ANEXOS

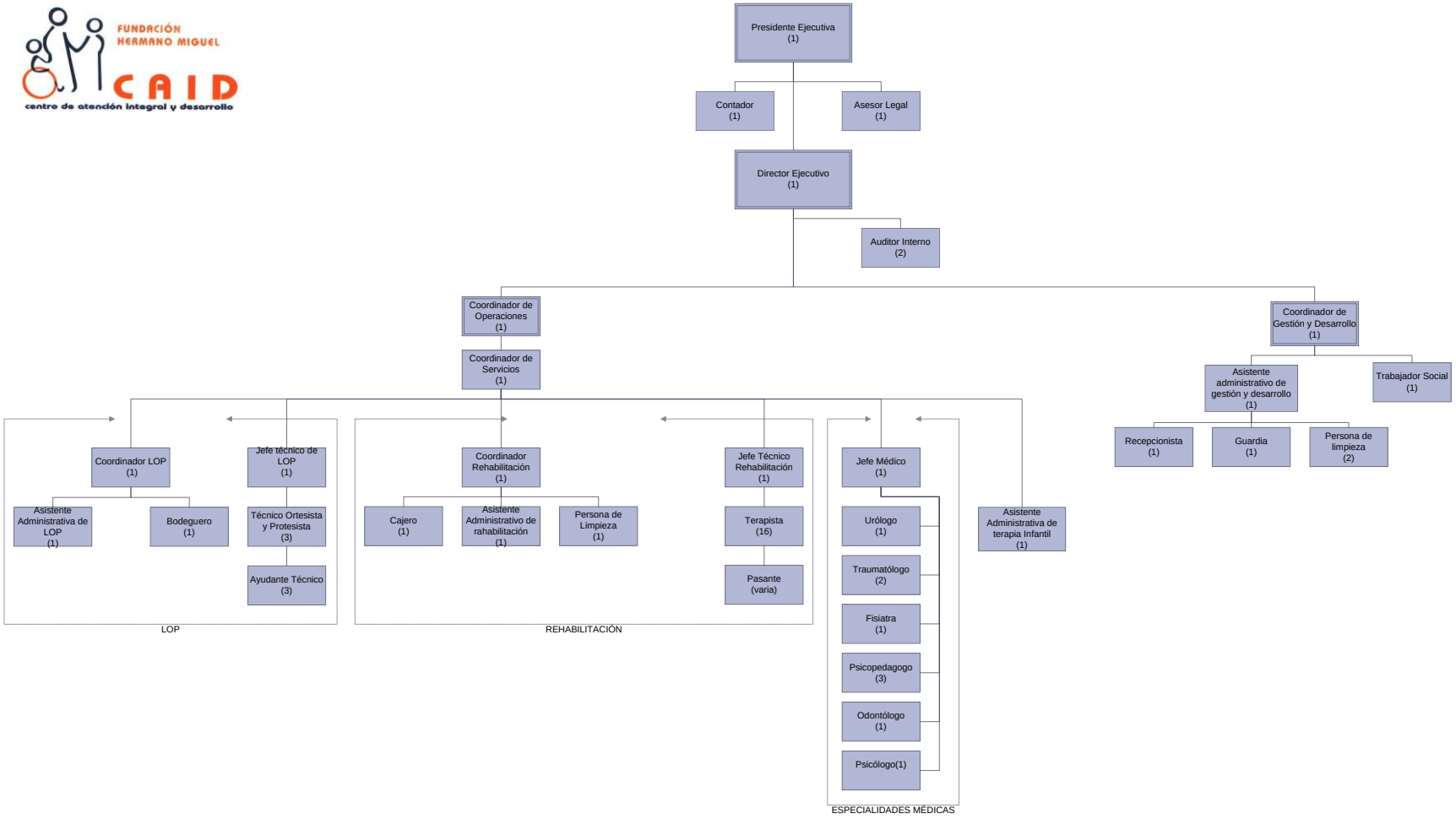
ANEXO 1

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	
Nombre de Proceso:	
Fecha de Levantamiento:	
Personas Entrevistadas:	

No.	Actividades	Responsable	Tiempo Promedio	Sistema Utilizado	Documentos /Información Entrantes	Documentos /Información Saliente	Tipo de Actividad	Observaciones

ANEXO 2

FUNDACIÓN HERMANO MIGUEL



ANEXO 3

DIRECCIÓN GENERAL

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Director Ejecutivo	
Departamento: Presidencia	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C2
Supervisa a: Auditor Interno, Director de Operaciones, Director de Gestión y Desarrollo.	**Supervisado por:** Presidente Ejecutivo

II. Misión del Puesto

Planear, organizar, dirigir y controlar todos los procesos y recursos de la Ong con el fin de asegurar su desarrollo y sustentabilidad.

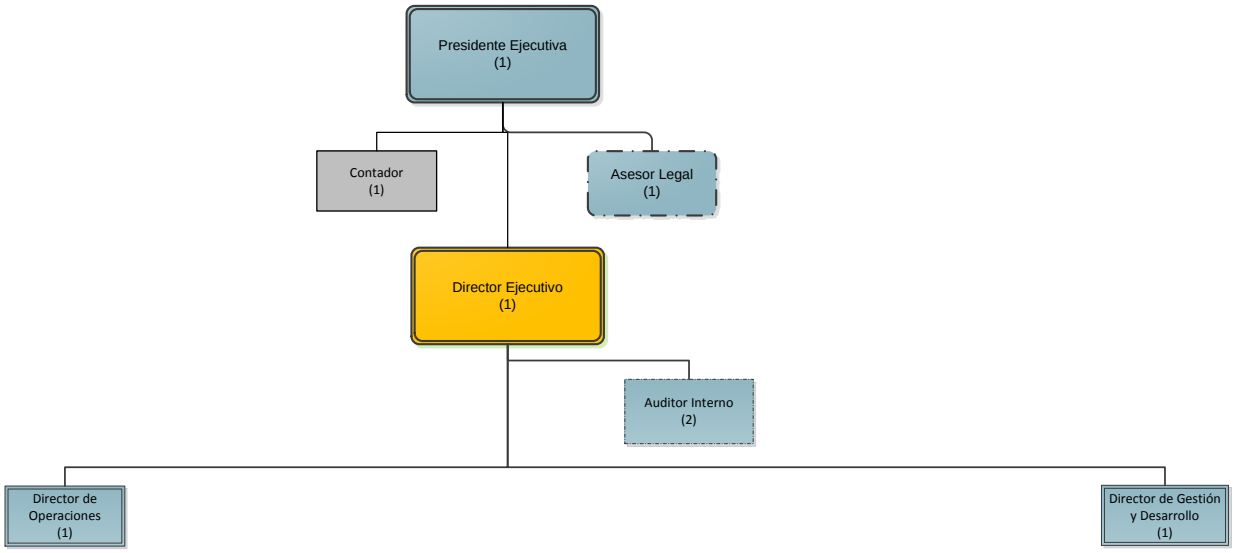
III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.	3	5	4	12
Proponer mejoras en cuanto a procesos y métodos de ejecución laboral.	3	4	4	11
Desarrollo el presupuesto anual	2	5	4	11
Participación en el proceso de definición de políticas generales para la compañía. Planificación estratégica	1	5	5	11
Apoyar en la planificación y ejecutar estrategias para generar nuevos productos.	3	4	4	11
Difundir internamente políticas y comunicados	3	4	4	11
Supervisa y coordina las actividades de los auditores.	3	4	3	10
Asesorar al Presidente Ejecutivo en la elaboración de sus planes y programas.	3	4	3	10
Otras Actividades				
Informar periódicamente al Presidente Ejecutivo sobre la situación financiera de la Ong.	3	4	3	10
Presentar a la Junta Directiva del Capítulo informes periódicos sobre las actividades desarrolladas.	2	4	4	10
Apoyar en la planeación y desarrollo de metas a corto y largo plazo.	2	5	3	10
Autorización y justificación de horas extras según la política definida	4	3	1	8
Apoyar en la planificación de auditorías internas.	2	4	2	8

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 - 5	Lcdo. en contabilidad y auditoría. Economista Ingeniero comercial	Financiero Administrativo

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	Tres años
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Liderazgo	25
Coaching	24
Counseling	16
Habilidades Gerenciales	25
Inteligencia Emocional	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Manejo de entrevistas
Otras	Operar equipos de oficina

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X		
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	X		
Trabajo en equipo	Es la habilidad para participar activamente de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés personal. Supone facilidad para la relación interpersonal y capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las acciones del equipo.	X		
Calidad de trabajo	Implica tener conocimientos de los temas del área que esté bajo su responsabilidad. Poseer	X		

	la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos. Demostrar capacidad para trabajar con las funciones de su mismo nivel y de niveles diferentes. Tener buena capacidad de discernimiento (juicio). Compartir con los demás el conocimiento profesional y expertise. Basarse en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente interés en aprender.			
Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando la opiniones de los otros.	X		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	10 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	5 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	85 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	70 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	2 Kilos

Elaborado [X]	**REVISADO POR** María Fernanda Serrano	**ELABORADO POR** Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

CONTADOR

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Contador	
Departamento: Presidencia	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C4
Supervisa a: N/A	**Supervisado:** Presidencia Ejecutivo

II. Misión del Puesto

Proporcionar a los directivos información contable-financiera adecuada y oportuna para una correcta toma de decisiones.

Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Validar diariamente el cuadre contable de todos los módulos en el sistema Admisys.	5	3	3	11
Generar comprobantes y planillas de pago de nómina en la página web del IESS.	3	5	3	11
Generar y registrar en sistema Admisys los asientos contables y cuadre de módulos contables.	3	4	3	10
Actualizar los datos financieros de cada empleado en la página web del IESS.	3	4	3	10
Genera la información necesaria para el pago de impuestos.	3	4	3	10
Procesar todas las facturas emitidas por la Ong.	4	3	2	9

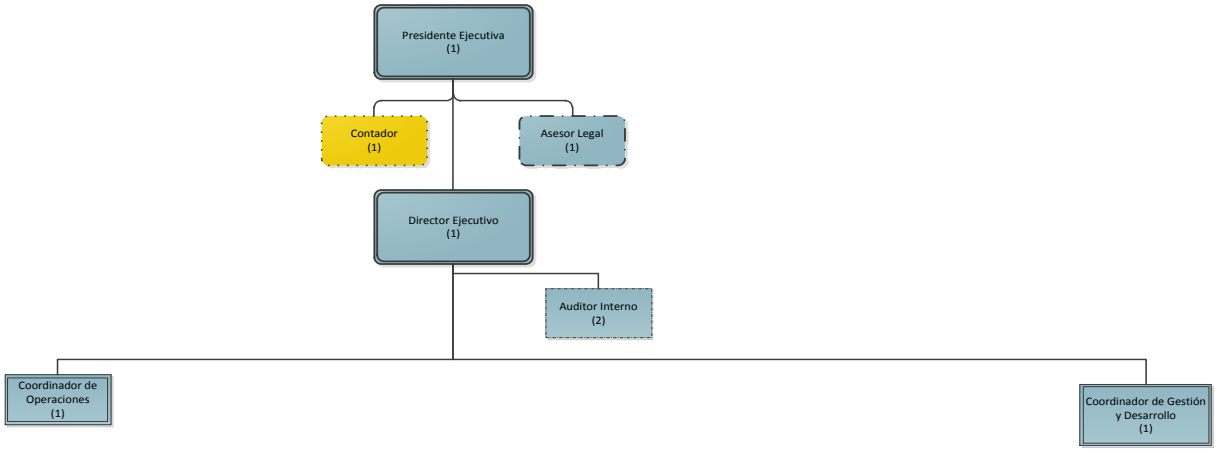
Revisar y aprobar semanalmente las cuentas por pagar.	4	3	2	9
Generar balances contables.	3	4	2	9
Verificar y registrar el pago de impuestos	3	4	2	9
Generar los pagos a todos los proveedores.	3	3	3	9
Otras Actividades				
Generar reportes de cuadres contables.	2	3	3	8
Apoyar en la generación de conciliaciones de cuentas bancarias	2	4	2	8
Realizar seguimiento del presupuesto asignado a cada centro de costos.	2	3	2	7
Archivar todos los documentos generados por su gestión.	3	2	1	6

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia**)**

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 o 5 años.	Lic. en Contabilidad y Auditoria	Financiero Contabilidad y auditoria

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 3 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Actualidad tributaria	10
Manejo de nómina	6
Finanzas públicas	8

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operar equipos de oficina

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	X		
Ética	Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y	X		

	las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada, aun en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar, y la empresa así lo desea y, lo comprende.			
Credibilidad técnica	Implica generar credibilidad en otros teniendo como base los conocimientos técnicos de su especialidad.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	10 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	5 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	85 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	70 % del tiempo total de trabajo

e. Levantar peso	2 Kilos

Elaborado X	**REVISADO POR** María Fernanda Serrano	**ELABORADO POR** Oconor Consulting
Reformado	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

ANEXO 4

ASESOR LEGAL

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Asesor legal	
Departamento: Presidencia	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C3
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Presidente ejecutivo

II. Misión del Puesto

Asegurar que todas las transacciones y acciones de la Ong se encuentren dentro del marco legal local e internacional.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

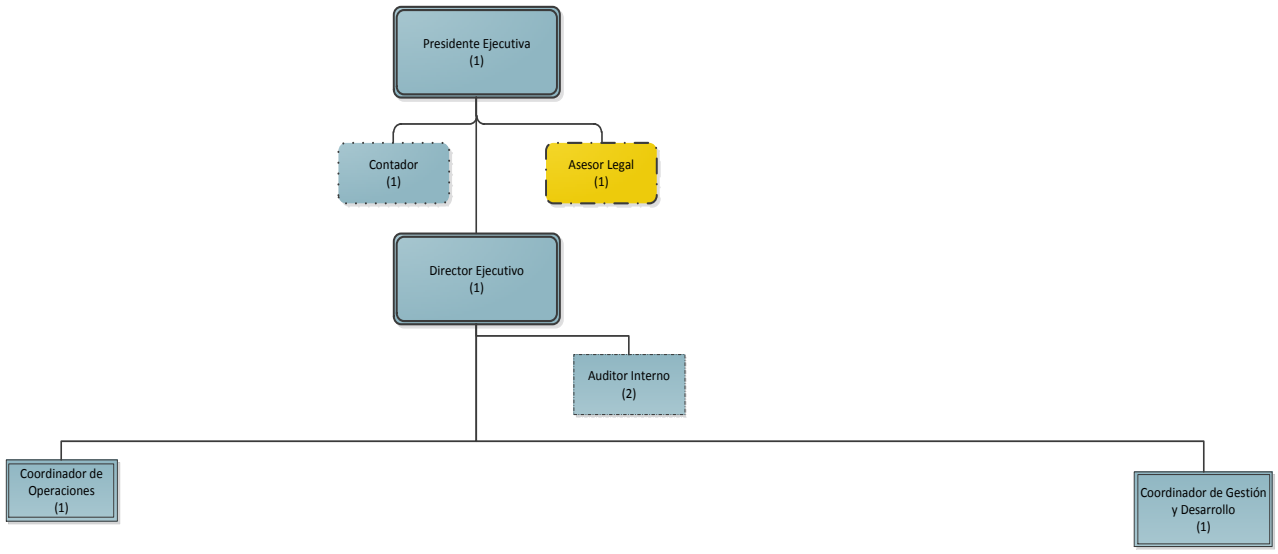
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Elaborar los documentos jurídicos necesarios para la operación de la Ong.	3	5	4	12
Aprobar los contratos y documentos legales generados por la operación de la Ong. (impuestos, conflictos laborales, convenios de pasantías)	4	4	3	11

Asesorar al directivo sobre las leyes y prácticas legales vigentes.	4	3	3	10
Representar a la Ong en los tribunales, agencias cuasi-judiciales o administrativas del gobierno.	1	5	4	10
Otras Actividades				
Interpretar las leyes, reglamentos y regulaciones vigentes para todos los empleados de la Ong así como para la institución como tal.	3	3	3	9
Archivar toda la documentación generada en su gestión.	4	3	1	8

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4-8 o más.	-*Abogado* de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador - Abogado con mención en: Derecho general o Administración pública	Legal

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
c. Tiempo de experiencia	A partir de 5 años.
d. Tipo de experiencia	En posiciones similares o actividades bajo dependencia laboral o no con funciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Actualización en Análisis del Sistema Judicial y la Administración de la Justicia.	10
Actualización sobre el código penal, civil y constitucional	24
Actualización en Derecho de Propiedad Intelectual y Nuevas Tecnologías	16
Actualización en derecho concursal	12

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operar equipos de oficina

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	**X**		
Ética	Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada, aun en forma contraria a supuestos intereses	**X**		

	propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar, y la empresa así lo desea y, lo comprende.			
Conocimiento del negocio u manejo de relaciones	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la propia empresa o en otras organizaciones, clientes, proveedores, etc. Ello implica una capacidad de identificar tanto a las personas que toman las decisiones como a aquellas que pueden influir sobre las anteriores; asimismo, significa ser capaz de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas.	**X**		
Impacto - Influencia	Implica la intención de persuadir, convencer, influir o impresionar a los demás para que contribuyan a alcanzar sus propios objetivos. Está basado en el deseo de causar un efecto específico, una impresión determinada o una actuación concreta en los demás cuando se persigue un objetivo.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	10 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	5 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	85 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	70 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	2 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado [X]	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

AUDITOR INTERNO

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Auditor Interno	
Departamento: Presidencia	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 2	**Código:** C4
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Director Ejecutivo

II. Misión del Puesto

Proporcionar aseguramiento, análisis, evaluaciones, recomendaciones e información al personal directivo con el fin de ejecutar la misión y metas de la Ong.

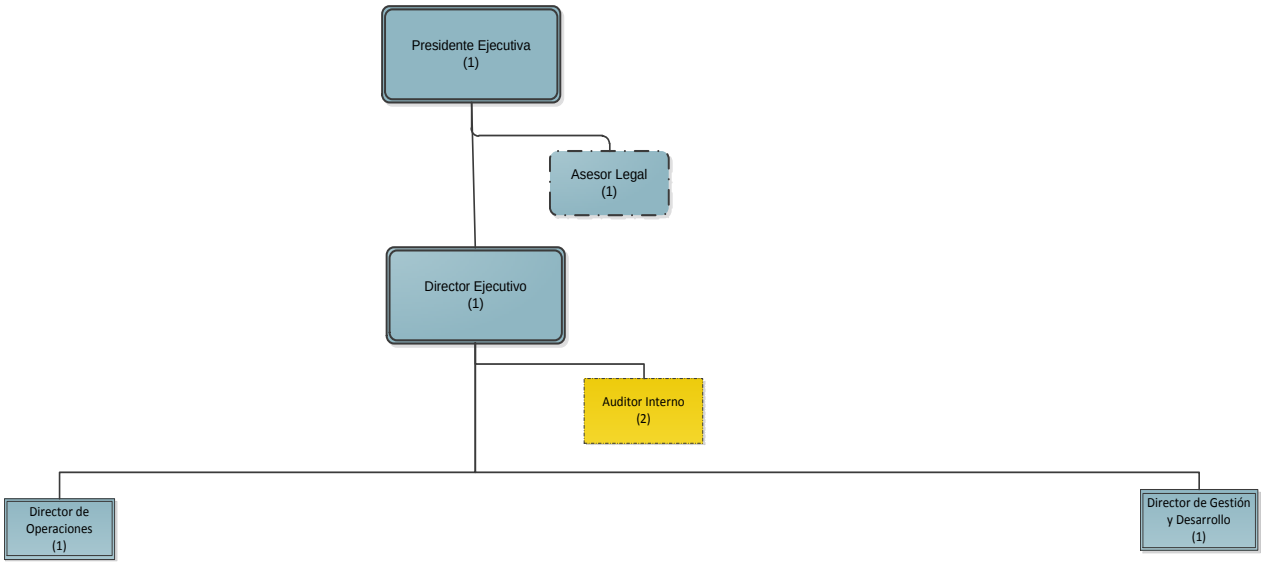
III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas internas de la Ong por parte de las unidades orgánicas y personal de esta	4	4	4	12
Observar y evaluar procedimientos de ejecución de procesos.	3	4	4	11
Analizar y evaluar información de todas las áreas funcionales de la Ong con el fin de identificar oportunidades de mejoras.	3	4	4	11
Generar informes de sus auditorías y remitirlas al personal correspondiente	3	3	3	9
Mantener un archivo actualizado de los documentos que generen su gestión y requieran los entes de control externos.	3	4	2	9
Otras Actividades				
Registrar la existencia y verificar el estado de todos los activos fijos.	3	4	2	9
Actualizar frecuentemente el registro de adquisiciones.	3	4	2	9
Apoyar a las entidades de auditoria externa así como a sus representantes en la ejecución de auditorías externas e internas.	2	4	3	8
Asignar responsable de bienes y equipos.	3	3	2	8
Generar informes de novedades y remitirlos al cargo competente.	3	2	2	7

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 o 5 años.	Lic. en Contabilidad y Auditoria	Financiero Contabilidad y auditoria

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 3 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Sistemas de gestión de calidad total	10
Comunicación efectiva	8

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operar equipos de oficina
Sistemas de gestión de base de datos	Access, SQL, My SQL, o cualquier otro programa de gestión de base de datos.

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la		X	

	forma específica de plantear la actividad.			
Ética	Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada, aun en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar, y la empresa así lo desea y, lo comprende.	**X**		
Organización del trabajo	Es la habilidad de ejecutar trabajos siguiendo normas y secuencias planificadas de acción, actuar de acuerdo a un plan establecido, administrando de forma eficaz y eficiente los recursos disponibles.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	25 % del tiempo total de trabajo

b. Caminar	15 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	20 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	40 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	4 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado X	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

COORDINADOR DE GESTIÓN Y DESARROLLO

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Coordinador de gestión y desarrollo	
Departamento: Gestión y desarrollo	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: Trabajador social, Asistente administrativo de gestión y desarrollo.	**Supervisado por:** Director Ejecutivo

II. Misión del Puesto

Ajustar las políticas de personal a la estrategia y el negocio de la Ong.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

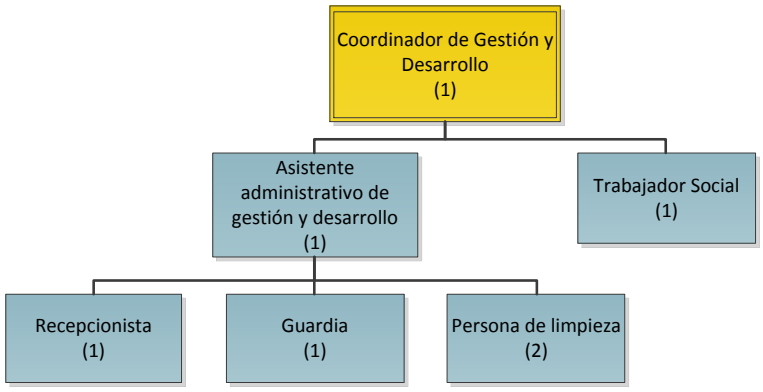
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Diseñar y difundir productos y servicios de la fundación.	3	4	4	11
Generar convenios y alianzas institucionales	3	4	4	11
Apoyar en la planificación y ejecutar estrategias para generar nuevos productos.	3	4	4	11
Aprobar el plan de capacitación anual de la Ong.	2	5	4	11
Diseñar y comunicar el plan de evaluación del desempeño general	2	5	4	11

Diseñar estrategias de reclutamiento de personal	2	5	4	11
Diseña el plan de comunicación interna y externa anual.	2	4	4	10
Establecer el presupuesto anual de su área y presentarlo para aprobación.	2	4	4	10
Medir cumplimiento del plan de comunicación.	2	4	3	10
Difundir internamente políticas y comunicados	3	4	3	10
Diseñar y ejecutar el plan operativo de su área trimestralmente	3	4	3	10
Diseñar y comunicar el plan de incentivos por desempeño	2	4	4	10
Otras Actividades				
Dar seguimiento a los canales de difusión de información.	2	3	4	9
Proponer mejoras en cuanto a procesos y métodos de ejecución laboral.	3	3	3	9
Receptar y administrar los convenios interinstitucionales de pasantías y voluntariado	3	4	2	9
Formular y custodiar contratos de convenios.	3	3	2	8
Identificar las necesidades de capacitación de su área.	3	3	2	8
Ejecutar el plan de inducción al puesto de trabajo del personal nuevo del área.	2	3	2	7

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	5-8 o más.	Título de tercer nivel como mínimo.	Social Financiero Administrativo.

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
c. Tiempo de experiencia	A partir de 3 años.
d. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Manejo de agenda	24
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Manejo de entrevistas

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	X		

Ética	Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada, aun en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar, y la empresa así lo desea y, lo comprende.	**X**		
Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando la opiniones de los otros.	**X**		
Conocimiento del negocio u manejo de relaciones	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la propia empresa o en otras organizaciones, clientes, proveedores, etc. Ello implica una capacidad de identificar tanto a las personas que toman las decisiones como a aquellas que pueden influir sobre las anteriores; asimismo, significa ser capaz de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones		**X**	

	afectarán a las personas.			
Impacto - Influencia	Implica la intención de persuadir, convencer, influir o impresionar a los demás para que contribuyan a alcanzar sus propios objetivos. Está basado en el deseo de causar un efecto específico, una impresión determinada o una actuación concreta en los demás cuando se persigue un objetivo.		**X**	
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	10 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	5 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	85 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	70 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	2 Kilos

	REVISADO POR	ELABORADO POR
Elaborado [X]	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

PRESIDENTE EJECUTIVO

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Presidente Ejecutivo	
Departamento: Presidencia	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: Director Ejecutivo, Asesor Legal, Contador	**Supervisado por:** N/A

II. Misión del Puesto

Liderar el constante desarrollo de la Ong, generando condiciones internas beneficiosas y capitalizando el contexto local y nacional.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

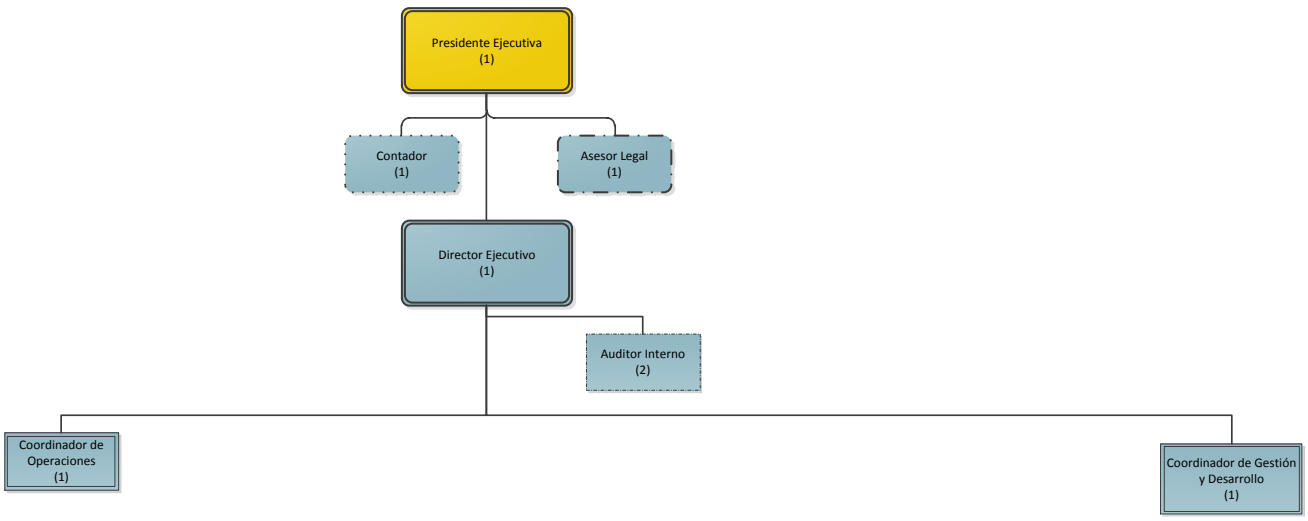
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Desarrolla y dirige la estrategia de la organización considerando el contexto local y nacional.	3	5	5	13
Lidera el crecimiento de la organización administrando actividades de captación de donantes, planificación de eventos y la identificación de nuevos recursos.	3	5	4	12
Apoyar en el proceso de definición de políticas generales para la compañía	2	5	5	12

Dirigir y evaluar la gestión de los coordinadores de cada unidad bajo su dependencia	3	5	4	12
Diseñar la planificación estratégica general	1	5	5	11
Otras Actividades				
Supervisa la preparación del presupuesto anual y otros recursos financieros	3	5	3	11
Aprobar y firmar balances emitidos por contabilidad así como los informes de pago de impuestos y otros documentos de reporte generados por contabilidad.	3	5	2	10
Analizar y aprobar órdenes de compra.	3	4	3	10
Revisar y aprobar los convenios de pasantías y voluntariado	3	4	2	9

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	5-8 o más.	Título de cuarto nivel como mínimo.	Social Financiero Administrativo.

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 5 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Captación de recursos	10
Habilidades Gerenciales	24
Comunicación efectiva	16
Inteligencia Emocional	12

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Manejo de entrevistas

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	X		
Ética	Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada, aun en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector/organización al que	X		

	pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar, y la empresa así lo desea y, lo comprende.			
Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando la opiniones de los otros.	**X**		
Conocimiento del negocio u manejo de relaciones	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la propia empresa o en otras organizaciones, clientes, proveedores, etc. Ello implica una capacidad de identificar tanto a las personas que toman las decisiones como a aquellas que pueden influir sobre las anteriores; asimismo, significa ser capaz de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas.	**X**		
Impacto - Influencia	Implica la intención de persuadir, convencer, influir o impresionar a los demás para que contribuyan a alcanzar sus propios objetivos. Está basado en el deseo de causar un efecto específico, una impresión determinada o una actuación concreta en los demás cuando se persigue un objetivo.	**X**		

Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	**Unidad de Medida**
a. Estar de Pie	10 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	5 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	85 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	70 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	2 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado [X]	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

TRABAJADOR SOCIAL

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Trabajador social	
Departamento: Gestión y desarrollo	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Coordinador de gestión y desarrollo

II. Misión del Puesto

Velar por el bienestar humano de los pacientes ayudando especialmente a las necesidades económicas de los mismos.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

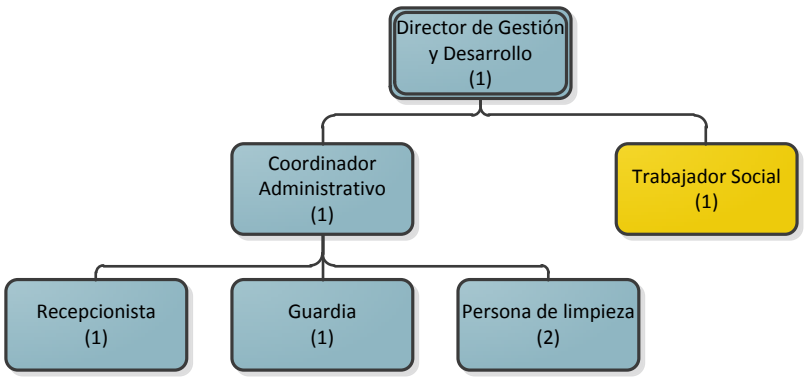
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Gestionar donaciones en instituciones externas	3	5	4	12
Evaluar la idoneidad de pacientes para ayuda económica del pago.	4	4	3	11
Realizar seguimiento de facturación y cobro a instituciones donantes.	3	4	3	10
Asesorar a pacientes sobre opciones de pago alternativas	4	4	2	10
Otras Actividades				
Informar a pacientes las condiciones y políticas de ayuda económica	4	3	2	9

Informar internamente a las áreas competentes sobre pacientes con ayuda económica	4	3	2	9
Generar y archivar actas de donación	3	3	2	8

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 o 5 años.	Trabajadora social	Trabajo social

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 2 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Manejo de entrevistas

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	**Media**	**Baja**
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a	**X**		

	un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.			
Impacto - Influencia	Implica la intención de persuadir, convencer, influir o impresionar a los demás para que contribuyan a alcanzar sus propios objetivos. Está basado en el deseo de causar un efecto específico, una impresión determinada o una actuación concreta en los demás cuando se persigue un objetivo.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		
Conocimiento del negocio u manejo de relaciones	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la propia empresa o en otras organizaciones, clientes, proveedores, etc. Ello implica una capacidad de identificar tanto a las personas que toman las decisiones como a aquellas que pueden influir sobre las anteriores; asimismo, significa ser capaz de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	30 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	35 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	25 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	10 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	10 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado [X]	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

ANEXO 5

ASISTENTE ADMINISTRATIVA DE GESTIÓN Y DESARROLLO

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Asistente administrativa de gestión y desarrollo	
Departamento: Gestión y desarrollo	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Coordinador de gestión y desarrollo

II. Misión del Puesto

Facilitar el desarrollo de las funciones del Coordinador, mediante la ejecución de tareas de apoyo y administrativas.

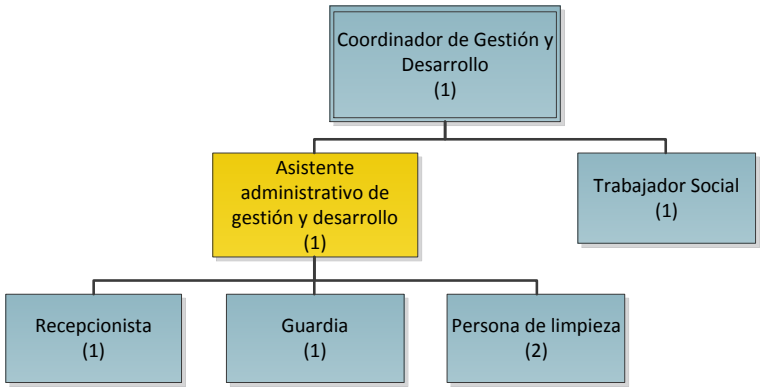
III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia**)**

Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Generar y ejecutar talleres de cultura organizacional.	4	4	4	12
Ejecutar estrategias de reclutamiento de personal	2	4	4	10
Ejecutar el plan anual de comunicación.	2	4	4	10
Receptar y evaluar las necesidades de capacitación de cada área	3	4	2	10
Apoyar en el diseño del plan de capacitación anual de la Ong	2	4	4	10
Aplicar herramientas y procedimientos de evaluación y selección de personal	2	4	3	9
Custodiar los convenios de pasantías y voluntariado.	3	4	2	9
Otras Actividades				
Realizar la entrevista de salida a los colaborades que cesen sus funciones.	2	3	3	8
Presentar candidatos finalistas al jefe del área solicitante.	2	4	2	8
Validad la vigencia del descriptivo de cargos de cada posición con el jefe inmediato de la misma.	2	3	2	7

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Bachiller	6 años de bachillerato	Bachiller de la república	Indistinto

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 1 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Manejor de agenda	24
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operar equipos de oficina

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la		**X**	

	forma específica de plantear la actividad.			
Compromiso	Actitud de fidelidad y lealtad hacia la institución y sus fines. Deseo de orientar su compromiso en la dirección indicada por las necesidades, prioridades y objetivos de la Ong		**X**	
Diligencia	. Supone responder de manera proactiva ante las desviaciones o dificultades, sin esperar a efectuar todas las consultas o la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	**Unidad de Medida**
a. Estar de Pie	10 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	5 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	85 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	70 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	2 Kilos

Elaborado X	**REVISADO POR** María Fernanda Serrano	**ELABORADO POR** Oconor Consulting
Reformado	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

COORDINADOR DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Coordinador de servicios	
Departamento: Operaciones	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: Coordinador LOP, Jefe técnico LOP, Coordinadora rehabilitación, Jefe técnico rehabilitación, Jefe médico, Asistente administrativo terapia infantil.	**Supervisado por:** Coordinador de operaciones

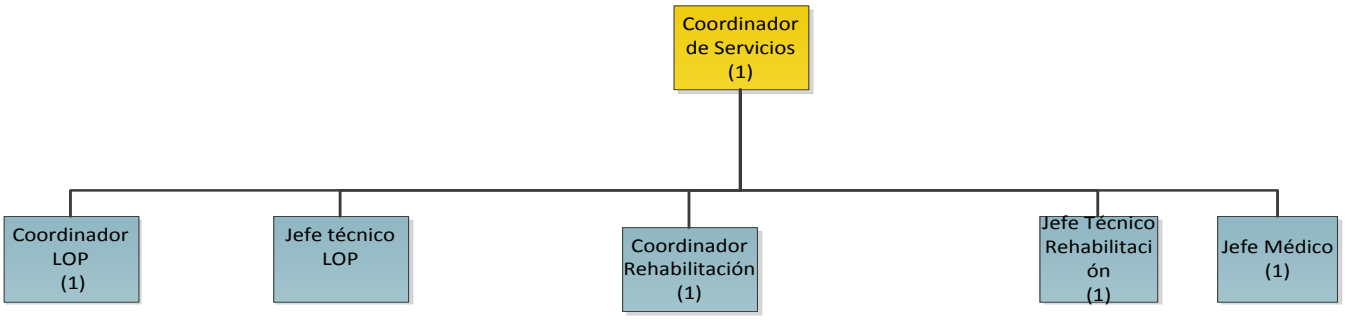
II. Misión del Puesto

Controlar y administrar los procesos administrativos de la unidad, a fin de lograr la efectiva distribución y utilización de los recursos.

III. **Actividades de la Posición (**ordenadas descendentemente por importancia**)**

Actividades Esenciales	**F**	**CO**	**CM**	**Total**
Apoyar en la planificación y ejecutar estrategias para generar nuevos productos.	3	4	4	11
Diseñar y ejecutar el plan operativo de su área trimestralmente	3	4	4	11
Apoyar en la evaluación y aprobación de proyectos y propuestas de mejora operativa y estratégica.	2	5	4	11
Diseñar formatos de informes y controles de ejecución de procesos.	3	4	4	11
Proponer mejoras en cuanto a procesos y métodos de ejecución laboral.	3	4	4	11
Otras Actividades				
Ejecutar el plan de inducción general institucional al personal nuevo	2	4	4	10
Consolidación índices de cumplimiento y generar informes mensuales de los mismos.	4	4	2	10
Diseñar e implementar medios de comunicación (quejas y sugerencias) entre usuarios y el personal de la Ong.	2	4	3	9
Difundir internamente políticas y comunicados	4	4	2	9
Velar por el correcto funcionamiento del sistema tecnológico y tomar acciones preventivas y correctivas para este fin.	2	4	3	9
Analizar y clasificar según su importancia toda la documentación generada por la operación de la Ong.	3	4	2	9
Evaluar el cumplimiento del plan de inducción al cargo de todas las áreas de la Ong.	2	4	2	8
Entregar el manual de funciones y procesos relacionados al cargo al personal nuevo	2	4	1	7

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 o 5 años.	A partir de tercer nivel	Financiero Administrativo Social

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 3 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Manejo de agenda	24
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Subsistemas de RRHH	Capacitación e inducción.
Otras	Manejo de equipos de oficina

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la	X		

	forma específica de plantear la actividad.			
Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando la opiniones de los otros.		**X**	
Impacto - Influencia	Implica la intención de persuadir, convencer, influir o impresionar a los demás para que contribuyan a alcanzar sus propios objetivos. Está basado en el deseo de causar un efecto específico, una impresión determinada o una actuación concreta en los demás cuando se persigue un objetivo.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	10 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	5 % del tiempo total de trabajo

c. Estar sentado	85 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	70 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	2 Kilos

Elaborado [X]	**REVISADO POR** María Fernanda Serrano	**ELABORADO POR** Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

COORDINADOR DE GESTIÓN Y DESARROLLO

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Coordinador de gestión y desarrollo	
Departamento: Gestión y desarrollo	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: Trabajadora social, Asistente administrativo de gestión y desarrollo.	**Supervisado por:** Director Ejecutivo

II. Misión del Puesto

Ajustar las políticas de personal a la estrategia y el negocio de la Ong.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

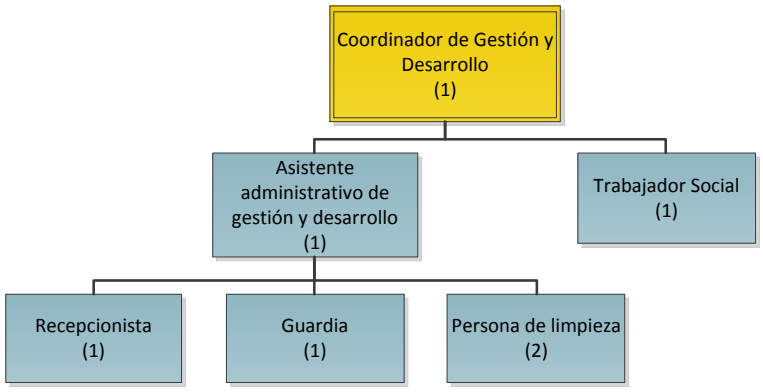
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Diseñar y difundir productos y servicios de la fundación.	3	4	4	11
Generar convenios y alianzas institucionales	3	4	4	11
Apoyar en la planificación y ejecutar estrategias para generar nuevos productos.	3	4	4	11
Aprobar el plan de capacitación anual de la Ong.	2	5	4	11

Diseñar y comunicar el plan de evaluación del desempeño general	2	5	4	11
Diseñar estrategias de reclutamiento de personal	2	5	4	11
Diseña el plan de comunicación interna y externa anual.	2	4	4	10
Establecer el presupuesto anual de su área y presentarlo para aprobación.	2	4	4	10
Medir cumplimiento del plan de comunicación.	2	4	3	10
Difundir internamente políticas y comunicados	3	4	3	10
Diseñar y ejecutar el plan operativo de su área trimestralmente	3	4	3	10
Diseñar y comunicar el plan de incentivos por desempeño	2	4	4	10
Otras Actividades				
Dar seguimiento a los canales de difusión de información.	2	3	4	9
Proponer mejoras en cuanto a procesos y métodos de ejecución laboral.	3	3	3	9
Receptar y administrar los convenios interinstitucionales de pasantías y voluntariado	3	4	2	9
Formular y custodiar contratos de convenios.	3	3	2	8
Identificar las necesidades de capacitación de su área.	3	3	2	8
Ejecutar el plan de inducción al puesto de trabajo del personal nuevo del área.	2	3	2	7

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	5-8 o más.	Título de tercer nivel como mínimo.	Social Financiero Administrativo.

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 3 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Manejo de agenda	24
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Manejo de entrevistas

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	X		

Ética	Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada, aun en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar, y la empresa así lo desea y, lo comprende.	**X**		
Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando la opiniones de los otros.	**X**		
Conocimiento del negocio u manejo de relaciones	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la propia empresa o en otras organizaciones, clientes, proveedores, etc. Ello implica una capacidad de identificar tanto a las personas que toman las decisiones como a aquellas que pueden influir sobre las anteriores; asimismo, significa ser capaz de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones		**X**	

	afectarán a las personas.			
Impacto - Influencia	Implica la intención de persuadir, convencer, influir o impresionar a los demás para que contribuyan a alcanzar sus propios objetivos. Está basado en el deseo de causar un efecto específico, una impresión determinada o una actuación concreta en los demás cuando se persigue un objetivo.		**X**	
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	**Unidad de Medida**
a. Estar de Pie	10 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	5 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	85 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	70 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	2 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado X	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting

	FECHA	FECHA
Reformado ☐	Marzo 2013	Febrero 2013

GUARDIA

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Guardia	
Departamento: Gestión y desarrollo	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Asistente administrativo de gestión y desarrollo.

II. Misión del Puesto

Salvaguardar la integridad física de la ONG y sus integrantes.

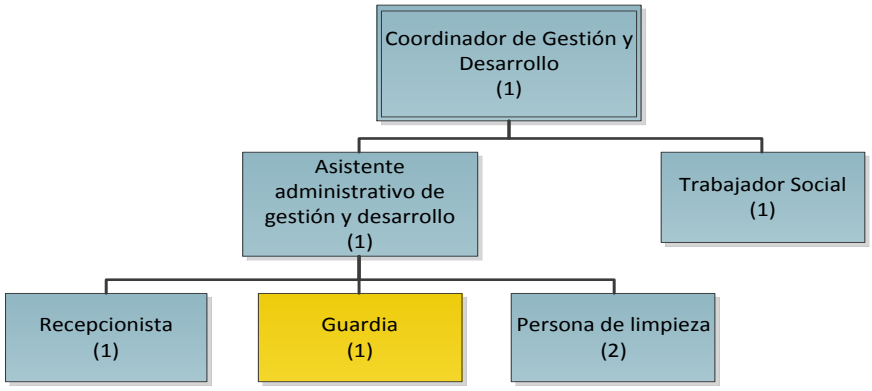
III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Salvaguardar la integridad física del personal y usuarios de la Ong.	4	4	3	11
Recibir al Usuario e informar sobre los servicios de la fundación	5	4	1	10
Vigilar y proteger los bienes muebles o inmuebles de la Ong.	4	4	2	10
Controlar los accesos a los interiores de fundación	5	3	1	9
Otras Actividades				
Evitar altercados dentro de las instalaciones de la ONG.	2	4	3	9
Reportar semanalmente a la Coordinadora administrativa sobre su gestión y posibles novedades.	4	2	3	9

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Bachiller	6 años de bachillerato	Bachiller de la república	Indistinto

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 2 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Word.
Otras	Técnicas de seguridad en interiores

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.		X	
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.		X	

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	60 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	25 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	10 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	5 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	10 Kilos

Elaborado X	**REVISADO POR** María Fernanda Serrano	**ELABORADO POR** Oconor Consulting
Reformado	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

PERSONAL DE LIMPIEZA

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Personal de limpieza	
Departamento: Gestión y desarrollo	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 3	**Código:** C1
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Asistente administrativo de gestión y desarrollo.

II. Misión del Puesto

Garantizar la limpieza necesaria para la operación segura de la Ong.

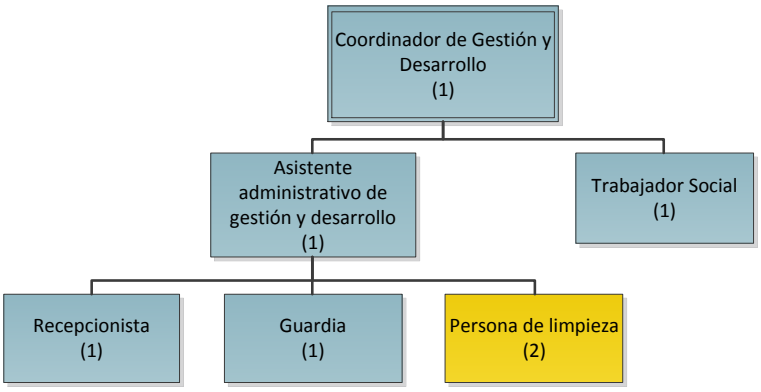
III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Limpiar diariamente áreas de alto tráfico de personas así como áreas críticas.	4	3	1	8
Informar a usuarios sobre la disposición física de la Ong	3	2	2	6
Reportar semanalmente a la Coordinadora administrativa sobre su gestión y posibles novedades.	4	2	1	7

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Bachiller	6 años de bachillerato	Bachiller de la república	Indistinto

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Word.

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.		**X**	
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.		**X**	

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	60 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	25 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	10 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	5 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	10 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado [X]	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

RECEPCIONISTA

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Recepcionista	
Departamento: Gestión y desarrollo	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Asistente administrativa de gestión y desarrollo.

II. Misión del Puesto

Brindar una excelente atención al cliente y facilitar el desarrollo de funciones de su área.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

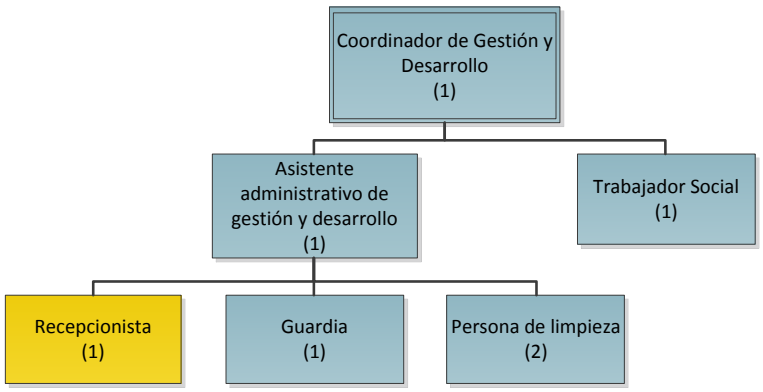
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Informar a los usuarios sobre los servicios procedimiento y costos de la fundación	5	4	1	10
Realizar seguimiento de atención a paciente	4	4	2	10
Recibir, registrar, controlar y clasificar la documentación del área	4	4	1	9
Redactar, digitar, registrar y distribuir la correspondencia del área, a las instancias correspondientes.	4	3	2	9
Recibir las llamadas telefónicas y llevar un control de los mensajes	4	3	2	9

recibidos.				
Colaborar con sus superiores en la ejecución, control y seguimiento de los asuntos propios de su actividad	3	3	2	8
Otras Actividades				
Confeccionar los pedidos de materiales y útiles de oficina, distribuirlos, llevar los controles correspondientes y velar por mantener un stock adecuado de éstos.	3	2	2	8
Mantener actualizados diferentes controles tales como: asistencia, vacaciones, facturas, gastos de viaje, registros y controles de entrada y salida de documentos, correspondencia, distribución de materiales, expedientes y otros.	3	3	2	8
Realizar trabajos mecanográficos, tales como: cartas, formularios, informes, mensajes, cuadros numéricos, circulares, boletines, memorandos y otros documentos similares.	3	2	2	7

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Bachiller	6 años de bachillerato	Bachiller de la república	Indistinto

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 1 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Manejo de agenda	24
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operar equipos de oficina

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	**X**		
Diligencia	. Supone responder de manera proactiva ante las desviaciones o dificultades, sin esperar a efectuar todas las consultas o la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor.		**X**	
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.		**X**	

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	10 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	5 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	85 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	70 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	2 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado [X]	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

ANEXO 6

JEFE DE COMPRAS

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Jefe de compras	
Departamento: Operaciones	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C4
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Coordinación de operaciones.

II. Misión del Puesto

Abastecer las necesidades materiales de la fundación velando por los intereses económicos de la Ong.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

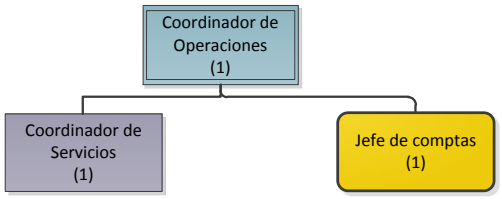
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Reclutar proveedores locales e internacionales de todos los materiales usados por la fundación.	3	4	4	11
Evaluar y aprobar a proveedores nuevos	3	3	4	10
Gestionar reclamos, devoluciones o cualquier otra novedad que se genere en el proceso de adquisición.	3	4	3	10

Otras Actividades				
Receptar y analizar solicitudes de compras locales e importaciones de todas las áreas.	3	4	2	9
Comunicar sobre su gestión a las instancias correspondientes.	3	3	3	9
Realizar seguimiento a todas las compras generadas.	3	3	2	8
Recibir y verificar el correcto estado del material o equipo comprado.	3	3	2	8
Solicitar y evaluar cotizaciones a proveedores.	3	3	1	7

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 o 5 años.	Ingeniero comercial	Comercio

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 1 año.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Sistemas de gestión de calidad total	10
Sistemas de importación	8
Aranceles	6
Logística	6

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Idiomas	Ingles

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja

Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	**X**		
Pensamiento estratégico	Habilidad para asimilar rápidamente los cambios del entorno, oportunidades y amenazas para identificar las características propias de la organización sus debilidades y fortalezas.	**X**		
Relaciones públicas	Capacidad para establecer redes complejas de personas: con clientes, líderes en el mercado de interés, proveedores y toda la comunidad en general		**X**	
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	10 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	5 % del tiempo total de trabajo

c. Estar sentado	85 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	70 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	2 Kilos

Elaborado [X]	**REVISADO POR** María Fernanda Serrano	**ELABORADO POR** Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

COORDINADOR DE OPERACIONES

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Director de Operaciones	
Departamento: Operaciones	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo 1	**Código:**O3
Supervisa a: Coordinación de LOP, Coordinación de Rehabilitación Adultos, Coordinación de Adquisiciones, Coordinación de Procesos	**Supervisado por:** Director General

II. Misión del Puesto

Planear, organizar, dirigir y controlar todos los procesos de operaciones con el fin de asegurar el desarrollo, estabilidad y crecimiento de las áreas.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

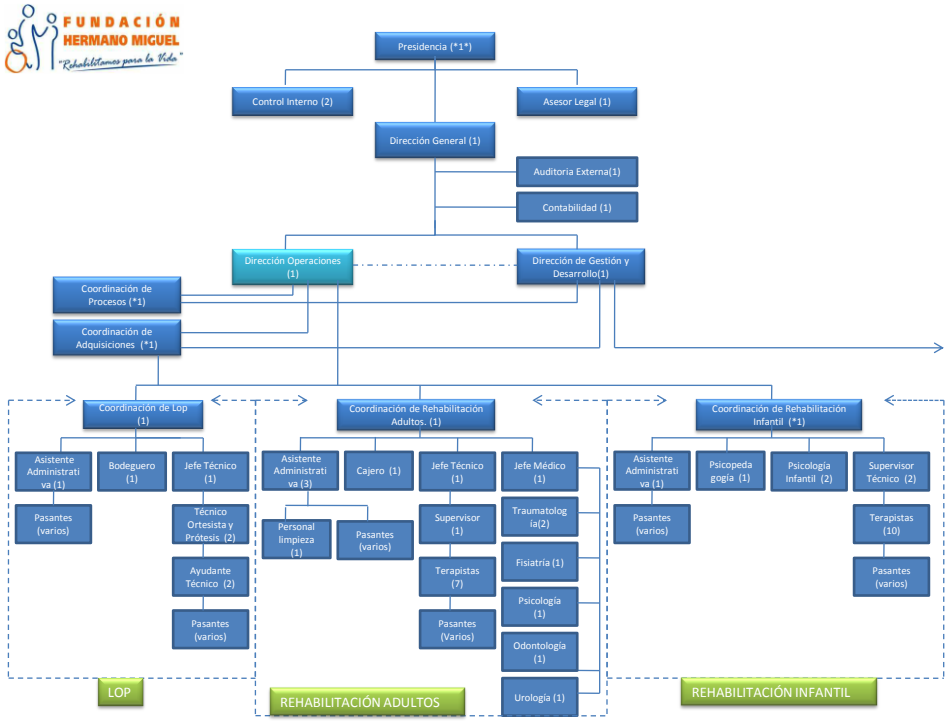
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Controlar la continuidad de los procesos de producción y tomar medidas correctivas en casos necesarios.	5	5	4	14
Apoyar en la fijación de precios de todos los servició de la ONG y actualizarlos en el sistema contable Admysis.	5	5	5	15
Controlar y aprobar todas las importaciones generadas por la gestión de la ONG	4	5	3	12
Supervisar el proceso de producción y servicios	3	4	4	11

Apoyar en la generación de los procesos de licitaciones	3	4	4	11
Establecer el presupuesto anual de su área y presentarlo para aprobación	2	4	4	10
Implementar sistemas para reducción de costos operativos trimestralmente	2	5	5	12
Establecer el manejo de stocks mínimos y rotación de inventarios	2	4	5	11
Controlar y supervisar la implementación de proyecto nuevos	1	4	3	8
Diseñar el plan operativo de las áreas de la ONG	4	4	3	11
Otras Actividades				
Validar las necesidades de capacitación de su área	3	3	2	8

Clave:

Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	5-8 o más.	Título de tercer nivel como mínimo.	Financiero Administrativo.

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 3 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	16
Liderazgo y manejo de personal	30
Comunicación efectiva	16
Coaching	24
Counseling	16
Habilidades Gerenciales	25
Inteligencia Emocional	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Manejo de entrevistas
Manejo de conflicto	Resolución y medicación de conflictos

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	**X**		
Ética	Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada, aun en forma contraria a supuestos intereses	**X**		

	propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar, y la empresa así lo desea y, lo comprende.			
Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando la opiniones de los otros.	**X**		
Conocimiento del negocio y manejo de relaciones	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la propia empresa o en otras organizaciones, clientes, proveedores, etc. Ello implica una capacidad de identificar tanto a las personas que toman las decisiones como a aquellas que pueden influir sobre las anteriores; asimismo, significa ser capaz de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas.	**X**		
Impacto - Influencia	Implica la intención de persuadir, convencer, influir o impresionar a los demás para que contribuyan a alcanzar sus propios objetivos. Está basado en el deseo de causar un efecto específico, una impresión determinada o una actuación concreta en los demás cuando se persiguen objetivo.	**X**		

Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	**Unidad de Medida**
a. Estar de Pie	10 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	5 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	85 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	70 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	2 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado [X]	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

ANEXO 7

ASISTENTE ADMINISTRATIVA LOP

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Asistente Administrativa LOP	
Departamento: LOP	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Coordinador de LOP

II. Misión del Puesto

Facilitar el desarrollo de las funciones del Coordinador, mediante la ejecución de tareas de apoyo y administrativas.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

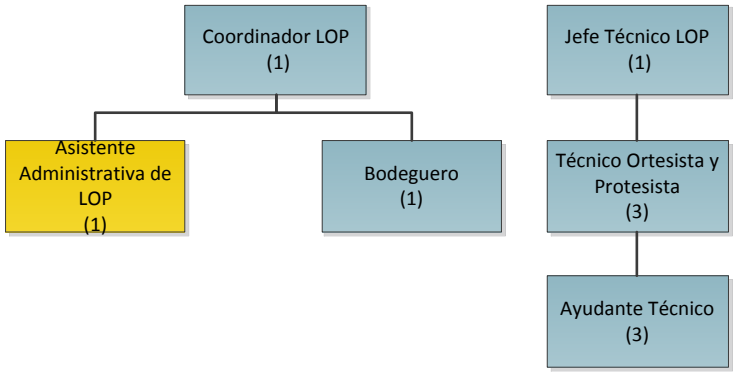
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Recibir y registrar la documentación del área	5	3	2	10
Mantener actualizados diferentes controles tales como: asistencia, vacaciones, facturas, gastos de viaje, registros y controles de entrada y salida de documentos, correspondencia, distribución de materiales, expedientes y otros.	5	3	2	10
Agendar y registrar los turnos de cada especialista.	5	4	1	10

Comunicar a pacientes sobre el estado de producción de su prótesis u órtesis.	4	4	2	10
Registrar y actualizar todos los productos fabricados.				
Registrar y actualizar los datos de pacientes en el sistema.	4	4	2	10
Realizar trabajos mecanográficos, tales como: cartas, formularios, informes, mensajes, cuadros numéricos, circulares, boletines, memorandos, etc.	4	3	2	9
Otras Actividades				
Confeccionar los pedidos de materiales y útiles de oficina, distribuirlos, llevar los controles correspondientes y velar por mantener un stock adecuado de éstos.	4	4	1	9
Asesorar al paciente sobre el proceso técnico y administrativo del área.	4	4	1	9
Registrar y actualizar las facturas.	4	4	1	9
Recibir las llamadas telefónicas y llevar un control de los mensajes recibidos.	5	3	1	9
Colaborar con sus superiores en la ejecución, control y seguimiento de los asuntos propios del área.	3	2	3	8

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Bachiller	6 años de bachillerato	Bachiller de la república	Indistinto

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 1 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Manejo de agenda	24
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operar equipos de oficina

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.		**X**	
Compromiso	Actitud de fidelidad y lealtad hacia la institución y sus fines. Deseo de orientar su compromiso en la dirección indicada por las necesidades, prioridades y objetivos de la Ong		**X**	
Diligencia	. Supone responder de manera proactiva ante las desviaciones o dificultades, sin esperar a efectuar todas las consultas o la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	10 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	5 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	85 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	70 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	2 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado [X]	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

AYUDANTE TÉCNICO

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Ayudante técnico	
Departamento: LOP	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 3	**Código:** C1
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Ortesista - Protesista

II. Misión del Puesto

Facilitar el desarrollo de las funciones del área, mediante la ejecución de tareas técnicas y de producción.

Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Apoyar en la fabricación, bajo los estándares requeridos y tiempos acordados, el producto encargado.	5	4	4	13
Asesorar al paciente sobre el uso, cuidado y garantía del producto entregado	3	4	3	10
Analizar y evaluar el proceso de producción con el fin de optimizar el proceso.	3	4	3	10
Otras actividades				
Solicitar a bodega los materiales necesarios para su actividad	4	2	2	8
Verificar el buen estado de la maquinaria de producción	3	3	1	7

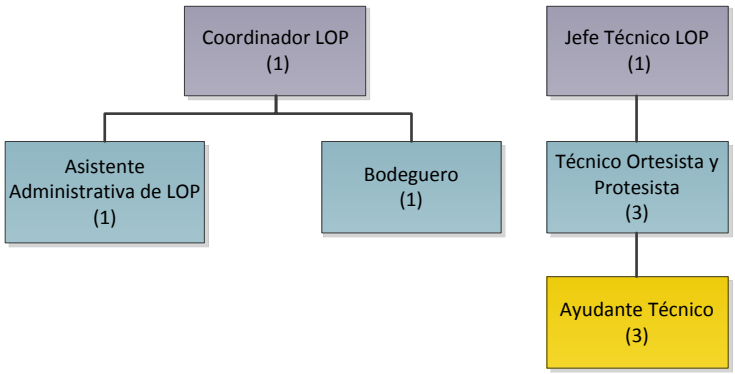
Ordenar y mantener limpio el lugar de trabajo	4	2	1	7

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Bachiller	6 años de bachillerato	Bachiller de la república	Indistinto

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 6 meses.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operar equipos industriales

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	**Media**	**Baja**
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se		**X**	

	trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.			
Calidad de trabajo	Implica tener sólidos conocimientos técnicos, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos. Demuestra constantemente interés por aprender.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	50 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	15 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	20 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	5 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	10 Kilos

	REVISADO POR	ELABORADO POR
Elaborado X	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
	FECHA	**FECHA**
Reformado	Marzo 2013	Febrero 2013

BODEGUERO

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Bodeguero	
Departamento: Presidencia	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C4
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Coordinador de LOP

II. Misión del Puesto

Custodiar y administrar efectivamente los bienes materiales de bodega.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

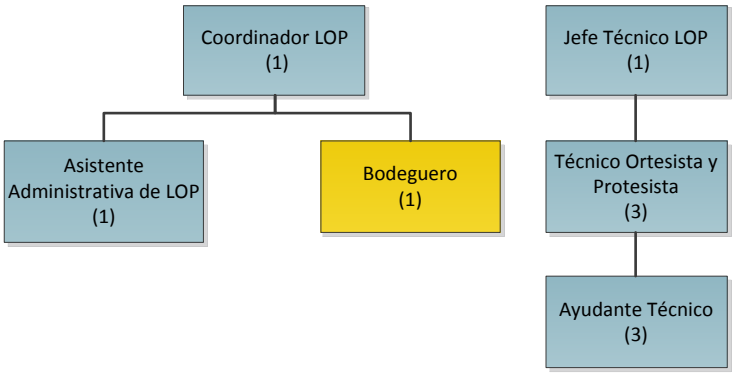
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Atender a los requerimientos diarios de material de cada área.	4	4	3	11
Recibir y verificar el correcto estado del material o equipo recibido	4	4	3	11
Registrar en el sistema los nuevos materiales o productos adquiridos.	3	3	2	8
Otras Actividades				
Comunicar al responsable de compras sobre el stock de productos.	3	3	2	8
Generar informe sobre el mal estado de todos los materiales o equipos recibidos	4	2	2	8

Verificar el stock de todas las piezas registradas.	3	2	2	7
Generar y etiquetar codificaciones de nuevos productos.	2	2	2	6
Perchar productos nuevos	2	2	2	6

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Bachiller	6 años de bachillerato	Bachiller de la república	Indistinto

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Comunicación efectiva	8

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operar equipos de oficina
Sistemas de gestión de base de datos	Access, SQL, My SQL, o cualquier otro programa de gestión de base de datos.

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes	**X**		

externo	potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.			
Ética	Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada, aun en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar, y la empresa así lo desea y, lo comprende.	**X**		
Orden y calidad	Capacidad de ejecutar acciones y actividades en forma esmerada y prolija, preocupándose de mantener su lugar de trabajo en forma pulcra, limpia y ordenada.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.		**X**	

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	55 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	25 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	10 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	10 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	15 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado [X]	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

COORDINADOR DE LOP

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Coordinadora área LOP	
Departamento: LOP	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo 1	**Código:** C1
Supervisa a: Asistente administrativo LOP, Bodeguero	**Supervisado por:** Coordinador servicios.

II. Misión del Puesto

Controlar y administrar los procesos administrativos de la unidad, a fin de lograr la efectiva distribución y utilización de los recursos.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

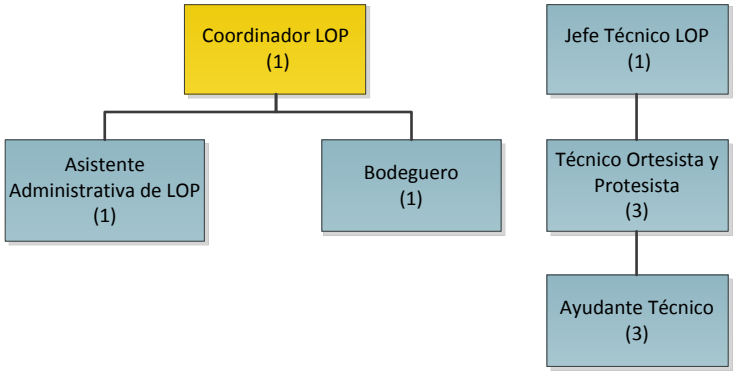
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Generar índices de productividad del área.	3	4	4	11
Apoyar en la planificación y ejecutar estrategias para generar nuevos productos.	3	4	4	11
Proponer mejoras en cuanto a procesos y métodos de ejecución laboral.	3	4	4	11
Diseñar y ejecutar el plan operativo de su área trimestralmente	3	4	4	11

Ejecutar el plan de inducción al puesto de trabajo del personal nuevo del área.	3	4	3	10
Identificar las necesidades de capacitación de su área.	3	4	3	10
Ejecutar el plan de evaluación del desempeño de su área.	3	4	3	10
Difundir internamente políticas y comunicados	4	4	2	9
Asistir a la Dirección de Gestión y desarrollo en el proceso de desvinculación de personal de su área.	2	4	3	9
Registrar datos personales de pacientes en su historia clínica	4	4	1	9
Apoyar en la generación de citas entre pacientes y Protesista	4	3	2	9
Comunicar al paciente sobre cualquier novedad en la producción de su órtesis o prótesis.	3	3	2	8
Otras Actividades				
Registrar en el sistema las órdenes de producción finalizadas	4	3	1	8
Generar cotizaciones de productos	3	3	2	8
Generar solicitudes de importación de productos necesarios para su operación.	3	3	2	8
Coordinar los horarios de entrega de productos a pacientes	3	2	1	6

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 o 5 años.	A partir de tercer nivel	Financiero Administrativo Social

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 2 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Manejo de agenda	24
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operar equipos de oficina.

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	X		

Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando la opiniones de los otros.	**X**		
Dinamismo	Habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutor locutores diversos, que cambien en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongados sin que por esto se afecte su nivel de efectividad.		**X**	
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.		**X**	

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	10 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	5 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	85 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	70 % del tiempo total de trabajo

e. Levantar peso	2 Kilos

Elaborado X	**REVISADO POR** María Fernanda Serrano	**ELABORADO POR** Oconor Consulting
Reformado	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

JEFE TÉCNICO DE LOP

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Jefe técnico LOP	
Departamento: LOP	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: Protesista y Ortesista	**Supervisado por:** Coordinador de servicios.

II. Misión del Puesto

Controlar y administrar los procesos técnicos de la unidad, a fin de lograr la efectiva distribución y utilización de los recursos.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

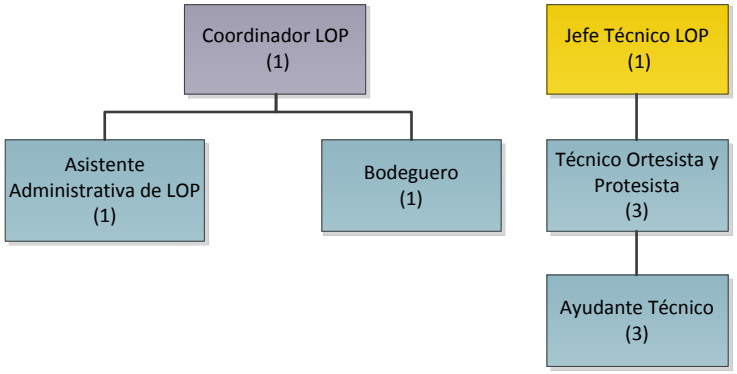
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Fabricar, bajo los estándares requeridos y tiempos acordados, el producto encargado.	5	4	4	13
Evalúa y controla el avance de trabajo de sus colaboradores	4	4	3	11
Comprobar que la prótesis u órtesis se ajuste a las necesidades del paciente mediante una evaluación práctica.	4	4	3	11
Analizar y evaluar el proceso de producción con el fin de optimizar el proceso.	3	4	3	10

Distribuir y balancear el trabajo entre sus colaboradores	4	4	2	10
Realizar una evaluación preliminar a pacientes nuevos	3	3	3	9
Apoya e instruye a sus colaboradores sobre la producción técnica del producto.	3	3	3	9
Ejecutar el plan de inducción al puesto de trabajo del personal nuevo del área.	2	4	3	9
Ejecutar el plan de evaluación del desempeño de su área.	2	4	3	9
Otras actividades				
Solicitar a bodega los materiales necesarios para su actividad	4	2	2	8
Instruir al paciente sobre el producto técnico de LOP	3	3	2	8
Registrar y archivar los resultados de evaluaciones a pacientes y avances de trabajo.	3	3	2	8
Tomar moldes a pacientes	3	3	2	8
Verificar periódicamente el correcto funcionamiento de los equipos asignados.	2	4	2	8
Apoyar en la ejecución de auditoria de su área.	1	4	2	7
Planificar y acordar con el paciente el tiempo de producción y entrega del producto.	3	2	1	6

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 o 5 años.	Técnico Protesista Ortesista.	Prótesis y órtesis

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 4 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operar equipos industriales

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	X		
Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una		X	

	dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando la opiniones de los otros.			
Don de mando	Capacidad para organizar equipos de trabajo que tiene bajo su responsabilidad, brindándoles pautas y lineamientos sobre cómo debe realizar su trabajo y asegurarse de que sean comprendidas y acatadas.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	50 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	15 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	20 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	5 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	10 Kilos

	REVISADO POR	ELABORADO POR
Elaborado [X]	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

PROTESISTA – ORTESISTA

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Protesista Ortesista	
Departamento: LOP	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 3	**Código:** C1
Supervisa a: Ayudante técnico	**Supervisado por:** Jefe técnico de LOP

II. Misión del Puesto

Facilitar el desarrollo de las funciones del área, mediante la ejecución de tareas técnicas y de producción.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

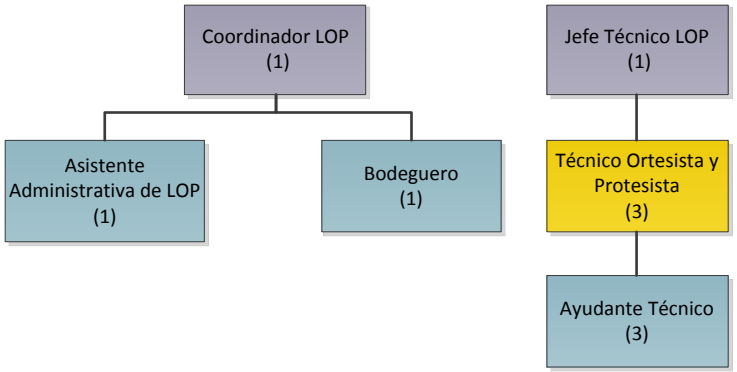
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Fabricar, bajo los estándares requeridos y tiempos acordados, el producto encargado.	5	4	4	13
Comprobar que la prótesis u órtesis se ajuste a las necesidades del paciente mediante una evaluación práctica.	4	4	3	11
Asesorar al paciente sobre el uso, cuidado y garantía del producto entregado	3	4	3	10
Analizar y evaluar el proceso de producción con el fin de optimizar el proceso.	3	4	3	10
Otras actividades				

Realizar una evaluación preliminar a pacientes nuevos	3	3	3	9
Registrar y archivar los resultados de evaluaciones a pacientes y avances de trabajo.	3	3	2	8
Tomar moldes a pacientes	3	3	2	8
Solicitar a bodega los materiales necesarios para su actividad	4	2	2	8
Instruir al paciente sobre el proceso técnico de LOP	3	3	2	8
Planificar y acordar con el paciente el tiempo de producción y entrega del producto.	3	2	1	6

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 o 5 años.	Técnico Protesista Ortesista.	Prótesis y órtesis

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 1 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operar equipos industriales

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	**X**		
Calidad de trabajo	Implica tener sólidos conocimientos técnicos, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos. Demuestra constantemente interés por aprender.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	50 % del tiempo total de trabajo

b. Caminar	15 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	20 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	5 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	10 Kilos

Elaborado X	**REVISADO POR** María Fernanda Serrano	**ELABORADO POR** Oconor Consulting
Reformado	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

ANEXO 8

ASISTENTE ADMINISTRATIVO REHABILITACIÓN ADULTOS

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Asistente Administrativa Rehabilitación Adultos	
Departamento: Rehabilitación	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Coordinador de rehabilitación

II. Misión del Puesto

Facilitar el desarrollo de las funciones del Coordinador, mediante la ejecución de tareas de apoyo y administrativas.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

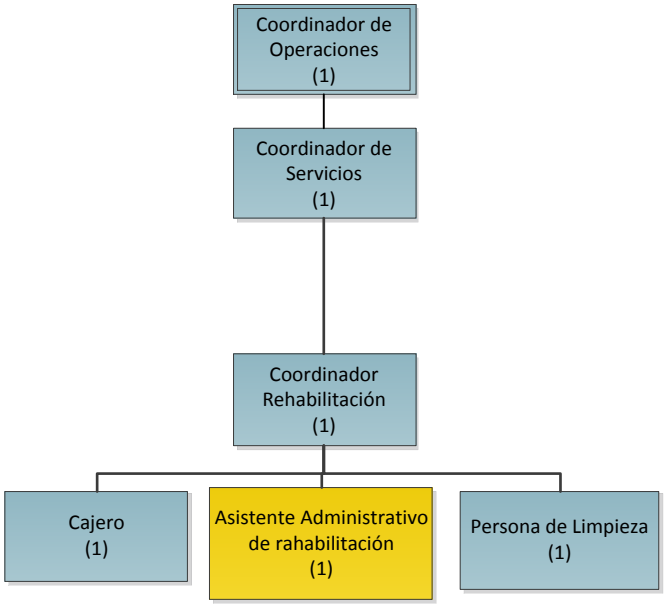
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Recibir y registrar la documentación del área	5	3	2	10
Mantener actualizados diferentes controles tales como: asistencia, vacaciones, facturas, gastos de viaje, registros y controles de entrada y salida de documentos, correspondencia, distribución de materiales, expedientes y otros.	5	3	2	10
Agendar y registrar los turnos de cada especialista.	5	4	1	10

Abrir y actualizar historias clínicas de pacientes	4	4	2	10
Registrar y actualizar los datos de pacientes en el sistema.	4	4	2	10
Realizar trabajos mecanográficos, tales como: cartas, formularios, informes, mensajes, cuadros numéricos, circulares, boletines, memorandos, etc.	4	3	2	9
Otras Actividades				
Confeccionar los pedidos de materiales y útiles de oficina, distribuirlos, llevar los controles correspondientes y velar por mantener un stock adecuado de éstos.	4	4	1	9
Realizar seguimiento a pacientes con faltas de asistencia	3	4	2	9
Asesorar al paciente sobre el proceso técnico y administrativo del área.	4	4	1	9
Registrar y actualizar las facturas y asistencias generados por pacientes	4	4	1	9
Recibir las llamadas telefónicas y llevar un control de los mensajes recibidos.	5	3	1	9
Entregar y registrar la entrega del documento "Políticas de Usuario" al paciente	4	3	1	8
Colaborar con sus superiores en la ejecución, control y seguimiento de los asuntos propios del área.	3	2	3	8
Custodiar las historias clínicas y demás documentos generados por pacientes.	2	4	2	8

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Bachiller	6 años de bachillerato	Bachiller de la república	Indistinto

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 1 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Manejo de agenda	24
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operar equipos de oficina

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.		X	

Compromiso	Actitud de fidelidad y lealtad hacia la institución y sus fines. Deseo de orientar su compromiso en la dirección indicada por las necesidades, prioridades y objetivos de la Ong		**X**	
Diligencia	. Supone responder de manera proactiva ante las desviaciones o dificultades, sin esperar a efectuar todas las consultas o la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	10 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	5 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	85 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	70 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	2 Kilos

Elaborado [X]	**REVISADO POR** María Fernanda Serrano	**ELABORADO POR** Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

ASISTENTE ADMINISTRATIVA TERAPIA INFANTIL

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Asistente Administrativa terapia infantil	
Departamento: Rehabilitación	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Coordinador de servicios

II. Misión del Puesto

Facilitar el desarrollo de las funciones del Coordinador, mediante la ejecución de tareas de apoyo y administrativas.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

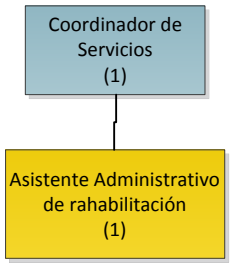
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Recibir y registrar la documentación del área	5	3	2	10
Mantener actualizados diferentes controles tales como: asistencia, vacaciones, facturas, gastos de viaje, registros y controles de entrada y salida de documentos, correspondencia, distribución de materiales, expedientes y otros.	5	3	2	10
Registrar y actualizar los datos de pacientes en el sistema.	4	4	2	10
Realizar trabajos mecanográficos, tales como: cartas, formularios, informes, mensajes, cuadros numéricos, circulares, boletines, memorandos, etc.	4	3	2	9

Otras Actividades				
Confeccionar los pedidos de materiales y útiles de oficina, distribuirlos, llevar los controles correspondientes y velar por mantener un stock adecuado de éstos.	4	4	1	9
Realizar seguimiento a pacientes con faltas de asistencia	3	4	2	9
Asesorar al paciente sobre el proceso técnico y administrativo del área.	4	4	1	9
Registrar y actualizar las facturas y asistencias generados por pacientes	4	4	1	9
Recibir las llamadas telefónicas y llevar un control de los mensajes recibidos.	5	3	1	9
Colaborar con sus superiores en la ejecución, control y seguimiento de los asuntos propios del área.	3	2	3	8

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Bachiller	6 años de bachillerato	Bachiller de la república	Indistinto

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 1 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Manejor de agenda	24
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operar equipos de oficina

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.		**X**	
Compromiso	Actitud de fidelidad y lealtad hacia la institución y sus fines. Deseo de orientar su compromiso en la dirección indicada por las necesidades, prioridades y objetivos de la Ong		**X**	
Diligencia	. Supone responder de manera proactiva ante las desviaciones o dificultades, sin esperar a efectuar todas las consultas o la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	10 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	5 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	85 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	70 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	2 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado [X]	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

CAJERO

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Cajero	
Departamento: LOP - Rehabilitación	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Coordinador de área.

II. Misión del Puesto

Atender el cobro de servicios y otros movimientos que impliquen manejo de dinero y valores.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

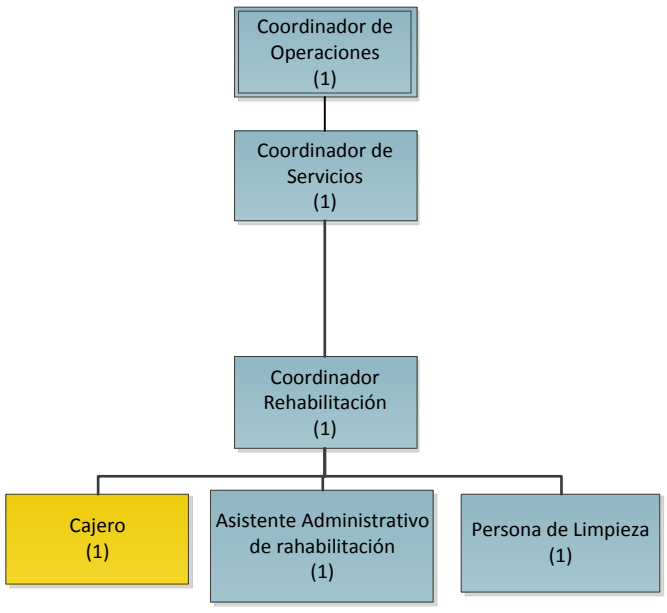
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Validar la cantidad recibida a través del conteo físico de la misma	4	3	3	10
Asesorar al paciente sobre el proceso de facturación y cobro	4	3	2	9
Registrar los pagos totales o abonos en el sistema Admisys	4	3	2	9
Recibir y registrar a pacientes nuevos en el sistema Admysis	4	2	2	8
Validar la numeración de facturas físicas vs. Numeración de facturas en el sistema.	3	3	2	8
Otras Actividades				

Generar facturas en el sistema Admysis e imprimirlas	4	3	1	7
Coordinar con Bodega la entrega del producto al paciente.	2	3	2	7
Validar la información personal de paciente facturado	3	2	2	7
Asesora al paciente sobre el proceso de importación y compra local	3	2	2	7
Verificar stock del producto en el sistema	2	2	2	6

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Bachiller	6 años de bachillerato	Bachiller de la república	Indistinto

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 1 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operación de equipos de oficina

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	**X**		
Ética	Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada, aun en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar, y la empresa así lo desea y, lo comprende.	**X**		
Organización del trabajo	Es la habilidad de ejecutar trabajos siguiendo normas y secuencias planificadas de acción, actuar de acuerdo a un plan establecido, administrando de forma eficaz y eficiente los		**X**	

	recursos disponibles.			
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.		**X**	

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	**Unidad de Medida**
a. Estar de Pie	10 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	5 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	85 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	70 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	2 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado [X]	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

COORDINADOR DE REHABILITACIÓN

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Coordinador de rehabilitación	
Departamento: Rehabilitación	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo 1	**Código:** C1
Supervisa a: Cajero, Asistente administrativo rehabilitación, Personal de limpieza	**Supervisado por:** Coordinador servicios.

II. Misión del Puesto

Controlar y administrar los procesos administrativos de la unidad, a fin de lograr la efectiva distribución y utilización de los recursos.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

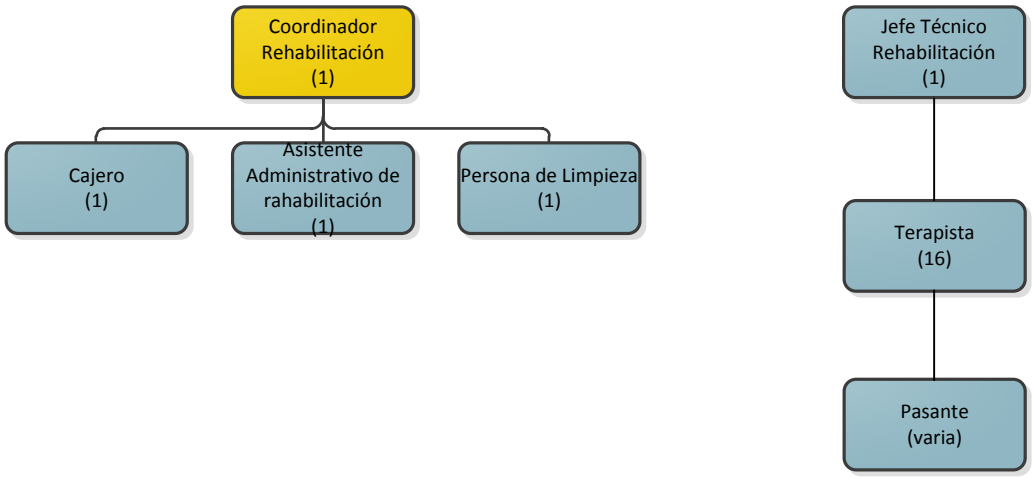
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Generar índices de productividad del área.	3	4	4	11
Apoyar en la planificación y ejecutar estrategias para generar nuevos productos.	3	4	4	11
Proponer mejoras en cuanto a procesos y métodos de ejecución laboral.	3	4	4	11
Diseñar y ejecutar el plan operativo de su área trimestralmente	3	4	4	11
Ejecutar el plan de inducción al puesto de trabajo del personal nuevo del área.	3	4	3	10

Identificar las necesidades de capacitación de su área.	3	4	3	10
Ejecutar el plan de evaluación del desempeño de su área.	3	4	3	10
Otras Actividades				
Difundir internamente políticas y comunicados	4	4	2	9
Asistir a la Dirección de Gestión y desarrollo en el proceso de desvinculación de personal de su área.	2	4	3	9
Apoyar en la generación de citas entre pacientes y terapistas.	4	4	1	9
Generar solicitudes de importación de productos necesarios para su operación.	3	3	2	8

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 o 5 años.	A partir de tercer nivel	Financiero Administrativo Social

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 2 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Manejo de agenda	24
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)

Otras	Operar equipos de oficina.

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	**X**		
Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando la opiniones de los otros.	**X**		
Dinamismo	Habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutor locutores diversos, que cambien en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongados sin que por esto se afecte su nivel de efectividad.		**X**	

Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.		**X**	

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	**Unidad de Medida**
a. Estar de Pie	10 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	5 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	85 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	70 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	2 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado X	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado ☐	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

JEFE TÉCNICO DE REHABILITACIÓN

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Jefe técnico rehabilitación	
Departamento: Rehabilitación	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: Terapista	**Supervisado por:** Coordinador de servicios.

II. Misión del Puesto

Controlar y administrar los procesos técnicos de la unidad, a fin de lograr la efectiva distribución y utilización de los recursos.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

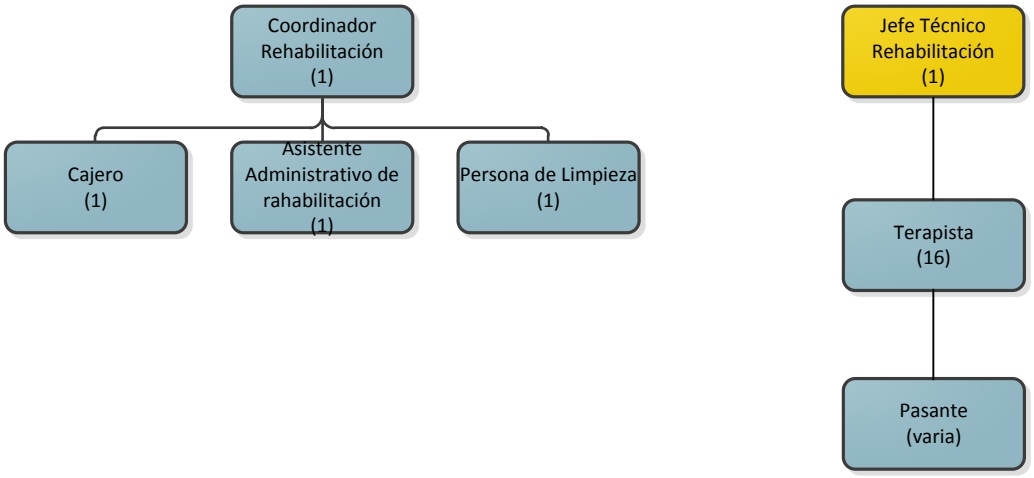
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Tratar al paciente según su criterio técnico para su recuperación.	5	4	4	13
Evalúa y controla el avance de trabajo de sus colaboradores	4	4	3	11
Analizar y evaluar el proceso de atención con el fin de optimizar el proceso.	3	4	3	10
Distribuir y balancear el trabajo entre sus colaboradores	4	4	2	10
Realizar una evaluación preliminar a pacientes nuevos	3	3	3	9
Apoya e instruye a sus colaboradores sobre la atención al cliente y metodología	3	3	3	9

técnica a ser aplicada al paciente.				
Ejecutar el plan de inducción al puesto de trabajo del personal nuevo del área.	2	4	3	9
Ejecutar el plan de evaluación del desempeño de su área.	2	4	3	9
Otras actividades				
Registrar la asistencia diaria de pacientes e informar a Asistente Administrativa sobre cualquier novedad.	4	2	2	8
Instruir al paciente sobre el producto técnico de rehabilitación	3	3	2	8
Registrar y archivar los resultados de evaluaciones a pacientes y avances de trabajo.	3	3	2	8
Verificar frecuentemente la existencia de todos los documentos de registro de cada paciente así como la validez y suficiencia de información.	3	3	2	8
Verificar periódicamente el correcto funcionamiento de los equipos asignados.	2	4	2	8
Apoyar en la ejecución de auditoria de su área.	1	4	2	7
Registrar la asistencia diaria de pacientes e informar a Asistente Administrativa sobre cualquier novedad.	4	2	1	7

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 o 5 años.	Fisioterapista	Fisioterapia

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 4 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operar equipos técnicos

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	X		
Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de		X	

	acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando la opiniones de los otros.			
Don de mando	Capacidad para organizar equipos de trabajo que tiene bajo su responsabilidad, brindándoles pautas y lineamientos sobre cómo debe realizar su trabajo y asegurarse de que sean comprendidas y acatadas.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	50 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	15 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	20 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	5 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	10 Kilos

	REVISADO POR	ELABORADO POR
Elaborado X	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

TERAPISTA

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Terapista	
Departamento: Rehabilitación	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 16	**Código:** C4
Supervisa a: Pasante	**Supervisado por:** Jefe técnico rehabilitación.

II. Misión del Puesto

Facilitar el desarrollo de las funciones del área, mediante la ejecución de tareas técnicas y atención al cliente.

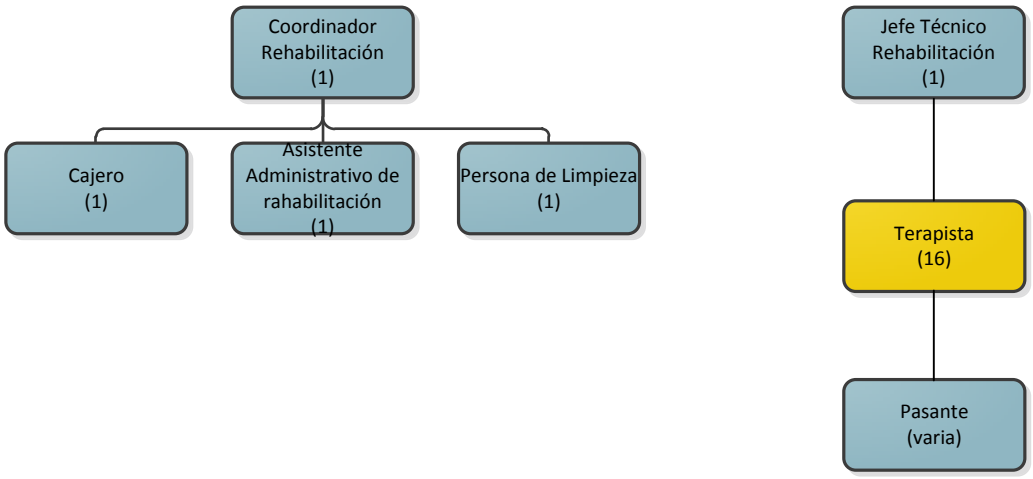
III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Tratar al paciente según su criterio técnico para su recuperación.	5	4	4	13
Realizar evaluaciones médicas iniciales, de avance y finales.	4	3	4	11
Registrar diariamente los progresos y acciones realizadas con cada paciente	5	4	2	11
Registrar la asistencia diaria de pacientes e informar a Asistente Administrativa sobre cualquier novedad.	5	3	2	10
Registrar y actualizar en el sistema el estado de cada paciente	4	3	2	9
Otras Actividades				
Generar y archivar informes de diagnóstico de pacientes	3	3	2	8
Verificar frecuentemente la existencia de todos los documentos de registro de cada paciente así como la validez y suficiencia de información.	3	3	2	8

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 o 5 años.	Fisioterapista	Fisioterapia

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 1 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operar equipos técnicos

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	X		
Calidad de trabajo	Implica tener sólidos conocimientos técnicos, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos. Demuestra constantemente	X		

	interés por aprender.			
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	50 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	15 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	20 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	5 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	10 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado X	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado ☐	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

PASANTE DE REHABILITACIÓN

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Pasante rehabilitación	
Departamento: Rehabilitación	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: varia	**Código:** C4
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Terapista

II. Misión del Puesto

Facilitar el desarrollo de las funciones del área, mediante la ejecución de tareas técnicas y atención al cliente.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

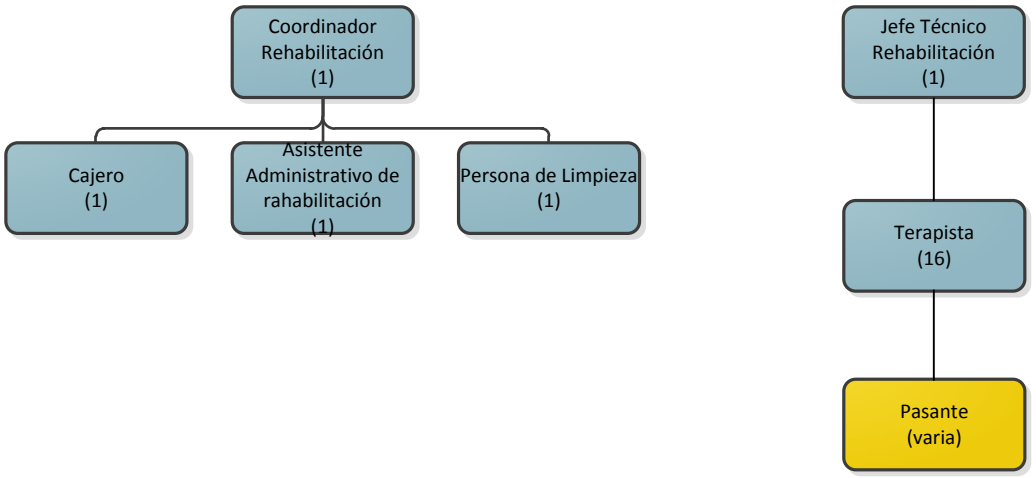
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Apoyar al fisioterapista en el tratamiento del paciente.	5	4	4	13
Verificar el buen estado de la maquinaria a su cargo	4	3	4	11
Ordenar y mantener limpio el lugar de trabajo	5	4	2	11
Registrar y actualizar en el sistema el estado de cada paciente	4	3	2	9
Otras Actividades				

Archivar informes de diagnóstico de pacientes	3	3	2	8
Verificar frecuentemente la existencia de todos los documentos de registro de cada paciente así como la validez y suficiencia de información.	3	3	2	8

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 – 5. Estudios en curso(últimos	Tercer nivel en curso	Fisioterapia

	niveles),		

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 6 meses.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operar equipos técnicos

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja

Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	**X**		
Calidad de trabajo	Implica tener sólidos conocimientos técnicos, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos. Demuestra constantemente interés por aprender.		**X**	
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.		**X**	

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	50 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	15 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	20 % del tiempo total de trabajo

d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	5 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	10 Kilos

Elaborado X	**REVISADO POR** María Fernanda Serrano	**ELABORADO POR** Oconor Consulting
Reformado	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

ANEXO 9

FISIATRA

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Fisiatra	
Departamento: Especialidades médicas	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Jefe médico

II. Misión del Puesto

Facilitar el desarrollo de las funciones del área, mediante la ejecución de tareas técnicas y atención al cliente.

Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Tratar al paciente según su criterio técnico para su recuperación.	5	4	4	13
Analizar y evaluar el proceso de atención con el fin de optimizar el proceso.	3	4	3	10
Realizar una evaluación preliminar a pacientes nuevos	3	3	3	9
Otras actividades				
Registrar y archivar los resultados de evaluaciones a pacientes y avances del	3	3	2	8

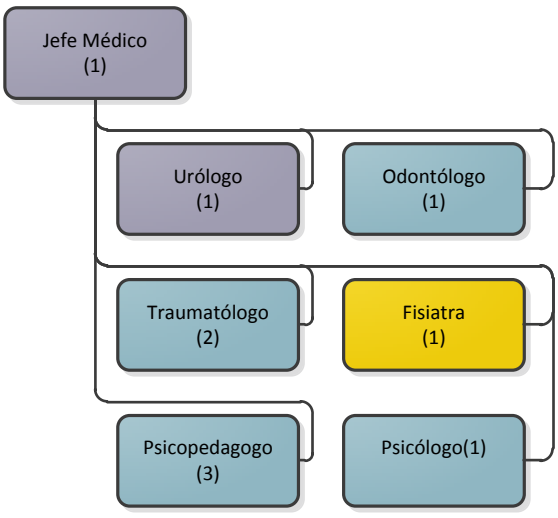
tratamiento.				
Registrar la asistencia diaria de pacientes e informar a Asistente Administrativa sobre cualquier novedad.	4	2	2	8
Verificar periódicamente el correcto funcionamiento de los equipos asignados.	2	4	2	8
Apoyar en la ejecución de auditoria de su área.	2	4	2	8
Verificar frecuentemente la existencia de todos los documentos de registro de cada paciente así como la validez y suficiencia de información.	3	3	2	8

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 o 5 años.	Médico fisiatra	Medicina general. Fisiatría

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 2 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares o actividades bajo dependencia laboral o no con funciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operar equipos técnicos

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	**X**		
Calidad de trabajo	Implica tener sólidos conocimientos técnicos, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos. Demuestra constantemente interés por aprender.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	50 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	15 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	20 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	5 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	10 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado [X]	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

JEFE MEDICO

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Jefe médico	
Departamento: Especialidades médicas	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: Especialistas médicas (varios)	**Supervisado por:** Coordinador de servicios.

II. Misión del Puesto

Controlar y administrar los procesos técnicos de la unidad, a fin de lograr la efectiva distribución y utilización de los recursos.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

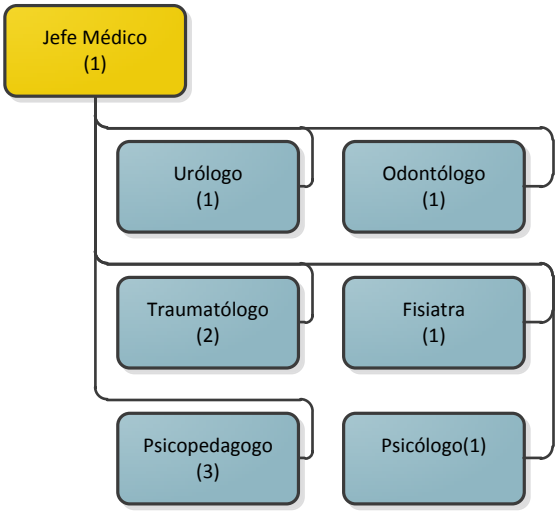
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Tratar al paciente según su criterio técnico para su recuperación.	5	4	4	13
Evalúa y controla el avance de trabajo de sus colaboradores	4	4	3	11
Analizar y evaluar el proceso de atención con el fin de optimizar el proceso.	3	4	3	10
Distribuir y balancear el trabajo entre sus colaboradores	4	4	2	10
Realizar una evaluación preliminar a pacientes nuevos	3	3	3	9

Apoya e instruye a sus colaboradores sobre la atención al cliente y metodología técnica a ser aplicada al paciente.	3	3	3	9
Ejecutar el plan de inducción al puesto de trabajo del personal nuevo del área.	2	4	3	9
Ejecutar el plan de evaluación del desempeño de su área.	2	4	3	9
Otras actividades				
Registrar y archivar los resultados de evaluaciones a pacientes y avances del tratamiento.	3	3	2	8
Registrar la asistencia diaria de pacientes e informar a Asistente Administrativa sobre cualquier novedad.	4	2	2	8
Verificar periódicamente el correcto funcionamiento de los equipos asignados.	2	4	2	8
Apoyar en la ejecución de auditoria de su área.	2	4	2	8
Verificar frecuentemente la existencia de todos los documentos de registro de cada paciente así como la validez y suficiencia de información.	3	3	2	8

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 o 5 años.	Médico cirujano	Medicina general

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 4 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)
Otras	Operar equipos técnicos

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	X		
Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una		X	

	dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando la opiniones de los otros.			
Don de mando	Capacidad para organizar equipos de trabajo que tiene bajo su responsabilidad, brindándoles pautas y lineamientos sobre cómo debe realizar su trabajo y asegurarse de que sean comprendidas y acatadas.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	50 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	15 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	20 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	5 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	10 Kilos

Elaborado [X]	**REVISADO POR** María Fernanda Serrano	**ELABORADO POR** Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

ODONTÓLOGO

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Odontólogo	
Departamento: Especialidades médicas	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Jefe médico

II. Misión del Puesto

Facilitar el desarrollo de las funciones del área, mediante la ejecución de tareas técnicas y atención al cliente.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

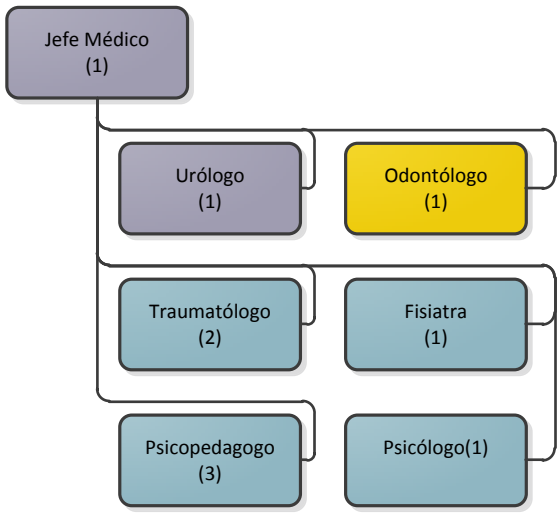
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Tratar al paciente según su criterio técnico para su recuperación.	5	4	4	13
Analizar y evaluar el proceso de atención con el fin de optimizar el proceso.	3	4	3	10
Realizar una evaluación preliminar a pacientes nuevos	3	3	3	9
Otras actividades				
Registrar y archivar los resultados de evaluaciones a pacientes y avances del	3	3	2	8

tratamiento.				
Registrar la asistencia diaria de pacientes e informar a Asistente Administrativa sobre cualquier novedad.	4	2	2	8
Verificar periódicamente el correcto funcionamiento de los equipos asignados.	2	4	2	8
Apoyar en la ejecución de auditoria de su área.	2	4	2	8
Verificar frecuentemente la existencia de todos los documentos de registro de cada paciente así como la validez y suficiencia de información.	3	3	2	8

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 o 5 años.	Doctor en Odontología	Odontología

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 2 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares o actividades bajo dependencia laboral o no con funciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)

Otras	Operar equipos técnicos

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	**X**		
Calidad de trabajo	Implica tener sólidos conocimientos técnicos, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos. Demuestra constantemente interés por aprender.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	50 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	15 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	20 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	5 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	10 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado [X]	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

PSICÓLOGO

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Psicólogo	
Departamento: Especialidades médicas	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Jefe médico

II. Misión del Puesto

Facilitar el desarrollo de las funciones del área, mediante la ejecución de tareas técnicas y atención al cliente.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

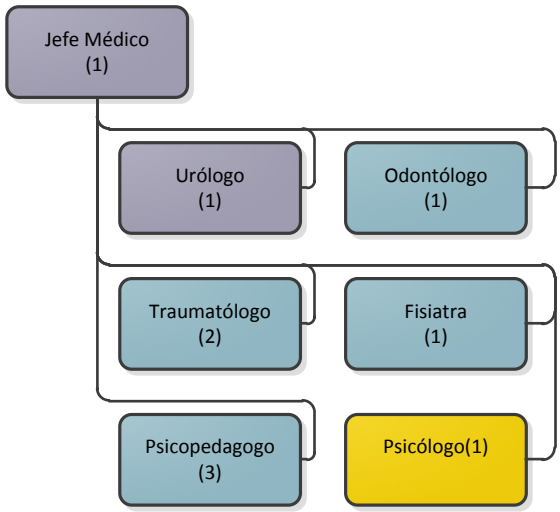
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Tratar al paciente según su criterio técnico para su recuperación.	5	4	4	13
Analizar y evaluar el proceso de atención con el fin de optimizar el proceso.	3	4	3	10
Realizar una evaluación preliminar a pacientes nuevos	3	3	3	9
Otras actividades				
Registrar y archivar los resultados de evaluaciones a pacientes y avances del tratamiento.	3	3	2	8

Registrar la asistencia diaria de pacientes e informar a Asistente Administrativa sobre cualquier novedad.	4	2	2	8
Verificar periódicamente el correcto funcionamiento de los equipos asignados.	2	4	2	8
Apoyar en la ejecución de auditoria de su área.	2	4	2	8
Verificar frecuentemente la existencia de todos los documentos de registro de cada paciente así como la validez y suficiencia de información.	3	3	2	8

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 o 5 años.	Psicólogo clínico	Psicología clínica

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
f. Tiempo de experiencia	A partir de 2 años.
a. Tipo de experiencia	En posiciones similares o actividades bajo dependencia laboral o no con funciones similares.

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)

Otras	Operar equipos técnicos

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	**X**		
Calidad de trabajo	Implica tener sólidos conocimientos técnicos, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos. Demuestra constantemente interés por aprender.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	50 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	15 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	20 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	5 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	10 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado [X]	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
	FECHA	**FECHA**
Reformado [ ]	Marzo 2013	Febrero 2013

PSICOPEDAGOGO

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Psicopedagogo	
Departamento: Especialidades médicas	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 3	**Código:** C1
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Jefe médico

II. Misión del Puesto

Facilitar el desarrollo de las funciones del área, mediante la ejecución de tareas técnicas y atención al cliente.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

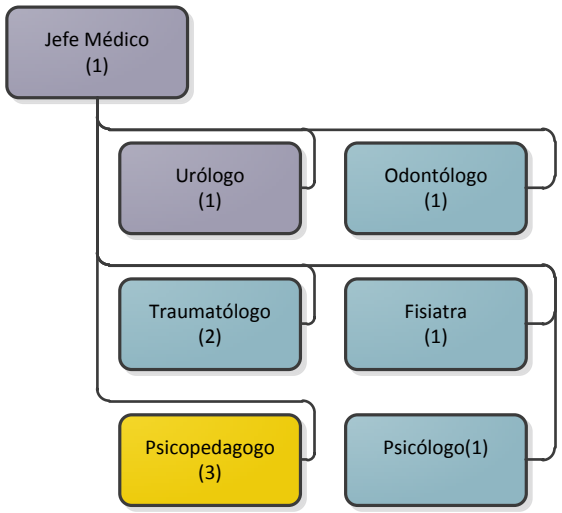
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Tratar al paciente según su criterio técnico para su recuperación.	5	4	4	13
Analizar y evaluar el proceso de atención con el fin de optimizar el proceso.	3	4	3	10
Realizar una evaluación preliminar a pacientes nuevos	3	3	3	9
Otras actividades				
Registrar y archivar los resultados de evaluaciones a pacientes y avances del tratamiento.	3	3	2	8

Registrar la asistencia diaria de pacientes e informar a Asistente Administrativa sobre cualquier novedad.	4	2	2	8
Verificar periódicamente el correcto funcionamiento de los equipos asignados.	2	4	2	8
Apoyar en la ejecución de auditoria de su área.	2	4	2	8
Verificar frecuentemente la existencia de todos los documentos de registro de cada paciente así como la validez y suficiencia de información.	3	3	2	8

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 o 5 años.	Psicopedagogo	Psicopedagogía

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 2 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares o actividades bajo dependencia laboral o no con funciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel, Power Point.)

Otras	Operar equipos técnicos

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	**X**		
Calidad de trabajo	Implica tener sólidos conocimientos técnicos, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos. Demuestra constantemente interés por aprender.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	50 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	15 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	20 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	5 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	10 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado [X]	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

TRAUMATÓLOGO

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Traumatólogo	
Departamento: Especialidades médicas	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 2	**Código:** C1
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Jefe médico

II. Misión del Puesto

Facilitar el desarrollo de las funciones del área, mediante la ejecución de tareas técnicas y atención al cliente.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

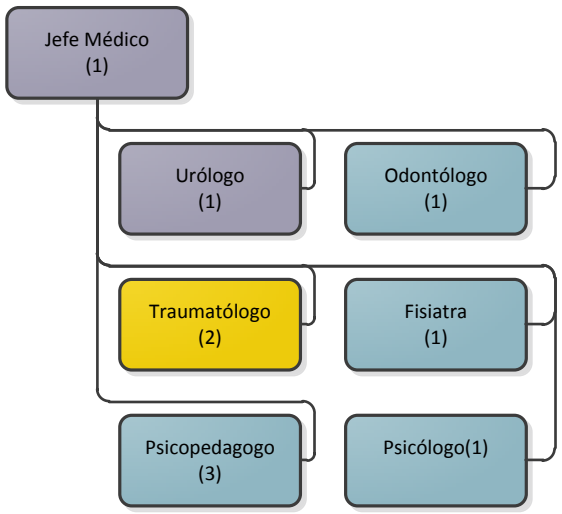
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Tratar al paciente según su criterio técnico para su recuperación.	5	4	4	13
Analizar y evaluar el proceso de atención con el fin de optimizar el proceso.	3	4	3	10
Realizar una evaluación preliminar a pacientes nuevos	3	3	3	9
Otras actividades				
Registrar y archivar los resultados de evaluaciones a pacientes y avances del tratamiento.	3	3	2	8

Registrar la asistencia diaria de pacientes e informar a Asistente Administrativa sobre cualquier novedad.	4	2	2	8
Verificar periódicamente el correcto funcionamiento de los equipos asignados.	2	4	2	8
Apoyar en la ejecución de auditoria de su área.	2	4	2	8
Verificar frecuentemente la existencia de todos los documentos de registro de cada paciente así como la validez y suficiencia de información.	3	3	2	8

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 o 5 años.	Médico cirujano	Medicina general. Traumatología

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 2 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares o actividades bajo dependencia laboral o no con funciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel,

	Power Point.)
Otras	Operar equipos técnicos

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	**X**		
Calidad de trabajo	Implica tener sólidos conocimientos técnicos, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos. Demuestra constantemente interés por aprender.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	50 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	15 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	20 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	5 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	10 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado [X]	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

URÓLOGO

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

I. Datos de Identificación

Puesto: Urólogo	
Departamento: Especialidades médicas	
Lugar de trabajo: Quito	
Número de ocupantes del cargo: 1	**Código:** C1
Supervisa a: N/A	**Supervisado por:** Jefe médico

II. Misión del Puesto

Facilitar el desarrollo de las funciones del área, mediante la ejecución de tareas técnicas y atención al cliente.

III. Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)

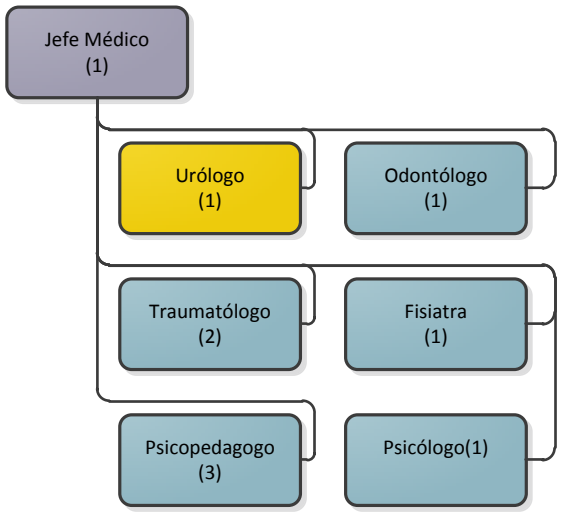
Actividades Esenciales	F	CO	CM	Total
Tratar al paciente según su criterio técnico para su recuperación.	5	4	4	13
Analizar y evaluar el proceso de atención con el fin de optimizar el proceso.	3	4	3	10
Realizar una evaluación preliminar a pacientes nuevos	3	3	3	9
Otras actividades				
Registrar y archivar los resultados de evaluaciones a pacientes y avances del tratamiento.	3	3	2	8

Registrar la asistencia diaria de pacientes e informar a Asistente Administrativa sobre cualquier novedad.	4	2	2	8
Verificar periódicamente el correcto funcionamiento de los equipos asignados.	2	4	2	8
Apoyar en la ejecución de auditoria de su área.	2	4	2	8
Verificar frecuentemente la existencia de todos los documentos de registro de cada paciente así como la validez y suficiencia de información.	3	3	2	8

Clave:

F: Frecuencia de actividad **CO:** Consecuencias por omisión de la actividad **CM:** Complejidad de la actividad

IV. Posición del puesto en el organigrama



V. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Número de años de estudio	Diplomas/títulos requeridos	Área de conocimiento
Educación superior profesional	4 o 5 años.	Médico cirujano con especialidad en urología.	Urología

VI. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones	Detalle
a. Tiempo de experiencia	A partir de 2 años.
b. Tipo de experiencia	En posiciones similares o actividades bajo dependencia laboral o no con funciones similares

VII. Capacitación Requerida para el Cargo

Curso	Horas
Atención al cliente	10
Comunicación efectiva	16

VIII. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
Programas informáticos	Paquete de Microsoft Office. (Word, Excel,

	Power Point.)
Otras	Operar equipos técnicos

IX. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	**X**		
Calidad de trabajo	Implica tener sólidos conocimientos técnicos, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos. Demuestra constantemente interés por aprender.	**X**		
Orientación a resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	**X**		

X. Exigencias Físicas Asociadas al Puesto

Actividad	Unidad de Medida
a. Estar de Pie	50 % del tiempo total de trabajo
b. Caminar	15 % del tiempo total de trabajo
c. Estar sentado	20 % del tiempo total de trabajo
d. Trabajar frente a la pantalla de un computador	5 % del tiempo total de trabajo
e. Levantar peso	10 Kilos

	REVISADO POR	**ELABORADO POR**
Elaborado [X]	María Fernanda Serrano	Oconor Consulting
Reformado [ ]	**FECHA** Marzo 2013	**FECHA** Febrero 2013

ANEXO 10

A.1 DESARROLLO DE PLAN DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN

- Los únicos canales autorizados para difundir información en medios de comunicación son Presidencia Ejecutiva, Director General, Directora de Gestión y Desarrollo y Directora de Operaciones.
- Todo plan de promoción y comunicación debe ser aprobado por la Dirección General

A.2 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Es responsabilidad del Director de Gestión y Desarrollo evaluar el resultado de las campañas ejecutadas en cuanto a promoción de productos, servicios e imagen de la Fundación.
- Todo formato, logo o presentación que involucre la promoción y publicidad de productos, servicios e imagen de la Fundación deberán ser aprobados y autorizados por la Dirección de Gestión y Desarrollo.
- Todo requerimiento de información sobre la gestión de la Fundación será canalizado y respondido de manera oportuna en máximo 24 horas.
- Todos los convenios o contratos con Instituciones externas serán difundidos a los responsables de su ejecución y se generará un procedimiento formal para su cumplimiento eficaz.

ANEXO 11

B.1 MANEJO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO

- Todo usuario o paciente será atendido de manera amable y será direccionado de forma adecuada de acuerdo a su requerimiento.
- Cada colaborar de la Fundación será responsable de atender los requerimientos de usuarios o pacientes de manera oportuna y eficiente.
- Es responsabilidad del personal de la Fundación direccionar a usuarios o pacientes a los canales adecuados de entrega de información.
- Es responsabilidad de los Coordinadores de área y Coordinador de servicios y adquisición difundir oportunamente cambios que afecten a los procesos existentes, nuevos formatos o formularios, etc.
- Es responsabilidad del personal de la Fundación informar al paciente correctamente como señala el "Script" que maneja la Fundación para el saludo, contestar llamadas de teléfono, ayuda social, direccionamiento, etc.
- Es responsabilidad de cada especialista (psicopedagogía), o personal de servicios enviar los correctos formatos o información adecuada a las demás áreas para su correcto funcionamiento de los procesos subsiguientes.

B.2 GESTIÓN DE APOYO DE TRABAJO SOCIAL A USUARIOS

- La documentación generada por Trabajo Social será archivada por paciente y fecha de emisión.
- La documentación generada por convenios o donaciones externas será custodiada y archivada por la Trabajadora Social.
- Se debe explicar al paciente o representantes las políticas y condiciones generadas en la asignación de ayuda social por parte de la Fundación o de terceros.
- Es responsabilidad de la Trabajadora Social registrar en el sistema e informar

inmediatamente vía mail a cada área el apoyo económico otorgado por cada paciente.

- Es responsabilidad de la Trabajadora Social solicitar a cada especialista informes de evaluación y progreso de pacientes en los cuales sus donantes o padrinos lo solicite y entregarlos de manera oportuna.
- La Trabajadora Social será responsable del envío de facturas y cobro de donaciones externos.
- Es responsabilidad de la Trabajadora Social buscar convenios con Organismos e Instituciones externas que permitan el apoyo económico a pacientes con escasos recursos.
- Los rangos de ayuda a cada paciente se definirán por la puntuación obtenida en la calificación de la entrevista al paciente o representante y la documentación entregada, la calificación se realizará de manera objetiva.
- Será manejado el formato general para ayudas de trabajo social para cada área, el mismo que debe ser llenado en su totalidad.
- Todo convenio realizado por trabajo social con Instituciones Externas, se debe indicar que la facturación del servicio a los pacientes debe ser por adelantado. Previa está notificación a las Instituciones será remitido por mail a las áreas direccionadas del convenio.
- Las carpetas de los pacientes de trabajo social deben tener los informes de trabajo social (documentos para avalizar a criterio profesional), copia de acta de donación, fotos de pacientes (opcional por requerimiento de donante).
- Paciente de trabajo social que no cumpla con la asistencia o programa de rehabilitación será eliminada su ayuda.

B.3 GESTIÓN DE FACTURACIÓN

- El usuario y claves de ingreso a los sistemas son únicos e intransferibles, se prohíbe su divulgación.

- El Cajero es responsable y custodio del sello de cancelación de facturas de la Fundación, su mal uso o pérdida serán causal de multa.
- Para la creación de pacientes en el sistema y facturación de servicios o productos de la Fundación se solicitará la cédula de identidad del paciente, en caso de no tenerla se solicitará obligatoriamente la presentación en la siguiente cita y se colocará un asterisco al final del nombre del paciente ingresado en el sistema, para su regularización de datos posterior.
- Para la anulación de facturas en el sistema, se enviará vía mail al responsable del proceso y se contactará telefónicamente, en el caso de ausencia física del aprobador, se emitirá la factura a mano informando vía mail a Contabilidad y Control Interno.
- La regularización en el sistema de facturas emitidas a mano debe realizarse el mismo día caso contrario se cargará una multa al Cajero responsable.
- Es responsabilidad del Cajero la custodia de blocks de facturas y recibos a su cargo, la utilización secuencial y cuadre entre facturas/recibos físicas y facturas/recibos del sistema.
- Es responsabilidad del Cajero solicitar a tiempo al área de Contabilidad la creación y habilitación de nuevos numerales de recibos y facturas en el sistema.
- En el caso de requerir soporte técnico o corrección de información ingresada en el sistema, se solicitará vía mail al Coordinador del área la regularización mediante el proveedor técnico.
- El archivo de facturas, recibos o documentación generada en el proceso se realizará de manera diaria y secuencial.
- Los reportes de caja del día anterior serán entregados a Control Interno todos los días a las 10:00 am, en el caso de turnos compartidos, cada turno cerrará su caja y entregará su reporte al siguiente turno para cumplir la hora indicada.
- Es responsabilidad del cajero indicar al paciente sobre la copia amarilla de la factura entregar al departamento o área involucrada
- Es responsabilidad del Cajero el receptar los documentos (formularios) de cada área

para poder facturar el servicio adecuado.

B.4 ADMISIÓN DE USUARIOS AL SERVICIO

- La asistente administrativa será responsable de explicar y solicitar firma de aceptación en el documento de derechos y políticas a cada paciente nuevo que ingrese a la Fundación.
- Todos los pacientes deben ser ingresados en el sistema, no existe excepción.
- Es responsabilidad de la asistente administrativa abrir la historia clínica de pacientes nuevos con datos generales completos y legibles.
- En el caso de reingresos de pacientes, la asistente administrativa activará al paciente en el sistema y cambiará su carpeta de archivo pasivo a archivo activo.
- La asistente administrativa tiene a cargo la organización de citas y turnos diarios de los especialistas es su responsabilidad el balanceo adecuado de citas por cada uno.
- Es responsabilidad de la asistente administrativa revisar el record del paciente en cada historia clínica.
- Es responsabilidad de la asistente administrativa la custodia y archivo secuencial de carpetas de pacientes activos e inactivos.

ANEXO 12

C.1 EVALUACIÓN MÉDICA INICIAL

- Es responsabilidad de la asistente administrativa tener en orden y entregar a cada especialista las carpetas de pacientes antes de su primera evaluación.
- Es obligación de cada especialista llenar la información requerida de los formatos de la evaluación del paciente, el no cumplimiento del ingreso de información será causal de llamado de atención.

C.2 TERAPIAS, VALORACIONES Y TRATAMIENTO MÉDICOS

- Es responsabilidad de cada especialista registrar de forma completa la historia clínica, evolución del paciente y cualquier documento relacionado con el tratamiento o atención.
- Es responsabilidad de cada especialista custodiar los documentos del paciente hasta completar su tratamiento o atención.
- Se realizará auditorias periódicas a los documentos que constan en la carpeta de cada paciente para verificar registros completos de cada documento, actualización constante de actividades realizadas con el paciente y documentos relacionados al tratamiento o atención, la no conformidad con este punto será causa de sanción.
- Cada especialista es responsable de informar sobre pacientes o usuarios que ingresen a terapias o consultorios sin ficha de ingreso.
- Es obligación de cada especialista mantener control de la asistencia de cada paciente e informar a asistente administrativa faltas para realizar el seguimiento oportuno.
- Para el caso de pacientes retirados confirmados, la asistente administrativa deberá eliminar al paciente del listado de citas, registrar en el sistema el motivo de retiro, informar a especialista encargado la novedad y guardar la carpeta en archivo inactivo.
- Mensualmente la Coordinadora de área revisará el listado de pacientes retirados y

analizará las causas del retiro para generar acciones correctivas y alertas tempranas en los procesos.

- Es responsabilidad de la Coordinadora del área realizar el seguimiento de pacientes para el mantenimiento en caso de entrega de productos ortopédicos (Lop).
- Cada especialista será responsable de generar informes de tratamiento y evolución de pacientes a su cargo en los siguientes casos:
  - Rehabilitación Infantil: Al completar la quinta sesión de tratamiento.
  - Rehabilitación Adultos o Área Médica: Por solicitud de trabajadora social, pacientes o representantes.
  - Record de progreso en caso Lop.
  - Psicopedagogía al finalizar el tratamiento médico

  Los informes generados deben ser firmados por el especialista y el Jefe o Supervisor de área, previo aval de la supervisión directa.
- Es responsabilidad del Coordinador de área generar reuniones con periodicidad a convenir o extraordinarias para revisar casos y patologías de los pacientes. De requerir estas reuniones son multidisciplinaria con funcionarios de la Fundación.
- La solicitud de permisos de personal técnico, médico o de terapias la otorgará la Coordinación de Área, quién será responsable de solicitar la reorganización de citas de cada especialista. Los permisos aprobados serán informados vía mail al Coordinación Administrativa, la misma que notificará los descuentos al departamento contable, será revisado y avalado por la Dirección de Gestión y Desarrollo si la situación amerita.

ANEXO 13

D.1 GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y CIERRE DE USUARIO EN EL SISTEMA

- Es responsabilidad del Jefe Técnico, Supervisor de área y Coordinador de área medir y controlar los pacientes con tratamientos secundarios, evoluciones lentas o terapias extendidas de la evaluación inicial.
- Las carpetas de pacientes que concluyeron su tratamiento o atención deben ser entregadas a cada asistente administrativa para su custodia y archivo.
- Es responsabilidad de la asistente administrativa verificar que las carpetas entregadas por cada especialista contengan los documentos e información completa, en el caso de no cumplir con este requisito la carpeta no será recibida.
- Se generarán auditorías periódicas para verificar el archivo de carpetas en estado pasivo y la confirmación de entrega de cada especialista, el no cumplir con este numeral será causa de sanción.

ANEXO 14

E.1 RECEPCIÓN DE ÓRDENES DE PRODUCCIÓN

- No se generarán órdenes de producción sin el abono del 50% del total del producto, las excepciones únicamente serán aprobadas por Presidencia o Dirección de Operaciones.
- Es responsabilidad de la Coordinadora de área verificar y monitorear las solicitudes a bodega vs. las órdenes de producción o citas generadas por especialista
- Se realizarán auditorias periódicas del manejo de archivo y custodia de documentación generada en el proceso.
- Es responsabilidad de la asistente administrativa cumplir con las políticas y proceso de facturación establecido.
- Es responsabilidad de la Coordinación del área programar la producción de acuerdo a las necesidades y recursos disponibles así como también de balancear la carga de trabajo entre los especialistas y técnicos.
- Es obligación de la Coordinación del área mantener registros actualizados de la gestión del área en cuanto a: facturación, ventas, pacientes, compras, importaciones y pendientes.
- Es responsabilidad del bodeguero realizar la entrega oportuna de los materiales al especialista.
- Es responsabilidad del jefe técnico que todos los productos entregados cumplan estándares de calidad (basado en reglamento interno de políticas de calidad).

E.2PRODUCCIÓN DE ÓRTESIS

E.3 PRODUCCIÓN DE PRÓTESIS

- Es responsabilidad de cada especialista y técnico completar y registrar la información necesaria en los formatos y formularios establecidos por el proceso

- Es responsabilidad de la Coordinación del área monitorear los retrasos de producción y analizar sus causas para generar acciones correctivas y alarmas en el proceso.
- Se debe generar reuniones de periodicidad máxima mensual con los integrantes del área y Dirección de Operaciones para analizar problemas de producción, demoras, calidad de productos y restricciones que puedan afectar al proceso de producción.
- Es responsabilidad de la Coordinación de área manejar índices de cumplimiento de producción tanto de prótesis como de órtesis.
- Es responsabilidad del jefe técnico que todos los productos entregados cumplan estándares de calidad (basado en reglamento interno de políticas de calidad).
- Es responsabilidad de todas las personas del área mantener limpio el lugar de trabajo.
- Será responsabilidad de todo el personal que maneja procesos de producción seguir el manual de entrega y calidad de productos.

E.4VENTA DE PRODUCTOS

- Las ventas de productos que requieran compra o importación serán ejecutadas con la cancelación o abono del 50% del producto por parte del usuario o paciente.
- Los productos de venta recurrente mantendrán un stock mínimo que permita cubrir las necesidades de venta, se deberá generar índices de rotación por cada producto para determinar límites eficientes.

ANEXO 15

F.1 MEDICIÓN, ENTREGA Y SEGUIMIENTO DE ÓRTESIS Y PRÓTESIS

- Es responsabilidad de la Coordinación de área registrar las órdenes de producción finalizadas para medición de tiempos y elaboración de cronograma de entregas.
- Es responsabilidad de cada especialista dar instrucciones a pacientes sobre el uso y mantenimiento de órtesis y prótesis así como también explicar la garantía y tiempo de ajuste y mantenimiento.
- Si el paciente requiere el traslado a otras áreas de la Fundación es responsabilidad de la asistente administrativa el acompañamiento de ser el caso y entrega de la carpeta física y breve explicación del caso del paciente al área direccionada.
- Es responsabilidad del área direccionada retornar la carpeta del paciente al cumplir el tratamiento o atención brindada, la asistente administrativa del área de LOP será responsable del seguimiento de la devolución de los documentos para archivo
- La Coordinación de área será responsable del seguimiento de pacientes que se encuentran dentro de la garantía del producto y requiere mantenimiento o ajuste de acuerdo a las especificaciones técnicas de cada producto
- Es responsabilidad de la asistente administrativa el archivo y custodia de los documentos generados por cada paciente
- Se realizarán auditorías periódicas para verificar la documentación e información de las carpetas de los pacientes archivados.
- Es responsabilidad de la asistente administrativa realizar seguimiento e informar a los especialistas o técnicos las citas agendadas.
- Es responsabilidad de la Coordinadora del área realizar seguimiento de garantías de productos antes de la fecha de vencimiento.

ANEXO 16

G.1 DEFINICIÓN DE ESTÁNDARES DE SERVICIO

- Es responsabilidad de la Coordinación de Servicio y Adquisición la actualización con periodicidad máxima anual de las variables que miden los requerimientos de usuarios o pacientes.
- Los procedimientos, herramientas y mecanismos de medición serán difundidos a toda la Fundación para su entendimiento y aplicación.

G.2 EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES

- Es responsabilidad de cada Coordinación de área aplicar los mecanismos de medición de satisfacción a pacientes con frecuencia bimensual, tabular y generar reportes de resultados.
- El porcentaje de pacientes que serán evaluados será del 20% del total de atenciones del mes anterior. La evaluación se realizará por muestreo.

G.3 MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Todo Colaborador de la Fundación tiene la obligación de direccionar oportunamente las quejas o sugerencias de usuarios o pacientes a los canales establecidos en el proceso, la comunicación se realizará vía mail indicando nombre de la persona, teléfono de ubicación y motivo de la queja o sugerencia.
- Todas las quejas o sugerencias que apliquen serán resueltas y comunicadas a Usuario o Paciente que lo originó.

ANEXO 17

H.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- El Equipo Directivo de la Fundación formulará cada cuatro años de manera participativa la planificación estratégica que guiará a la Fundación al cumplimiento de objetivos.
- Es responsabilidad del Equipo Directivo revisar semestralmente el cumplimiento de objetivos institucionales planteados.
- La planificación estratégica debe ser difundida y entendida por todo el personal de la Fundación.

H.2 PLANIFICACIÓN OPERATIVA

- Es responsabilidad de cada Coordinador de área presentar la planificación operativa alineada al plan estratégico de forma mensual en la cual debe incluir planificación de compras, implementación de proyectos y mejoras o mantenimiento de la gestión de cada área.
- La planificación operativa debe incluir presupuesto mensual para su implementación incluyendo gastos corrientes como no corrientes.
- La planificación operativa de cada área debe ser aprobada por la Presidencia y Dirección General.
- La implementación de la planificación operativa es responsabilidad de los Coordinadores de área.

H.3 MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

- Es responsabilidad del Director General la definición de indicadores de gestión estratégicos y operativos para la Fundación.
- La evaluación de la gestión institucional se medirá de acuerdo a los siguientes límites:

Cumplimiento sobre el 80%:	Gestión Eficiente
Cumplimiento desde 60% hasta 79%:	Gestión Buena
Cumplimiento desde 40% hasta 59%:	Gestión Regular
Cumplimiento bajo el 40%:	Gestión Deficiente

- Es responsabilidad de cada Coordinador de área el monitoreo de su gestión, procesos y personal.

ANEXO 18

I.1EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS

- Los proyectos de cambio, mejora o implementación podrán ser presentados por cualquier Colaborador de la Fundación en el formato establecido.
- Los proyectos serán evaluados de acuerdo a las factibilidades técnica, de mercado y económica e impacto social.
- Los proyectos con prefactibilidad aprobada por la Dirección de Gestión y Desarrollo serán presentados en el Equipo Directivo mensual para aprobación final.
- Es responsabilidad de la Dirección de Gestión y Desarrollo monitorear el cumplimiento de los proyectos aprobados en cuanto a presupuesto y tiempo de ejecución.
- Cualquier desviación en los proyectos implementados en cuanto a utilización de recursos y cumplimiento de cronograma serán reevaluados para definir acciones correctivas de ser el caso.
- Cada mes se reportará a Presidencia y Dirección General en estatus de los proyectos aprobados.
- Para la implementación de proyectos se generará un equipo de trabajo que aportará en su desarrollo y ejecución.
- Todos los proyectos deberán ser documentados y registrados
- El levantamiento de fondos o financiamiento de proyectos puede ser realizado por cualquier persona de la Fundación, sin embargo el cierre de la negociación debe ser realizado solo por la Presidencia Ejecutiva, en el caso de padrinos podrá ser realizado por la trabajadora social.

ANEXO 19

J.1GESTIÓN DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

J.2 GESTIÓN DE RELACIONES CON INSTITUCIONES DEL ESTADO

J.3 MANEJO DE RELACIONES CON CONTRIBUYENTES O DONANTES

- Todas las relaciones con Organismos o Instituciones con o sin fines de lucro deberán tener como base un convenio firmado y aprobado por las partes.
- Todos los convenios deberán ser revisados y aprobados con el Área Legal y la Presidencia de la Fundación.
- Es responsabilidad de la Presidencia y Direcciones de la Fundación generar convenios que beneficien o mejoren el servicio prestado a la Sociedad.
- La Presidencia y las Direcciones serán el canal directo de comunicación con los Organismos Externos a la Fundación.
- Las relaciones públicas de la Fundación serán manejadas por la Dirección de Gestión y Desarrollo.
- En el primer contacto de la Fundación con Instituciones Externas o Donantes se deberá entregar una presentación sobre la gestión de la Fundación y productos y servicios entregados a la sociedad.
- Es responsabilidad de la Presidencia y Direcciones generar relaciones públicas que permitan la captación de recursos a la Fundación, se deberán colocar objetivos y metas de cumplimiento anuales, que motiven su logro

ANEXO 20

K.1 SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO

- Se contratará personal con conocimientos, habilidades y experiencia requeridos para desempeñar adecuadamente las funciones que el cargo requiere, de acuerdo al perfil de cargo establecido.
- Se propiciará el crecimiento profesional del Personal Interno a través de diferentes mecanismos; en caso de posiciones vacantes, éstas se ofrecerán en primera instancia al personal interno.
- En caso de que un Colaborador desee participar en un proceso de selección interno lo podrá realizar siempre y cuando:
  - Tenga mínimo un año de permanencia en la Fundación.
  - El Coordinador de Área o Dirección de Área apruebe la participación.
- Toda información recopilada durante los procesos de reclutamiento y selección deberá ser administrada con absoluta confidencialidad y reserva.
- Toda información personal de los Colaboradores de la fundación deberá ser administrada con absoluta confidencialidad y reserva.
- Todos los Colaboradores deberán abrir una cuenta de ahorros o corriente en el banco definido, para la acreditación de su remuneración.
- Todo Colaborador tendrá una carpeta personal que contendrá documentación de su ingreso y de su trayectoria profesional en la Fundación. El Director y Coordinador de Gestión y Desarrollo son los responsables de la organización, actualización y custodia de la documentación.

K.2 INDUCCIÓN DE PERSONAL

- La inducción Institucional de la Fundación será estandarizada para todo nuevo

Colaborador. Se generará un archivo o documento que contenga la información necesaria para el procedimiento de la inducción institucional.

- Es responsabilidad de la Coordinación de Gestión y Desarrollo realizar seguimiento a la inducción al cargo realizada por la Coordinación del Área responsable.
- Todo Colaborador que ingresa será evaluado antes de cumplir el período de prueba de 3 meses y la Dirección de Gestión y Desarrollo ratificará su permanencia en el cargo.

K.3 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

- En caso de necesidad de nuevos conocimientos o adquisición de habilidades por parte de los Colaboradores, el Coordinador o Director de Área determinará las necesidades de capacitación de sus Colaboradores en función del perfil del cargo, para su ejecución en base a un presupuesto anual aprobado.
- Todo Colaborador que cumpla con una evaluación de desempeño eficiente tendrá acceso y apoyo a Capacitación definida por la Dirección de Gestión y Desarrollo.
- Todo evento de capacitación interna o externa deberá ser evaluado por sus participantes, está evaluación será entregada a la Coordinación de Gestión y Desarrollo para definición de mantener o buscar nuevos proveedores de Capacitación.
- La Fundación Hermano Miguel aporta a la capacitación con un porcentaje bajo negociación de aporte, el resto es obligación del empleado solventar vía descuentos o ayudas brindada por la Fundación.
- El personal que sea capacitado tendrá la obligación de dictar un curso o taller de lo impartido en la capacitación. El mismo que tendrá que presentar por escrito a la coordinación de gestión y desarrollo, adicional presentar una copia de curso o taller recibido, para la carpeta del personal.

K.4 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

- Todo colaborador será evaluado cada año para definir necesidades de capacitación y

permanencia en la Fundación. La evaluación será ejecutada por las coordinaciones y jefaturas inmediatas bajo la responsabilidad del departamento de gestión y desarrollo.

- Los resultados de la evaluación deberán ser comunicados y discutidos con cada colaborador.

K.5 DESVINCULACIÓN DE PERSONAL

- Todo Colaborador que decida retirarse de la Fundación, deberá presentar por escrito su renuncia voluntaria al Coordinador de Área, indicando la razón de la misma y comunicando la fecha efectiva de salida; ésta debe presentarse con quince días de anticipación.
- Todo Colaborador que presente su renuncia voluntario deberá ser sometido a una entrevista por parte de la Dirección de Gestión y Desarrollo para determinar:
  - Motivo y causas de salida.
  - Puntos de vista e información que ayuden a mejorar las políticas y condiciones de trabajo.
- Será responsabilidad de la Coordinación verificar antes de la salida de los Colaboradores los activos, muebles y enseres que se encuentran bajo su responsabilidad, en caso de existir faltantes o daños se descontará de la liquidación, esto deberá ser notificado a Contabilidad por medio de un informe.
- Contabilidad preparará la liquidación y el acta de finiquito en un plazo máximo de diez días posteriores a la recepción de la renuncia o aprobación del despido y de los documentos requeridos para la liquidación.
- Será responsabilidad del departamento de gestión y desarrollo notificar al personal interno y proveedores la desvinculación del personal de la Fundación.
- Será responsabilidad de la coordinadora llenar el formulario de salida (checklist) con el colaborador.
-

- **K.6 ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS CON UNIVERSIDADES**

- Todo pasante o voluntario debe llenar reglamento interno de pasantías o carta de voluntario.

ANEXO 21

L.1 ADMINISTRACIÓN Y CUSTODIA DE DOCUMENTOS

- Se definirá tipos de documentación clasificada por nivel de importancia o criticidad para la Fundación, el nivel de criticidad alto será manejado bajo parámetros estrictos de administración y archivo.
- El tiempo de archivo de la documentación se regirá por las indicaciones y políticas dadas por el área legal de la Fundación.
- Se realizarán auditorías internas frecuentas a los responsables de cargo de archivo y custodia de documentación para verificar el cumplimiento de las políticas.

L.2 MANEJO DE CORRESPONDENCIA

- Todos los oficios o documentos de respuesta a Instituciones Externas con convenios, deberán tener la aprobación de Presidencia o de las Direcciones.

L.3 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES

- Todos los activos y bienes de la Fundación serán codificados (rotulado) y registrados en una base de datos para seguimiento y control de: codificación, responsable a cargo, tiempo de vida útil, tiempo requerido de mantenimientos, traslados o movimientos realizados.
- Se debe realizar al menos una verificación física anual para su control y validación contra saldos contables.
- Los activos fijos serán asignados a cada Colaborador, siendo éstos responsables de su custodia.

- El registro, plazos y forma de depreciación de los activos fijos cumplirán con lo establecido en la Ley y Reglamento de Régimen Tributario Interno.
- Cualquier movimiento físico de activos fijos de oficina u operativos debe ser conocido y aprobado por las Direcciones correspondientes, todos los cambios efectuados deben ser notificados al responsable del proceso.
- Auditoria Interna notificará a cada Coordinador de Área la planificación propuesta de mantenimiento, la Coordinación será responsable de su ejecución, de los activos a su cargo.
- Cada Coordinación de Área será responsable de la custodia de la documentación e informes de los mantenimientos realizados.

  Las Coordinadoras de cada área serán responsables de mantener y custodiar los bienes entregados (administrativos), en caso de equipos será responsable el Jefe Técnico.
- Todo documento debe estar documentado y respaldado con firma de responsabilidad.
- Todo equipo que presente daños causados por negligencia o perdidas será responsabilidad de la persona que custodia los mismos, por lo que se determinara el descuento respectivo.
- Será responsabilidad de todo colaborador el optimizar la materia prima que se utilice en cada departamento.

ANEXO 22

M.1 ADMINISTRACIÓN DE PRESUPUESTO

- Todas las áreas deberán preparar un presupuesto de gastos de operación, proyectos propuestos e inversiones, si aplica; siendo aprobados por el Director General previo el inicio del período.
- Todo gasto no incluido en el presupuesto anual, deberá ser justificado previamente por las Coordinaciones de Área y aprobado por el Director General, para poder ser ejecutado.
- La variación de presupuestos será medida mensualmente por el Director General identificando los porcentajes de variación del mismo para realizar los correctivos futuros correspondientes.
- Será responsabilidad de las Coordinadoras de Área, el administrar correctamente los gastos del área.

M.2 GESTIÓN CONTABLE

- Es responsabilidad de Contabilidad, la generación de balances y reportes contables requeridos para la gestión financiera hasta el décimo día hábil del siguiente período contable. Los balances tienen que ser presentados dentro de las fechas establecidas para su revisión y toma de decisiones.
- Es responsabilidad de Contabilidad presentar la información requerida por Presidencia o Direcciones de la Fundación.
- Es responsabilidad de Contabilidad realizar los pagos de Impuestos, SRI, IESS. De manera oportuna y en las fechas adecuadas.

M.3 GESTIÓN DE PAGO A PROVEEDORES

- Es responsabilidad del solicitante de la compra o servicio tramitar el pago inmediatamente después de haber recibido la factura (máximo a las 48 horas) y verificar que la información contenida en la misma cumpla con los requisitos tributarios. La fecha máxima de recepción de facturas será hasta el 30 de cada mes.
- Para efectuar el pago, la factura deberá contar con los siguientes requisitos:
  - Tener la respectiva aceptación de Presidencia en conformidad con el precio y condiciones del servicio o producto recibido; en caso de requerir un anticipo se lo deberá indicar en el requerimiento enviado por mail.
  - Emitida a nombre de la Fundación (RUC, Razón Social, Dirección, Teléfono) y que cumpla con lo establecido en el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención (SRI).
  - En caso de adquisición de activos fijos, el detalle de los bienes adquiridos (marca, serie, modelo, valor).
- Todos los pagos a proveedores se realizarán a través de cheque, en caso de proveedores domiciliados en el exterior, a través de transferencias bancarias.
- Los pagos serán realizados semanalmente.
- Pagos menores podrán ser procesados a través de Caja Chica siempre que correspondan a rubros estipulados en procedimiento establecido.
- Será responsabilidad de la persona que recibe las facturas el solicitar las retenciones de cada factura.
- Será responsabilidad de las personas que receptan las facturas colocar fecha, hora y nombre de la persona que está recibiendo la factura.

M.4 PROCESAMIENTO DE NÓMINA

- Contabilidad presentará mensualmente el valor total por pago de sueldos y provisiones y solicitará a Presidencia la transferencia del valor total a la cuenta definida para transferir de pago de nómina en base al cumplimiento del pago de las obligaciones

laborales de acuerdo a la normativa legal vigente.

- Es responsabilidad de Contabilidad el reporte de cumplimiento de obligaciones en los organismos de control correspondientes en las fechas y plazos establecidos por la normativa legal vigente.
- La Dirección de Gestión y Desarrollo manejará los usuarios y contraseñas de ingreso a los sistemas de los Organismos de Control (IESS y Ministerio de Relaciones Laborales).
- El Equipo Directivo podrá establecer mecanismos de remuneración variable o bonos para sus Colaboradores considerando el cumplimiento de objetivos institucionales e individuales.

M.5 PAGO DE IMPUESTOS

Contabilidad es responsable por la recopilación, procesamiento y presentación de información y el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la Fundación. Adicionalmente, mantendrá en custodia los datos y registros por el tiempo estipulado en la normativa legal

ANEXO 23

N.1 ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS FIJOS

- Todos los activos y bienes de la Fundación serán codificados (rotulado) y registrados en una base de datos para seguimiento y control de: codificación, responsable a cargo, tiempo de vida útil, tiempo requerido de mantenimientos, traslados o movimientos realizados.
- Se debe realizar al menos una verificación física anual para su control y validación contra saldos contables. Estas verificaciones pueden ser ejecutada en el momento que se vea pertinente y no necesariamente tiene que ser notificada.
- Los activos fijos serán asignados a cada Colaborador, siendo éstos responsables de su custodia.
- El registro, plazos y forma de depreciación de los activos fijos cumplirán con lo establecido en la Ley y Reglamento de Régimen Tributario Interno.
- Cualquier movimiento físico de activos fijos de oficina u operativos debe ser conocido y aprobado por las Direcciones correspondientes.

N.2 PROGRAMACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Los controles internos podrán ser programadas en base a definición de procesos críticos para la Fundación, variaciones altas en procesos y resultados o por solicitud del Equipo Directivo a un proceso o cargo específico.
- La programación de control será un documento confidencial oficializado únicamente a la Presidencia y Direcciones de la Fundación o persona responsable (si amerita).

N.3 EJECUCIÓN DE CONTROLES INTERNOS

- Es responsabilidad de todo colaborador al que se esté realizando auditoría proporcionar

la información solicitada oportunamente y en los formatos establecidos, la colaboración a la auditoría será primordial en su ejecución.

ANEXO 24

O.1 PLANIFICACIÓN DE COMPRAS

- Es responsabilidad de cada Coordinación de Área planificar las compras a realizarse en el mes para una eficaz gestión.
- Antes de realizar cualquier compra de productos o insumos que se registran en bodega se debe realizar una verificación previa del stock actual.
- Se deba calificar a los proveedores de acuerdo a las variables definidas en cuanto a calidad, tiempo de entrega, garantía de productos o insumos, tiempo de experiencia con el Proveedor y logística de entrega.
- La responsable de compras necesita autorización por Presidencia y Direcciones por monto máximo de compras recurrentes.

O.2 MANEJO DE IMPORTACIONES

- La relación con proveedores externos estará a cargo de la dirección de operaciones y responsable de compras.
- La ejecución de importaciones debe realizar el área de compras, convalidado con la dirección de operaciones.
- El tiempo promedio de importaciones (espera de pacientes) será de 2 semanas.
- Será responsabilidad de la encargada de compras realizar pedidos al exterior a medida que sea notificada la información por la dirección de operaciones.
- Mantener reuniones semanales para la toma de decisiones de importaciones entre el área de compras y la dirección de operaciones.
- Sera responsabilidad del bodeguero informar de manera oportuna las novedades de las importaciones o ingresos a bodega en general.
- Sera responsabilidad del bodeguero mantener los stocks mínimos e informar a la

coordinación del área de manera oportuna.

- Sera responsabilidad de la coordinadora de área informar sobre los requerimientos de compra o importaciones a la encargada de compra de manera oportuna.

O.3 COMPRAS DE INSUMOS, BIENES Y SERVICIOS

- Se podrá establecer relaciones con Proveedores, sean éstos personas naturales o jurídicas que no consten, su representante legal o accionistas mayoritarios, en listas de observados del CONSEP, IESS, SRI, Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Compañías (según proveedor que aplique).
- Los proveedores serán calificados y seleccionados, considerando al menos los siguientes criterios:
  - Experiencia del Proveedor
  - Capacidad de servicio e instalación
  - Calidad del bien o servicio
  - Tiempo de entrega
  - Condiciones de pago
  - Garantía
  - Precio
- Toda compra superior a USD 500, requerirá de al menos tres cotizaciones; se exceptúa de este requerimiento lo siguiente:
  - Bienes o servicios provistos por un único proveedor, previa justificación de la inexistencia de otros proveedores.
  - Servicios especializados sobre los cuales Presidencia o Direcciones se sugiere la contratación de un proveedor específico y que ha sido previamente calificado.
  - Acuerdos corporativos existentes.
- Se podrán realizar anticipos a proveedores por hasta el 50% del valor de la compra, en cuyo caso se requerirá de la aceptación conjunta de un acuerdo de compra o convenio de servicios.

- Toda compra o prestación de servicios que cumpla con una o varias de las siguientes condiciones, deberá tener un contrato establecido (esto estará ajustado al proveedor).
    - Producto o prestación de servicios por monto superior a USD 5.000
    - Prestación de servicios por un plazo superior a 3 meses
    - Prestación de servicios permanentes
    - Arriendo de inmuebles
    - Todo contrato o convenio tendrá que ser revisado y sumilla por el departamento legal para ser aprobado por presidencia.
- Cuando se establezcan contratos o convenios de compra, las Coordinaciones de Área obtendrán una copia y actuarán como Administradores del contrato y serán quienes notifiquen especificaciones, niveles de servicio y verifique el cumplimiento y optimización de los acuerdos establecidos con el proveedor. Cualquier observación tendrá que ser notificado a la Responsable de Compras.
- Todos los contratos originales serán custodiados por el Responsable de Compras para monitorear su vigencia.
- Las condiciones y niveles de autorización requeridos para realizar una compra de un bien o servicio deben ser aprobados por Presidencia y Director General.
- Cada contrato o convenio con un proveedor de servicios deberá contar con penalizaciones de incumplimiento de contrato o de niveles de servicio previamente pactados.
- Toda compra debe tener la firma de recepción de la coordinadora del Área, registrada en bodega y notificada en Auditoria Interna (en el caso de activos para ingreso y seguros de equipos).
- Todo centro de costos tiene que ser validado por Dirección General.
- Es responsabilidad del encargado de bodega el mantener el orden y limpieza de las bodegas de la ONG.

O.4 ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE INVENTARIO

- Se deberá mantener actualizado el registro de inventarios en el sistema, se debe codificar el producto inmediatamente en el ingreso a bodega
- Se deberá definir límites de stock máximos y mínimos, de acuerdo a la rotación de productos en bodega.
- Todos los egresos e bodega deberá realizarse con documentación de soporte.
- Las excepciones al proceso de bodega serán otorgadas únicamente por la Dirección de Operaciones o Presidencia.
- Todo problema generado en el módulo de inventario será direccionado mediante la Coordinadora de Servicios.

ANEXO 25

P.1 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Todo Colaborador será responsable de reportar oportunamente información real de su gestión solicitada por Presidencia o Direcciones.
- La información entregada por cada colaborador podrá ser analizada y auditada, en caso de encontrar desviaciones o desfases.
- Todo colaborador es responsable de mantener archivos e información actualizada de su gestión.
- Todo colaborador se enmarcara en el cumplimiento de las políticas de rendición de cuentas y trasparencia.

P.2 GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

- Toda solicitud de requerimientos tecnológicos, problemas, mejoras o cambios requeridos deben ser direccionado a través de la coordinación de área, en el formato establecido. Se prohíbe manejar este tipo de requerimientos directamente con el proveedor, de ser necesario llevará la firma de aprobación de direcciones o presidencia en el formato establecido.
- Toda solicitud de requerimiento será previamente analizada para determinar su factibilidad.
- Todo colaborador es responsable de verificar el funcionamiento eficaz del sistema tecnológico y de reportar cualquier daño o problema encontrado.
- Todo colaborador se enmarcara en el reglamento interno de la ONG.