Urosur

MANUAL DE PUESTO

(JEFATURA LSRH)

LOGISTICA, SERVICIOS Y RECURSOS HUMANOS

MOF-MP-JLSRH
Versión: v1.1.2026
Responsable implementación: Jefatura LSRH
Responsable de actualización: Vicepresidencia.
Responsable de aprobación: Dirección operativa
Fecha de emisión: 01 abril 2026

#UrosurSomosTodos

INDICE

Tabla de contenido

1. PROPÓSITO DEL MANUAL 3

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

3. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO 9

4. NIVEL DE AUTORIDAD Y LÍMITES DE DECISIÓN 11

5. OPERACION EN EL DIA A DIA DEL PUESTO 13

6. FUNCIONES DEL PUESTO 21

7. DOCUMENTOS INSTITUCIONALES APLICABLES AL EJERCICIO DEL PUESTO 25

8. CRITERIOS DE DESEMPEÑO.....26

9. CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO APLICABLES AL PUESTO..28

10. CRITERIOS OPERATIVOS PARA LA TOMA DE DECISIONES DEL PUESTO 38

11. CONFIDENCIALIDAD Y RESGUARDO DE INFORMACION INSTITUCIONAL 46

12. GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS 49

13. VIGENCIA Y CONTROL DE VERSIONES.....55

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 Jefatura de Logística, Servicios y Recursos Humanos (LSRH) en UROSUR, estableciendo su propósito dentro del sistema operativo institucional, así como su alcance, responsabilidades y límites en la gestión operativa de la organización.

El propósito del puesto es asegurar la continuidad operativa de los servicios, mediante la planeación, coordinación y control de los recursos, la logística y el personal, garantizando que cada servicio se ejecute en tiempo, forma y bajo las condiciones establecidas.

La Jefatura de LSRH es responsable de traducir la operación en ejecución efectiva, asegurando la disponibilidad, organización y control de equipos, insumos, infraestructura y talento humano, que permitan el funcionamiento continuo y ordenado de la operación.

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 la legislación laboral aplicable 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), la Jefatura de Logística, Servicios y Recursos Humanos (LSRH) se ubica en el nivel de Jefaturas de Departamento.

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 lineamientos operativos y prioridades

– Supervisa el desempeño del área

– Emite instrucciones operativas

– Recibe reportes e incidencias

– Evalúa el cumplimiento del área

La Jefatura de LSRH 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 las distintas áreas operativas en lo relativo a la ejecución de los servicios, la disponibilidad de recursos y la gestión del personal, incluyendo:

– Recepción, para la coordinación operativa de agenda, flujo de atención y soporte en la prestación del servicio

– Comercial, para la alineación entre la demanda generada y la capacidad operativa instalada

– Finanzas, para la gestión de recursos, control de egresos, compras, nómina y soporte administrativo

Asimismo, mantiene coordinación con proveedores, prestadores de servicios y personal externo para asegurar la disponibilidad de recursos, mantenimiento y operación continua.

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

Su participación dentro de estas relaciones es de carácter operativo, de gestión, coordinación y control, siendo responsable de la ejecución efectiva de los servicios y de las condiciones necesarias para su realización.

Dentro de la estructura institucional, la Jefatura de LSRH actúa como responsable de la continuidad operativa de la organización, asegurando que los servicios se ejecuten en tiempo, forma y condiciones adecuadas mediante la gestión de recursos, personal y procesos operativos.

Su alcance funcional comprende la planeación, ejecución y control de la logística, la prestación de servicios y la gestión del talento humano, conforme a los lineamientos establecidos por la Dirección Operativa y la Vicepresidencia.

La Jefatura de LSRH no sustituye funciones estratégicas ni financieras, pero es responsable directa de la ejecución operativa de los servicios y del cumplimiento de los estándares institucionales.

Funcionamiento del puesto (ciclo operativo del área)

La Jefatura de Logística, Servicios y Recursos Humanos opera mediante ciclos operativos estructurados que integran sus responsabilidades en tres ejes: logística, servicios y recursos humanos, los cuales funcionan como un sistema continuo de ejecución.

Este ciclo se estructura en tres etapas con sus respectivas responsabilidades:

Ciclo Operativo Logístico

Tiene como finalidad asegurar que los recursos necesarios para la operación existan, estén disponibles, se distribuyan correctamente y se conserven en condiciones óptimas.

Incluye:

– Abastecer

  • Proveedores y Compras

– Resguardar

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

- Almacenamiento e Inventarios

– Distribuir

- Distribución

– Conservar

- Mantenimiento preventivo y correctivo

Ciclo Operativo de Servicios

Regula la ejecución directa del servicio clínico y quirúrgico, asegurando su correcta preparación, realización y cierre.

Incluye:

– Agenda

- Agenda y Recepción

– Prestación del servicio

- Servicio quirúrgico
- Servicio no quirúrgico

– Conclusión

- Cobro
- Seguimiento

– Capacitación

- Capacitación técnica
- Capacitación de servicio

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

Ciclo Operativo de Recursos Humanos

Regula la gestión del personal dentro de la organización, desde su incorporación hasta su desvinculación.

Incluye:

– Incorporación

- Reclutamiento
- Contratación

– Administración

- Expedientes de personal
- Incidencias laborales

– Desarrollo

- Evaluación de desempeño
- Crecimiento profesional

– Desvinculación

- Bajas – tramite administrativo
- Finiquitos

Cada ciclo se integra como parte de un sistema continuo, donde las actividades se organizan en etapas secuenciales que aseguran la disponibilidad de recursos, la correcta ejecución de los servicios y la gestión adecuada del personal.

La Jefatura de LSRH opera de forma integrada dentro de estos ciclos, por lo que cada actividad:

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

– Se ubica en una etapa específica

– Está sujeta a supervisión jerárquica

– Genera resultados verificables dentro del sistema institucional

El área de Logística, Servicios y Recursos Humanos funciona como el eje operativo de la organización, donde se articulan los recursos, el personal y la ejecución de los servicios, garantizando continuidad operativa, calidad en la atención y cumplimiento de los estándares institucionales, en alineación con los lineamientos establecidos por la Dirección Operativa y la Vicepresidencia.

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

3. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre: Responsable del departamento de Logística, Servicios y Recursos Humanos
Departamento: Departamento de Logística, Servicios y Recursos Humanos
Jefe inmediato: Vicepresidencia

El Responsable del Departamento de Logística, Servicios y Recursos Humanos (LSRH) es responsable de ejecutar, coordinar y controlar la operación de la institución, asegurando la disponibilidad de recursos, la correcta prestación de los servicios y la adecuada gestión del personal dentro de UROSUR.

Su función es operativa e integral, participando en la planeación, organización, ejecución y control de las actividades relacionadas con la logística, los servicios clínicos y la administración del talento humano, garantizando la continuidad operativa y el cumplimiento de los estándares institucionales.

Dentro de los ciclos operativos del área, participa de forma continua en sus tres ejes. En el ciclo operativo logístico, asegura el abastecimiento, resguardo, distribución y mantenimiento de equipos, instrumental e insumos necesarios para la operación. En el ciclo operativo de servicios, coordina la agenda, supervisa la preparación y ejecución de los servicios clínicos y quirúrgicos y asegura su correcta conclusión y seguimiento. En el ciclo operativo de recursos humanos, gestiona la incorporación, administración, desarrollo y desvinculación del personal, asegurando el orden administrativo y el cumplimiento de lineamientos institucionales.

Asimismo, asume responsabilidades de ejecución y control, tales como la coordinación operativa de los servicios, la supervisión del desempeño del personal, la gestión de recursos materiales, el control de inventarios, la supervisión del mantenimiento de equipos, la organización de la operación diaria, la atención y resolución de incidencias operativas y la coordinación con proveedores y servicios externos.

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

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

institucionales, contribuyendo a la continuidad operativa, la calidad en la prestación de los servicios y el cumplimiento de los objetivos de UROSUR.

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

El Responsable del Departamento de Logística, Servicios y Recursos Humanos no podrá omitir controles, desatender la operación 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 Responsable del Departamento de Finanzas es un colaborador de naturaleza operativa–ejecutiva adscrito al nivel de Jefaturas de Departamento, bajo supervisión directa de la Vicepresidencia. Su autoridad es de carácter técnico, administrativo y de control, limitada al ámbito financiero, contable y fiscal de la organización.

Cuenta con facultades para supervisar, validar, integrar y controlar la información financiera de la institución, así como para requerir información, documentación, registros y aclaraciones a las distintas áreas operativas cuando estos sean necesarios para asegurar la consistencia, trazabilidad y veracidad de la información económica.

Asimismo, tiene autoridad para coordinar y dar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones fiscales, gestionar la integración de la información contable, supervisar los registros financieros, validar operaciones económicas y requerir correcciones o ajustes cuando se detecten inconsistencias, siempre dentro del marco de sus funciones.

Puede gestionar y dar seguimiento a pagos y compromisos económicos; sin embargo, no tiene facultad para autorizar pagos de manera autónoma. Su función consiste en validar, integrar y ejecutar financieramente los egresos conforme a presupuestos, autorizaciones y lineamientos previamente aprobados por la Vicepresidencia o la Dirección Operativa.

Tiene facultad para autorizar la ejecución de pagos y egresos únicamente cuando estos se encuentren previamente autorizados dentro de un presupuesto aprobado o cuenten con la validación expresa de la Vicepresidencia o la Dirección Operativa, debiendo asegurar en todo momento su correcta documentación, soporte y registro.

Puede coordinarse con asesores contables o fiscales externos, emitir reportes, análisis e información para la toma de decisiones y establecer mecanismos de control financiero conforme a los lineamientos institucionales.

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

No tiene facultad para autorizar decisiones estratégicas, modificar políticas institucionales, alterar procesos operativos fuera del ámbito financiero ni disponer de recursos de manera discrecional fuera de los lineamientos establecidos. Tampoco podrá ejecutar acciones que contravengan la normativa fiscal, contable o administrativa vigente.

Dentro de su ámbito técnico, puede establecer controles financieros, definir mecanismos de validación de la información, solicitar documentación soporte, suspender registros o procesos que presenten inconsistencias y escalar situaciones que representen riesgo financiero o incumplimiento normativo.

Cualquier situación que exceda su competencia —incluyendo decisiones estratégicas, autorizaciones extraordinarias, desviaciones relevantes o riesgos financieros mayores— deberá ser escalada de inmediato a la Vicepresidencia o a la Dirección Operativa. La omisión de este deber de escalamiento constituye incumplimiento funcional.

El ejercicio del puesto se rige por la jerarquía institucional, la trazabilidad documental, la normativa fiscal y contable vigente y los lineamientos institucionales, quedando delimitado su alcance dentro del sistema de control financiero de UROSUR, con facultades de validación, control y ejecución conforme a autorización, pero sin capacidad de decisión estratégica final.

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

5. OPERACION EN EL DIA A DIA DEL PUESTO

El presente apartado describe cómo se ejecuta el puesto en la práctica diaria dentro de UROSUR, en la gestión de la operación en UPC y USERE (UCR), asegurando la continuidad del servicio mediante el control de sucursales, recursos, personal y logística operativa.

Su finalidad es servir como guía operativa para que el colaborador estructure su trabajo conforme a la realidad de la operación, organizando sus actividades según su recurrencia y evitando desviaciones como improvisación, omisiones o sobrecarga de funciones en periodos incorrectos.

Las actividades se organizan conforme a su frecuencia real de ejecución, alineadas a los ciclos operativos institucionales (logística, servicios y recursos humanos), permitiendo control, continuidad y trazabilidad de la operación.

8.1 Actividades diarias

Operación de sucursales (UPC)

– Supervisión de apertura de sucursal

– Verificación de condiciones operativas necesarias (infraestructura, limpieza, funcionalidad)

– Validación de disponibilidad de personal adecuado (recepción, enfermería, técnicos, limpieza)

– Verificación de insumos y equipos necesarios y suficientes para operar

– Revisión de agenda UPC (consulta, estudios, procedimientos)

– Supervisión de cierre de sucursal (orden, resguardo, control de recursos)

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

Operación de servicios externos (USERE / UCR)

– Revisión diaria de agenda de servicios

– Validación de viabilidad operativa de cada servicio programado

– Asignación de personal y recursos a servicios

– Confirmación de disponibilidad de equipos e insumos

– Seguimiento a ejecución de servicios del día

Control disciplinario y operativo del personal

– Supervisión de asistencia, puntualidad y cumplimiento

– Validación de desempeño operativo del personal

– Corrección de desviaciones en tiempo real

– Resolución de incidencias laborales inmediatas

Gestión de incidencias (tiempo real)

– Atención inmediata de incidencias operativas críticas

– Resolución de problemas en servicio, personal o recursos

– Escalamiento cuando exceda control operativo

Control operativo general

– Verificación continua de que la operación se esté ejecutando completa

– Supervisión de flujo de atención y servicios

– Validación de que no existan omisiones en ejecución

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

8.2 Actividades semanales

Consolidación y resolución de incidencias

– Integración de incidencias no críticas acumuladas

– Análisis de causas operativas

– Resolución estructurada

– Implementación de acciones correctivas

Compras operativas (ciclo semanal)

– Ejecución de compras de reposición inmediata

– Validación de necesidades operativas

– Coordinación con proveedores

– Control de pedidos en curso

Control de inventarios operativos

– Verificación física de inventarios tipo 1, 2, 4, 5 en sucursales

– Validación de existencias adecuadas para la operación (inventarios tipo 3 y 6)

– Identificación de faltantes o sobre consumo, próximos a caducar según aplique

Programa de mantenimiento (seguimiento semanal)

– Verificación del cumplimiento de mantenimiento preventivo

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

– Supervisión de estado de equipos e instrumental

– Seguimiento a incidencias técnicas

– Programación de mantenimientos correctivos

Supervisión operativa general

– Revisión del desempeño operativo de la semana

– Identificación de desviaciones

– Ajustes operativos

8.3 Actividades quincenales

Compras programadas (ciclo quincenal)

– Consolidación de necesidades operativas

– Ejecución de compras de volumen medio

– Optimización de abastecimiento

Control administrativo de personal

– Revisión de incidencias laborales acumuladas

– Validación de información para nómina (en coordinación con Finanzas)

– Ajustes operativos de personal

8.4 Actividades mensuales

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

Compras consolidadas (ciclo mensual)

– Planeación de abastecimiento mayor

– Ejecución de compras estratégicas

– Control de costos y consumo

– Validación de proveedores

Evaluación operativa mensual

– Evaluación de funcionamiento de sucursales

– Evaluación de operación USERE

– Identificación de desviaciones estructurales

– Ajuste de operación

Control de infraestructura

– Revisión general de instalaciones

– Identificación de necesidades de mantenimiento

– Programación de intervenciones

8.5 Actividades bimestrales

Análisis de operación

– Análisis de incidencias operativas

– Identificación de patrones de falla

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

– Ajuste de controles

Optimización logística

– Evaluación de consumo de insumos

– Ajuste de niveles de inventario

– Optimización de distribución

8.6 Actividades semestrales

Mantenimiento mayor

– Ejecución de mantenimiento semestral de equipos y activos (vehiculos, etc)

– Mantenimiento de instalaciones (aires acondicionados, infraestructura)

– Validación de condiciones operativas generales

Evaluación estructural de operación

– Revisión integral de logística, servicios y recursos humanos

– Identificación de áreas de mejora

– Ajuste de operación institucional

Capacitación operativa

– Coordinación de capacitación técnica

– Evaluación de desempeño del personal

– Refuerzo de estándares operativos

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

8.7 Actividades anuales

Planeación operativa

– Planeación de operación del siguiente año

– Definición de necesidades de recursos

– Ajuste de capacidad operativa

Evaluación integral

– Análisis global de operación

– Evaluación de desempeño del área

– Identificación de mejoras estratégicas

8.8 Planificación y control de actividades del puesto

Las actividades del puesto deberán organizarse conforme a su frecuencia de ejecución dentro de un calendario operativo anual.

Este calendario permitirá:

– Distribuir correctamente la carga operativa

– Evitar concentración de actividades

– Asegurar continuidad de la operación

– Facilitar supervisión

Podrá ajustarse conforme a necesidades operativas sin afectar el cumplimiento del puesto.

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

Dicho calendario deberá entregarse el personal en operaciones la primer semana de diciembre del año previo y personal de nuevo ingreso tendrá 30 días naturales a partir de su incorporación para su elaboración.

8.9 Comunicación operativa y reporte institucional

Por la naturaleza del puesto, el colaborador deberá mantener informada a la Vicepresidencia sobre el estado de la operación.

Deberá informar oportunamente:

– Incidencias operativas relevantes

– Fallas en recursos, personal o servicios

– Riesgos en la continuidad operativa

– Desviaciones en la ejecución

– Situaciones que afecten la operación de sucursales o servicios

La comunicación forma parte del control operativo del puesto. En consecuencia, no deberá omitirse información relevante para el seguimiento, control o toma de decisiones.

No toda actividad requiere reporte inmediato; sin embargo, las desviaciones, riesgos o incidencias deberán comunicarse oportunamente.

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 la operación, incidencias, avances o cualquier situación relevante que deba ser conocida por la Vicepresidencia para efectos de control, seguimiento o toma de decisiones.

En consecuencia, el puesto deberá mantener visibilidad institucional suficiente sobre la 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.

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

8.10 Regla operativa del capítulo

La operación debe ejecutarse completa, continua y bajo control.

Si no hay recursos → no es viable.

Si no hay personal → no es viable.

Si no hay control → no existe operación.

La Jefatura de LSRH asegura que la operación ocurra completa, en tiempo, forma y condiciones.

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.

6. FUNCIONES DEL PUESTO

Las funciones del puesto se ejecutan dentro del sistema operativo institucional definido en el , bajo un modelo de ejecución por ciclos operativos integrados:

– Ciclo Logístico

– Ciclo de Servicios

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

– Ciclo de Recursos Humanos

La Jefatura de LSRH es responsable de asegurar que la operación institucional cuente con los **recursos, condiciones y personal necesarios para ejecutarse de forma continua, completa y bajo control**.

Para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con:

– Personal de Técnicos Enfermeros

– Personal de Enfermería

– Personal de Recepción

– Personal de Limpieza

– Proveedores externos cuando sea necesario

6.1. Funciones en Ciclo Operativo Logístico

– Planear y asegurar el abastecimiento de equipos, instrumental e insumos

– Gestionar proveedores y procesos de compra

– Controlar inventarios, existencias y niveles de suficiencia

– Supervisar almacenamiento y resguardo de recursos

– Coordinar la distribución de recursos hacia unidades y servicios externos

– Administrar el control de activos institucionales (equipos, instrumental, mobiliario y recursos operativos)

– Mantener registro actualizado de activos, ubicación, estado y responsable asignado

– Asegurar trazabilidad de activos en uso, traslado, resguardo y mantenimiento

– Controlar altas, bajas, movimientos y reasignaciones de activos

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

– Verificar integridad, funcionamiento y condiciones de uso de los activos

– Detectar pérdidas, daños o desviaciones en activos institucionales

– Verificar disponibilidad operativa de equipos e insumos antes de cada servicio

– Supervisar mantenimiento preventivo y correctivo de equipos

– Supervisar el mantenimiento de instalaciones físicas (UPC, áreas operativas y espacios de resguardo)

– Asegurar condiciones funcionales, seguras y operativas de infraestructura

– Detectar, reportar y gestionar fallas en instalaciones

– Coordinar proveedores o personal técnico para su corrección

– Implementar mantenimiento preventivo de instalaciones

– Detectar riesgos por faltantes, caducidades o fallas técnicas

– Asegurar condiciones operativas óptimas de recursos e infraestructura

6.2. Funciones en Ciclo Operativo de Servicios

– Coordinar la agenda operativa en conjunto con Recepción

– Control y programación de la agenda de USERE

– Asegurar viabilidad operativa de cada servicio programado

– Supervisar preparación de recursos, personal y condiciones del servicio

– Coordinar la ejecución de servicios en unidades propias (UPC) y sedes externas (USERE)

– Asegurar disponibilidad de Técnicos Enfermeros, Enfermería y recursos necesarios

– Supervisar desempeño operativo del personal durante el servicio

– Asegurar continuidad operativa sin interrupciones

– Resolver incidencias operativas en tiempo real

– Supervisar cierre completo de cada servicio (operativo y administrativo)

– Verificar que no existan omisiones en ejecución, registro o control

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

– Asegurar cumplimiento de procesos, protocolos y lineamientos

6.3. Funciones en Ciclo Operativo de Recursos Humanos

– Ejecutar procesos de reclutamiento y selección de personal

– Coordinar contratación e integración de nuevos colaboradores

– Administrar expedientes y documentación laboral

– Asignar y programar personal conforme a necesidades operativas

– Supervisar desempeño del personal operativo

– Coordinar evaluaciones de desempeño

– Implementar programas de capacitación técnica y operativa

– Asegurar que el personal cuente con competencias necesarias para la operación

– Gestionar incidencias laborales y control administrativo del personal

– Ejecutar movimientos de personal (ajustes, cambios, bajas)

– Coordinar procesos de desvinculación conforme a normativa

6.4. Funciones en Control Operativo Institucional

– Asegurar que la operación se ejecute completa en todos sus ciclos

– Verificar que cada servicio cumpla con preparación, ejecución y cierre

– Supervisar cumplimiento de procesos, protocolos y lineamientos

– Mantener control sobre recursos, personal y ejecución del servicio

– Detectar desviaciones operativas y asegurar su corrección

– Garantizar continuidad operativa sin interrupciones críticas

– Asegurar trazabilidad de la operación (recursos, personal, servicios)

– Documentar incidencias operativas y dar seguimiento

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

6.5. Funciones en Coordinación Interáreas

– Coordinar con Recepción la agenda y flujo de pacientes

– Coordinar con Comercial la capacidad operativa conforme a la demanda

– Coordinar con Finanzas el uso de recursos, compras y egresos

– Coordinar con proveedores y servicios externos

– Asegurar alineación operativa entre todas las áreas

– Integrar la operación como un sistema único y continuo

6.6. Funciones Transversales del Puesto

– Asegurar disponibilidad de recursos para la operación

– Garantizar ejecución continua de los servicios

– Supervisar desempeño operativo del personal

– Mantener orden, control y estandarización de la operación

– Anticipar riesgos operativos antes de que impacten el servicio

– Resolver incidencias dentro de su ámbito de competencia

– Escalar situaciones críticas o fuera de control

– Asegurar que toda la operación esté registrada, controlada y documentada

– Resguardo de la documentación institucional operativa oficial

7. DOCUMENTOS INSTITUCIONALES APLICABLES AL EJERCICIO DEL PUESTO

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

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

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

8. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño del puesto se realizará con base en su capacidad para asegurar la continuidad operativa de la organización, mediante la correcta gestión de los recursos, la ejecución de los servicios y la administración del personal conforme a los lineamientos establecidos por la Dirección Operativa y la Vicepresidencia.

Dado que el puesto opera a través de tres ciclos operativos —logístico, de servicios y de recursos humanos— su desempeño se medirá en función del nivel de control, disponibilidad, ejecución y coordinación alcanzado en cada uno de estos ejes.

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

Los indicadores específicos no se establecen como un listado fijo dentro del presente manual. Su definición, actualización y ajuste se realizará conforme a las necesidades operativas, los objetivos institucionales y las directrices emitidas por la Dirección Operativa y la Vicepresidencia.

Para su determinación, los criterios de evaluación deberán considerar la naturaleza del puesto como responsable de la ejecución operativa institucional, bajo los siguientes elementos:

– Alineación directa a los lineamientos operativos y prioridades institucionales

– Capacidad para asegurar la disponibilidad, control y conservación de recursos

– Cumplimiento en la ejecución de los servicios en tiempo, forma y condiciones adecuadas

– Nivel de continuidad operativa sin interrupciones críticas

– Efectividad en la gestión, coordinación y supervisión del personal

– Cumplimiento de los procesos logísticos, operativos y de recursos humanos

– Control y seguimiento de incidencias operativas

– Capacidad de identificar desviaciones y asegurar su corrección

– Nivel de orden, control y estandarización de la operación

Los criterios podrán estructurarse en función de los ciclos operativos del área, incluyendo:

– Ciclo Operativo Logístico (abastecimiento, inventarios, distribución, mantenimiento)

– Ciclo Operativo de Servicios (agenda, ejecución del servicio, cierre y seguimiento)

– Ciclo Operativo de Recursos Humanos (incorporación, administración, desarrollo y desvinculación)

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 operativos, reportes de desempeño o sistemas de seguimiento definidos por la organización.

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

La Jefatura de Logística, Servicios y Recursos Humanos deberá operar conforme a los indicadores que le sean asignados en estos instrumentos, siendo responsable de su cumplimiento, seguimiento y mejora continua dentro del ámbito de su función.

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.

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

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

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.

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.

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

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.

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

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

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.

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

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

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, 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,

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

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 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.

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

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.

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

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

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.

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.

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

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.

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.

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

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.

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.

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

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 logístico, operativo y de gestión del talento.

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.

Ayudar implica asegurar que la operación se ejecute completa, sin interrupciones, conforme a sistema y bajo control. No implica improvisar, sustituir funciones o asumir riesgos fuera del marco institucional.

Ayudar es anticipar, ejecutar, controlar y cerrar correctamente dentro del sistema operativo.

10.1. Criterios Operativos del Puesto

La Jefatura de LSRH deberá actuar conforme a los siguientes criterios:

1. Criterio de Continuidad Operativa

Toda decisión debe asegurar que la operación no se detenga ni se fragmente.

– Ningún servicio debe quedar incompleto

– Ninguna etapa del ciclo puede omitirse

– La operación debe fluir de inicio a cierre sin interrupciones críticas

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

2. Criterio de Control Operativo

Toda actividad debe estar bajo control, no bajo suposición.

– Lo no verificado no se considera resuelto

– Lo no registrado no existe operativamente

– Todo recurso, personal y servicio debe ser trazable

3. Criterio de Sistema (Ciclos Operativos)

Toda decisión debe ubicarse dentro de un ciclo operativo:

– Logístico

– Servicios

– Recursos Humanos

Si una acción no encaja en un ciclo → no es válida operativamente o debe revisarse

4. Criterio de Ejecución Completa

El trabajo no termina hasta cerrar completamente el ciclo.

– Preparación sin ejecución → incompleto

– Ejecución sin cierre → incompleto

– Cierre sin registro → inválido

5. Criterio de Anticipación

La operación debe resolverse antes de fallar, anticipar es mas valioso que resolver incidencias.

– Prever faltantes

– Detectar riesgos

– Corregir antes de impactar el servicio

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

6. Criterio de No Improvisación

No se permite resolver fuera del sistema.

– No sustituir procesos

– No asumir condiciones no verificadas

– No “resolver” rompiendo el control

7. Criterio de Escalamiento

Cuando una situación excede control operativo:

→ Escalar de inmediato

→ No contener errores críticos dentro del área

8. Criterio de Responsabilidad Operativa Integral

LSRH no ejecuta parcialmente la operación.

→ Es responsable de que ocurra completa, correcta y en condiciones

10.2. Principios que Guían la Actuación

El puesto deberá conducirse con:

– Responsabilidad operativa

– Orden y control

– Alineación institucional

– Disciplina en la ejecución

– Anticipación

– Comunicación clara y oportuna

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

– Protección del servicio y del sistema

– Eficiencia en el uso de recursos

– Equidad y justicia en la conducción de las operaciones

– Honestidad en el desempeño de sus atribuciones

10.3. Semáforo Operativo Institucional

Herramienta de validación para la toma de decisiones.

Pregunta base:

¿Es viable operar en estas condiciones sin comprometer continuidad, control o ejecución completa?

🟢 **VERDE — Operación viable y bajo control**

– Recursos disponibles y verificados

– Personal disponible y funcional

– Condiciones operativas completas

– Sin desviaciones críticas

✓ Ejecutar

✓ Mantener control

✓ Continuar operación

🟡 **AMARILLO — Desviación controlable**

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

– Faltantes no críticos

– Ajustes operativos posibles

– Riesgo controlable

✓ Corregir

✓ Reorganizar

✓ Validar continuidad

Si no se corrige → reclasificar a ROJO

🔴 **ROJO — Operación no viable**

– Falta de recursos críticos

– Falla operativa real

– Riesgo para servicio o continuidad

✓ No ejecutar / detener

✓ Escalar inmediatamente

✓ Documentar

La continuidad nunca está por encima de la seguridad o del control

10.4. Informes, Reportes y Comunicación

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

La Jefatura de LSRH es responsable del control operativo a través de la información.

Debe asegurar:

– Registro de la operación

– Seguimiento de actividades

– Comunicación estructurada

Informe:

Estado, avance o control operativo

Reporte:

Incidencia, desviación o riesgo

Regla operativa:

Lo no registrado → no existe

Lo no comunicado → no se controla

10.5. Marco Normativo y Límites Operativos

El puesto se rige por:

– Reglamento Interior de Trabajo

– Manual de Operación y Funcionamiento

– Políticas institucionales

– Sistema documental institucional

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

No puede:

– Tomar decisiones estratégicas

– Modificar lineamientos institucionales

– Actuar fuera del sistema operativo

Debe:

– Ejecutar conforme a estructura

– Mantener control de la operación

– Escalar cuando corresponda

10.6. Criterio Central del Puesto

La Jefatura de LSRH no solo coordina la operación.

Asegura que la operación ocurra completa, continua y bajo control.

10.7. Aplicación de los Criterios por Ciclo Operativo

Toda decisión del puesto debe evaluarse dentro de los tres ciclos operativos institucionales:

A. Ciclo Operativo Logístico

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

Abastecer – Resguardar – Distribuir – Conservar

Las decisiones deben asegurar:

– Existencia suficiente de recursos

– Control de inventarios y almacenamiento

– Distribución correcta y oportuna

– Funcionamiento y mantenimiento de equipos

Criterio operativo:

Sin recursos completos, disponibles y funcionales → la operación no es viable

B. Ciclo Operativo de Servicios

Agenda – Prestación – Conclusión – Capacitación

Las decisiones deben asegurar:

– Programación clara y viable

– Ejecución sin interrupciones

– Cierre completo del servicio

– Registro y seguimiento posterior

Criterio operativo:

Un servicio no cerrado completamente → es una operación incompleta

C. Ciclo Operativo de Recursos Humanos

Incorporación – Administración – Desarrollo – Desvinculación

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

Las decisiones deben asegurar:

– Personal suficiente y disponible

– Control administrativo del personal

– Evaluación y desarrollo continuo

– Gestión ordenada de incidencias y bajas

Criterio operativo:

Personal sin control, sin seguimiento o sin capacidad → genera riesgo operativo

TODA INDICACION NO SUPERVISADA ES UN RIESGO POTENCIAL

Regla de Integración de Ciclos

La operación solo es válida cuando:

– Los tres ciclos están alineados

– No existen vacíos entre etapas

– Existe continuidad de inicio a cierre

Si un ciclo falla → la operación se considera comprometida

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.

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

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

– 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.

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

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

– 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:

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

– 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.

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.

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

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.

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

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

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.

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

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

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.

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.

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

Indicador

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

Información crítica

Información que impacta decisiones, control o continuidad operativa.

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.

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

O

Operación

Conjunto de actividades organizadas que permiten el funcionamiento institucional.

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).

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

Servicio

Actividad institucional ejecutada en cumplimiento de una función.

Sistema institucional

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.

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

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.

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