Urosur

GUIA PUESTO

(Asistente vicepresidencia)

Código del documento: MOF – 02 GUIA – ASISTENTEVP
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

1.OBJETIVO

El objetivo de esta guía es indicarte cómo ejecutar tu trabajo en la práctica como Asistente de la Vicepresidencia dentro de UROSUR, para que puedas cumplir correctamente con lo establecido en tu Manual de Puesto y en el Manual de Operación y Funcionamiento (MOF), así como asegurar la correcta ejecución, seguimiento y control de las actividades operativas bajo responsabilidad de la Vicepresidencia .

Esta guía establece la forma en que debes operar dentro del sistema institucional: qué hacer, cómo hacerlo, en qué orden, con qué recursos, bajo qué criterios y con qué evidencia debes demostrar su cumplimiento. Su propósito es que ejecutes la operación de manera clara, ordenada y bajo control, sin depender de interpretación personal, asegurando el control operativo institucional, la correcta integración de la información, el seguimiento de las actividades y la trazabilidad de la operación.

Aquí se traduce tu función en acciones concretas dentro de los ciclos operativos institucionales —control operativo, auditoría interna y desarrollo de la experiencia del cliente— indicándote cómo integrar, validar y consolidar información, cómo dar seguimiento a instrucciones institucionales, cómo coordinarte con las áreas y cómo debes registrar, reportar y escalar lo que ocurre dentro de la operación. La gestión del puesto deberá mantenerse en equilibrio entre estos tres componentes, asegurando la continuidad del control institucional y la consistencia de la información en cada etapa.

Como Asistente de la Vicepresidencia, eres responsable de asegurar que las instrucciones institucionales se ejecuten, se comuniquen, se sigan y se documenten correctamente, garantizando que cada actividad, incidencia o proceso cuente con trazabilidad, validación y registro dentro del sistema institucional. El sistema institucional constituye el marco de referencia para tu actuación, permitiendo operar con criterio uniforme, evitar omisiones y sostener el control operativo de la organización.

La ejecución del puesto no se limita a la integración de información. La verificación deberá realizarse de forma transversal, mediante la coordinación con las áreas, el seguimiento de actividades, la validación de información y la confirmación de cumplimiento de las instrucciones emitidas, asegurando que lo reportado corresponda con la realidad operativa.

La operación debe sostenerse bajo condiciones constantes de orden, visibilidad y control. La tolerancia a pequeñas desviaciones —como falta de seguimiento, omisión de registros, información incompleta o falta de comunicación— genera pérdida progresiva de control institucional, por lo que deberán identificarse y corregirse de forma inmediata, evitando su acumulación o normalización.

La guía desarrolla lo ya definido en el MOF y en tu Manual de Puesto, llevándolo a la ejecución real dentro del sistema operativo de UROSUR, donde cada actividad forma

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

parte de un ciclo estructurado de preparación, ejecución y cierre de la operación. No los sustituye; su función es indicarte cómo cumplirlos en la práctica diaria, facilitando una ejecución consistente, ordenada y verificable.

Asimismo, esta guía no contiene todos los procedimientos específicos. Para ejecutar correctamente tus actividades deberás consultar los documentos operativos vigentes del sistema institucional —procesos, protocolos, políticas, guías, instructivos, formatos y herramientas— disponibles en el Catálogo Institucional de Documentos Operativos, que constituye el único repositorio oficial para la ejecución del trabajo. Esto incluye la atención de incidencias operativas, desviaciones, fallas en la información o cualquier situación que requiera control, seguimiento o validación, las cuales deberán resolverse conforme a los lineamientos institucionales vigentes.

Las actividades descritas tienen carácter enunciativo y no limitativo. No representan la totalidad de lo que puedes realizar ni restringen tu función. Como Asistente de la Vicepresidencia, actúas como eje de control operativo institucional y enlace transversal entre áreas, por lo que cualquier acción necesaria para asegurar el seguimiento de instrucciones, la correcta integración de la información, la coordinación interárea y la trazabilidad de la operación deberá ejecutarse conforme a los lineamientos institucionales, con un enfoque preventivo que permita anticipar desviaciones y asegurar su corrección.

La organización, el registro, el seguimiento y la mejora continua forman parte esencial de la función del puesto. Toda actividad deberá contar con evidencia de ejecución, la cual deberá mantenerse organizada, accesible y verificable. El registro y la trazabilidad constituyen el respaldo del control operativo, mientras que el seguimiento permite asegurar el cumplimiento efectivo de las instrucciones institucionales.

El desempeño del puesto depende de la capacidad de mantener control, seguimiento y comunicación efectiva. La falta de visibilidad, el silencio operativo o la ausencia de seguimiento comprometen directamente la ejecución institucional, por lo que la comunicación oportuna y la gestión activa forman parte obligatoria del puesto.

El cumplimiento de esta guía es obligatorio. Su aplicación asegura que la operación se mantenga bajo control, que la información sea confiable, oportuna y verificable, y que las instrucciones institucionales se ejecuten de manera continua, documentada y alineada al sistema institucional de UROSUR, evitando omisiones, desviaciones y pérdida de control operativo.

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

2. FLUJO OPERATIVO

El puesto de Asistente de la Vicepresidencia se desempeña bajo un esquema de jornada operativa flexible, acorde con la naturaleza del puesto y orientado al control, seguimiento, validación e integración de la información dentro de la operación institucional.

Para efectos de organización del trabajo, la jornada podrá estructurarse en bloques operativos de carácter referencial, los cuales servirán como base para la ejecución, seguimiento y control de actividades dentro del sistema institucional, mismas que podrán desarrollarse tanto de forma presencial en puntos críticos de la operación como a través de los canales digitales institucionales autorizados.

De manera enunciativa, la jornada podrá organizarse en:

– Un bloque presencial orientado a la integración, validación y control directo de la información operativa, así como a la coordinación con las áreas
– Un bloque operativo orientado al seguimiento, control, análisis, reporte y continuidad de la operación institucional

Entre estos bloques podrán existir espacios de organización del tiempo, sin que ello limite la disponibilidad operativa del puesto ni excluya el cumplimiento de sus responsabilidades cuando la operación lo requiera.

La distribución de la jornada, así como la ejecución de las actividades, se ajustará en todo momento conforme a las necesidades del servicio, la carga operativa, los requerimientos de información, los objetivos del puesto y las instrucciones emitidas por “EL PATRÓN”, sin que ello implique modificación a las condiciones esenciales de trabajo.

El desempeño del puesto será evaluado con base en el control efectivo de la operación, la correcta integración y trazabilidad de la información, el seguimiento oportuno de instrucciones y la evidencia verificable, y no exclusivamente en función del tiempo de permanencia en un horario o lugar determinado.

Se reconoce el derecho a la desconexión digital fuera de la jornada; no obstante, este podrá limitarse en situaciones operativas excepcionales que requieran intervención para garantizar el control, seguimiento o continuidad de la operación.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en el contrato individual de trabajo respecto a la autorización, registro y pago del tiempo extraordinario conforme a la legislación aplicable.

Cualquier disposición específica sobre horarios, ejecución de actividades o coordinación operativa deberá interpretarse en congruencia con el contrato individual de trabajo, el Reglamento Interior de Trabajo y el sistema institucional vigente.

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

ESTRUCTURA OPERATIVA DEL PUESTO

La operación del puesto se organiza conforme al flujo real de control, validación y seguimiento institucional, como parte del ciclo operativo de la Vicepresidencia, no bajo lógica administrativa fragmentada.

Su ejecución se estructura en momentos operativos que permiten asegurar la continuidad del control institucional:

– Inicio de control operativo
– Validación y conciliación de información
– Seguimiento y gestión de incidencias
– Coordinación interáreas
– Cierre y reporte operativo

Estos momentos operativos se integran dentro de los ejes de la Vicepresidencia —control operativo, auditoría interna y desarrollo de la experiencia del cliente—, los cuales constituyen el marco bajo el cual se organiza la función del puesto.

Esta estructura permite sostener la operación institucional mediante control continuo, evitando la ejecución aislada de tareas sin impacto operativo.

De manera transversal, el puesto mantiene control sobre:

– Información operativa diaria
– Registros administrativos y clínicos
– Incidencias operativas
– Agenda institucional
– Seguimiento de pendientes
– Comunicación con Dirección y Jefaturas

El enfoque del puesto se centra en asegurar consistencia, trazabilidad y control de la operación, funcionando como eje de integración entre la ejecución operativa y la supervisión directiva.

ACTIVIDADES POR JORNADA

La ejecución del puesto se organiza en momentos operativos de referencia, los cuales no constituyen un horario rígido y se ajustan a la carga y necesidades del servicio, en apego al contrato individual, al Reglamento Interior de Trabajo y al sistema institucional vigente.

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

La coordinación y seguimiento de la operación se realizan mediante los canales digitales institucionales autorizados, manteniendo trazabilidad, control y visibilidad de la información en todo momento.

BLOQUE OPERATIVO PRESENCIAL

CONTROL, VALIDACIÓN Y EJECUCIÓN EN CAMPO

RECEPCIÓN DE CONTROL OPERATIVO INICIAL

Al inicio de la jornada se ejecuta el control operativo inicial como parte del bloque presencial, estableciendo el punto de partida del control institucional.

Qué haces:

– Ejecutas el cierre administrativo del día previo, validando información de pacientes, agenda, registros físicos y sistema
– Integras y actualizas el archivo de control operativo
– Complementas información de honorarios, comisiones y variables operativas
– Coordinas con recepción y finanzas la integración de información

– Recibes y validas el estado inicial de la operación:
· agenda del día
· estatus de servicios
· pendientes activos
· incidencias abiertas

– Si la información es consistente → continúas operación
– Si detectas desviaciones → activas seguimiento, gestión o escalamiento inmediato conforme a criterio institucional

Resultado:
→ Operación validada, información integrada y control inicial establecido

CONTROL OPERATIVO Y COORDINACIÓN INTERÁREA

Qué haces:

– Gestionas el canal institucional de control operativo
– Mantienes actualizado el estado de la operación
– Coordinas el flujo de información entre áreas
– Verificas ejecución de actividades conforme a instrucciones

– Emite reporte operativo inicial con base en información validada

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

Resultado:
→ Operación visible, coordinada y bajo control institucional

REGISTRO Y CONTROL DE INCIDENCIAS

Qué haces:

– Registras incidencias operativas en sistema o concentrado institucional
– Clasificas conforme a su naturaleza
– Das seguimiento estructurado hasta su resolución

– Escalas cuando excede tu ámbito de control

Resultado:
→ Incidencias trazables, gestionadas y bajo seguimiento

SEGUIMIENTO DE INSTRUCCIONES DE VICEPRESIDENCIA

Qué haces:

– Recibes instrucciones operativas
– Las traduces en acciones ejecutables
– Das seguimiento puntual a su cumplimiento
– Verificas ejecución y documentas avances

Resultado:
→ Instrucciones ejecutadas, controladas y verificables

EJECUCIÓN OPERATIVA TRANSVERSAL

Qué haces:

– Das seguimiento a pendientes operativos institucionales
– Coordinas actividades interárea
– Participas en acciones de experiencia del cliente
– Das seguimiento a procesos de cobranza y nómina (integración y control)
– Mantienes control documental actualizado

Resultado:
→ Continuidad operativa sostenida y sin pérdida de control

BLOQUE OPERATIVO COMPLEMENTARIO

CONTROL, INTEGRACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE INFORMACIÓN

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

Corresponde al sostenimiento estructural del control institucional, complementando la supervisión y coordinación operativa.

Qué haces:

– Integras y actualizas información operativa consolidada
– Validas consistencia entre ejecución, registro y reporte
– Preparas información para auditoría interna

– Consolidas información de:
· cobranza
· nómina
· incidencias
· operación diaria

– Preparas reportes operativos para Vicepresidencia

Resultado:
→ Información confiable, integrada y lista para control institucional

CONTROL DE CIERRE DE JORNADA

Al finalizar la jornada se ejecuta el control de cierre institucional.

Qué haces:

– Verificas que la información del día esté completa
– Validas que incidencias estén:
· resueltas
· en seguimiento
· o correctamente escaladas

– Consolidas estatus de:
· avances
· pendientes
· desviaciones

– Emite reporte de cierre en canal institucional:
· lo ejecutado
· lo pendiente
· lo no resuelto

Resultado:
→ Operación cerrada con trazabilidad, control y continuidad garantizada

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

ACTIVIDADES TRANSVERSALES

Se ejecutan de forma permanente durante toda la jornada, independientemente del momento operativo.

Incluyen:

– Supervisión continua del estado de la operación
– Seguimiento activo de incidencias y pendientes
– Comunicación y escalamiento oportuno conforme a estructura institucional
– Validación constante de congruencia entre ejecución, registro y control

– Aseguramiento de ejecución completa bajo la secuencia:
→ Preparación → Ejecución → Cierre → Registro

CRITERIO OPERATIVO DEL PUESTO

El puesto no opera por tareas aisladas.

Su función es:

– Integrar información
– Controlar la operación
– Dar seguimiento estructurado
– Asegurar ejecución institucional
– Mantener trazabilidad completa

No resuelve por las áreas:
→ asegura que se resuelva

No sustituye la operación:
→ la controla y la valida

HERRAMIENTAS OPERATIVAS

La operación del puesto se ejecuta en la práctica mediante un conjunto de herramientas operativas que permiten llevar a cabo, controlar y dar seguimiento a las actividades dentro de los ciclos operativos institucionales —control operativo, auditoría interna y desarrollo de la experiencia del cliente—.

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

Estas herramientas corresponden a archivos, registros, sistemas, canales de comunicación y documentación institucional que estructuran la ejecución del trabajo, asegurando control, trazabilidad, integración de la información y continuidad de la operación.

Las herramientas aquí descritas constituyen los instrumentos generales de soporte para la ejecución del puesto; sin embargo, por la naturaleza transversal, dinámica y de criterio del mismo, no representan la totalidad de los mecanismos utilizados en la práctica. Existen situaciones que se resuelven mediante control directo, seguimiento operativo, coordinación interárea y uso de sistemas institucionales, sin depender necesariamente de una herramienta específica.

En consecuencia, el uso de estas herramientas no limita la capacidad de actuación del puesto ni sustituye la responsabilidad de asegurar el control operativo institucional. La ausencia, no aplicación o insuficiencia de una herramienta no exime del cumplimiento de los objetivos del puesto, los cuales deberán garantizarse en todo momento mediante los medios necesarios dentro del marco institucional.

Asimismo, el uso de estas herramientas se alinea al modelo de trabajo institucional basado en integrar, registrar, validar, analizar y dar seguimiento a la información, permitiendo su control, auditoría y mejora continua.

Cuando en el ejercicio del puesto se detecte que una herramienta no cumple con suficiencia, funcionalidad o alineación operativa, deberá identificarse como área de mejora y canalizarse conforme a los mecanismos institucionales correspondientes.

CICLO DE CONTROL OPERATIVO

1. RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN

Herramienta: Canal institucional de control operativo (chat de junta operativa)
Diseño:
Canal digital estructurado que concentra la comunicación operativa institucional, donde se registran estados de la operación, reportes, seguimiento y coordinación interárea.
Uso:
Se utiliza para recibir, validar y comunicar el estado de la operación en tiempo real, dar seguimiento a actividades, coordinar áreas y mantener visibilidad institucional.

2. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Herramienta: Canal institucional de incidencias operativas
Diseño:
Canal digital destinado al registro, seguimiento y control de incidencias operativas, estructurado para asegurar trazabilidad y resolución.

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

Uso:
Se utiliza para registrar incidencias, clasificarlas, dar seguimiento hasta su resolución y mantener control de desviaciones dentro de la operación.

3. INTEGRACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN OPERATIVA

Herramienta: Archivo maestro de pacientes, consultas y procedimientos (Google Drive)
Diseño:
Archivo estructurado que integra información operativa diaria proveniente de agenda, servicios ejecutados y registros institucionales.
Uso:
Se utiliza para consolidar la información operativa, mantener control institucional de pacientes y servicios, y asegurar trazabilidad.

Herramienta: Reportes operativos de sistema (AGMED)
Diseño:
Archivos generados por el sistema institucional que contienen información de pacientes, servicios y registros operativos.
Uso:
Se utilizan como base para validación, integración y control de la información operativa.
Herramienta: Bitácoras operativas de servicios (UPC / USERE)
Diseño:
Registros físicos o digitales donde se documenta la ejecución diaria de servicios.
Uso:
Se utilizan para validar la congruencia entre lo ejecutado, lo registrado y lo reportado.

4. CONTROL FINANCIERO OPERATIVO

Herramienta: Archivo de honorarios y comisiones
Diseño:
Archivo estructurado que integra variables para cálculo de honorarios, comisiones, bonos y otros conceptos económicos.
Uso:
Se utiliza para calcular y validar la información económica derivada de la operación.

Herramienta: Archivo de integración de nómina
Diseño:
Archivo consolidado que integra percepciones, deducciones y variables del personal previo a su envío a contabilidad.
Uso:
Se utiliza para estructurar la información de nómina y asegurar su correcta integración.

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

5. CONTROL DE COBRANZA

Herramienta: Archivo de control de cobranza
Diseño:
Archivo estructurado en Excel que registra el seguimiento de cuentas por cobrar.
Uso:
Se utiliza para dar seguimiento a cobranza, registrar avances y mantener control de pagos pendientes.

Herramienta: Expedientes de cobranza
Diseño:
Conjunto documental por caso que integra evidencia, seguimiento y control de cada cobranza.
Uso:
Se utilizan para asegurar trazabilidad y control individual de cada proceso de cobranza.

Herramienta: Directorio hospitalario de responsables y contactos
Diseño:
Registro estructurado de contactos institucionales para gestión de cobranza.
Uso:
Se utiliza para facilitar la gestión, seguimiento y resolución de pagos.

6. AUDITORÍA Y CONTROL DOCUMENTAL

Herramienta: Documentación financiera y operativa institucional
Diseño:
Conjunto de documentos generados por operación, finanzas y contabilidad.
Uso:
Se utiliza para auditoría mensual, validación de información y control institucional.

Herramienta: Expedientes físicos del personal
Diseño:
Archivos estructurados que contienen documentación laboral y administrativa.
Uso:
Se utilizan para control y validación de información del personal.

7. EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y CALIDAD OPERATIVA

Herramienta: Encuestas, registros de retroalimentación y observación en campo
Diseño:
Instrumentos de medición cualitativa y cuantitativa de la experiencia del paciente.
Uso:

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

Se utilizan para evaluar la calidad del servicio, detectar desviaciones y generar acciones de mejora.

8. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL Y SOPORTE OPERATIVO

Herramienta: Canales digitales institucionales (WhatsApp, llamadas, coordinación directa)
Diseño:
Medios de comunicación estructurados para control, seguimiento y ejecución operativa.
Uso:
Se utilizan para coordinar actividades, validar información y asegurar continuidad operativa.

3. CONFIDENCIALIDAD Y CONTROL DE VERSIONES

En lo referente a confidencialidad, resguardo de la información, uso institucional y control de versiones, el presente documento se rige por lo establecido en el **Manual de Puesto** y en el sistema documental institucional vigente de UROSUR.

La presente guía tiene carácter complementario y operativo, por lo que no sustituye, modifica ni amplía las disposiciones contenidas en el Manual de Puesto ni en los demás instrumentos institucionales aplicables. Su uso, validez y actualización dependen de su alineación con la versión vigente del Manual de Puesto y de los lineamientos institucionales emitidos por la Dirección Operativa y la Vicepresidencia.

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