trabajo pactadas contractualmente.

Cada versión del documento contará con:

– Código de documento

– Número de versión

– Fecha de emisión

– Registro de actualización

La versión vigente será exclusivamente aquella que se encuentre formalmente publicada en los medios institucionales autorizados, quedando sin efecto cualquier versión anterior.

El documento permanecerá bajo resguardo institucional como parte del sistema documental vigente hasta la emisión formal de una nueva versión que lo sustituya.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno