Urosur

MANUAL DE PUESTO

(Jefatura comercial)

MOF-MP-JCOM
Versión: v1.1.2026
Responsable implementación: Jefatura LSRH
Responsable de actualización: Vicepresidencia.
Responsable de aprobación: Dirección operativa
Fecha de emisión: 01 abril 2026
Entrada en vigor: 01 mayo 2026

#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. OPERACION EN EL DIA A DIA DEL PUESTO 12

6. FUNCIONES DEL PUESTO 18

7. DOCUMENTOS INSTITUCIONALES APLICABLES AL EJERCICIO DEL PUESTO 23

8. CRITERIOS DE DESEMPEÑO.....24

9. CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO APLICABLES AL PUESTO..25

10. CRITERIOS OPERATIVOS PARA LA TOMA DE DECISIONES DEL PUESTO 34

11. CONFIDENCIALIDAD Y RESGUARDO DE INFORMACION INSTITUCIONAL 45

12. GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS 47

13. VIGENCIA Y CONTROL DE VERSIONES.....53

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 del Departamento Comercial en UROSUR, estableciendo su propósito dentro del sistema operativo institucional, así como su alcance, responsabilidades y límites en la gestión comercial y de posicionamiento de la organización.

El propósito del puesto es asegurar la generación, desarrollo y sostenimiento de la demanda de servicios, mediante la dirección, ejecución y control de la estrategia comercial, el análisis de mercado y la implementación de acciones de difusión y posicionamiento institucional.

La Jefatura Comercial es responsable de traducir la propuesta de valor de UROSUR en presencia de mercado y atracción efectiva de pacientes y médicos, mediante el diseño, coordinación y ejecución de estrategias de marketing y publicidad en medios digitales, redes sociales, publicidad en sitio, radio, televisión y cualquier otro canal que contribuya a la visibilidad institucional.

Asimismo, es responsable de asegurar la correcta aplicación de la imagen institucional en instalaciones, vehículos, uniformes y materiales de comunicación, así como de integrar el análisis del entorno mediante la evaluación de la demanda, el seguimiento de la competencia y la medición de resultados, permitiendo ajustar las estrategias comerciales de manera continua.

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 laborales establecidas en los instrumentos formales.

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 del Departamento Comercial 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 Comercial 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 generación, desarrollo y sostenimiento de la demanda de servicios, incluyendo:

– Recepción, para la alineación de la agenda con la demanda generada y el seguimiento de pacientes

– Logística, Servicios y Recursos Humanos (LSRH), para la coordinación entre la demanda generada y la capacidad operativa

– Finanzas, para el análisis de ingresos, comportamiento de la demanda y evaluación de resultados económicos

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

Asimismo, mantiene relación con proveedores de servicios publicitarios, medios de comunicación, plataformas digitales y aliados estratégicos para la ejecución de campañas y posicionamiento institucional.

Incluye la gestión, desarrollo, supervisión y control de los canales digitales de la organización, tales como sitio web institucional, redes sociales, perfiles empresariales en plataformas digitales (como perfiles de Google), publicidad en línea, campañas digitales y cualquier otro medio digital de difusión y captación de pacientes.

De igual forma, es responsable de la gestión integral de la imagen institucional desde el enfoque comercial, incluyendo la correcta aplicación de la marca en sedes, unidades, instalaciones, vehículos, uniformes, materiales impresos, documentación institucional y cualquier elemento visual o de comunicación que represente a UROSUR ante el paciente, el médico o el público en general.

La ejecución de las acciones comerciales podrá realizarse de manera directa o a través de recursos externos, incluyendo diseñadores, freelancers, agencias o proveedores especializados.

En todos los casos, la Jefatura Comercial es responsable de la dirección, coordinación, supervisión y validación de dichas actividades, asegurando su alineación con la estrategia institucional, la correcta aplicación de la imagen y el cumplimiento de los objetivos comerciales.

Su participación dentro de estas relaciones es de carácter estratégico, operativo y de control, siendo responsable de la generación de demanda, posicionamiento institucional y desarrollo comercial de la organización.

Dentro de la estructura institucional, la Jefatura Comercial actúa como responsable del crecimiento de la demanda y la presencia de mercado, asegurando que las estrategias comerciales se traduzcan en atracción efectiva de pacientes y médicos, en alineación con los objetivos operativos de la organización.

Su alcance funcional comprende la planeación, ejecución y control de estrategias comerciales, marketing, publicidad, posicionamiento institucional, gestión de canales digitales, control de imagen institucional y análisis de mercado, conforme a los lineamientos establecidos por la Dirección Operativa y la Vicepresidencia.

La Jefatura Comercial no actúa como área ejecutora de servicios clínicos ni sustituye la función de otras jefaturas, debiendo mantener su actuación dentro del ámbito comercial y conforme al sistema documental institucional vigente. No implica necesariamente la ejecución directa de todas las actividades operativas del área, sino su dirección, coordinación y control dentro del sistema institucional.

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

Funcionamiento del puesto (ciclo operativo del área)

El funcionamiento de la Jefatura del Departamento Comercial se organiza mediante un ciclo operativo que integra sus actividades en un flujo continuo orientado a la generación, desarrollo y sostenimiento de la demanda.

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

Atraer

– Marketing

– Publicidad

– Generación de demanda

Desarrollar

– Ventas

– Seguimiento comercial

– Relación comercial activa

Retener

– Fidelización

– Continuidad de servicios

– Gestión de cartera activa

Recuperar

– Recuperación de clientes

– Reactivación de cuentas

– Seguimiento a inactividad

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

Cada etapa depende de la anterior y genera información y resultados que alimentan la siguiente, asegurando la continuidad del flujo comercial y la sostenibilidad de la demanda.

La Jefatura Comercial opera de forma integrada dentro de este ciclo, por lo que cada actividad:

– Se ubica en una etapa específica

– Está sujeta a supervisión jerárquica

– Genera resultados medibles dentro del sistema institucional

El área comercial funciona como un sistema cíclico donde la demanda se genera, se desarrolla, se consolida y se recupera, garantizando crecimiento sostenido, posicionamiento institucional y alineación con los objetivos operativos de la organización, en apego a 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 Comercial
Departamento: Departamento Comercial
Jefe inmediato: Vicepresidencia

El Responsable del Departamento Comercial es responsable de ejecutar, coordinar y controlar las actividades comerciales de la institución, asegurando la generación, desarrollo y sostenimiento de la demanda de servicios, así como el posicionamiento institucional de UROSUR.

Su función es operativa y estratégica, participando en la planeación, implementación y seguimiento de las estrategias comerciales, de marketing y de comunicación, garantizando que la propuesta de valor de la organización se traduzca en atracción efectiva de pacientes y médicos.

Dentro del ciclo comercial, participa de forma continua en sus cuatro etapas. En la etapa de atracción, diseña y coordina acciones de marketing, publicidad y difusión, incluyendo la gestión de canales digitales como sitio web, redes sociales, perfiles empresariales en plataformas digitales y campañas en línea. En la etapa de desarrollo, da seguimiento a la demanda generada, coordina acciones comerciales y supervisa la relación con pacientes y médicos. En la etapa de retención, implementa estrategias de fidelización y continuidad de servicios. En la etapa de recuperación, coordina acciones para la reactivación de pacientes y la recuperación de demanda.

Asimismo, asume responsabilidades de dirección y control, tales como la coordinación de campañas publicitarias, la supervisión de la correcta aplicación de la imagen institucional en instalaciones, vehículos, uniformes y materiales de comunicación, el análisis del comportamiento de la demanda, el seguimiento de resultados comerciales y la coordinación con proveedores, agencias, freelancers o medios de comunicación para la ejecución de estrategias.

La ejecución de las acciones comerciales podrá realizarse de manera directa o a través de recursos externos; en todos los casos, es responsable de su dirección, supervisión y validación.

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 crecimiento de la demanda, el posicionamiento institucional y el cumplimiento de los objetivos de UROSUR.

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

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

El Responsable del Departamento Comercial no podrá ejecutar acciones fuera de la estrategia institucional, comprometer la imagen de la organización ni operar 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 Comercial 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 operativo, estratégico–funcional y de control, limitada a la ejecución, coordinación y seguimiento de las actividades comerciales y de posicionamiento institucional.

Cuenta con facultades para diseñar, coordinar e implementar estrategias comerciales, campañas de marketing y acciones de comunicación, así como para requerir información, coordinar actividades y dar seguimiento a las áreas involucradas en la generación y atención de la demanda.

Asimismo, tiene autoridad para gestionar y supervisar la ejecución de acciones publicitarias y de difusión en medios digitales y tradicionales —incluyendo sitio web, redes sociales, perfiles empresariales, campañas en línea, radio, televisión y presencia en sitio—, así como para asegurar la correcta aplicación de la imagen institucional en instalaciones, vehículos, uniformes y materiales de comunicación.

Puede coordinar y dirigir el trabajo de proveedores, agencias, freelancers o cualquier recurso externo utilizado para la ejecución de estrategias comerciales, siendo responsable de su supervisión, validación y alineación con los lineamientos institucionales.

Tiene facultad para analizar el comportamiento de la demanda, evaluar resultados comerciales, proponer ajustes operativos en las estrategias y dar seguimiento a indicadores comerciales, conforme a los lineamientos establecidos por la Vicepresidencia y la Dirección Operativa.

Deberá actuar en todo momento conforme al plan estratégico institucional y a las directrices emitidas por la Dirección Operativa y la Vicepresidencia, alineando todas las acciones comerciales, de marketing y comunicación a dichos lineamientos.

Asimismo, todo contenido, campaña, material de comunicación o acción comercial deberá contar con validación previa total o parcial por parte de la Vicepresidencia o la Dirección Operativa, salvo en aquellos casos en que se haya otorgado autorización expresa de autonomía operativa para su ejecución dentro de parámetros previamente definidos.

La autonomía otorgada, en su caso, será limitada, condicionada y sujeta a supervisión, debiendo garantizar en todo momento la coherencia con la estrategia institucional, la imagen de la organización y los objetivos operativos establecidos.

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

No tiene facultad para modificar la estrategia institucional de fondo sin validación superior, alterar políticas institucionales, autorizar decisiones estratégicas fuera de su ámbito, ni disponer de recursos financieros de manera autónoma fuera de los presupuestos y autorizaciones previamente establecidos.

Puede gestionar requerimientos de inversión comercial, contratación de servicios y ejecución de campañas; sin embargo, la autorización financiera correspondiente deberá sujetarse a los lineamientos y validaciones de la Vicepresidencia y el área de Finanzas.

Dentro de su ámbito operativo, puede tomar decisiones para la ejecución y ajuste de campañas, redistribuir esfuerzos comerciales, optimizar canales de difusión y resolver incidencias relacionadas con la operación comercial, siempre dentro del marco de la estrategia autorizada.

Cualquier situación que exceda su competencia —incluyendo decisiones estratégicas mayores, inversiones extraordinarias, cambios estructurales en la estrategia comercial o eventos que impacten significativamente la imagen institucional— 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, el sistema documental vigente, las políticas comerciales y los lineamientos establecidos por la Dirección Operativa y la Vicepresidencia, quedando delimitado su alcance dentro del sistema de generación y control de la demanda de UROSUR, con facultades de ejecución, coordinación y control comercial, 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 el ámbito de la gestión comercial, generación de demanda, posicionamiento institucional y desarrollo del mercado.

Su finalidad es servir como guía operativa para que el colaborador organice, ejecute y distribuya sus actividades en el tiempo, conforme a las funciones, responsabilidades y lineamientos aplicables al puesto, sin sustituir los procesos, protocolos, políticas ni los documentos institucionales vigentes.

Las actividades del puesto no se realizan exclusivamente de forma diaria. Por la naturaleza de sus funciones —marketing, publicidad, seguimiento comercial, posicionamiento, análisis de mercado y control de imagen— existen actividades con distinta frecuencia de ejecución.

Por ello, se presentan organizadas conforme a su recurrencia, permitiendo estructurar el trabajo en el día, la semana, la quincena, el mes y el periodo operativo correspondiente, asegurando continuidad, control y trazabilidad de la función comercial.

Las actividades descritas no constituyen tareas aisladas, sino un sistema integrado de ejecución del puesto, orientado a asegurar la generación, desarrollo, sostenimiento y recuperación de la demanda, conforme al ciclo comercial institucional.

8.1 Estructura operativa del puesto

La operación del puesto se ejecuta bajo dos ejes simultáneos:

Ciclo comercial institucional:

– Atraer

– Desarrollar

– Retener

– Recuperar

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

Frecuencia de ejecución:

– Diaria

– Semanal

– Quincenal

– Mensual

– Bimestral

– Eventual

Toda actividad deberá ubicarse dentro de ambos ejes.

8.2 Actividades diarias

Gestión de redes sociales y presencia digital (Atraer)

– Ejecución de estrategias de contenido en redes sociales

– Publicación en canales institucionales

– Supervisión de interacción digital (mensajes, comentarios, contacto inicial)

– Verificación de presencia institucional activa

Seguimiento comercial operativo (Desarrollar)

– Atención y seguimiento de prospectos y contactos generados

– Coordinación con recepción para integración a agenda

– Verificación de respuesta oportuna a solicitudes

Comunicación y continuidad de contacto (Retener)

– Seguimiento básico a comunicación con pacientes cuando aplique

– Verificación de continuidad de contacto

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

Control de ejecución comercial

– Validación de coherencia de imagen en publicaciones y canales

– Identificación de desviaciones operativas en la ejecución comercial

8.3 Actividades semanales

Planeación y ajuste de estrategias (Atraer)

– Planeación de contenido semanal

– Ajuste de campañas y líneas de comunicación

– Coordinación de materiales comerciales

Seguimiento de conversión (Desarrollar)

– Revisión de comportamiento de prospectos

– Identificación de fricciones en conversión a cita

– Coordinación con recepción para ajuste de flujo

Seguimiento de continuidad (Retener)

– Revisión de seguimiento a pacientes

– Identificación de oportunidades de mejora en experiencia inicial

Identificación de oportunidades de recuperación (Recuperar)

– Detección inicial de pacientes o contactos no convertidos

– Identificación de oportunidades de reactivación

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

Coordinación interárea

– Alineación con recepción (agenda vs demanda)

– Alineación con LSRH (capacidad operativa)

– Alineación con finanzas (impacto económico de la demanda)

8.4 Actividades quincenales

Control de imagen institucional en operación

– Revisión de necesidades de imagen en sucursales

– Validación de aplicación de marca institucional

– Identificación de desviaciones visuales

8.5 Actividades mensuales

Planeación comercial (Atraer)

– Definición de estrategias comerciales del mes

– Planeación de campañas publicitarias

Evaluación de conversión (Desarrollar)

– Análisis de conversión de prospectos a servicios

– Identificación de desviaciones en el proceso comercial

– Análisis e implementación de estrategias para aumentar ticket promedio

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

Evaluación de continuidad (Retener)

– Análisis de recurrencia de pacientes

– Identificación de áreas de mejora en fidelización

Estrategias de reactivación (Recuperar)

– Diseño de estrategias de recuperación de pacientes

– Planeación de campañas de reactivación

Control y análisis comercial

– Análisis del comportamiento de la demanda

– Evaluación de resultados comerciales

– Integración de información para reporte institucional

8.6 Actividades bimestrales

Análisis estratégico comercial

– Evaluación del comportamiento de la demanda en el periodo

– Identificación de tendencias y patrones

– Ajuste estructural de estrategias comerciales

8.7 Actividades eventuales

– Diseño y actualización de materiales gráficos institucionales

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

– Elaboración de señalética

– Actualización de manuales de imagen

– Desarrollo de campañas específicas

– Coordinación con proveedores, agencias o diseñadores

8.8 Planificación y control de actividades del puesto

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

Este calendario deberá integrar las actividades diarias, semanales, quincenales, mensuales y demás periodos aplicables, permitiendo estructurar la ejecución de la función comercial, evitar omisiones y facilitar el seguimiento operativo.

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 herramienta de organización, seguimiento y control. Podrá ajustarse conforme a las necesidades operativas, sin relevar 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 sobre el estado de la operación comercial.

Deberá informar oportunamente:

– Avance de estrategias comerciales

– Desviaciones en resultados

– Incidencias en campañas o ejecución

– Riesgos en generación o conversión de demanda

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

– Inconsistencias en la aplicación de imagen institucional

La comunicación forma parte de la ejecución 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 situaciones relevantes deberán comunicarse oportunamente.

El silencio operativo se considera una desviación en la ejecución del puesto, entendiéndose como la ausencia de comunicación sobre el estado de la operación comercial, resultados, incidencias o cualquier información relevante que impacte la generación, desarrollo o control de la demanda.

En consecuencia, el puesto deberá mantener visibilidad institucional suficiente sobre su operación, asegurando que la información relevante se encuentre disponible, clara y comunicada oportunamente.

6. FUNCIONES DEL PUESTO

Las funciones del puesto se ejecutan dentro del sistema operativo institucional definido en el y del modelo comercial establecido en su manual de puesto , bajo un ciclo operativo continuo orientado a la generación, desarrollo y sostenimiento de la demanda.

El puesto es responsable de que la función comercial **ocurra, se sostenga y se traduzca en demanda real alineada a la capacidad operativa institucional**.

El funcionamiento del área se estructura en el siguiente ciclo operativo del cliente:

– Atraer

– Desarrollar

– Retener

– Recuperar

Cada etapa es obligatoria, secuencial e interdependiente.

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

6.1. Funciones en Ciclo Comercial — ATRAER

– Elaborar el estudio de mercado

– Diseñar estrategias de marketing y publicidad alineadas a la Dirección y Vicepresidencia

– Definir campañas en medios digitales, físicos y canales institucionales

– Gestionar redes sociales, sitio web, perfiles digitales y presencia institucional

– Coordinar generación de contenido institucional

– Supervisar ejecución de campañas publicitarias

– Gestionar proveedores cuando asi se requiera (agencias, diseñadores, medios, freelancers)

– Asegurar correcta aplicación de la imagen institucional en:

- – Instalaciones
- – Unidades
- – Vehículos
- – Uniformes
- – Materiales gráficos y digitales

– Analizar mercado, competencia y comportamiento de la demanda

– Detectar oportunidades de posicionamiento

– Generar flujo constante de prospectos (pacientes / médicos)

6.2. Funciones en Ciclo Comercial — DESARROLLAR

– Coordinar seguimiento de prospectos generados

– Asegurar conversión de demanda en servicios reales

– Alinear demanda generada con:

- – Recepción (agenda)
- – LSRH (capacidad operativa)

– Diseñar e implementar estrategias de cierre comercial

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

– Dar seguimiento a contactos, solicitudes y oportunidades

– Supervisar calidad del contacto inicial y experiencia de ingreso

– Detectar fricciones en conversión

– Asegurar que la demanda generada sea viable operativamente

6.3. Funciones en Ciclo Comercial — RETENER

– Diseñar estrategias de fidelización de pacientes y médicos

– Asegurar continuidad de servicios

– Implementar acciones de seguimiento post-servicio

– Generar recurrencia de pacientes

– Coordinar comunicación institucional continua con pacientes

– Supervisar experiencia del cliente

– Desarrollar en coordinación con la vicepresidencia estrategias de mejora de experiencia del paciente

– Integrar retroalimentación del servicio en ajustes comerciales

– Fortalecer relación institucional con médicos y clientes

6.4. Funciones en Ciclo Comercial — RECUPERAR

– Identificar pacientes inactivos o pérdida de demanda

– Diseñar estrategias de reactivación

– Ejecutar campañas de recuperación

– Dar seguimiento a cartera inactiva

– Analizar causas de pérdida de demanda

– Implementar acciones correctivas

– Recuperar oportunidades comerciales no concretadas

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

6.5. Funciones en Control Comercial y Análisis

– Analizar comportamiento de la demanda

– Evaluar resultados de campañas y estrategia

– Medir indicadores comerciales (atracción, conversión, retención, recuperación)

– Ajustar estrategias conforme a resultados

– Integrar información comercial para toma de decisiones

– Generar reportes para Vicepresidencia y Dirección

– Asegurar que toda acción comercial sea medible

6.6. Funciones en Coordinación Interáreas

– Coordinar con Recepción la gestión de agenda conforme a demanda

– Coordinar con LSRH la capacidad operativa vs demanda generada

– Coordinar con Finanzas análisis de ingresos y comportamiento comercial

– Alinear generación de demanda con capacidad real del sistema

– Evitar sobrecarga operativa o subutilización

– Integrar operación comercial con operación institucional

6.7. Funciones en Gestión de Imagen y Comunicación

– Supervisar cumplimiento de lineamientos de imagen institucional

– Validar materiales gráficos, digitales y publicitarios

– Controlar coherencia de comunicación institucional

– Asegurar claridad, consistencia y alineación del mensaje

– Coordinar relaciones públicas institucionales

– Gestionar presencia institucional en eventos, medios y alianzas

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

– Supervisar contenido institucional difundido

6.8. Funciones en Gestión de Proveedores y Recursos Comerciales

– Seleccionar y coordinar proveedores de marketing y publicidad

– Supervisar ejecución de servicios contratados

– Validar calidad, alineación y cumplimiento de entregables

– Gestionar presupuesto comercial conforme a autorización

– Evaluar desempeño de proveedores

6.9. Funciones Transversales del Puesto

– Asegurar generación continua de demanda

– Garantizar que la demanda sea operativamente viable

– Mantener alineación con estrategia institucional

– Evitar acciones fuera de lineamiento

– Detectar desviaciones en resultados comerciales

– Ajustar estrategias conforme a análisis

– Asegurar que toda acción comercial esté:

- – Alineada
- – Ejecutada
- – Medida
- – Controlada

– Escalar decisiones estratégicas fuera de su competencia

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

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

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.

7. 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.

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

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

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.

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

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

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)

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

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

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.

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

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

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.

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.

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

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.

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.

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

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, 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.

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

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 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 jornada laboral conforme a lo establecido por la organización y la legislación aplicable.

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

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.

9.12. Participación Institucional y Cultura Organizacional

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

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. 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.

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

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.

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 técnico,

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

clínico, administrativo y logístico. Sin embargo, por la naturaleza dinámica de la operación institucional, pueden presentarse escenarios que exijan aplicar criterio profesional dentro del marco establecido, ya sea para interpretar adecuadamente los lineamientos vigentes, 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

Ayudar no es “hacer por hacer”, ni actuar para salir del paso, quedar bien o evitar un conflicto. Ayudar significa actuar conforme a principios claros: seguridad del paciente, cumplimiento de protocolos, criterio técnico, respeto a los límites operativos y protección del servicio. Si una acción compromete la seguridad, contraviene un procedimiento o excede el alcance profesional, no es ayuda, aunque parezca resolver algo en el momento.

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

Los siguientes criterios constituyen una guía estructurada para orientar su actuación en dichas circunstancias, siempre bajo apego a la normativa institucional, la jerarquía organizacional y los principios de seguridad, calidad y responsabilidad operativa.

10.1. Principios que Deben Guiar la Actuación del Técnico Enfermero

La actuación del puesto deberá orientarse por principios de integridad profesional, responsabilidad operativa y coherencia institucional en cada una de sus intervenciones.

En todo momento deberá conducirse con:

Ética profesional:

Actuar con rectitud, honestidad y respeto hacia pacientes, médicos, compañeros y personal de las instituciones sede, evitando conductas que comprometan la confianza o la reputación institucional.

Responsabilidad:

Asumir plenamente las consecuencias de sus acciones y omisiones dentro del ámbito de sus funciones, manteniendo atención constante a la seguridad del paciente, la integridad del equipo y la calidad del servicio.

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

Legalidad y apego normativo:

Cumplir los protocolos, manuales, procesos, reglamentos internos y disposiciones legales aplicables, evitando improvisaciones que contravengan lineamientos establecidos.

Prudencia técnica y operativa:

Evaluar riesgos antes de actuar, no asumir escenarios inciertos sin validación y privilegiar la consulta y el escalamiento cuando exista duda razonable.

Oportunidad y previsión:

Anticipar necesidades logísticas, técnicas y administrativas, minimizando retrasos, omisiones o desviaciones que afecten la continuidad del servicio.

Orden y disciplina operativa:

Mantener organización en el manejo de equipos, instrumental, documentación y tiempos de trabajo, asegurando trazabilidad y control en cada fase del servicio.

Comunicación clara y oportuna:

Informar desviaciones, incidencias o riesgos mediante los canales institucionales establecidos, evitando omisiones que puedan agravar situaciones operativas.

Cuidado del patrimonio institucional:

Proteger equipos, instrumental, insumos e información, utilizándolos exclusivamente para fines autorizados y preservando su integridad.

10.2. Semáforo Operativo Institucional para la toma de decisiones

El Semáforo Operativo Institucional constituye una herramienta empresarial diseñada para orientar la toma de decisiones dentro del ámbito de actuación de cada puesto. Su finalidad es permitir la evaluación estructurada de las condiciones operativas antes y

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

durante la ejecución de cualquier actividad, identificando si existen escenarios viables, desviaciones controlables o condiciones que impidan continuar de manera segura.

Esta herramienta aplica a todos los niveles y áreas de la institución como marco común de análisis situacional. La estructura del semáforo es uniforme a nivel institucional; sin embargo, los indicadores específicos que determinan cada nivel se ajustan conforme a la naturaleza de las funciones propias de cada puesto.

El sistema responde a una pregunta central:

¿Es viable operar en estas condiciones

sin comprometer seguridad, tiempo o calidad?

El semáforo se clasifica en tres niveles:

- 🟢 VERDE — Operación viable y estable
- 🟡 AMARILLO — Desviación controlable
- 🔴 ROJO — Condición no viable

En el presente manual se desarrollan los indicadores aplicables al puesto correspondiente. Otros puestos contarán con sus propios indicadores específicos bajo la misma estructura institucional.

El Semáforo Operativo no sustituye la jerarquía organizacional ni los protocolos vigentes; funciona como herramienta preventiva de análisis y apoyo a la decisión dentro del marco de responsabilidades y canales de escalamiento establecidos por la institución. Así mismo no describe únicamente condiciones; es una herramienta de análisis y toma de decisiones que obliga a valorar impacto, capacidad de corrección y nivel de riesgo antes de actuar.

10.2.1. Semáforo operativo del Técnico Enfermero

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

Los siguientes son los indicadores aplicables al desempeño del puesto de Técnico Enfermero para la toma de decisiones operativas durante la prestación del servicio.

Responde a una sola pregunta:

¿Es viable operar en estas condiciones sin comprometer

seguridad, tiempo o calidad, para este u otros procedimientos?

Guía e indicadores para determinar la respuesta:

🟢 **VERDE — Operación viable y estable**

Indicador:

Se encuentra en VERDE cuando las condiciones operativas están bajo control y no existen desviaciones relevantes que comprometan la seguridad o calidad del servicio.

Ejemplos:

– Conoce exactamente el procedimiento programado.

– Confirmó sede, horario y quirófano.

– Llega con tiempo suficiente para instalar sin presión.

– No hay conflicto con otra cirugía inmediata.

– El equipo está completo, probado y funcionando.

– El instrumental está íntegro y correctamente esterilizado.

– Los insumos críticos están disponibles con respaldo.

– El personal conoce el sistema o está bajo supervisión adecuada.

– No existen contratiempos logísticos ni administrativos pendientes.

– No hay dudas técnicas sin resolver.

Decisión:

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

Continuar y brindar el servicio conforme a protocolo institucional.

🟡 **AMARILLO — Condición operativa con desviación controlable**

Indicador:

Se encuentra en AMARILLO cuando no todas las condiciones están en orden, pero existen elementos suficientes para asegurar que el servicio podría completarse con seguridad y calidad aceptable.

Ejemplos:

– Retraso moderado en traslado, pero aún viable llegar e instalar.

– Equipo principal con falla menor y existe equipo sustituto funcional.

– Falta de insumo no crítico con alternativa disponible.

– Insumo previamente utilizado pero funcional y dentro de parámetros.

– Cambio de procedimiento previsible con respaldo disponible.

– Ajuste menor de agenda sin traslape real.

– Personal nuevo pero supervisable.

Condición clave:

– Existe solución real y verificable.

– No se compromete la seguridad.

– Permite completar el procedimiento con calidad aceptable.

Acción en AMARILLO:

– Informar oportunamente por el canal correspondiente a la Jefatura de LSRH, describiendo con claridad la desviación detectada para recibir indicaciones.

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

– Cuando no sea posible recibir respuesta oportuna por parte de LSRH, podrá consultar con el médico o cliente responsable del servicio, o con la autoridad técnica disponible cuando la decisión involucre equipo o instrumental, a fin de determinar conjuntamente la conducta a seguir.

AMARILLO no implica suspensión automática, pero sí consulta y consenso para la toma de decisión.

Decisión:

Puede continuar cuando:

– Existe certeza razonable de no comprometer la seguridad.

– La desviación no impacta la integridad del procedimiento.

– Hay respaldo operativo claro.

Puede tomar decisiones organizativas menores dentro del protocolo.

No se permite improvisar soluciones críticas.

Si la situación pierde control o no se integran elementos suficientes para decidir → reclasificar como ROJO.

🔴 **ROJO — Condición operativa no viable**

Indicador:

Se encuentra en ROJO cuando no existen elementos suficientes para asegurar que el servicio podría completarse con seguridad.

Ejemplos:

– Falta equipo o insumo crítico sin alternativa inmediata.

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

– El sistema está incompleto o mal ensamblado.

– Existe falla real de equipo no corregida.

– La esterilización es dudosa.

– Hay traslape real que compromete tiempos críticos.

– El cambio de procedimiento supera los recursos disponibles.

– No existe personal capacitado para operar el sistema.

– Existe riesgo para la seguridad del paciente o del técnico.

Acción en ROJO:

– Comunicar de inmediato a la autoridad operativa correspondiente (Jefatura de LSRH, Vicepresidencia o Dirección) por la vía más expedita, priorizando la recepción de apoyo oportuno.

– Documentar la situación y acompañarla de evidencia cuando sea posible.

– No improvisar ni asumir decisiones que comprometan seguridad.

Decisión:

No iniciar o detener inmediatamente si ya comenzó, siempre con apego a protocolos institucionales y normativas aplicables.

La seguridad del paciente, del personal y del equipo prevalece sobre la continuidad del procedimiento.

10.3. Informes, Reportes y Canales de Comunicación Oficial

La comunicación operativa del puesto deberá realizarse exclusivamente a través de los canales institucionales autorizados. Para efectos del desempeño del puesto, se reconocen como canales oficiales de comunicación el teléfono institucional y la mensajería instantánea autorizada por la empresa (WhatsApp), sin perjuicio de otros medios que puedan establecerse formalmente.

Estos canales tienen carácter permanente y deberán mantenerse activos durante el ejercicio del puesto, utilizándose para toda comunicación relacionada con la operación, ya

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

sea técnica, clínica, administrativa o logística. Constituyen el medio formal para recibir instrucciones, coordinar servicios, solicitar información y emitir Informes o Reportes conforme a lo establecido en el presente apartado.

Toda operación realizada en el ejercicio del puesto deberá ser informada o reportada, independientemente de su resultado. Ningún servicio se considerará operativamente concluido mientras no haya sido debidamente emitido el Informe o Reporte correspondiente a través del canal institucional autorizado.

La comunicación deberá realizarse aun cuando el servicio se haya desarrollado sin incidencias, bajo la modalidad de Informe sin novedad o Informe satisfactorio. Asimismo, deberá realizarse Reporte inmediato cuando exista cualquier situación irregular, contingencia, desviación o circunstancia que comprometa la seguridad, continuidad operativa o integridad del servicio.

En caso de requerirse apoyo urgente o presentarse una situación que implique riesgo operativo, el Técnico deberá utilizar el medio de comunicación más expedito disponible para localizar a su jefe inmediato superior, privilegiando en primer término los canales institucionales autorizados. Si por cualquier causa estos no resultaran efectivos, deberá emplear cualquier medio razonable que permita establecer contacto oportuno, incluyendo comunicación a otras sedes o colaboradores que puedan facilitar la localización de la autoridad correspondiente.

En ningún caso deberá omitirse la comunicación de una situación relevante bajo el supuesto de haberla resuelto de manera operativa. La trazabilidad y la información oportuna forman parte integral de las responsabilidades del puesto.

Informe

Se entiende por **Informe** la comunicación descriptiva que se realiza a solicitud de la autoridad correspondiente o por iniciativa del puesto cuando considere necesario dar claridad sobre una situación, estado, avance o condición operativa que no implique necesariamente una incidencia crítica.

El informe tiene carácter explicativo y puede referirse, entre otros, a:

– Estado de equipo o instrumental.

– Avance de servicio.

– Condiciones logísticas.

– Aclaraciones administrativas.

– Seguimiento de actividades.

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

El informe no implica necesariamente una falla o desviación, sino una exposición ordenada de hechos para fines de supervisión o control.

Reporte

Se entiende por **Reporte** la notificación obligatoria de una incidencia, desviación, falla, riesgo o evento que afecte o pueda afectar la seguridad, calidad, continuidad del servicio o integridad del equipo.

El reporte procede cuando:

– Se clasifique una condición en AMARILLO o ROJO.

– Exista falla técnica.

– Ocurra incidente clínico o logístico relevante.

– Se detecte error administrativo con impacto operativo.

– Exista cualquier situación que comprometa seguridad o cumplimiento institucional.

El reporte debe realizarse de forma inmediata por el canal institucional disponible y, cuando sea necesario, complementarse con evidencia y documentación posterior.

Criterio General

No toda situación requiere reporte; pero toda incidencia relevante debe reportarse.

El puesto deberá ejercer criterio responsable para distinguir entre:

– Información que requiere solo informe.

– Incidencias que requieren reporte inmediato.

La omisión de un reporte cuando exista riesgo o desviación relevante podrá considerarse incumplimiento de las responsabilidades del puesto

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

10.4. Marco Normativo Complementario y Límites Operativos

El presente Manual de Puesto se integra al marco normativo interno de UROSUR y debe interpretarse de manera complementaria con la normativa sanitaria vigente, el Reglamento Interno, las políticas institucionales, los protocolos clínicos y operativos y los mecanismos formales de supervisión y evaluación establecidos por la organización. Este documento define la estructura técnica y funcional del puesto, pero no sustituye disposiciones legales, regulatorias ni institucionales de jerarquía superior, las cuales prevalecerán en todo momento.

En el entorno clínico y quirúrgico, el Técnico Enfermero desempeña una función estrictamente operativa y de soporte técnico. Su actuación se encuentra delimitada por su perfil profesional, la legislación sanitaria aplicable y la estructura jerárquica institucional. No le corresponde realizar actos médicos, intervenir quirúrgicamente más allá del apoyo técnico autorizado, emitir diagnósticos, modificar tratamientos, ajustar indicaciones terapéuticas ni proporcionar opiniones clínicas personales al paciente o sus familiares fuera del ámbito técnico de su competencia.

En caso de que reciba una instrucción que exceda sus atribuciones profesionales, contravenga la normativa sanitaria o comprometa la seguridad del paciente, deberá manifestarlo de manera inmediata y respetuosa al emisor de la instrucción, señalando el límite técnico o normativo correspondiente. Si la situación persiste o genera duda razonable, deberá suspender la ejecución de la acción solicitada y escalar el caso de forma inmediata al Jefe(a) de LSRH o al responsable institucional designado, dejando constancia por la vía administrativa correspondiente cuando así se requiera.

La negativa fundada en límites profesionales no constituye negativa a la prestación del servicio, sino cumplimiento del marco normativo y protección de la seguridad del paciente y de la institución. Toda actuación deberá mantenerse dentro de los límites operativos del puesto y bajo indicación médica formalmente establecida.

Los límites operativos aquí establecidos se refieren exclusivamente al ámbito clínico, técnico y sanitario del puesto, y no restringen las necesidades logísticas razonables derivadas de la operación institucional. El Técnico Enfermero podrá participar en actividades de apoyo logístico, traslado de insumos, entrega de materiales, asistencia operativa a médicos o colaboradores y demás gestiones necesarias para la continuidad del servicio, siempre que se encuentren vinculadas a la operación de UROSUR y se realicen dentro del marco organizacional correspondiente. Dichas actividades no constituyen extralimitación de funciones cuando formen parte de la dinámica operativa autorizada y, en su caso, se sujetarán a los lineamientos administrativos y compensaciones institucionales aplicables.

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

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

– 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

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

– 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

– 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

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

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.

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

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

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.

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.

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

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.

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.

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

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.

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

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

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.

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.

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.

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

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