

**ANÁLISIS DE CARGAS LABORALES Y ACTUALIZACIÓN DE LOS  
MANUALES DE FUNCIONES Y REQUERIMIENTOS HOSPITAL SAN JOSÉ DE  
MARSELLA**

**MONICA ALEJANDRA HINCAPIÉ CHICA**

**ALEXA VIVIANA ZAPATA VILLADA**

**EDWIN ALBERTO AGUDELO RESTREPO**

**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA**

**ESCUELA DE TECNOLOGIA INDUSTRIAL**

**TECNOLOGIA INDUSTRIAL**

**PEREIRA**

**2013**

**ANÁLISIS DE CARGAS LABORALES Y ACTUALIZACIÓN DE LOS  
MANUALES DE FUNCIONES Y REQUERIMIENTOS HOSPITAL SAN JOSÉ DE  
MARSELLA**

**MONICA ALEJANDRA CHICA HINCAPIÉ**

**ALEXA VIVIANA ZAPATA VILLADA**

**EDWIN ALBERTO AGUDELO RESTREPO**

**PRACTICA**

**ASESOR**

**GLORIA LUCIA LÓPEZ VELASQUEZ**

**DOCENTE ACADEMICO**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**

**ESCUELA DE TECNOLOGÍA INDUSTRIAL**

**TECNOLOGÍA INDUSTRIAL**

**PEREIRA**

**2013**



**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

**Firma del Presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma de jurado**

---

**Firma del jurado**

**Pereira, 15 de Febrero de 2013**

## DEDICATORIAS

*A mi Padre Carlos Alberto Agudelo por su amor incondicional, por enseñarme el significado de la honestidad, de la honradez, del trabajo arduo y por apoyarme en este recorrido, por creer en mí y por compartir este sueño, gracias por ser una imagen a seguir y por mostrarme el mejor camino, A mi Madre Gladis Elene Restrepo por sus desvelos y preocupaciones, por hacerme entender que cuando se quiere algo se lucha por ello, por su amor y su confianza, por su compañía y por ser esa mujer admirable y digna, por último a mis hermanas Mónica y Natalia que día a día me hacen sentir que puedo contar con ellas y porque aunque a veces la vida no es fácil siempre salen adelante y me hacen sentir orgulloso de hacer parte de sus vidas.*

EDWIN ALBERTO AGUDELO RESTREPO

*A Dios por darme la oportunidad de vivir, por guiarme y acompañarme en cada paso que doy, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, por haberme permitido lograr mis objetivos y culminar una etapa más de mi vida.*

*A mis padres Amparo Villada y Silvio zapata porque son el pilar fundamental en todo lo que soy, porque creyeron en mí, porque siempre estuvieron a mi lado impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, porque me sacaron adelante dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta.*

*A mi tío Nelson zapata por su apoyo y por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.*

ALEXA VIVIANA ZAPATAVILLADA

*A mi Dios por otorgarme la vida, por amarme incondicionalmente, por dirigir mis pasos y por regalarme hermosos ángeles que me han acompañado en cada etapa de mi vida, mi familia.*

*A mi padre Carlos Felipe, por su tenacidad, su entrega y enorme ternura. A mi madre Sulmary, por su sincera amistad, por su apoyo constante y por ser mi ejemplo a seguir. A ambos, agradezco que creyeran en mí, su apoyo para culminar este reto, su amor y su paciencia.*

*A mi esposo Randolph, por ser ahora mi compañero en este largo y hermoso camino, la vida.*

*A mis hermanos Andrea y Felipe, por compartir conmigo y en compañía de nuestros padres el valioso significado de hogar.*

MÓNICA ALEJANDRA CHICA HINCAPIÉ

## AGRADECIMIENTOS

*Al finalizar un trabajo tan arduo como el desarrollo de un proyecto de grado, es inevitable no sentir emotividad y felicidad por terminar un proceso que nos lleva a finalizar una etapa más de nuestras vidas. Por eso reconocemos que esto hubiese sido imposible sin la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término.*

*Agradecemos sinceramente a la Empresa Social del Estado Hospital San José de Marsella, por su receptividad, acompañamiento y apoyo en el desarrollo del presente proyecto, lo que nos ha permitido evidenciar conocimientos para formular propuestas de cambio en pro de la productividad de la misma.*

*A la Junta Directiva en cabeza del Dr. Germán Darío Gómez, a la Dra. Rosalba Osorio, al Dr. Javier Darío Gómez, a la Dra. Consuelo Betancourt, a la Ingeniera Alejandra Toro y a la Enfermera Jefe Doris Rodríguez, por sus importantes aportes y participación activa en el desarrollo de esta propuesta.*

*Les agradecemos también el habernos facilitado siempre los medios suficientes, para llevar a cabo las actividades planeadas durante todo este tiempo.*

*Agradecemos al Ingeniero Carlos Andrés Botero por orientarnos en la primera fase de este proyecto, por creer en nuestras capacidades al asumir este reto y por brindarnos las herramientas necesarias para darle inicio al mismo.*

*Y por último pero no menos importante, le ofrecemos nuestros más sinceros agradecimientos a la Psicóloga Gloria Lucía por aceptar recorrer este camino junto a nosotros, brindándonos dirección, apoyo y confianza en nuestro trabajo además de aportar profesionalismo y experiencia para guiar nuestras ideas, lo cual consideramos un aporte invaluable.*

*A todos ellos, mil gracias.*

## TABLA DE CONTENIDO

	pág.
<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>14</b>
1.1 REVISIÓN DE ANTECEDENTES.....	14
1.2 DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
<b>CAPÍTULO 2. OBJETIVOS.....</b>	<b>18</b>
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	18
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
<b>CAPÍTULO 3. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO 4. MARCOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>23</b>
4.1 MARCO TEÓRICO.....	23
4.2 MARCO CONCEPTUAL.....	28
4.3 MARCO SITUACIONAL.....	30
4.4 MARCO LEGAL.....	38
<b>CAPÍTULO 5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....</b>	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO 6. MUESTRA.....</b>	<b>41</b>
<b>CAPÍTULO 7. IMPACTO DEL PROYECTO.....</b>	<b>43</b>
7.1 IMPACTO SOCIAL.....	43
7.2 IMPACTO ECONÓMICO.....	44

<b>CAPÍTULO 8. DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>	<b>45</b>
8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	45
8.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	45
8.2.1 Observación directa.....	45
8.2.2 Entrevista estructurada.....	45
8.3 INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	46
8.3.1 Formato de seguimiento (entrevista).....	46
8.3.2 Lapicero.....	46
8.3.3 Internet.....	46
<b>CAPÍTULO 9. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>47</b>
9.1 ANALISIS DE LOS MANUALES ACTUALES.....	47
9.2 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS.....	50
9.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE MANUALES ACTUALES Y ENTREVISTAS.....	52
<b>CAPÍTULO 10. RESULTADOS.....</b>	<b>54</b>
10.1 ANÁLISIS DE CARGA LABORAL .....	54
10.2 PROPUESTAS PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.....	56
10.3 DISEÑO Y ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.....	64
10.3.1 Diseño de los manuales de funciones y procedimientos.....	64
10.3.2 Actualización de manuales de funciones y procedimientos.....	67
<b>CAPÍTULO 11. CONCLUSIONES.....</b>	<b>131</b>
<b>CAPÍTULO 12. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>133</b>

**ANEXOS.....134**

**BIBLIOGRAFÍA.....194**

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Indicadores de los objetivos.....	20
<b>Tabla 2.</b> Definición nominal.....	40
<b>Tabla 3.</b> Muestra.....	42
<b>Tabla 4.</b> Diseño de manual de funciones y procedimientos.....	67

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> E.S.E Hospital San José de Marsella (exterior).....	30
<b>Figura 2.</b> E.S.E. Hospital San José de Marsella (interior).....	31
<b>Figura 3.</b> E.S.E. Hospital San José de Marsella (consulta externa).....	32
<b>Figura 4.</b> Organigrama E.S.E. Hospital San José de Marsella.....	38

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>ANEXO 1.</b> Cuadro comparativo entre los manuales actuales y las entrevistas.....	134
<b>ANEXO 2.</b> Guía para establecer o ajustar el manual específico de funciones y de competencias laborales, versión 02 de julio de 2011.....	192
<b>ANEXO 3.</b> Decreto 785 de 2005.....	193
<b>ANEXO 4.</b> Decreto 2539 de 2005.....	193

## INTRODUCCIÓN

A través de los años, la cultura organizacional ha ido enriqueciéndose por medio de modelos desarrollados por hombres y mujeres que se han interesado no sólo en la productividad, en el máximo aprovechamiento de las máquinas y herramientas de trabajo sino también en el ser humano, que a su vez es hoy en día considerado uno de los activos más valiosos en el mundo de las organizaciones. Por ello el diseño de cargos en particular se ha convertido en un proceso más humanista, el cual no sólo busca obtener el máximo beneficio del mismo, sino que pretende que el colaborador se sienta satisfecho e identificado con sus funciones. De allí la importancia que cada uno de ellos conozca a profundidad sus responsabilidades, pues con esto se logra que entienda el valor de su puesto de trabajo dentro de la organización y cómo las labores que desempeña a diario, si las lleva a cabo de forma eficiente, aporta a los resultados finales que persigue la entidad u organización.

El presente proyecto denominado “Estudio De Cargas Laborales Y Actualización De Los Manuales De Funciones Y Requerimientos Del Hospital San José De Marsella”, surge con base en la necesidad presentada por la E.S.E San José de Marsella, la cual radica en un estudio que permita identificar aquellos puestos de trabajo que presentan sobrecarga laboral y los que por el contrario carecen de suficientes actividades, estableciendo las causas de dicha situación. Este análisis consiste en reunir, analizar y ordenar toda la información que se pueda obtener del desempeño de los colaboradores en sus actividades, las cuales les permite cumplir con unas responsabilidades, unas exigencias de los directivos y unos objetivos que van en pro del cumplimiento de los objetivos generales de la organización.

En segunda instancia la administración de la E.S.E. también requiere que los manuales de funciones vigentes sean actualizados con la información que al

concluir este análisis de cargas, sea encontrada. El manual de funciones es un instrumento de administración de personal a través del cual se establecen las funciones, las competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de una entidad y los requerimientos exigidos para el desempeño de estos. Es una herramienta que da soporte técnico para justificar y dar sentido a la existencia de los cargos en una entidad u organismo. En cuanto al colaborador, también es de vital importancia para el desempeño de sus funciones, dado que es indispensable que conozca sus responsabilidades para que las pueda realizar eficientemente, de lo contrario ejecutará actividades que ni le corresponden a su cargo o que no aportan al objetivo básico del mismo.

En concordancia con lo anterior, vale la pena mencionar que este puede ser el caso de la E.S.E., dado que si el síntoma es una inadecuada distribución de cargas laborales, puede ser que los colaboradores no tengan un manual de funciones y requerimientos actualizado, que no se esté cumpliendo lo descrito en este o que no tengan conocimiento de los mismos.

En este proyecto se utilizarán las herramientas del Consultor, Profesor y Conferencista Idalberto Chiavenato, consignadas en su libro *Administración de recursos humanos*. El autor proporciona métodos e instrumentos que son altamente aplicables en estudios como el presente que está enfocado al área administrativa de la entidad. Así se podrá analizar profundamente cada puesto de trabajo, observar sus relaciones con otros e identificar las necesidades de cada uno de ellos.

Este proyecto pretende dar respuesta, encontrando las causas del desequilibrio en las cargas laborales y dar una propuesta de manual de funciones y requerimientos acorde con estos análisis. Este proceso permitirá al Hospital San José de Marsella tener herramientas de cambio que facilitarán el trabajo y desempeño del área administrativa, y que podrán ser utilizadas para lograr mejores resultados no sólo en términos de procesos eficientes, sino también en proporcionar a cada colaborador una información veraz de la misión y las responsabilidades de su cargo.

## CAPÍTULO 1.

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 REVISIÓN DE ANTECEDENTES

En la actualidad todas las organizaciones privadas y públicas valoran el tiempo como uno de sus activos más valiosos, dado que la innovación actual es la competencia basada en la capacidad de respuesta en el tiempo justo, más que la calidad y los costos competitivos. De ahí que el tiempo para brindar un excelente servicio o para cumplir con la realización de un producto, puede incrementar a raíz de imprevistos y tiempos ociosos o improductivos, que son ocasionados por deficiencias en la dirección o en la actuación de los trabajadores. Estos factores hacen que disminuya la productividad de las organizaciones, y es donde se hace necesario un análisis de la medición de carga laboral, para detectar insuficiencias y excesos de funciones, procesos o procedimientos en los puestos de trabajo. Se entiende la medición de carga laboral como la aplicación de técnicas para determinar el tiempo que invierte un trabajador calificado en llevar a cabo una tarea definida efectuándola según una norma (método) de ejecución preestablecida.<sup>1</sup>

Esta se mide para minimizar tiempos de espera haciendo buen provecho de los recursos. Cuando se mide una carga de trabajo se logra construir procesos y estructuras acordes a los niveles y volúmenes de operación de cada empresa, de tal forma que exista un equilibrio entre el tiempo y número de actividades que un individuo debe tener para desarrollar sus funciones con un nivel óptimo de productividad que beneficie a las organizaciones y que corresponda a una retribución económica, sin perjudicar la calidad de vida de los empleados.

---

<sup>1</sup> Lic. Yanira Torres. Medición de carga laboral análisis de sistemas administrativos [en línea]. Universidad Modular abierta. Capítulo 1. Carga laboral. Disponible en: [empleo.universiabllogs.net/files/28038125-Medicion-d-Craga-laboral.pdf](http://empleo.universiabllogs.net/files/28038125-Medicion-d-Craga-laboral.pdf)

Para la realización de este proyecto se ha indagado en investigaciones anteriores relacionados con el tema. En la universidad tecnológica de Pereira varios han sido los trabajos realizados, a continuación hacemos referencia a dos tesis presentadas en esta institución. La primera de ella corresponde a la *Elaboración de los manuales de funciones e integración de los manuales de procesos, procedimientos y panorama de riesgos de acuerdo con la ley 909 de 2004 para el Aeropuerto Internacional Matecaña*<sup>2</sup>. El objetivo de este trabajo fue elaborar el Manual de Funciones, integrándolo a los Manuales de procesos, procedimientos y Panorama de riesgos del Aeropuerto Internacional Matecaña con el fin de dar cumplimiento a la ley 909 de 2004, producir un instrumento que sirviera de referencia para indicar y analizar los procesos de la entidad, establecer objetivos, establecer programas de inducción y capacitación de personal además de establecer procesos de certificación que mejoraran la calidad del servicio prestado actualmente y que hicieran al Aeropuerto Internacional Matecaña una empresa competitiva.

Para la elaboración de los manuales se requirió del conocimiento y participación de los funcionarios de la entidad, de la información secundaria ya existente acerca de los procesos que se desarrollan en la entidad, y de la ley 909 y sus decretos reglamentarios, medios que permitieron generar información primaria y eficaz y confiable para el desarrollo del proyecto dando como resultado un manual que integra gran parte de los conocimientos acerca del funcionamiento de los puestos de trabajo, permite evaluar el sistema organizacional, generar recomendaciones, sugerencias de cambios o ajustes que son de máxima importancia en la organización y son fundamentales para la correcta gestión de la empresa.

La segunda de ellas corresponde al *Estudio clima organizacional en la Empresa Social del Estado Hospital Universitario San Jorge de Pereira*<sup>3</sup>. El cual tuvo como objetivo adelantar un estudio investigativo sobre el clima organizacional actual,

---

<sup>2</sup> Quintero Giraldo, Alejandra Catalina, *Elaboración de los manuales de funciones e integración de los manuales de procesos, procedimientos y panorama de riesgos de acuerdo con la ley 909 de 2004 para el Aeropuerto Internacional Matecaña*, Ingeniería Industrial, Colombia, Universidad Tecnológica de Pereira, Facultad de Ingeniería Industrial, 2006.

<sup>3</sup> Cuellar Nieto, Clemencia Janet, Vivas Botero, Marco Andrés, *Estudio clima organizacional en la Empresa Social del Estado Hospital Universitario San Jorge de Pereira*, Maestría en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional, Colombia, Universidad Tecnológica de Pereira, Facultad de Ingeniería Industrial, 2010.

predominante en la E.S.E. Hospital Universitario San Jorge de la ciudad de Pereira, y a la vez sirvió como trabajo de grado para optar el título correspondiente a Magister en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional.

La idea fundamental consistió en combinar la experiencia práctica existente en la institución de referencia, y los conocimientos teóricos adquiridos en la Maestría, estableciendo un panorama que permitió proponer procesos de intervención positiva para el mejoramiento de la productividad, competitividad, innovación y sostenibilidad de la organización.

En el proyecto se midió el clima reinante al interior del Hospital como producto de la interacción cotidiana de sus integrantes, y a partir de esa medición integral, proponer estrategias de intervención que puedan ser llevadas a cabo para el fortalecimiento, modificación o mejoramiento de determinados aspectos.

En el instrumento desarrollado se tuvieron en cuenta las variables de: productividad, competitividad, innovación y sostenibilidad; principales armas de diagnóstico y punto clave para la mejora del clima organizacional en La E.S.E Hospital San Jorge de Pereira. Se contó con las herramientas de análisis descriptivo y análisis de inferencia estadística, las cuales ayudaron en el diagnóstico y a deducir propuestas y conclusiones.

## **1.2 DESCRIPCIÓN Y FORMULACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

En la actualidad las organizaciones se encuentran enfrentadas a grandes retos desde la eficiencia, la eficacia, la calidad, entre otros aspectos que en general obligan a estas a tener una estructura interna que permita cambios y constantes mejoras que velen por un buen desempeño de sus procesos.

En particular las entidades prestadoras de servicios de salud, para lograr un alto nivel de competitividad, deben regirse a normas que les permitan ser productivas,

por ejemplo el decreto 2174 de 1996<sup>4</sup>, que busca garantizar la accesibilidad, la oportunidad, la seguridad y la racionalidad técnica. La calidad integra características adicionales como la idoneidad y competencia profesional, la disponibilidad y suficiencia de recursos, la eficacia, la eficiencia, la integralidad, la continuidad, la atención humanizada y la satisfacción del usuario con la atención recibida. La estructura organizacional de las instituciones de salud públicas y privadas en el departamento de Risaralda, según los niveles gerenciales, cargos, departamentos y estilo de gerencia, conllevan a una gran necesidad de conocer cuáles son las actividades de planeación que ejecutan los directores y el grupo directivo para resaltar la importancia de la aplicación que se le está dando a las herramientas generales requeridas. Por tal motivo es indispensable que los administradores, diseñen e implementen herramientas que hagan que estas entidades crezcan atendiendo tanto a necesidades internas como retos propuestos por el medio.

El proyecto “diseño para la reelaboración de los manuales de funciones y procedimientos del hospital San José de Marsella” surge a través de una solicitud hecha por la dirección del hospital directamente a la Escuela de Tecnología Industrial, ya que evidenciaron la necesidad de hacer un análisis comparativo de los manuales de funciones actuales con las actividades vigentes desarrolladas por los colaboradores del centro hospitalario. El origen de este trabajo se dio por las constantes inconformidades manifestadas por los funcionarios, específicamente del área administrativa, quienes indican tener un exceso de actividades laborales dentro de su cargo.

A partir de lo anterior surge la pregunta de investigación que se resolverá en el transcurso de este proyecto: ¿Cuál es el diseño para la reelaboración de los manuales de funciones y procedimientos del hospital San José de Marsella?

---

<sup>4</sup> Colombia. (1996). Decreto 2174, de 28 de noviembre, Por el cual se organiza el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud

## CAPÍTULO 2.

### OBJETIVOS

#### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Actualizar los manuales de funciones y procedimientos correspondientes a los cargos administrativos de los diferentes procesos del Hospital San José de Marsella.

#### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la correlación de la descripción de los cargos documentados y las actividades laborales que se realizan actualmente en cada uno de los puestos de trabajo analizados.
- Analizar la información que permita identificar los problemas que se presentan en cada puesto de trabajo.
- Documentar la situación actual de los procesos y actividades al interior del hospital San José.
- Socialización y retroalimentación con la alta dirección y el personal involucrado dentro del proceso.

INDICADOR	ACCIONES	RECURSOS
1. Nivel de eficiencia	1.1 Observación directa: evidenciar y	Tiempo. Hojas y lápiz.

<p>actual en los procesos.</p>	<p>visualizar la realización de las diferentes actividades inherentes a los procedimientos estructurados.</p>	<p>Computador.</p>
<p>1. Nivel de flexibilidad. 2. Nivel de utilización de recursos. 3. Nivel de calidad de servicio.</p>	<p>1.1 Reflexión (volver a examinar). 1.2 Argumentación (apertura y confrontación de ideas). 1.3 Versatilidad (amplitud de criterio y facilidad de adaptación). 1.4 Proyección (capacidad de delinear y afrontar el futuro). 2.1 Número de actividades realizadas por unidad de <i>recurso humano</i>. 3.1 <i>Disponibilidad de recursos</i>. 3.2 <i>Evaluación de procesos</i>. 3.3 <i>Medición de logros</i>.</p>	<p>Tiempo. Hojas y lápiz. Computador. Asesoría de expertos. Cooperación de parte de los colaboradores. Observación.</p>
<p>1. Nivel de ventaja competitiva.</p>	<p>1.1 Mejora del servicio. 1.2 Productividad: tecnología usada y la</p>	<p>Tiempo. Hojas y lápiz. Computador.</p>

<p>2. Nivel de eficiencia.</p>	<p>calidad de la formación de los trabajadores.</p> <p>1.3 Fomento de la imagen.</p> <p>2.1 Satisfacción de los resultados de los ciudadanos con el servicio.</p> <p>2.2 Satisfacción de los colaboradores con sus respectivas tareas.</p>	<p>Asesoría de expertos.</p> <p>Cooperación de parte de los colaboradores.</p> <p>Encuestas.</p>
--------------------------------	--	--

**TABLA 1.** Indicadores de los objetivos<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Autor: analistas de este proyecto.

## **CAPÍTULO 3.**

### **JUSTIFICACIÓN**

La importancia de los manuales de funciones y procedimientos a través de una mirada retrospectiva de la administración posibilita a las organizaciones llevar a cabo su proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control).

Con los resultados obtenidos el trabajo permitirá establecer y proponer mejoras y beneficios para la empresa en aspectos tales como:

La competitividad: en la actualidad todas las entidades públicas o privadas se ven en la necesidad de mantener vigentes todos sus procesos alineados a las prácticas cotidianas y reales a la estructura documental definida por la organización, lo cual les permita ser competitivo en un entorno dinámico que cambia día a día. De esta forma el hospital San José Lograría resolver la situación identificada como problemática, logrando así ser más competente frente a otras entidades prestadoras de servicios de salud.

Mejora de procesos: universalmente se habla de mejora continua como necesidad básica de toda organización. Siendo el HSJ una entidad interesada en alinearse a estos preceptos, un primer paso necesario es realizar un ejercicio técnico de actualización de sus manuales de procesos y procedimientos, permitiendo dicho trabajo aclarar y determinar funciones que determinen cargas laborales y actividades diferenciadas para la generación de resultados ajustados a criterios de eficiencia, eficacia y la calidad en la prestación del servicio, convirtiéndose esto en un propósito fundamental en todas las organizaciones.

En términos de calidad las entidades prestadoras de salud deben seguir los lineamientos establecidos por la ley como lo es el Plan Nacional de Salud que

tiene como propósito definir la política pública en salud que garantice las condiciones para mejorar la salud de la población Colombiana, prologando la vida y los años de vida libres de enfermedad, promoviendo condiciones y estilos de vida saludables, previniendo y superando los riesgos para la salud, recuperando o minimizando el daño.

La misión del Plan de Salud Territorial, es promover y mantener la salud de la población Marsellés, evitando la progresión y desenlaces adversos de la enfermedad, mediante la promoción de la salud y calidad de vida, la prevención de los riesgos, la recuperación y superación de los daños en la salud, enfrentando los retos del envejecimiento de la población, la transición demográfica, la vigilancia en salud y gestión del conocimiento, y la gestión integral para el desarrollo operativo y funcional del Plan, con la participación activa de los actores del SGSS; bajo los principios de universalidad, equidad, calidad, eficiencia, responsabilidad, respeto por la diversidad cultural y étnica, intersectorialidad y participación social<sup>6</sup>.

El plan aporta unos lineamientos al Hospital como son: Disponibilidad de infraestructura hospitalaria y equipo biomédico que responde a las necesidades del sector, procesos definidos para inspección, vigilancia y control, Empresa Social del Estado (E.S.E) municipal con recurso humano calificado para llevar adelante con eficiencia y eficacia los procesos de salud, y desarrollo del sistema de comunicaciones.

Es importante indicar el efecto motivacional que aporta la implementación y puesta en marcha del presente proyecto en los cargos administrativos, los cuales tendrán mayor claridad sobre cómo, cuándo y con quién realizar cada una de sus funciones, con lo que se espera mejorar el rendimiento y la satisfacción de los colaboradores.

---

<sup>6</sup>Fuente: Plan Municipal de Salud de Marsella

## CAPÍTULO 4. MARCOS DE REFERENCIA

### 4.1 MARCO TEÓRICO

El ser humano es predominantemente social e interactivo, vive en relación constante con sus semejantes; debido a sus limitaciones individuales se ve en la obligación de cooperar unos con otros, formando organizaciones para cumplir con objetivos que en acción individual no se podrían alcanzar.

Diariamente las organizaciones sufren cambios y transformaciones ya sea en la modificación de sus productos, servicios, procesos internos o en la implementación de nuevas tecnologías, estos cambios causan un efecto constante en la sociedad y en la vida de las personas y acelera cada vez más los cambios ambientales.

En el transcurso del siglo XX las organizaciones pasaron por tres etapas distintas:

- *Era de la industrialización clásica:* se caracterizaba por el formato piramidal y centralizador, la departamentalización funcional, la centralización de las decisiones en la alta dirección, el establecimiento de reglas y regulaciones internas para disciplinar y estandarizar el comportamiento de los integrantes.

Las personas eran consideradas recursos de producción junto con las máquinas, el equipo y el capital, debido a esta concepción la administración de personas era tradicionalmente denominada *Relaciones Industriales*, todo estaba al servicio de la tecnología.

- *Era de la industrialización neoclásica:* el mundo empezó a cambiar rápidamente. Surgió la organización matricial para tratar de adaptar y revivir la vieja tradición de organización funcional, se le agregó un esquema lateral de departamentalización por productos o servicios capaz de proporcionar

una estructura con características de innovación y alcanzar una mayor competitividad.

La antigua concepción de Relaciones Industriales fue sustituida por la nueva visión de *Administración de Recursos Humanos*, donde las personas fueron concebidas como recursos vivos y no como factores inertes de producción.

- *Era de la información*: es la época actual, los cambios fueron rápidos e inesperados. La tecnología de la información provocó el surgimiento de la globalización de la economía, la competitividad entre las organizaciones se hizo más intensa. Los procesos organizacionales se volvieron más importantes que las áreas que constituyen la organización sean departamentos o organizaciones, los puestos y funciones tienen que definirse y redefinirse continuamente en razón de los cambios del entorno y de la tecnología, la estructura organizacional se fundamenta ya no en áreas estables sino en equipos multifuncionales de trabajo con actividades transitorias enfocadas a misiones específicas y con objetivos comunes. La Administración de Recursos Humanos cede su lugar a un nuevo enfoque *la gestión del talento humano*, las personas dejan de ser simples recursos humanos organizacionales y son considerados como seres dotados de inteligencia, conocimiento, habilidades, personalidad, aspiraciones, y percepciones.

La ARH representa la manera en que las organizaciones tratan de alternar con las personas que participan en ellas, ya no como recursos organizacionales que necesitan ser administrados sino como seres inteligentes y proactivos, ya no se trata de administrar personas sino de administrar con las personas.

La Administración de Recursos Humanos moderna procura tratar a las personas como tales y no como simples medios de producción, la tendencia actual es que todas las personas en todos los niveles sean administradores y no solo realizadores de sus tareas, deben de ser conscientes que también son un elemento de diagnóstico y de solución de problemas.

Hoy en día los factores de éxito ya no tienen que ver con el tamaño de la organización, la escala de producción o los bajos costos, estos han perdido importancia en cambio la rapidez de respuesta, la innovación de productos servicios adquieren ahora relevancia y esto se logra a través de las personas<sup>7</sup>.

En la actualidad cuando se habla de cultura, se hable de un conglomerado de estilos de vida, costumbres, normas, etc., a las cuales nos vemos enfrentados en un territorio y sobre las cuales se pautan nuestras acciones. La cultura se define como: “la trama de significados en función de la cual los seres humanos interpretan su existencia y experiencia, así mismo como conducen sus acciones” [Geertz, Clifford. (2001)].

Los individuos al estar inmersos en una sociedad, incorporan e imitan muchos comportamientos, los cuales rigen sus actos en la vida cotidiana. Las normas, que aprende el hombre bajo una cultura, son elementos que le sirven para determinar sus conductas e influyen de forma directa en su pensamiento. Pero así, como cada ser humano pertenece a una cultura, las organizaciones de igual manera se administran bajo políticas, normas, signos y códigos establecidos, cuyo objetivo es integrar la estructura organizacional de la empresa.

Desde un punto de vista más amplio, comprende tanto la estructura formal (que incluye todo lo que está previsto en la organización), como la estructura informal (que surge de la interacción entre miembros de la organización con el medio externo a ella) dando lugar a la estructura real de la organización.

Dichas estructuras, son el marco en el que se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos. El concepto de división del trabajo no es precisamente moderno, ya que siglos atrás el hombre luego de tomar experiencia en actividades como la caza, pesca, construcción, orfebrería, etc. Empezó a evidenciar la necesidad de repartir tareas entre los miembros de su comunidad,

---

<sup>7</sup> CHIAVENTAO, Idalberto. Administración de recursos humanos. 5 ed. (2003) - capítulo 1. Las organizaciones

desde entonces, y a lo largo de tantos años la palabra cargo fue tomando mayor importancia y ha venido atravesando por una serie de etapas que fueron construyendo modelos que nos permiten hoy en día, tener mayor claridad sobre su importancia y sobre la necesidad de una excelente administración en cada uno de ellos, estas etapas son:

*Modelo clásico o tradicional:* Es el diseño de puestos pregonado por los ingenieros de la administración científica quienes utilizaron ciertos principios de racionalización del trabajo para proyectar.

Aspectos principales del modelo clásico del diseño de puestos son:

1. La Persona como apéndice de la maquina: El razonamiento es técnico, lógico y determinista. La tecnología esta primero y las personas después.
2. Fragmentación del trabajo: Para cumplir con el razonamiento técnico, el trabajo se dividió y fragmentó con el objeto de que cada persona solo haga una subtarea simple y repetitiva
3. Acento en la eficiencia: Cada obrero trabaja según los métodos y se ajusta a las reglas y los procedimientos establecidos.
4. Permanencia: El diseño clásico parte del supuesto de la estabilidad y la permanencia del proceso productivo a largo plazo<sup>8</sup>.

*Modelo humanista de las relaciones humanas:* Esto ocurrió a partir del surgimiento de la escuela de las relaciones humanas, en la década de 1930. El movimiento humanista fue una reacción pendular al mecanicismo de la administración tradicional de la época y trato de sustituir la ingeniería industrial.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> CHIAVENATO. Idalberto. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. 5 ED. Bogotá: Mc GrawHill. 2005.291p (Modelos de diseño de cargos)

<sup>9</sup> CHIAVENATO. Idalberto. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. 5 ED. Bogotá: Mc GrawHill. 2005.291p (Modelos de diseño de cargos)

Este modelo hace énfasis en la persona y el grupo social, busca mayor eficiencia gracias a la satisfacción de las personas, la figura de Gerente se canaliza como un líder teniendo en cuenta todo lo que ello implica, la comunicación e información son indispensables para lograr un buen proceso y se empezó a analizar el contexto del cargo y su importancia dentro del proceso.

*Modelo situacional o contingencial:* Representa el enfoque más amplio y complejo porque considera tres variables simultáneamente: las personas, la tarea y la estructura de la organización.

Se basa en cinco dimensiones que son:

1. La variedad se refiere al número y la diversidad de habilidades exigidas por el puesto.
2. La autonomía
3. El significado de las tareas
4. La identidad con la tarea
5. La realimentación

Estos modelos representan un avance importante dentro de la cultura organizacional y muestran como a través de los años, el diseño de cargos se ha ido convirtiendo en un proceso más humanista que busca no solo la consecución de óptimos resultados, sino también la satisfacción de quienes los asumen, el autocontrol toma fuerza dentro de cada uno de ellos ya que logran que cada persona asuma su cargo conociendo a fondo sus funciones, entendiendo la relevancia dentro de su organización y como sus funciones realizadas de forma eficiente logran aportar a los resultados finales.

La descripción de cargos aparece como una medida para lograr conocer su contenido y especificaciones que ayudan a administrar los recursos humanos empleados en ellos, consiste en enumerar las tareas o funciones que lo diferencian de los demás cargos de la empresa, la periodicidad de la ejecución, los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas y los objetivos

del cargo, posteriormente se pasa a una etapa de análisis que busca estudiar y determinar los requisitos de calificación, las responsabilidades implícitas y las condiciones que el cargo exige para ser desempeñado de manera adecuada, este análisis es la base para evaluar y clasificar los cargos, con el propósito de compararlos<sup>10</sup>.

## 4.2 MARCO CONCEPTUAL

Para lograr una mayor comprensión sobre este tema, a continuación se detallan una serie de términos básicos, estos son:

**Análisis ocupacional:** Es el conjunto de acciones administrativas encaminadas a reunir, analizar y ordenar toda la información derivada de la actuación de los trabajadores y empleados, en las labores que desempeñan, para cumplir con las responsabilidades y exigencias propias de la ocupación por la que se devenga un salario.

**Manual de funciones:** *El Manual específico de funciones y de competencias* es un instrumento de administración de personal a través del cual se establecen las funciones y las competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de una entidad y los requerimientos exigidos para el desempeño de estos. Se constituye en el soporte técnico que justifica y da sentido a la existencia de los cargos en una entidad u organismo<sup>11</sup>.

**Competencias:** Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los

---

<sup>10</sup> CHIAVENATO. Idalberto. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. 5 ED. Bogotá: Mc GrawHill. 2005.291p (Modelos de diseño de cargos)

<sup>11</sup> Departamento administrativo de la función pública. Cartilla de administración pública. Guía para establecer o ajustar el manual específico de funciones y de competencias laborales. 2 ed. Bogotá D.C. 13 pág. ISBN: 978-958-652-384-4

conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público<sup>12</sup>

**Cargo:** Conjunto de funciones (tareas o atribuciones) con posición definida en la estructura organizacional, en el organigrama. La posición define las relaciones entre el cargo y los demás cargos de la organización. En el fondo son relaciones entre dos o más personas<sup>13</sup>

**Diseño de cargo:** es la especificación del contenido, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás cargos para cumplir tecnológicos, empresariales, sociales y personales del ocupante del cargo<sup>14</sup>.

**Descripción de cargos:** es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (que hace), la periodicidad de la ejecución (cuando lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (como lo hace) y los objetivos del cargo (por que lo hace)<sup>15</sup>.

**Análisis de cargos:** es una verificación comparativa de las exigencias (requisitos) que dichas tareas o funciones imponen al ocupante; es decir, cuales son los requisitos físicos e intelectuales que debe tener el empleado para el desempeño adecuado del cargo, cuales son las responsabilidades que el cargo le impone y en qué condiciones debe desempeñar el cargo.<sup>16</sup>

---

<sup>12</sup> Colombia. (2005) Decreto 2539, Artículo 2, de 22 de Julio, por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades.

<sup>13</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. 5 ed. Bogotá D.C.: McGraw-Hill, 2003. 292 p.

<sup>14</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. 5 ed. Bogotá D.C.: McGraw-Hill, 2003. 330 p.

<sup>15</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. 5 ed. Bogotá D.C.: McGraw-Hill, 2003. 330 p.

<sup>16</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. 5 ed. Bogotá D.C.: McGraw-Hill, 2003. 330 p.

### 4.3 MARCO SITUACIONAL

Direccionamiento Estratégico

Reseña Histórica de la E.S.E.



Figura 1. E.S.E Hospital San José de Marsella (exterior)<sup>17</sup>.

No se encuentra ningún documento o testimonio escrito sobre la creación, origen o fundación del Hospital San José en el Municipio de Marsella, se cuenta con una crónica realizada por las Hermanas Dominicanas de Santa Catalina de Sena (Marsella, CRÓNICA 1938 - 1980).

“según el escrito hecho por una de las religiosas, antes de 1938 funcionaba en esta área un centro de atención o cuidado de pacientes, considerado como centro de higiene, el cual era administrado por Seglares.

Durante el año 1938 germinó la idea de que el Hospital se pusiera bajo la dirección de una comunidad religiosa, asignando dicha labor al Cura Párroco JESUS MARIA ESTRADA, al Cooperador JESUS ANTONIO RAMIREZ, al Personero Municipal EDUARDO POSADA, las señoritas GENOVEVA y DELIA ALVAREZ ROBLEDO y al Médico Oficial Dr. ENRIQUE SIERRA”.

Revisando los archivos Municipales con fecha de 1913, en el rubro correspondiente al presupuesto de Ministerio de beneficencia, se apropia una partida para continuar con la construcción del Hospital, paralelo a este dato por

<sup>17</sup> Tomado de: [www.hospitalsanjosemarsella.gov.co](http://www.hospitalsanjosemarsella.gov.co)

información verbal en 1915 (sic) la comunidad de Madres Dominicanas se hace cargo de la administración del Hospital San José de Marsella.

En los archivos del Consejo Municipal de 1938 consta el nombramiento de la Junta de Beneficencia; el contrato con las Hermanas Dominicanas se firmó en junio de 1938, la comunidad desde ese entonces considera que en ésta fecha se puede decir que en Marsella hay Hospital.



**Figura 2.** E.S.E. Hospital San José de Marsella (interior)<sup>18</sup>.

En 1938 la Junta de Beneficencia nombra un síndico por tiempo indefinido, y era éste el responsable de la administración financiera del naciente Hospital, y la comunidad religiosa cumplía las labores de Enfermería, asistencia y mantenimiento.

En las condiciones anteriores y cada día mejor en su dotación y administración, funcionó el Hospital hasta el 28 de Febrero de 1970, fecha en la que el Servicio Seccional de Salud de Risaralda, suscribió con el Presidente de la Junta Directiva del Hospital el subcontrato de integración, con el fin de lograr una integración física, funcional y administrativa de los servicios de salud.

Con respecto a la Planta Física las instalaciones del Hospital se encuentran ubicadas en el sector Nororiental del perímetro urbano de la localidad ocupando

<sup>18</sup> Tomado de: [www.hospitalsanjosemarsella.gov.co](http://www.hospitalsanjosemarsella.gov.co)

en su totalidad una extensión de una manzana, el área construida (1200 mts<sup>2</sup>) corresponde al ángulo Sur oriental de la misma.

Básicamente ocupa un antiguo caserón construido a principios del siglo el que ha sido reformado y adecuado progresivamente, conservando su estilo. Desde 1993 con las diferentes reformas legales, se ha modificado en parte la estructura física de la entidad, remodelando o implementado nuevos espacios según necesidad de oferta - demanda.



**Figura 3.** E.S.E. Hospital San José de Marsella (consulta externa)<sup>19</sup>.

En el año 2000, y tras el fuerte terremoto que afectó la zona del eje cafetero en 1999, se gestiona un aporte por parte de la Fundación Carvajal y el FOREC, para la construcción del área de urgencias, en un terreno aledaño a las instalaciones tradicionales, la cual en la actualidad se encuentra funcionando y se tiene como proyecto primordial la consecución de recursos para su adecuada dotación.

Acuerdo No 037 del 15 de diciembre de 1938.- Acto de Creación del Hospital

Por medio del cual se crea el Hospital San José. El Consejo Municipal acordó reconocer al Hospital San José como un establecimiento que venía funcionando desde 1915 como entidad de Servicios de Salud y le otorga a la Junta de Beneficencia la autorización para manejar todos los negocios de la Institución, la

<sup>19</sup> Tomado de: [www.hospitalsanjosemarsella.gov.co](http://www.hospitalsanjosemarsella.gov.co)

Junta de beneficencia fue creada por medio del Acuerdo N° 10 del 21 de enero de 1938.

Este acuerdo de creación aun permanece vigente dado que el acto que transforma la entidad en Empresa Social del Estado solo se hará efectivo cuando se nombre la Junta Directiva.

## **MISIÓN**

Somos una Empresa Social del Estado del orden municipal prestadora de servicios de salud con calidad, equidad y liderazgo basado en el fortalecimiento del conocimiento y las habilidades del talento humano, realizando actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad dirigidos a la población que demande nuestros servicios.

## **VISIÓN**

Ser la mejor Institución del Departamento que preste la totalidad de servicios de salud de primer nivel de atención con los más altos niveles de calidad, siendo líder en establecer estrategias de Promoción y Prevención, involucrando la participación comunitaria y proyectándonos como una entidad auto sostenible, confiable y haciendo de nuestro cliente interno una persona comprometida con la Institución y los Usuarios.

## **OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

El Hospital San José de Marsella a planteado cada uno de sus objetivos a partir de un querer colectivo y con metas claras, razonables y una visión de futuro alcanzable y con compromiso de cada uno de los miembros.

## **Objetivo General**

Ser la mejor Empresa Social del Estado del Departamento prestando la totalidad de los servicios de primer nivel de atención a través del entrenamiento continuo del personal, mejorando los equipos biomédicos e infraestructura institucional para garantizar una atención con calidad, concomitantemente generando un equilibrio financiero mediante la implementación y fortalecimiento del sistema de costos y ampliando nuestro portafolio de servicios para ser una empresa auto sostenible.

## **Objetivos Específicos**

1. Dotar a la institución de equipos biomédicos necesarios para dar cumplimiento a la prestación de los servicios de primer nivel de atención (Según la resolución 5261).
2. Lograr la consolidación de la empresa implementando planes, programas y proyectos enfocados en la disminución de los índices de morbimortalidad de la población del municipio.
3. Implementación de sistema de costos para evaluar la rentabilidad de la empresa.
4. Alcanzar una imagen institucional de gran credibilidad brindando un buen trato y una oportuna prestación de los servicios.
5. Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos por la ley y los reglamentos.
6. Fortalecer los valores institucionales a través de la satisfacción de las expectativas del cliente interno fomentando su sentido de pertenencia.

## **PRINCIPIOS**

Se convirtió en una tarea el modificar los principios institucionales ya existentes y agregar los que para nosotros se convierten en pilares importantes en la generación de una atención integral con calidad. Es así pues que se mencionan cada uno de ellos con su significado semántico y adaptado a nuestra institución, soportados en las leyes vigentes.

### **Trabajo en equipo**

Debemos disponer el trabajo en equipo como un fin fundamental de la organización, la gran diferencia y nuestra fortaleza es la participación activa de todos los funcionarios intra y extra institucionales para un mismo fin.

### **Calidad del servicio**

Se define este principio en el Hospital San José como un servicio Integral prestado con los mayores estándares de calidad implantando un (programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad) como herramienta pilar de la autoevaluación y retroalimentación, con criterio técnico científico y humano.

### **Honestidad**

Nos comprometemos a ser fiel a nuestros clientes para no vulnerar sus derechos, velar por su integridad y buscar siempre su satisfacción.

### **Eficiencia**

El trabajo desarrollado, el tiempo invertido y la inversión realizada deben ser acorde al resultado logrado, optimizando nuestros costos en la atención, con el mínimo desperdicio para el logro de una mejora de la salud.

### **Eficacia**

Todas las labores que realizamos en el hospital generando la mejor atención posible de acuerdo al estado del paciente y a las condiciones del medio.

## **Responsabilidad**

Se tiene la obligación de responder con ética y compromiso por los actos ejecutados.

## **Amabilidad**

Todos nuestros clientes tienen el derecho a recibir un trato respetuoso e integral.

## **Respeto**

Respetamos todas las creencias y derechos de los ciudadanos, clientes internos y externos, colaboradores, en todos los niveles de su vida personal, familiar y social.

## **Solidaridad**

Nuestro estilo de trabajo es de apoyo mutuo, fidelidad a nuestra institución y compromiso de ayuda teniendo presente el más transparente y elevado sentido altruista para el ser humano.

## **Equidad**

Es la justa distribución de los servicios entre los individuos y comunidades.

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

La ESE Hospital San José de Marsella garantiza la prestación de los servicios de salud de primer nivel de atención a nuestros usuarios en forma oportuna, integral y segura con calidad, equidad y liderazgo a través del mejoramiento continuo y acompañamiento en los procesos establecidos en la institución, contando con el compromiso de un talento humano basado en el fortalecimiento de sus habilidades, garantizando el equilibrio financiero, para lograr la satisfacción de nuestros clientes externos e internos, en cumplimiento a los requisitos de Ley.

## **OBJETIVOS DE CALIDAD**

1. Fortalecer en la ESE compromiso, sentido de pertenencia, crecimiento personal y acciones de formación para garantizar la idoneidad y competencia de los servidores públicos.
2. Garantizar la prestación de servicios de salud de fácil acceso, oportuno y fortaleciendo la seguridad de los usuarios.
3. Gestionar y administrar eficientemente el recurso financiero, procurando dotar a todas las dependencias de tecnología e insumos.
4. Satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos, mediante la formulación y aplicación de estrategias que generen una cultura de mejoramiento continuo.
5. Verificar la implementación del Sistema de la Calidad y el cumplimiento de la norma, en cada una de las áreas que conforman la ESE Hospital San José de Marsella.

## ORGANIGRAMA

# ORGANIGRAMA

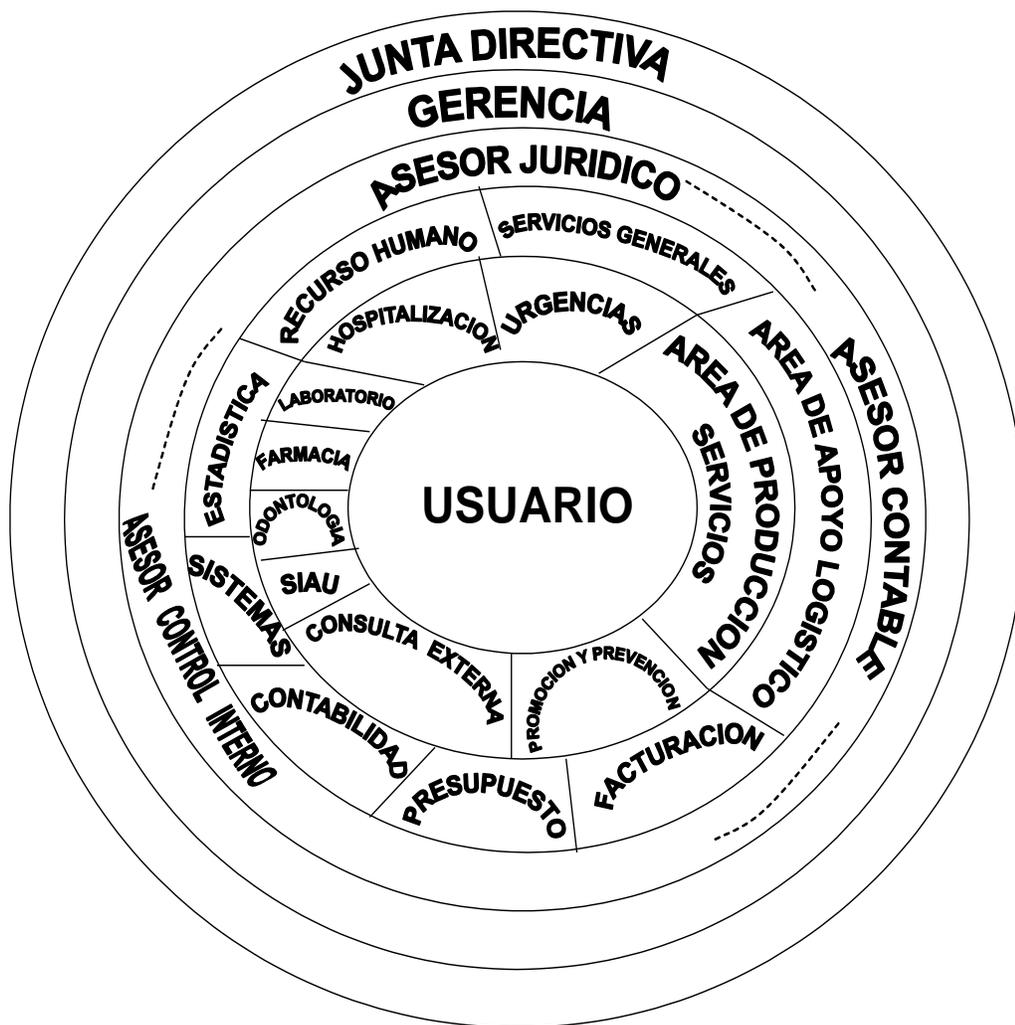


Figura 4. Organigrama E.S.E. Hospital San José de Marsella<sup>20</sup>.

### 4.4 MARCO LEGAL

La elaboración del manual de funciones y requerimientos del Hospital San José de Marsella, están sustentadas en las siguientes disposiciones.

<sup>20</sup> Tomado de: Oficina de Control Interno E.S.E. Hospital San José de Marsella.

- Guía para establecer o ajustar el Manual específico de funciones y de competencias laborales. Escuela Superior de Administración Pública (ESAP). Departamento Administrativo de la función pública.
- Decreto No. 785 de Marzo 17 de 2005. Por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación y de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades territoriales que se regulan por las disposiciones de la Ley 909 de 2004
- Decreto 2539 de 2005, 22 de julio. Por el cual se establece las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los decretos.

## CAPÍTULO 5.

### FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

Las actividades laborales son coherentes con la documentación que respalda las actividades.

**Variable independiente:** manual de funciones

**Variable dependiente:** Actividades laborales

**Operacionalización de variables:**

**Definición nominal:** actividades laborales definidas por el manual de funciones

Índice	indicador
Rendimiento en las actividades	45
Estrés laboral	35
Desmotivación de los colaboradores	20

**TABLA 2.** Definición nominal<sup>21</sup>.

<sup>21</sup> Fuente: Realizado por los analistas de este proyecto.

**CAPÍTULO 6.  
MUESTRA**

<b>DIRECCIÓN</b>	<b>AREA</b>	<b>CARGO</b>
<b>DIRECCIÓN MEDICA</b>	<b>médicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médico general</li> <li>• Médicos de servicio social obligatorio</li> <li>• Medico de parto</li> </ul>
	<b>Laboratorio clínico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bacterióloga</li> <li>• Auxiliar de laboratorio</li> </ul>
	<b>Odontología</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odontóloga</li> <li>• Higienista oral</li> </ul>
	<b>Departamento de enfermería</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfermera jefe</li> <li>• Enfermeras</li> <li>• Auxiliares de enfermería</li> </ul>
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>ingeniería hospitalaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar mantenimiento biomédico</li> <li>• Auxiliar mantenimiento eléctrico</li> <li>• Aseadoras</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portero y facturador</li> </ul>
	<b>departamento de sistemas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jefe de sistemas de información</li> <li>• auxiliar recursos informáticos</li> <li>• auxiliar de archivo</li> <li>• auxiliar de soporte de usuario</li> <li>• auxiliar de información</li> </ul>
	<b>Nomina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• auxiliar nomina</li> <li>• auxiliar de cartera</li> </ul>
	<b>desarrollo humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• asistente salud ocupacional</li> <li>• coordinador de desarrollo humano</li> </ul>

**TABLA 3.** Muestra<sup>22</sup>.

<sup>22</sup>Fuente: Realizado por los analistas de este proyecto.

## **CAPÍTULO 7.**

### **IMPACTO DEL PROYECTO**

#### **7.1 IMPACTO SOCIAL**

El ambiente laboral es una de las situaciones más complejas en la que una persona debe moverse a lo largo de su vida. Además, es posiblemente el único en el que uno no elige al resto de la gente que le rodea.

El ser humano es un ser social naturalmente, así mismo en el mundo laboral se deben establecer relaciones con todo tipo de personas, además se exige trabajar sinérgicamente con ellos y contribuir a conseguir unos objetivos comunes.

Es por ello que existe una sociedad al interior de cada organización, los colaboradores no sólo deben aprender unas habilidades técnicas sino que, sobre todo, se convierte en un campo de desarrollo interpersonal.

En el mundo en que vivimos, las cualidades técnicas se presuponen. Todos las tienen, pero el verdadero factor determinante son las relaciones personales. Quien sepa desarrollarlas adecuadamente progresará y se sentirá bien en su trabajo. Por esto los directivos deben procurar un buen ambiente laboral, donde los colaboradores se sientan satisfechos con sus labores asignadas.

De aquí que se puede decir que este proyecto sí generará un impacto social al interior del hospital San José, dado que contribuirá a que cada uno de sus colaboradores se sienta bien con su trabajo diario, lo que dejará de lado los malos ambientes generados por el estrés y la sobrecarga laboral, que hace que muchos se sientan atropellados y divulguen que son sus compañeros quienes no desean hacer sus labores recargándolas en uno sólo, cuando no es problema de ellos si no de una inadecuada distribución de cargas laborales.

#### **7.2 IMPACTO ECONÓMICO**

La palabra productividad se ha vuelto muy popular en la actualidad, ya que se considera, que su mejoramiento es el motor que está detrás del progreso económico y de las utilidades de la organización. Es también esencial para incrementar los salarios y el ingreso personal. Un país que no mejora su productividad pronto reducirá su estándar de vida.

La productividad del trabajo se entiende como el rendimiento eficiente de la actividad productiva de los colaboradores, expresada por la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.

La productividad es, sobre todo, una actitud de la mente. Ella busca mejorar continuamente todo lo que existe. Está basada en la convicción de que uno puede hacer las cosas mejor hoy que ayer y mejor mañana que hoy. Además, ella requiere esfuerzos sin fin para adaptar actividades económicas a condiciones cambiantes aplicando nuevas teorías y métodos. Y uno de los factores influyentes al interior de la organización es sin duda, el recurso humano. De allí que se pueden tener las condiciones físicas adecuadas para un óptimo resultado, pero si el personal está desmotivado o inconforme con su puesto de trabajo y tareas asignadas, la productividad se verá seriamente afectada.

El hospital San José no es una planta de producción pero si es una entidad donde hay entradas y salidas, proceso en el cual debe haber una transformación, y son precisamente los colaboradores del mismo los encargados de que sea la más eficiente. Por ello, la intención de este proyecto, pues se pretende obtener un máximo rendimiento de los colaboradores, no se medirá en unidades producidas, pero sí en la calidad de servicio al cliente y en el buen funcionamiento del área administrativa.

## **CAPÍTULO 8.**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

## **8.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación que se utiliza en este proyecto es la descriptiva, ya que es una investigación de campo donde se puede recopilar la información detallada y directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular ninguna variable.

Se llevo a cabo el análisis a 16 cargos en total, donde a 14 cargos se les hizo una reestructuración de los manuales existentes, y a 2 cargos se les levanto los manuales de funciones ya que no los poseían. El tiempo que se llevo en realizar todo este proceso fue de 2 meses.

## **8.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Las técnicas utilizadas para este proceso de investigación y la recolección de datos son:

### **8.2.1. Observación directa**

Para este trabajo se aplica la observación directa puesto que permite evidenciar y visualizar directamente las diferentes actividades.

### **8.2.2 Entrevista estructurada**

Otra técnica es la entrevista estructurada ya que se llevan a cabo conversaciones directas y abiertas con cada uno de los colaboradores y jefes. Permite intercambiar información obtenida de los ocupantes de otros cargos semejantes y verificar las incoherencias en los informes.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. 5 ed. Bogotá D.C.: McGraw-Hill, 2003. 330 p.

### **8.3 INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Es un medio que se utiliza para recolectar y registrar la información que se obtiene durante el proceso de investigación.

Los diferentes instrumentos que se utiliza en esta investigación son:

#### **8.3.1. Formato de seguimiento (entrevista)**

Este formato consiste en diligenciar cada una de las actividades que realizan los trabajadores y la frecuencia con que realizan las actividades (permanentes, periódicas y ocasionales).

#### **8.3.2. Lapicero**

Instrumento que se usó para redactar la información recolectada, con el fin de presentar una información veraz y confiable.

#### **8.3.3. Internet**

Es otro de los instrumentos que se utilizó para recolectar información acerca de las situaciones que se están presentando actualmente en la parte de la salud, y el plan nacional y departamental de salud.

## **CAPÍTULO 9.**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Con base en el diseño metodológico expuesto en el literal anterior, se utilizó la investigación descriptiva ya que da la facilidad de obtener información detallada y real de la situación actual de cada puesto de trabajo del Hospital San José de Marsella.

Para llevar a cabo dicha investigación se tuvieron en cuenta técnicas de recolección de datos como la observación directa, por medio de la cual el analista recolectó los datos acerca de cada cargo sin requerir que el ocupante del mismo dejara de realizar sus labores. Dado que este método no responde completamente a las preguntas, se utilizó también el método de la entrevista. Este permitió recolectar los elementos relacionados con cada cargo a analizar, por medio de un acercamiento directo y verbal con el ocupante, y posteriormente con su jefe directo para corroborar la información proporcionada por este.

Actualmente, quienes elaboran los planes de análisis de cargos optan por este método, dado que los datos inherentes a cada cargo se obtienen de quienes lo desempeñan. Adicional a esto brinda la posibilidad de analizar y aclarar todas las dudas, siendo el método de mejor calidad, el que proporciona mejor rendimiento en el análisis y que además puede aplicarse a cualquier tipo y nivel de cargo.

## **9.1 ANALISIS DE LOS MANUALES ACTUALES**

Mediante el acuerdo N° 043 de Octubre de 2005 emanado de la junta directiva del E.S.E Hospital San José de Marsella, se estableció el manual específico de funciones y requisitos para los diferentes empleos de la planta del personal. Este ajuste se hizo necesario de acuerdo al decreto N° 2539 de julio de 2005, por el cual se establece las competencias laborales generales para los empleos públicos, de los distintos niveles jerárquicos de las entidades y al Capítulo 6° del Decreto 785 del 17 de marzo de 2005 – Artículos 27, 28 y 29 que establece la obligatoriedad de adecuar las plantas de personal y el Manual Específico de

Funciones y Requisitos, con sujeción a la nomenclatura y a la clasificación de empleos por niveles, a las funciones, competencias laborales y requisitos generales de que tratan los presentes Decretos<sup>24</sup>.

En dicho acuerdo, se incluyen los siguientes manuales específicos de funciones y requisitos de la E.S.E Hospital San José de Marsella incluidos en el análisis de cargos solicitada por la misma:

1. Director Operativo (Área asistencial)
2. Director Operativo ( Área extramural)
3. Profesional Universitario
4. Técnico Administrativo (Estadística)
5. Técnico Operativo (Almacén)
6. Auxiliar Administrativo (Contabilidad)
7. Auxiliar Administrativo (Facturación)
8. Auxiliar Administrativo (Información y estadística)
9. Auxiliar Administrativo (Presupuesto y nomina)
10. Auxiliar de servicios generales ( Celador)
11. Auxiliar Servicios generales (Aseo)

A continuación se citan los cargos a analizar del manual de funciones de la Cooperativa de trabajo asociado multiplicadora de servicios MULTISER:

1. Coordinador

---

<sup>24</sup> Tomado de: manual específico de funciones y requisitos del E.S.E Hospital San José de Marsella, acuerdo N° 043 de Octubre 14 de 2005.

## 2. Asesor de sistemas

Finalmente citamos los cargos que actualmente no tienen manual de funciones en el Hospital San José de Marsella, y que requieren del diseño del mismo.

1. Auxiliar Administrativo I
2. Auxiliar Administrativo II
3. Archivo central y ventanilla única

El cargo de servicios generales (celador) es clasificado por la LEY 10 de 1990 como trabajador oficial en las instituciones de salud, el cual por necesidad del servicio debe realizar otras actividades correspondientes al cargo de servicios generales.

En una reunión realizada entre la Junta Directiva de la E.S.E Hospital San José de Marsella y los analistas, se dio el aval de realizar algunas modificaciones en el manual de servicios generales (celador).

En consenso con la Junta directiva, se dio de igual forma el aval de modificar los manuales de funciones de la Cooperativa MULTISER, quienes actualmente prestan los servicios en el Hospital San José de Marsella, con el único fin de que a futuro estos cargos pasen a ser empleos de la planta de personal de la E.S.E Hospital San José de Marsella.

Los manuales de funciones citados anteriormente presentan una nomenclatura y clasificación de empleos por niveles adecuada, conforme al Decreto 785 de marzo de 2005. De igual forma cumple con el Decreto N° 2539 de julio de 2005 el cual establece las competencias laborales general para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.

Dichos manuales a su vez presentan una estructuración inadecuada de funciones

y requisitos generales de que trata el Decreto 785 de marzo de 2005.

La descripción de las funciones es una exposición precisa de las tareas o funciones que desempeña el ocupante de un cargo. La construcción ideal de las funciones debe centrarse en contener unas pocas que describan en términos generales el contenido del cargo, adicional a estas se describirán un conjunto de actividades que puntualicen el método o el proceso de trabajo para llevar a cabo cada una de las funciones principales.

Con respecto a los requisitos generales, los manuales actuales presentan inconsistencias en educación formal, no formal y experiencia, dado que el requisito de formación académica no coincide con los requisitos de experiencia.

Los manuales actuales han incluido una serie de funciones que deben ser realizadas por todos los funcionarios sin excepción, como funciones principales de cada uno de los cargos, esto hace que la lista de funciones principales sea demasiado extensa y confusa para los funcionarios las cuales no les brindan una claridad sobre las funciones fundamentales de cada cargo en particular.

## **9.2 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS**

Al finalizar el proceso de entrevistas, se procedió a verificar dicha información con el respectivo jefe superior de cada cargo, esto con el fin de confirmar la veracidad de la información suministrada por cada funcionario. El objetivo principal de este mecanismo es generar confiabilidad y transparencia en el proceso y lograr buenos resultados, además de brindar una retroalimentación de información sobre las funciones que están asignadas a cada cargo actualmente. Una de las principales dificultades encontradas en el hospital San José con respecto a la carga laboral, ha sido la desactualización de los manuales de funciones que se encuentran vigentes, además de su inadecuada estructuración. También se halló en algunos cargos la necesidad de hacer una revisión de funciones, para determinar el nivel de carga laboral asignada a estos.

Los resultados de esta investigación se dividen en tres grupos, el primero de ellos está compuesto por los cargos en los que se encontró sobrecarga laboral, estos son:

- Servicios generales (celador).
- Presupuesto y nómina.
- Jefe de enfermería.
- Profesional universitario.
- Director operativo área extramural.

En el segundo grupo encontramos aquellos cargos que requieren la creación de un manual de funciones, dado que su cargo no cuenta con uno establecido, estos son:

- Auxiliar administrativo 1
- Ventanilla única y Archivo Central

Por último está el tercer grupo; aquí encontramos los cargos en los que aunque no se evidencia sobrecarga laboral existen modificaciones o recomendaciones para mejorar su funcionamiento:

- Técnico operativo (almacén)
- Técnico operativo (estadística)
- Facturación urgencias
- Coordinador de facturación
- Auxiliar administrativo 2

- Director operativo área asistencial

Una vez obtenidos los resultados de las entrevistas, se realizaron dos reuniones con la Junta Directiva del E.S.E Hospital San José de Marsella, donde se socializo los datos arrojados para los cuales los analistas con previos estudios le presentaron una serie de propuestas y recomendaciones<sup>25</sup> para disminuir el nivel de carga laboral encontrado.

En estas reuniones se tomaron decisiones sobre los cambios que se efectuarían en las funciones de cada cargo.

### **9.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE MANUALES ACTUALES Y ENTREVISTAS**

Haciendo un análisis comparativo entre los manuales actuales y los resultados obtenidos de la entrevistas realizadas a los funcionarios ya relacionados, nos encontramos dos situaciones significativas que son el foco del problema relacionado con el nivel de sobrecarga laboral de la E.S.E Hospital San José de Marsella, los cuales detallamos a continuación.

1. La primera situación problema captada por los analistas, fue la desactualización de todos los manuales de funciones, evidenciada en la incoherencia entre las actividades realizadas actualmente por cada una de ellos, las cuales quedaron registradas en las entrevistas hechas, y las descritas en los manuales de funciones actuales.
2. La segunda situación problema encontrada, es una grave consecuencia de la primera, dado que el manual específico de funciones y competencias a parte de estructurar los empleos que conforman la planta de personal de las

---

<sup>25</sup> Ver numeral: 11.2 Propuestas para la actualización de los manuales de funciones y procedimientos

entidades y los requerimientos exigidos para el desempeño de los mismos, se constituyen en un soporte técnico que justifica y da sentido a la existencia de cada cargo. De esta forma uno de los propósitos de los manuales, es generar en los miembros de la organización el compromiso con el desempeño eficiente de los empleos, entregándoles la información básica sobre estos.

En consecuencia al punto anterior ni los funcionarios ni los administrativos poseen la información detallada de cada cargo, lo que los condujo a asignar funciones sin llevar un control equitativo, provocando un desnivel en la carga laboral de los funcionarios de la entidad.

A continuación presentamos el cuadro comparativo entre los manuales actuales y las entrevistas. Este nos permitió identificar visiblemente las funciones principales de cada cargo, tener en cuenta las que el funcionario realiza actualmente que no están contenidas en el mismo y descartar las que definitivamente no ejerce. Ver **Anexo 1**.

## **CAPITULO 10.**

### **RESULTADOS**

#### **10.1 ANÁLISIS DE CARGA LABORAL**

Uno de los inconvenientes que se presento en el Hospital San José de Marsella fue la sobrecarga de trabajo y el tiempo ocioso; por esta razón se vio la necesidad de nivelar la carga laboral de sus colaboradores de tal forma que pudiera administrar de manera eficiente las tareas que conciernen a cada puesto de trabajo.

Inicialmente los directivos del Hospital San José de Marsella vieron la necesidad de realizar un estudio de carga laboral, por medio de analistas externos que confirmaran los cargos específicos en los cuales existían un exceso de funciones y los que a diferencia de estos, carecían de las mismas.

En este análisis de cargas laborales se recopiló información acerca de las funciones principales de cada cargo y las actividades que influyen en su realización por medio de las entrevistas que a su vez fueron controladas y aprobadas por el superior a cada cargo. Para su análisis tuvimos en cuenta aspectos como<sup>26</sup>:

- *Actividades realizadas por cada cargo:* donde se describe las diferentes actividades cotidianas inherentes a las funciones del funcionario y que contribuyen única y exclusivamente a alcanzar el objetivo de su cargo.

Esto con el fin de detectar las funciones propias del cargo y eliminar y/o asignar a otro funcionario las que no pertenecen a este.

- *Insumos de información:* proporciona la información necesaria para el desarrollo de las actividades del proceso.

Al analizar estos retrasos en los insumos de información detectamos los cargos que dependen de otros y presentan contratiempos en sus actividades, lo que nos llevo a revisar las funciones del cargo que suministraba la información.

- *Proveedor de la información:* aquellas personas que suministran los insumos de información.

Este aspecto nos permitió acercarnos a aquellos cargos que por estar realizando actividades que no aportan al cumplimiento del objetivo de su cargo, se retrasaban en sus verdaderas funciones interrumpiendo así el

---

<sup>26</sup> Tomado de: Scientia et technica Año XII, No 32, Diciembre de 2006. UTP.ISSN 0122-1701

proceso en cadena de la información requerida por otro cargo.

- *Horas extras*: la cantidad de horas fuera del tiempo laboral normal para el desarrollo de las actividades.

Esto nos condujo a detectar aquellos funcionarios a los cuales no les alcanzaba su jornada completa para realizar sus funciones y les era necesario extenderla, no por otra razón diferente a una sobrecarga (descartando tiempo ocioso, ineficiencia e incapacidad para las funciones inherentes al cargo).

- *Responsables*: aquellas personas que deben desarrollar las actividades.

Son los funcionarios que a través de estas actividades contribuyen al cumplimiento del objetivo de su cargo.

Estos aspectos nos permitieron en conjunto con las entrevistas, la junta directiva y nuestros análisis, ubicar las actividades que obstruían el proceso y promovían la sobrecarga en los puestos de trabajo a los cuales correspondía.

De esta forma se encontraron los siguientes puestos de trabajo con sobrecarga laboral:

- Servicios generales (celador).
- Presupuesto y nómina.
- Jefe de enfermería.
- Profesional universitario.

- Director operativo área extramural.

Las actividades que promovían la sobrecarga laboral fueron reubicadas a los puestos de trabajo a los cuales contribuía verdaderamente al cumplimiento de sus objetivos.

## **10.2 PROPUESTAS PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS**

Una vez analizada la información recogida, detectamos los cargos que presentaban sobre carga laboral. Para contrarrestar dicha carga y cumplir con el objetivo general de este proyecto, en compañía de la Junta Directiva del hospital se llego a la conclusión de realizar las siguientes modificaciones en los puestos de trabajo, las cuales quedaran plasmadas en la actualización de los manuales de funciones y procedimientos.

- 1) Cargo Servicios Generales Celador:** consideramos de gran importancia el retiro de las funciones de facturación de urgencias en el día para este cargo, ya que se puede ver afectada la seguridad del hospital debido a la falta de tiempo para las actividades de vigilancia, especialmente en el control de ingreso de personas.
- 2) Presupuesto y Nómina:** para este cargo se evidencia la necesidad de una mejor organización en cuanto al tiempo, ya que si bien se presenta un progreso con la ayuda de la señora Nelly Giraldo, funcionaria del cargo Auxiliar administrativo (denominado así para este trabajo), es necesario que se determine una agenda para las conciliaciones, ya que son estas las que están afectando el normal desarrollo de las actividades con respecto al tiempo. De esa forma habrá una mejor organización y un flujo adecuado

con respecto a las actividades requeridas por el cargo de Auxiliar de Contabilidad.

**3) Jefe de Enfermería:** desde nuestro concepto este cargo es el que presenta un mayor nivel de sobre carga laboral, el cual lo atribuimos según la entrevista y lo que pudimos observar durante el tiempo que se trabajó en el hospital, a varios factores, el primero de ellos es la falta de delegación de funciones por parte de la funcionaria. Esto genera no solo estrés laboral sino también la necesidad de trabajar en horas extra laborales, en este caso las funciones están divididas en 4 grandes grupos, en cada uno de estos se encuentran funciones específicas que fácilmente podrían ser realizadas por enfermeras auxiliares y que trabajan bajo supervisión de este cargo, Estas son:

**a. Funciones del área asistencial:** solicitud de pedidos a farmacia, revisión de inventarios y actualización del kárdex, verificar existencia y papelería y hacer solicitud a almacén, verificación de fechas de vencimiento de medicamentos. Además de esto recomendamos que la revisión de quipos biomédicos y oxígeno en lo posible este a cargo de la empresa contratada para abastecer al hospital de estas herramientas, consideramos que lo ideal en este caso es que la misma empresa de forma periódica se encargue de la revisión y mantenimiento de estos equipos, entregando a su vez un informe del estado de estos al funcionario que esté a cargo, en este caso la jefe de enfermeras.

**b. Funciones administrativas:** en este punto la recomendación es regular la asistencia a comités en los que no sea necesaria la presencia del funcionario que ocupe el cargo, consideramos que uno

de ellos es el de quejas y reclamos y el de ética. También sería apropiado regular su asistencia a reuniones administrativas, lo que se puede lograr con esto, es una mayor disponibilidad de tiempo para realizar labores de mayor importancia tales como las asistenciales, en caso de que algún tema, reclamo o sugerencia que esté relacionado con este cargo se le pueda proporcionar la información y así tomar las medidas necesarias.

- c. Funciones del área de promoción y prevención:** la recomendación en esta área es principalmente retirar las funciones que están relacionadas con el plan de familias en acción. Entendemos la complejidad de la propuesta, pero los beneficios que esto tendría serían muy favorables tanto para el cargo como para el mismo hospital, ya que seguramente se evidenciaría mejor calidad en las funciones asignadas a este cargo respecto a esta área.
- d. Salud ocupacional:** como principal medida recomendamos la contratación de una persona que esté a cargo completamente de las funciones relacionadas con esta área. Esto mejoraría el rendimiento de las funciones de la Jefe de Enfermeras y del Director Operativo Extramural. Entendemos la dificultad que tiene el hospital para una nueva contratación por lo cual hacemos otra propuesta de mejora, si bien tenemos claro que existe un comité conformado por varias personas referente a salud ocupacional, la percepción que nos llevamos es que no hay un aprovechamiento del recurso humano que está involucrado con el proceso, por lo cual hacemos hincapié en la necesidad de una adecuada distribución y delegación de funciones con los miembros del comité.

- 4) Profesional universitario:** por la variedad y la importancia de las funciones de este cargo, consideramos que actualmente presenta un

exceso de actividades. Teniendo en cuenta la complejidad de las mismas se ve la necesidad de descargarle algunas funciones al cargo Auxiliar Administrativo 2 (Alejandro Escobar), ya que tiene la disponibilidad de tiempo para hacerlas. Esas funciones son:

- Proyectar resoluciones y oficios que requieran la entidad.
- Recibir la documentación aprobada por el gerente para el pago de cesantías parciales y/o definitivas.
- Plan de mantenimiento y coordinación de actividades.
- Realizar el plan de bienestar social para sus funcionarios y familias conjuntamente con el comité de bienestar social.
- Verificar el pago oportuno de los compromisos y cobrar a las personas responsables las multas e intereses.

**5) Director Operativo Área Extramural:** como se mencionó inicialmente, en este cargo después de realizar la entrevista al funcionario que lo desempeña, se encontró sobrecarga laboral. Los objetivos que persigue el cargo por razón de sus funciones actuales son: coordinar el grupo extramural, coordinar el grupo de médicos y los procesos asistenciales relacionados con los mismos, coordinar el programa de Salud Ocupacional, atención al público y la resolución de problemas e imprevistos del área asistencial, referencia y contrareferencia.

El profesional a cargo está en la capacidad de desempeñar todas estas funciones, pero no cuenta con el tiempo necesario para hacerlo, dado que adicional a estas, cuenta con otras funciones que debe realizar de forma periódica que también requieren de tiempo y son vitales para otros procesos dentro de la institución.

Analizando las actividades diarias desempeñadas en el cargo (según entrevista), encontramos dos sugerencias para disminuir la sobrecarga laboral y de esta forma reducir niveles de estrés.

1. La recomendación inicial es asignar horarios para la atención al usuario. Esta es una función propia del cargo, pero que genera cuellos de botella en las demás actividades y procesos diarios, pues no se puede controlar la frecuencia y tiempo de atención de cada usuario. Pero sí se puede asignar un tiempo específico diario para recibir y dar respuesta a las inquietudes de los mismos, para no verse en la obligación de aplazar otras actividades diarias de importancia.
2. El tema de la coordinación del programa de Salud Ocupacional, es una función que hace que la Jefe de Enfermeras y el Director de Área Extramural, deban aplazar funciones propias y únicas de sus cargos, por esta razón reincidimos en la recomendación hecha en el literal “d” de la Jefe de Enfermeras.

**6) Auxiliar Administrativo 1:** ya que este cargo no cuenta con un manual de funciones establecido, se creará uno a partir de la información recolectada por la funcionaria que actualmente desempeña las funciones del cargo, además de entrevistas realizadas a funcionarios de cargos administrativos en los cuales ella colabora. Algunas de las funciones propuestas para este manual son:

- Elaborar las disponibilidades y registros presupuestales.
- Mantener actualizadas las tarjetas del personal, demás documentos de la dependencia y verificar que las hojas de vida de los colaboradores tengan la documentación completa y al día.

- Elaborar los respectivos descuentos de nómina y liquidar los aportes parafiscales y de seguridad social.
- Elaborar los respectivos certificados del pasivo pensional.
- Realizar funciones asignadas como apoyo a otras dependencias.

**7) Ventanilla Única y Archivo Central:** este cargo es uno de los que no tienen manual de funciones establecido debido a que el cargo es nuevo, el mismo se creará con base en la información recolectada por medio de las entrevistas al funcionario que lo desempeña actualmente. La intención del cargo es básicamente la organización y la clasificación de todo el archivo y correspondencia que ingresa al Hospital, y una distribución y/o almacenamiento controlados.

Actualmente el cargo tiene asignado el historial clínico pasivo, pero la sugerencia es que se incluya el historial clínico activo, retirando la función del manejo de historias clínicas al cargo “técnico operativo, estadística”, con la intención de que se pueda centrar en la labor estadística del hospital.

El objetivo es que se pueda encontrar un archivo central completo y una ventanilla única que les brinde un servicio eficiente tanto a los usuarios como a los funcionarios, puesto que la persona a cargo de estas funciones ha sido capacitada para ejercerlas.

**8) Técnico Operativo Almacén:** este cargo no presenta ningún índice de carga laboral, sin embargo consideramos pertinente la mejora en algunas actividades que a simple vista parecen sencillas, pero que pueden mejorar los tiempos de otras dependencias. Actividades como mantener un stock de formatos fotocopiados listos para entregar, agilizando así el trabajo de

otros funcionarios, lo que no sucede cuando se entregan hojas en blanco.

**9) Técnico operativo Estadística:** este cargo no presenta un carga laboral, pero si es conveniente realizar modificaciones en sus funciones en cuanto al archivo y a la mensajería. Estos deben pasar al nuevo cargo de Archivo Central y Ventanilla Única, y asignarle todas las funciones relacionadas con estadística ya que este es el perfil de su cargo. Consideramos que es pertinente que en un solo cargo se maneje tanto el archivo pasivo como el activo.

**10)Facturación Urgencias y Coordinador de Facturación:** como prioridad para estos dos cargos está la necesidad de trabajar en conjunto sobre todo en el tema de facturación de urgencias. Dentro de las funciones del coordinador de facturación se encuentra asistir a los facturadores en caso de ausencia lo cual no se está haciendo, en cambio son los celadores quienes realizan esta función. Si bien sabemos que es difícil cambiar métodos y formas de trabajo de un día para otro, consideramos de vital importancia que sea el coordinar de facturación, quien en ausencia de facturadores realice esta actividad. Habría con esto beneficios importantes para el hospital, uno de estos es la mejora en seguridad, dado que los celadores podrán realizar una mejor labor sobre todo en el tema de ingreso de personas al hospital, también se evitaría problemas de facturación ya que así lo expresó el funcionario del cargo Coordinador de Facturación.

**11)Auxiliar Administrativo 2:** en este cargo se evidencia la necesidad de restablecer sus funciones, ya que consideramos que puede haber un mejor aprovechamiento del tiempo y de las competencias de quien lo

ocupe. Para esto proponemos una reevaluación de sus funciones establecidas en el manual, además de incorporar nuevas actividades que a su vez contribuirán con la nivelación de cargas de otros puestos. La decisión de identificar e incorporar las nuevas funciones a este puesto de trabajo, la dejamos a cargo del comité directivo.

**12) Director operativo área asistencial:** este cargo no presenta un nivel alto de sobrecarga laboral, pero sí es necesario que se le retiren algunas funciones como son los informes estadísticos y sean asignados al Técnico Operativo Estadística, ya que él es el encargado de todas las funciones de esta clase. Es necesario que haya también una organización en cuanto a los horarios de atención al cliente tanto externo como interno, ya que esto le quita mucho tiempo para realizar sus otras funciones. Si bien entendemos que controlar la atención al cliente interno es complicado, es necesario tratar de tener un control sobre la atención del usuario externo llevando un horario fijo y exigir que se cumpla.

### **CARGOS QUE NO REQUIEREN DE MODIFICACIONES:**

El cargo **Auxiliar de Contabilidad** si bien no necesita reestructuración, es necesario que se lleve a cabo las mejoras al cargo de Presupuesto y Nómina, dado que afectan directamente su rendimiento.

El cargo de **Facturación de Consulta Externa** no requiere de ninguna modificación ni mejora.

## **10.3 DISEÑO Y ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS**

### **10.3.1 Diseño de los manuales de funciones y procedimientos**

El siguiente diseño fue creado teniendo en cuenta los siguientes reglamentos:

- Guía para establecer o ajustar el Manual específico de funciones y de competencias laborales. Escuela Superior de Administración Pública (ESAP). Departamento Administrativo de la función pública.
- Decreto No 785 de Marzo 17 de 2005. Por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación y de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades territoriales que se regulan por las disposiciones de la Ley 909 de 2004
- Decreto 2539 de 2005, 22 de julio. Por el cual se establece las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los decretos.

 <p><b>E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE MARSELLA</b></p>	<p><b>MANUAL DE FUNCIONES Y REQUERIMIENTOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSÉ MARSELLA/RISARALDA NIT: 891 408 747-9</b></p>
<p><b>Acuerdo N°</b></p>	<p><b>Fecha:</b></p>

<p style="text-align: center;"><b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b></p>	
<p>Nivel:</p>	
<p>Denominación del Cargo:</p>	
<p>Código – Grado:</p>	
<p>No. de cargos:</p>	
<p>Dependencia:</p>	
<p>Cargo de Jefe Inmediato:</p>	
<p style="text-align: center;"><b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL:</b></p>	

<b>III. FUNCIONES ESENCIALES</b>	<b>IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>
<b>V. FUNCIONES GENERALES</b>	

<b>VI. COMPETENCIAS</b>		
<b>COMPETENCIAS COMUNES</b>	<b>COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES</b>	
<b>VII. REQUISITOS</b>		
<b>REQUISITOS DE ESTUDIO</b>	<b>REQUISITOS DE EXPERIENCIA</b>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

**TABLA 4.** Diseño de manual de funciones y procedimientos<sup>27</sup>.

### 10.3.2 Actualización de manuales de funciones y procedimientos

A continuación se relaciona la propuesta realizada por los analistas a la Junta Directiva del E.S.E Hospital San José de Marsella de los manuales de funciones y procedimientos obtenidos después del estudio explicito en este trabajo.



## MANUAL DE FUNCIONES Y REQUERIMIENTOS

<sup>27</sup> Fuer

de este proyecto.

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSÉ MARSELLA/RISARALDA NIT: 891 408 747-9**

<b>Acuerdo N°</b>	<b>Fecha:</b>
-------------------	---------------

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nivel:	Técnico
Denominación del Cargo:	Técnico Operativo (Almacén)
Código – Grado:	314-01
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Administrativa
Cargo de Jefe Inmediato:	Profesional Universitario
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL:</b>	
<p>Administrar y llevar inventario de la recepción, almacenamiento y despacho de droga, equipos, artículos de oficina o de cualquier otra índole, coordinando y controlando dichas actividades, a fin de proveer a la organización de los insumos necesarios en el momento oportuno.</p>	
<b>III. FUNCIONES ESENCIALES</b>	<b>IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>
<p>1. Controlar el inventario permanentemente, según los procedimientos y tiempos establecidos.</p>	<p>1.1 Procurar la conservación y racional utilización de los suministros</p> <p>1.2 Controlar permanentemente las existencias de máximos y mínimos e informar a la jefatura de suministros sobre su comportamiento.</p> <p>1.3 mantener un stock de formatos fotocopiados listos para entregar.</p> <p>1.4 Coordinar y participar en los inventarios periódicos de existencias de medicamentos, confrontar con el saldo del kárdex.</p>

	<p>1.5 Mantener actualizado en kárdex de proponentes debidamente clasificado y calificado.</p>
<p>2. Elaborar el plan de compras de suministros y llevar su correspondiente administración.</p>	<p>2.1 Procurar la consecución oportuna de los recursos necesarios y la utilización racional de los disponibles.</p> <p>2.2 Participar en la programación de adquisiciones de acuerdo con las necesidades, teniendo en cuenta la disponibilidad presupuestal.</p> <p>2.3 Elaborar plan de suministros de la institución y coordinar la elaboración del plan de compras.</p> <p>2.4 Realizar copia de seguridad del sistema de compras.</p> <p>2.5 Entrega de suministros y formatos requeridos por todas las dependencias.</p> <p>2.6 Llevar la consecución oportuna de los recursos necesarios y la utilización racional de los disponibles.</p> <p>2.7 Recibir, revisar, custodiar, ubicar y distribuir los elementos que se adquieren y que correspondan a las especificaciones detalladas en las órdenes de compra.</p> <p>2.8 Analizar las ofertas recibidas, elaborar los cuadros comparativos y presentarlos al nivel correspondiente.</p>

<p>3. Realizar las funciones concernientes al servicio de regencia de farmacia.</p>	<p>3.1 Supervisar la recepción, almacenamiento y distribución de la droga y medicamentos de control especial.</p> <p>3.2 Verificar y constatar el cumplimiento de las normas que regulan lo relacionado con drogas y medicamentos.</p> <p>3.3 Cumplir con las normas de almacenamiento que garanticen la seguridad e integridad de los elementos en depósito.</p>
<p>4. Realizar auditorías e interventorías y entregar los informes correspondientes.</p>	<p>4.1 Ejercer auditoría a todos los procesos que realiza la farmacia tanto en la entrega de suministros a todas las dependencias como a los usuarios.</p> <p>4.2 Realizar Interventoría a Codesuris, bomba de gasolina, gas vehicular y farmacia.</p> <p>4.3 Responder ante la contraloría por la merma, robo, deterioro, pérdida de los elementos bajo su custodia, de conformidad con las normas fiscales y administrativas vigentes.</p> <p>4.4 Entrega semestral del informe de los gastos del hospital.</p>

## V. FUNCIONES GENERALES

1. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones y Reglamentos Internos del Hospital.
2. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.
3. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.
4. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.
5. Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la ley general del archivo 594 del 2.000.
6. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.
7. rendir los informes que le requiere la gerencia y la administración.
8. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área del cargo.
9. Participar en los comités que le asignen de acuerdo a sus funciones.

## VI. COMPETENCIAS

**COMPETENCIAS COMUNES**

**COMPETENCIAS  
COMPORTAMENTALES**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Orientación al usuario y al ciudadano</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Compromiso con la Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experticia</li> <li>• Técnica</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Creatividad e innovación</li> </ul>
<b>VII. REQUISITOS</b>	
<b>REQUISITOS DE ESTUDIO</b>	<b>REQUISITOS DE EXPERIENCIA</b>
Formación técnica profesional o tecnológica	Un (1) año de experiencia relacionada
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>
	<b>Aprobado por:</b>



**MANUAL DE FUNCIONES Y REQUERIMIENTOS  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSÉ  
MARSELLA/RISARALDA NIT: 891 408 747-9**

<b>Acuerdo N°</b>	<b>Fecha:</b>
-------------------	---------------

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Cargo:	Auxiliar Administrativo (Facturación)
Código – Grado:	407-03
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Administrativa

Cargo de Jefe Inmediato:	Profesional Universitario
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL:</b>	
<p>Facturar la prestación de los servicios obedeciendo a un plan de beneficios y normas específicas, y orientar al usuario dentro del sistema general de salud que le permita ser uso de los servicios con calidad.</p>	
<b>III. FUNCIONES ESENCIALES</b>	<b>IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>
<p>1. Atender los usuarios externos y realizar la facturación correspondiente de acuerdo al servicio prestado.</p>	<p>1.1 Brindar a los usuarios información sobre el costo de exámenes, procedimientos y demás servicios que preste la institución.</p> <p>1.2 Verificar en las bases de datos la existencia ó no de los usuarios de las EPS.</p> <p>1.3 Facturar los procedimientos o servicios utilizados por los usuarios de la institución como son: Facturar pacientes de Hipertensión, desarrollo y crecimiento, vacunaciones, y las consultas con los médicos.</p> <p>1.4 Recibir llamadas de externos y asignar cita.</p> <p>1.5 Reasignar citas por inasistencia de otros pacientes.</p> <p>1.6 Recibir cuotas moderadoras de consultas.</p>
<p>2. Llevar la contabilidad pertinente de acuerdo con instrucciones normas y procedimientos</p>	<p>2.1 Recibir y responder por los dineros que por concepto de cancelación de cuentas de servicios de salud se entregan a la entidad.</p>

<p>previamente establecidos.</p>	<p>2.2 Contar, clasificar y sumar dineros en efectivos y/o cheques recibidos durante la jornada.</p> <p>2.3 Elaborar recibos de caja por concepto de los dineros recibidos o entregados.</p> <p>2.4 Hacer arqueos periódicos para verificar la exactitud de las sumas obtenidas.</p> <p>2.5 Relacionar diariamente el movimiento de ingresos y egresos.</p> <p>2.6 Verificar la exactitud numérica de comprobantes, recibos, cuentas, relaciones y otros documentos.</p>
<p>3. Llevar control de todos los procesos de facturación.</p>	<p>3.1 Recibir o entregar documentos negociables de acuerdo con instrucciones normas y procedimientos previamente establecidos.</p> <p>3.2 Elaborar periódicamente resúmenes clasificados y consolidados de las cuentas pertinentes a su repartición y mantener actualizado el cuadro de facturación mensual.</p> <p>3.3 Organizar todas las facturaciones por EPS y número.</p>
<p>4. Elaborar y entregar los informes correspondientes a sus superiores y demás entes que lo requieran.</p>	<p>4.1 Colaborar con el informe mensual de contabilidad y estadística (diligenciamiento de RIPS) a través del informe diario de facturación.</p> <p>4.2 verificar las cuentas de pos de consulta externa y enviarlo a coordinación mensualmente.</p>

<b>V. FUNCIONES GENERALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones y Reglamentos Internos del Hospital.</li> <li>2. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.</li> <li>3. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.</li> <li>4. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.</li> <li>5. Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la ley general del archivo 594 del 2.000.</li> <li>6. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.</li> <li>7. rendir los informes que le requiere la gerencia y la administración.</li> <li>8. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área del cargo.</li> <li>9. Participar en los comités que le asignen de acuerdo a sus funciones.</li> </ol>	
<b>VI. COMPETENCIAS</b>	
<b>COMPETENCIAS COMUNES</b>	<b>COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Orientación al usuario y al ciudadano</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Compromiso con la Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de la información</li> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Disciplina</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Colaboración</li> </ul>
<b>VII. REQUISITOS</b>	
<b>REQUISITOS DE ESTUDIO</b>	<b>REQUISITOS DE EXPERIENCIA</b>
Diploma de bachiller en cualquier modalidad	Un (1) año de experiencia relacionada
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>
	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE MARSELLA</b></p>	<p><b>MANUAL DE FUNCIONES Y REQUERIMIENTOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSÉ MARSELLA/RISARALDA NIT: 891 408 747-9</b></p>
<b>Acuerdo N°</b>	<b>Fecha:</b>

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Cargo:	Coordinador de facturación
Código – Grado:	
No. de cargos:	Uno (1)

Dependencia:	Administrativa
Cargo de Jefe Inmediato:	Profesional Universitario
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL:</b>	
<p>Coordinar la recepción, revisión, organización y consolidación de la información de facturación que produce el centro de salud por la prestación de los servicios del primer nivel de atención.</p>	
<b>III. FUNCIONES ESENCIALES</b>	<b>IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>
<p>1. Coordinar y hacer seguimiento a todos los procesos de facturación que están bajo su cargo.</p>	<p>1.1 Coordinar el proceso interno del área de facturación</p> <p>1.2 Hacer seguimiento a facturación de salud pública y PyP.</p> <p>1.3 Analizar los contratos de prestación de servicios de salud y socializarlos con el personal que interviene en el proceso.</p> <p>1.4 Coordinar el proceso de recaudo de cartera en letras de cambio.</p> <p>1.5 Capacitar a los facturadores en cuanto a normas nuevas y decretos nuevos.</p> <p>1.6 Hacer seguimiento a referencia y contra referencia.</p>
<p>2. Realizar actividades de facturación de acuerdo a normas y procedimientos establecidos.</p>	<p>2.1 Asumir responsabilidad de facturación en caso de ausencia o incapacidad.</p> <p>2.2 Darle manejo a los accidentes de tránsito del consorcio fidu fosiga.</p> <p>2.3 Apoyar en el proceso de glosas de facturación</p>

	2.4 Hacer indicadores de gestión.
3. Realizar auditorías y entregar informes a todos los entes que lo requieran.	<p>3.1 Realizar auditoria administrativa del régimen contributivo, régimen especiales, SOAT, ARP, fosiga</p> <p>3.2 Realizar auditoria de los RIPS de la facturación, y de PyP.</p> <p>3.3 Realizar auditoria de facturación, llevar un reporte y seguimiento de anulación de facturas y recibos de caja.</p> <p>3.4 Apoyar a control interno en las Auditorias al programa de salud ocupacional.</p>
4. Realizar los procesos contables y financieros que su cargo exige, y llevar su respectivo control.	4.1 Hacer el proceso de cierre de mes en facturación. Y preparar las cuentas para enviarlas a las diferentes EPS.
<b>V. FUNCIONES GENERALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitar a los facturadores en cuanto a normas nuevas y decretos nuevos.</li> <li>2. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones y Reglamentos Internos del Hospital.</li> <li>3. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los</li> </ol>	

- planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.
4. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.
  5. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.
  6. Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la ley general del archivo 594 del 2.000.
  7. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.
  8. rendir los informes que le requiere la gerencia y la administración.
  9. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área del cargo.
  10. Participar en los comités que le asignen de acuerdo a sus funciones.

## VI. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS COMUNES	COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Orientación al usuario y al ciudadano</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Compromiso con la Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de la información</li> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Disciplina</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Colaboración</li> </ul>

## VII. REQUISITOS

REQUISITOS DE ESTUDIO	REQUISITOS DE EXPERIENCIA
-----------------------	---------------------------

Diploma de bachiller en cualquier modalidad		Un (1) año de experiencia relacionada
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y REQUERIMIENTOS</b> <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN</b> <b>JOSÉ MARSELLA/RISARALDA NIT: 891 408 747-9</b>
	<b>Acuerdo N°</b>   <b>Fecha:</b>

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Cargo:	Enfermera de Salud Pública
Código – Grado:	243-04

No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	
Cargo de Jefe Inmediato:	Director Extramural
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL:</b>	
Fomentar, prevenir, controlar y erradicar las enfermedades que se presenten dentro de la población desarrollando los mecanismos sociales que aseguren al individuo y a la comunidad un nivel de vida adecuado para la conservación de la salud.	
<b>III. FUNCIONES ESENCIALES</b>	<b>IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>
1. Investigar, vigilar y controlar los riesgos y amenazas que afectan la salud pública.	1.1 Valorar el estado de salud de la población del área de influencia a través de diagnósticos y pronósticos de la situación de salud. 1.2 Participar en investigaciones de tipo aplicado orientadas a esclarecer las causas y soluciones a los problemas de salud que afectan a la comunidad. 1.3 Realizar vigilancia epidemiológica en todas aquellas situaciones que sean factor de riesgo. 1.4 Informar oportunamente a la administración del centro de trabajo las situaciones de emergencia y riesgos que se presenten en el área. 1.5 Llevar vigilancia en anomalías congénitas
2. Desarrollar acciones de promoción y prevención de enfermedades y aspectos básicos de	2.1 Realizar actividades de lactancia materna. 2.2 Realizar charlas de orientación sexual y reproductiva

<p>salud</p>	<p>2.3 Hacer asesorías en el pretex de las gestantes</p> <p>2.4 Realizar programas de escuelas saludables.</p> <p>2.5 Fortalecer el grupo de hipertensos, tuberculosis y lepra.</p> <p>2.6 Hacer informes de vacunación</p> <p>2.7 Realizar curso de sicoprofiláctico.</p>
<p>3. Vigilar y coordinar el personal y los programas que tiene a su cargo.</p>	<p>3.1 Velar por el cumplimiento de las normas referentes a la organización y funcionamiento del personal de enfermería del centro de trabajo.</p> <p>3.2 Participar en la evaluación del impacto de la prestación de los servicios de salud ofrecidos por el centro de trabajo a la comunidad.</p> <p>3.3 Coordinar el programa PAI</p> <p>3.4 Coordinar el programa de AIEPI</p>
<p><b>V. FUNCIONES GENERALES</b></p>	
<p>1. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones y Reglamentos Internos del Hospital.</p> <p>2. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los</p>	

- planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.
3. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.
  4. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.
  5. Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la ley general del archivo 594 del 2.000.
  6. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.
  7. rendir los informes que le requiere la gerencia y la administración.
  8. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área del cargo.
  9. Participar en los comités que le asignen de acuerdo a sus funciones.

## VI. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS COMUNES	COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Orientación al usuario y al ciudadano</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Compromiso con la Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de la información</li> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Disciplina</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Colaboración</li> <li>• Liderazgo de grupos de trabajo</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>

VII. REQUISITOS		
REQUISITOS DE ESTUDIO	REQUISITOS DE EXPERIENCIA	
Titulo de formación profesional en el área de salud	Un (1) año de experiencia relacionada	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y REQUERIMIENTOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSÉ MARSELLA/RISARALDA NIT: 891 408 747-9</b>
	<b>Acuerdo N°</b>   <b>Fecha:</b>

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nivel:	asistencial
Denominación del Cargo:	Auxiliar administrativo (I)
Código – Grado:	407-03
No. de cargos:	Uno (1)

Dependencia:	Administrativa
Cargo de Jefe Inmediato:	Profesional Universitario
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL:</b>	
<p>Realizar labores de oficina, recepción telefónica, atención al público, organización, transcripción, custodia y archivo de documentos; y servir de apoyo a las funciones del jefe inmediato, que ayuden al buen desarrollo de las actividades y a la buena imagen de la Institución.</p>	
<b>III. FUNCIONES ESENCIALES</b>	<b>IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>
<p>1. Redactar y transcribir correspondencia y documentos de toda el área administrativa.</p>	<p>1.1 Es el encargado de digitar documentos varios como son cartas y certificados, oficios, cuadros, reportes, resoluciones, constancias y proceso de contratación de toda la parte administrativa.</p> <p>1.2 Recibir, transcribir, verificar, entregar y responder por los documentos a ser digitados de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.</p> <p>1.3 Digitar la documentación pertinente en los procesos de contratación de acuerdo a las instrucciones recibidas.</p> <p>1.4 Solicitar pólizas, resolución y aprobación de pólizas, entregar copias de contratos y hacer firmar a la supervisora.</p>
<p>2. Apoyar el área de sistemas</p>	<p>2.1 Apoyar la administración de los recursos informáticos según las normas y procedimientos establecidos.</p>

	<p>2.2 Apoyar técnica y administrativamente en la adquisición, renovación o ampliación del equipo computaciones y de comunicaciones.</p>
<p>3. Elaborar y entregar los informes correspondientes a sus superiores y demás entes que lo requieran.</p>	<p>3.1 Organizar y enviar informes a los entes de control 2193 trimestral, secretaria de salud, y contraloría anual.</p> <p>3.2 Elaborar y enviar informe mensual de contratación a la contraloría departamental.</p> <p>3.3 Participar en la elaboración y entrega oportuna de los informes que de manera periódica, o por solicitud expresa de los mismos, se envían a los diferentes entes de control.</p>
<p><b>V. FUNCIONES GENERALES</b></p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conducir la ambulancia.</li> <li>2. Colaborar en la portería en ausencia del funcionario.</li> <li>3. Cubrir en reuniones a algún funcionario.</li> <li>4. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones y Reglamentos Internos del Hospital.</li> <li>5. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.</li> <li>6. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.</li> <li>7. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y</li> </ol>	

Conflicto de Intereses.

8. Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la ley general del archivo 594 del 2.000.
10. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.
11. rendir los informes que le requiere la gerencia y la administración.
12. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área del cargo.
13. Participar en los comités que le asignen de acuerdo a sus funciones.

#### VI. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS COMUNES	COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientación a resultados</li><li>• Orientación al usuario y al ciudadano</li><li>• Transparencia</li><li>• Compromiso con la Organización</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de la información</li><li>• Adaptación al cambio</li><li>• Disciplina</li><li>• Relaciones interpersonales</li><li>• Colaboración</li></ul>

#### VII. REQUISITOS

REQUISITOS DE ESTUDIO	REQUISITOS DE EXPERIENCIA	
Diploma de bachiller en cualquier modalidad	Seis (6) meses de experiencia relacionada	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



**MANUAL DE FUNCIONES Y REQUERIMIENTOS  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN  
JOSÉ MARSELLA/RISARALDA NIT: 891 408 747-9**

**Acuerdo N°**

**Fecha:**

**I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**Nivel:**

asistencial

**Denominación del Cargo:**

Auxiliar administrativo Contabilidad

**Código – Grado:**

407-03

No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Administrativa
Cargo de Jefe Inmediato:	Profesional Universitario
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL:</b>	
<p>Efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la Institución.</p>	
<b>III. FUNCIONES ESENCIALES</b>	<b>IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>
<p>1. Elaborar, digitar, verificar y registrar todo el movimiento contable de la institución.</p>	<p>1.1 Realizarlas órdenes de pago.</p> <p>1.2 Realizar los pagos de Comfamiliar.</p> <p>1.3 Realizar las conciliaciones bancarias.</p> <p>1.4 Realizar las provisiones para deudores, acreedores y hacer las amortizaciones.</p> <p>1.5 Realizar las depreciaciones correspondientes</p> <p>1.6 Hacer los aportes patronales</p> <p>1.7 Hacer la rete fuente cada mes.</p> <p>1.8 Hacer declaración del IVA bimestral</p> <p>1.9 Elaborar los soportes contable y financiero externo de la institución.</p> <p>1.10 Comparar el presupuesto de la entidad con los estados financieros.</p>

	<p>1.11 Llevar el libro mayor y de balance, y presentar diariamente el boletín de caja y bancos.</p> <p>1.12 Cuadrar caja con el fin de verificar que la información que recibe este correcta.</p> <p>1.13 Realizar nota y ajustes contables para régimen subsidiado, particulares y vinculados.</p> <p>1.14 Realizar el cierre de cuenta de costos cada mes.</p> <p>1.15 elaborar las relaciones de cuentas, comprobantes de egresos y cheques.</p>
<p>2. Apoyar y conciliar con el encargado de presupuesto y nomina</p>	<p>2.1 Hacer ajustes de nomina</p> <p>2.2 Hacer el cuadro de ingresos y egresos y conciliar con nomina.</p>
<p>3. Elaborar y entregar los informes correspondientes a sus superiores y demás entes que lo requieran.</p>	<p>3.1 presentar los informes periódicos a la contraloría departamental y la contaduría general de la nación y demás entes de control.</p> <p>3.2 Proporcionar información necesaria mensualmente al sistema de costos de la institución y presentar informes periódicos sobre los resultados.</p>

3.3 Rendir periódicamente, informes sobre movimientos de ingresos y egresos.

#### **V. FUNCIONES GENERALES**

1. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones y Reglamentos Internos del Hospital.
2. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.
3. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.
4. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.
5. Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la ley general del archivo 594 del 2.000.
6. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.
7. rendir los informes que le requiere la gerencia y la administración.
8. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área del cargo.
9. Participar en los comités que le asignen de acuerdo a sus funciones.

#### **VI. COMPETENCIAS**

**COMPETENCIAS COMUNES**

**COMPETENCIAS  
COMPORTAMENTALES**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Orientación al usuario y al ciudadano</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Compromiso con la Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de la información</li> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Disciplina</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Colaboración</li> </ul>
<b>VII. REQUISITOS</b>	
<b>REQUISITOS DE ESTUDIO</b>	<b>REQUISITOS DE EXPERIENCIA</b>
Diploma de bachiller en cualquier modalidad	Un (1) año de experiencia relacionada.
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>
	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE MARSELLA</b></p>	<p><b>MANUAL DE FUNCIONES Y REQUERIMIENTOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSÉ MARSELLA/RISARALDA NIT: 891 408 747-9</b></p>
---	--

<b>Acuerdo N°</b>	<b>Fecha:</b>
-------------------	---------------

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Cargo:	Director Operativo Área Asistencial

Código – Grado:	009-02
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Administrativa
Cargo de Jefe Inmediato:	Gerente
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL:</b>	
Dirigir las labores de calidad de la entidad, coordinando la prestación de todos los servicios asistenciales, mediante la aplicación de los conocimientos profesionales conforme a las normas y procedimientos vigentes.	
<b>III. FUNCIONES ESENCIALES</b>	<b>IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>
1. Elaborar, autorizar, supervisar, coordinar y apoyar los procesos y programas médicos y asistenciales de la institución de acuerdo a las normas y reglas establecidas.	1.5 Autorizar los exámenes de rayos X de primer nivel que mandan en otros niveles de complejidad. 1.6 Supervisar y apoyar al área de odontología y laboratorio clínico como son: agendar, llevar registro del número de pacientes atendidos, insistentes, realizar actas, formatos del área e indicadores. 1.7 Supervisar y apoyar el SIAU. 1.8 Elaborar el plan de acción del área asistencial con cronograma de actividades concertado con la gerencia y efectuar el seguimiento, presentando informes mensuales del desarrollo y cumplimiento del mismo. 1.9 Elaborar y supervisar cuadros de turnos, disponibilidades y plan de vacaciones del personal a su cargo. 1.10 Elaborar y coordinar el plan de emergencias hospitalarias para ser aplicado en los organismos de salud del área de influencia.

	<p>1.11 Organizar y asignar las funciones del personal médico y supervisar el trabajo de cada uno.</p> <p>1.12 Supervisar el trabajo de los estudiantes que estén realizando prácticas en el hospital de acuerdo con los convenios docentes asistenciales.</p> <p>1.13 Prestar atención medica general, cuando se requiera realizando el diagnóstico y los registros necesarios.</p> <p>1.14 atender al público interno y externo de acuerdo a un horario establecido.</p>
<p>2. Participar y coordinar la revisión, diseño y ejecución de un plan para el mejoramiento de la calidad.</p>	<p>2.1 Participar y coordinar en el desarrollo de procesos que permitan conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y atender las reclamaciones y sugerencias que se presenten.</p> <p>2.2 Participar en la elaboración de indicadores para medir el impacto, calidad y productividad de los servicios.</p> <p>2.3 Participar y coordinar el desarrollo de un sistema de información que incluya componentes de oferta de servicios, uso por parte de los usuarios, perfil epidemiológico y situación de salud se usuarios atendidos.</p>

	<p>2.4 Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.</p>
<p>3. Elaborar y entregar los informes correspondientes a sus superiores y demás entes que lo requieran.</p>	<p>3.1 Realizar auditorías a todas las interconsultas que van al hospital Santa Mónica.</p> <p>3.2 Dirigir y realizar auditoria a cuentas médicas del régimen subsidiado y contributivo, coordinando y apoyando todo sobre calidad.</p> <p>3.3 Participar y coordinar procesos de auditoría médica y de los servicios de salud desarrollados de conformidad con lo establecido en el artículo 14 del Decreto 2174 del 28 de noviembre de 1996.</p> <p>3.4 Efectuar la revisión y auditoria a las glosas originadas por el personal médico.</p> <p>3.5 Participar en la preparación, supervisión y presentación de informes relacionados con el área asistencial y de prestación de servicios a los entes de vigilancia y control.</p> <p>3.6 Asistir a reuniones mensuales, bimensuales del CIAU con las instituciones de Santa Rosa, Santa Mónica y Marsella.</p> <p>3.7 Participar en el análisis, interpretación y evaluación de los informes estadísticos y desarrollo de los programas de la institución</p>

<b>V. FUNCIONES GENERALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asistir a reuniones mensuales, bimensuales del CIAU con las instituciones de Santa Rosa, Santa Mónica y Marsella.</li> <li>2. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones y Reglamentos Internos del Hospital.</li> <li>3. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.</li> <li>4. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.</li> <li>5. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.</li> <li>6. Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la ley general del archivo 594 del 2.000.</li> <li>7. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.</li> <li>8. rendir los informes que le requiere la gerencia y la administración.</li> <li>9. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área del cargo.</li> <li>10. Participar en los comités que le asignen de acuerdo a sus funciones.</li> </ol>	
<b>VI. COMPETENCIAS</b>	
<b>COMPETENCIAS COMUNES</b>	<b>COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Orientación al usuario y al ciudadano</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Compromiso con la Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Planeación</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Dirección y desarrollo personal</li> <li>• conocimiento del entorno</li> </ul>
<b>VII. REQUISITOS</b>	
<b>REQUISITOS DE ESTUDIO</b>	<b>REQUISITOS DE EXPERIENCIA</b>
Título profesional en área de la salud Titulo de posgrado	Tres (3) año de experiencia profesional relacionada.
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>
	<b>Aprobado por:</b>



<b>Acuerdo N°</b>	<b>Fecha:</b>
-------------------	---------------

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>Nivel:</b>	Asistencial
<b>Denominación del Cargo:</b>	Auxiliar administrativo Presupuesto y Nómina

Código – Grado:	407-03
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Administrativa
Cargo de Jefe Inmediato:	Profesional universitario
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL:</b>	
<p>Calcular la nómina de remuneración; elaborar y controlar los gastos e ingresos de la institución con el fin de conocer la disponibilidad con la que cuenta el hospital.</p>	
<b>III. FUNCIONES ESENCIALES</b>	<b>IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>
<p>1. Resolver y conciliar las glosas determinadas al interior de la institución o por las entidades con las cuales se hayan celebrado contratos de prestación de servicios.</p>	<p>1.1 Recibir, revisar, analizar y tramitar las glosas por errores o violaciones de forma y fondo presentadas por las Instituciones prestadoras de servicios de salud.</p> <p>1.2 Efectuar las conciliaciones sobre la cartera de la entidad con las diferentes entidades con las que se tiene contratación.</p> <p>1.3 efectuar la conciliación de recobros con las diferentes entidades con las que se tiene contratación.</p> <p>1.4 elaborar los indicadores de glosas.</p>
<p>2. Elaborar, coordinar y controlar el presupuesto de rentas y gastos de la institución.</p>	<p>2.1 Procesar y digitar toda la información concerniente al presupuesto de rentas y gastos de la entidad, así como los libros auxiliares de cartera y proveedores.</p> <p>2.2 Verificar la disponibilidad presupuestal.</p>

	<p>Ingresos y egresos con los comprobantes y asientos de libros auxiliares y elaborar balances de comprobación.</p> <p>2.3 Colaborar en las actividades necesarias para mantener actualizado el plan de compras de la institución.</p> <p>2.4 Elaborar y tramitar las nominas de acuerdo con los procedimientos establecidos, efectuando los descuentos correspondientes.</p> <p>2.5 Elaborar los indicadores de presupuesto y cartera.</p>
<p>3. Participar y realizar las auditorias correspondientes y presentar los informes a los entes que lo requieran.</p>	<p>3.1 Colaborar con el informe mensual al cuentadante de la institución.</p> <p>3.2 Determinar las prioridades presupuestales, y presentar informes sobre la ejecución al jefe inmediato.</p> <p>3.3 Realizar la auditoria administrativa de glosas.</p> <p>3.4 Realizar y presentar los informes de 2193 a la contaduría general, contraloría y procuraduría.</p> <p>3.5 Realizar auditorías interna de promoción y prevención.</p>
<p><b>V. FUNCIONES GENERALES</b></p>	

1. Asistir a reuniones mensuales, bimensuales del CIAU con las instituciones de Santa Rosa, Santa Mónica y Marsella.
2. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones y Reglamentos Internos del Hospital.
3. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.
4. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.
5. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.
6. Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la ley general del archivo 594 del 2.000.
7. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.
8. rendir los informes que le requiere la gerencia y la administración.
9. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área del cargo.
10. Participar en los comités que le asignen de acuerdo a sus funciones.

## **VI. COMPETENCIAS**

<b>COMPETENCIAS COMUNES</b>	<b>COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Orientación al usuario y al ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de la información</li> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Disciplina</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia</li> <li>• Compromiso con la Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Colaboración</li> </ul>
<b>VII. REQUISITOS</b>	
<b>REQUISITOS DE ESTUDIO</b>	<b>REQUISITOS DE EXPERIENCIA</b>
Diploma de bachiller en cualquier modalidad	Un (1) año de experiencia relacionada.
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>
	<b>Aprobado por:</b>

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b> <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN</b> <b>JOSE MARSELLA/RISARALDA NIT: 891 408 747-9</b>
<b>Acuerdo N°</b>	<b>Fecha:</b>

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
<b>Nivel:</b>	Directivo
<b>Denominación del Cargo:</b>	Director Operativo (Área Extramural)
<b>Código – Grado:</b>	009-02

No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Administrativa
Cargo de Jefe Inmediato:	Gerencia
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL:</b>	
<p>Direccionar y coordinar las labores de todos los servicios extramurales, mediante la aplicación de los conocimientos profesionales conforme a las normas y procedimientos establecidos por la entidad.</p>	
<b>III. FUNCIONES ESENCIALES</b>	<b>IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>
<p>1. Coordinar, revisar, diseñar y ejecutar todas las actividades que tienen como propósito la prestación del servicio extramural de la E.S.E.</p>	<p>1.1. Analizar las matrices de programación de actividades de promoción y prevención que se tienen contratadas con las diferentes empresas promotoras de salud y administradoras del régimen subsidiado, realizando el seguimiento y evaluación de las mismas, focalizando las actividades con el fin de lograr el cumplimiento de las metas.</p> <p>1.2. Elaborar el plan de acción del área extramural con cronograma de actividades concertado con la gerencia y efectuar el seguimiento, presentando informes mensuales del desarrollo y cumplimiento del mismo.</p> <p>1.3. Colaborar en la elaboración e Implementación del plan de emergencias hospitalario para ser aplicado en los organismos de salud del área de influencia.</p> <p>1.4. Participar en la preparación, supervisión y presentación de informes relacionados con el área extramural y de prestación de servicios, a los entes de vigilancia y control.</p>

	<p>1.5. Realizar las Jornadas extramurales contenidas en el cronograma.</p> <p>1.6. Actualizar permanentemente los planes y programas que se manejan en el área.</p> <p>1.7. Reportar indicadores de calidad asignados.</p>
<p>2. Velar por la planeación, ejecución y control de actividades administrativas pertenecientes a su cargo.</p>	<p>2.1. Participa en la elaboración de indicadores para medir el impacto, calidad y productividad de los servicios.</p> <p>2.2. Participar en la programación y evaluación de los comités interinstitucionales y en las reuniones que le sean asignadas.</p> <p>2.3. Participar y coordinar la revisión, elaboración e Implementación de los manuales requeridos por la institución para su funcionamiento y soporte legal.</p> <p>2.4. Realizar la Interventoría de contratos de servicios médicos rurales, funcionarios de salud pública y actividades de salud pública.</p> <p>2.5. Coordinar los médicos pasantes.</p> <p>2.6. Responder de forma diligente y ágil a los problemas administrativos generados durante cada semana.</p> <p>2.7. Elaborar el cuadro de turnos de los médicos.</p> <p>2.8. Participar en el análisis, interpretación</p>

	<p>y evaluación de los informes estadísticos y desarrollo de los programas de la institución.</p> <p>2.9. Coordinar el programa de salud pública.</p> <p>2.10. Coordinar las actividades del hogar del anciano.</p>
<p>3. Desempeñar las funciones que como Médico General le sean asignadas.</p>	<p>3.1. Prestar atención médica general haciendo el diagnóstico de los pacientes y los registros y codificación necesaria.</p> <p>3.2. Ronda médica diaria (Analizar manejos médicos de los pacientes y valorar su pertinencia).</p> <p>3.3. Reunión con médicos (semanal, actualización de temas asistenciales, difusión de información y resolución de dificultades del área).</p> <p>3.4. Pequeña cirugía.</p> <p>3.5. Inserción de implantes subdérmicos.</p> <p>3.6. Realizar auditoría interna de gestantes, hipertensión arterial y egresos hospitalarios.</p>
<p>4. Atención al público. Atención al público (solucionar las necesidades de los pacientes y atención</p>	<p>4.1. Atención al público (solucionar las necesidades de los pacientes y atención de quejas o reclamos).</p>

<p>de quejas o reclamos).</p>	<p>4.2. Resolución de problemas e imprevistos en el área asistencial, referencia y contrareferencia.</p> <p>4.3. Socialización al personal de los planes y programas del área.</p>
<p>5. Responder por informes pertinentes a su puesto de trabajo y asistir a las reuniones que por razón del cargo, le sean solicitadas.</p>	<p>5.1. Informes del plan de manejo de residuos hospitalarios y residuos peligrosos a la CARDER.</p> <p>5.2. Elaboración de informes de informes de secretaría de salud (2193).</p> <p>5.3. Asistencia a reuniones de comités municipales (CLOPAD, comités de plaguicidas).</p> <p>5.4. Elaboración de planes de mejoramiento de auditorías de los diferentes entes.</p>
<p><b>V. OBLIGACIONES GENERALES</b></p>	
<p>10. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones y Reglamentos Internos del Hospital.</p> <p>11. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.</p> <p>12. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.</p> <p>13. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.</p> <p>14. Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la</p>	

ley general del archivo 594 del 2.000.

15. Organizar, asignar y supervisar el trabajo del personal a su cargo.
16. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área del cargo.
17. Apoyo en las áreas asistenciales en casos especiales (incapacidades, sobrecarga del servicio, ausencias de médicos por remisiones).
18. Revisión de correspondencia (análisis y resolución de requerimientos de EPS y secretaría departamental de salud, difusión de información al personal).
19. Participar en los comités que le asignen de acuerdo a sus funciones.

#### **VI. COMPETENCIAS**

<b>COMPETENCIAS COMUNES</b>	<b>COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Orientación al usuario y al ciudadano</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Compromiso con la Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Planeación</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Dirección y Desarrollo de Personal</li> <li>• Conocimiento del entorno</li> <li>• Liderazgo de grupos de trabajo</li> </ul>

#### **VII. REQUISITOS**

<b>REQUISITOS DE ESTUDIO</b>	<b>REQUISITOS DE EXPERIENCIA</b>
Título profesional en áreas de la salud.	Dieciséis (16) meses de experiencia

		profesional relacionada.
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE MARSELLA</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSE MARSELLA/RISARALDA NIT: 891 408 747-9</b>
	<b>Acuerdo N°</b>

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
<b>Nivel:</b>	Técnico
<b>Denominación del Cargo:</b>	Técnico Administrativo (Archivo Central y Ventanilla Única)
<b>Código – Grado:</b>	367-01
<b>No. de cargos:</b>	Uno (1)
<b>Dependencia:</b>	Administrativa
<b>Cargo de Jefe Inmediato:</b>	Profesional Universitario
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL:</b>	

<p>Coordinar las actividades tendientes a promover un proceso oportuno y correcto de almacenamiento y conservación de la documentación general de la E.S.E para una posterior consulta.</p>	
<p><b>III. FUNCIONES ESENCIALES</b></p>	<p><b>IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b></p>
<p>1. Velar por la organización, el mantenimiento y el control del archivo central y el archivo de historias clínicas.</p>	<p>1.1. Clasificación de fondos documentales.</p> <p>1.2. Controlar el préstamo de documentos.</p> <p>1.3. Producir los oficios del despacho de correspondencia interna y externa.</p> <p>1.4. . Recoger el archivo almacenado de cada dependencia y darle su respectivo trato.</p> <p>1.5. Organización y manejo del archivo de gestión.</p> <p>1.6. Tener actualizado el listado maestro de documentos en todo momento.</p> <p>1.7. Ejercer control en cada etapa del ciclo de vida de los documento en la entidad.</p> <p>1.8. Eliminar documentos que pierden vigencia según la ley.</p> <p>1.9. Redactar informe de afuera, es decir, los documentos no devueltos.</p>

	<p>1.10. Realizar un efectivo control del mantenimiento de las historias clínicas, análisis cuantitativo y sus resúmenes.</p>
<p>2. Responder por el correcto manejo del servicio de ventanilla única, recibiendo y proporcionando la información actualizada y organizada al usuario o funcionario que la requiera.</p>	<p>2.1. Manejar la correspondencia interna y externa de la E.S.E como radicaciones, traslado y entrega de documentos.</p> <p>2.2. Organizar el archivo ubicando cada historial de historias clínicas según sus últimos 3 dígitos.</p> <p>2.3. Recoger en urgencias electrocardiogramas, historiales médicos, hojas trias, exámenes de laboratorio, fichas epidemiológicas y verificar que estos reportes estén completos.</p> <p>2.4. Redactar diariamente los certificados de defunción y nacimientos en el sistema.</p> <p>2.5. Comparar variables de certificado de nacimiento existentes en el hospital con los registrados en el sistema.</p> <p>2.6. Realizar la remisión de fichas de maltrato a las autoridades competentes.</p> <p>2.7. Administrar el archivo activo y pasivo de las historias clínicas.</p>
<p><b>V. OBLIGACIONES GENERALES</b></p>	

1. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones y Reglamentos Internos del Hospital.
2. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.
3. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.
4. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.
5. Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la ley general del archivo 594 del 2.000.
6. Organizar, asignar y supervisar el trabajo del personal a su cargo.
7. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área del cargo.
8. Apoyo en las áreas asistenciales en casos especiales (incapacidades, sobrecarga del servicio, ausencias de médicos por remisiones).
9. Revisión de correspondencia (análisis y resolución de requerimientos de EPS y secretaría departamental de salud, difusión de información al personal).
10. Participar en los comités que le asignen de acuerdo a sus funciones.

## **VI. COMPETENCIAS**

**COMPETENCIAS COMUNES**

**COMPETENCIAS  
COMPORTAMENTALES**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Orientación al usuario y al ciudadano</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Compromiso con la Organización</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experticia técnica</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Creatividad e innovación</li> </ul>	
<b>VII. REQUISITOS</b>			
<b>REQUISITOS DE ESTUDIO</b>		<b>REQUISITOS DE EXPERIENCIA</b>	
Diploma de bachiller en cualquier modalidad.		Ocho (8) meses de experiencia laboral	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	



**MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN  
JOSÉ MARSELLA/RISARALDA NIT: 891 408 747-9**

**Acuerdo N°**

**Fecha:**

**I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

Nivel:	Asistencial
Denominación del Cargo:	Auxiliar Administrativo (Sistemas)
Código – Grado:	009-02
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Administrativa
Cargo de Jefe Inmediato:	Profesional Universitario

**II. PROPÓSITO PRINCIPAL:**

Diseñar, implementar y mantener los elementos físicos, lógicos, configuraciones y procedimientos que constituyen la infraestructura informática a fin de proporcionar tanto al cliente interno como al externo los servicios informáticos necesarios para desarrollar sus actividades o acceder a la información requerida

**III. FUNCIONES ESENCIALES**

**IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO**

<p>1. Ejecutar labores de apoyo técnico y administrativo en la aplicación de la informática, funcionamiento y administración del sistema de información y de computación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.1. Controlar periódicamente la integridad de los recursos informáticos, su uso, necesidades de reorganización, respaldo y recuperación.</li> <li>1.2. Aprobar y acompañar la realización de operaciones nuevas o modificaciones sobre los recursos informáticos, considerando las pruebas respectivas y asesorar su permanente actualización.</li> <li>1.3. Administración de correos electrónicos.</li> <li>1.4. Supervisión de los contratos de Factsalud y mantenimiento de equipos.</li> <li>1.5. Búsquedas institucionales mensuales (salud pública).</li> <li>1.6. Revisión de KARPERSKY antivirus.</li> <li>1.7. Revisión de las políticas de seguridad en la E.S.</li> <li>1.8. Licenciamiento de software respetando derecho de autor.</li> <li>1.9. Instalación de software Factsalud y actualizaciones en los PC de la E.S.</li> <li>1.1.0. Solucionar inconvenientes en las bases de datos y redes de datos.</li> </ul>
---	--

	<p>1.11. Instalación de diferentes bases de datos, relacionadas con los usuarios de la E.P.S en el servidor.</p> <p>1.12. Revisión de hojas de vida de computadores de acuerdo a mantenimiento preventivo, correctivo, fallas y cambio de piezas.</p> <p>1.13. Mantenimiento y actualización a tablas de E.P.S y medicamentos en Factsalud.</p> <p>1.14. Responder por la seguridad y confidencialidad de la información que se procesa en forma automatizada</p>
<p>2. Diseñar estrategias de comunicación y capacitación internas sobre el funcionamiento de la página en internet de la ESE, así como de los demás recursos informáticos de acceso a los funcionarios.</p>	<p>2.1. Planificar los programas de capacitación de los empleados de la ESE, para lograr el aprovechamiento óptimo de los equipos de cómputo y sistemas en general.</p> <p>2.2. Dar asesoría en la elaboración, adecuación y adopción de normas para el control y administración de los recursos informáticos de la cooperativa.</p> <p>2.3. Asesorar sobre la utilización de los equipos de computación, la</p>

	<p>aplicación de las normas y procedimientos y la actualización oportuna de la base de datos, por parte de los usuarios.</p> <p>2.4. Suministrar asesoría y apoyo técnico en el diseño e implantación de las normas estándares a utilizar en la aplicación de la informática en la entidad.</p> <p>2.5. Apoyo a todas las dependencias que manejan software.</p> <p>2.6. Apoyo en tareas de mantenimiento preventivo y correctivo al técnico de la E.S.</p> <p>2.7. Capacitación para el manejo del aplicativo Factsalud a los médicos que ingresan a la E.S.</p>
<p>3. Apoyar la generación de datos que permitan el presentar los diferentes informes requeridos por los organismos de control, la gerencia o la junta directiva, proporcionando una Información oportuna y veraz para la toma de decisiones</p>	<p>3.1. Revisión de inconsistencias de RIPS respecto al envío mensual al SISAP.</p> <p>3.2. Revisión de copias de seguridad al servidor de copias.</p> <p>3.3. Realizar copias diarias de seguridad de Factsalud y de SAF.</p> <p>3.4. Realizar un comparativo de actividades de odontología y laboratorio realizadas versus facturadas (auditoría).</p>

	<p>3.5. Informar a la gobernación la restricción de páginas de internet (Fibra Óptica Gobernación).</p> <p>3.6. Informar caídas del sistema y/o de la red a los proveedores correspondientes (punto exe y técnico de la E.S).</p> <p>3.7. Entregar disco duro con copias de seguridad al gerente de la E.S (para guardar fuera de la institución).</p> <p>3.8. Generación de informe de facturas sin RIPS para ser entregados a los médicos, odontólogos, psicólogos, información entre otros.</p>
--	--

#### **V. OBLIGACIONES GENERALES**

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones y Reglamentos Internos del Hospital.</li> <li>2. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.</li> <li>3. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.</li> <li>4. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades,</li> </ol>
--	---

Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.

5. Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la ley general del archivo 594 del 2.000.
6. Organizar, asignar y supervisar el trabajo del personal a su cargo.
7. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área del cargo.
8. Apoyo en las áreas asistenciales en casos especiales (incapacidades, sobrecarga del servicio, ausencias de médicos por remisiones).
9. Revisión de correspondencia (análisis y resolución de requerimientos de EPS y secretaría departamental de salud, difusión de información al personal).
10. Participar en los comités que le asignen de acuerdo a sus funciones.

#### **VI. COMPETENCIAS**

<b>COMPETENCIAS COMUNES</b>	<b>COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Orientación al usuario y al ciudadano</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Compromiso con la Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de la información</li> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Disciplina</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Colaboración</li> </ul>
<b>VII. REQUISITOS</b>	
<b>REQUISITOS DE ESTUDIO</b>	<b>REQUISITOS DE EXPERIENCIA</b>

Título de Bachiller en cualquier modalidad		Ocho (8) meses de experiencia relacionada
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>



**MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN  
JÓSE MARSELLA/RISARALDA NIT: 891 408 747-9**

<b>Acuerdo N°</b>	<b>Fecha:</b>
-------------------	---------------

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Cargo:	Auxiliar de Servicios Generales (Celador)
Código – Grado:	470-05
No. de cargos:	Cuatro (4)
Dependencia:	Administrativa
Cargo de Jefe Inmediato:	Profesional Universitario
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL:</b>	
<p>Ejecución de labores de vigilancia y portería, en la E.S.E., al igual que la ejecución de labores de desinfección de la planta física y otras labores encaminadas a facilitar la prestación de los servicios generales conforme a las normas y procedimientos vigentes.</p>	
<b>III. FUNCIONES ESENCIALES</b>	<b>IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>

<p>1. Ejecutar todas las funciones correspondientes a la vigilancia y seguridad de la entidad, los funcionarios y los usuarios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Prestar los servicios de vigilancia y responder por los bienes muebles e inmuebles y demás a su cargo.</li> <li>1.2. Controlar de acuerdo con normas establecidas el ingreso y egreso de personas al hospital.</li> <li>1.3. No permitir el ingreso, ni porte de armas de personal no autorizado a la institución</li> <li>1.4. Revisar los vehículos y paquetes que entren o salgan de la institución de acuerdo con las instrucciones recibidas</li> <li>1.5. Llevar el control, de entrada y de salida de vehículos en la empresa, según normas establecidas</li> <li>1.6. Atender el conmutador o radioteléfonos de la entidad y hacer las llamadas externas que se le soliciten y llevar los registros que se le indiquen</li> <li>1.7. Operar el equipo de radio asignado, transmitir, recibir y registrar los mensajes, aplicando los códigos y las normas de transmisión</li> <li>1.8. Revisar la debida disposición de ventanas, puertas, timbres y alarmas a la hora de salida de funcionarios y en la entrega de turno.</li> </ol>
---	---

	<p>1.9. Manejar y controlar la visita a hospitalizados como a funcionarios de la empresa</p> <p>1.10. Coordinar remisiones (conductor y enfermera).</p> <p>1.11. Comentar pacientes.</p> <p>1.12. Informar sobre las anomalías que se presenten en el desarrollo de sus funciones.</p> <p>1.13. Informar oportunamente a las instituciones competentes sobre los casos de agresión o maltrato físico, accidentes de tránsito u otro hecho que lo requiera.</p> <p>1.14. Verificar que los usuarios estén plenamente identificados en el momento de la salida de la institución.</p> <p>1.15. Colaborar en el traslado de pacientes en camilla y con su movilización.</p> <p>1.16. Informar a los funcionarios de la institución la recepción de visitantes.</p> <p>1.17. Suministrar información al público sobre servicios ofrecidos por la institución, ubicación de personas y dependencias.</p> <p>1.18. Diligenciar correctamente los registros correspondientes en su área.</p>
--	---

<p>2. Realizar actividades de recolección de desechos y de limpieza del área de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.1. Cargar y descargar mercancías, materiales y otra clase de elementos que salgan de la institución</li> <li>2.2. Operar la planta eléctrica, de acuerdo a las instrucciones recibidas.</li> <li>2.3. Efectuar el traslado de cadáveres de urgencia a la morgue.</li> <li>2.4. Colaborar en el traslado de las basuras para su respectiva recolección.</li> <li>2.5. Asear y desinfectar las instalaciones que le sean asignadas aplicando las normas y procedimientos establecidos para el área.</li> <li>2.6. Recolectar desechos de materiales provenientes de las dependencias y jardines de la institución</li> <li>2.7. Transportar suministros, equipos o materiales a los sitios encomendados cuando se requiera</li> <li>2.8. Entregar debidamente inventariado y a satisfacción del compañero receptor el turno de trabajo realizado, como requisito para su finalización.</li> <li>2.9. Responder por los instrumentos, elementos, instrumentos y equipos a su cargo.</li> </ul>
--	--

2.10. Reparar las prendas que se dañen en uso, de acuerdo a las instrucciones recibidas.

2.11. Realizar toda clase de labores de limpieza en ventanas, paredes, muebles de oficina, maquinas y equipos de oficina a su cargo.

## V. OBLIGACIONES GENERALES

1. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones y Reglamentos Internos del Hospital.
2. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.
3. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.
4. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.
5. Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la ley general del archivo 594 del 2.000.
6. Organizar, asignar y supervisar el trabajo del personal a su cargo.
7. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área del cargo.
8. Apoyo en las áreas asistenciales en casos especiales (incapacidades, sobrecarga del servicio, ausencias de médicos por remisiones).
9. Revisión de correspondencia (análisis y resolución de requerimientos de EPS y secretaría departamental de salud, difusión de información al

personal).		
<b>VI. COMPETENCIAS</b>		
<b>COMPETENCIAS COMUNES</b>	<b>COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Orientación al usuario y al ciudadano</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Compromiso con la Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de la información</li> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Disciplina</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Colaboración</li> </ul>	
<b>VII. REQUISITOS</b>		
<b>REQUISITOS DE ESTUDIO</b>	<b>REQUISITOS DE EXPERIENCIA</b>	
Título de Bachiller en cualquier modalidad	Seis (6) meses de experiencia laboral	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE MARSELLA</b></p>	<p><b>MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSÉ MARSELLA/RISARALDA NIT: 891 408 747-9</b></p>
---	---

Acuerdo N°	Fecha:
------------	--------

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Cargo:	Auxiliar Administrativo (Facturación)
Código – Grado:	407-03
No. de cargos:	Dos (2)
Dependencia:	Administrativa
Cargo de Jefe Inmediato:	Profesional Universitario
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL:</b>	
<p>Coordinar las actividades tendientes a promover un proceso de facturación oportuno y correcto de las cuentas por servicios prestados, minimizando al máximo la ocurrencia de glosas en la facturación.</p>	
<b>III. FUNCIONES ESENCIALES</b>	<b>IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>
<p>1. Facturar los procedimientos o servicios utilizados por los usuarios de la institución, en el área de urgencias.</p>	<p>1.1. Recibir y responder por los dineros que por concepto de cancelación de cuentas de servicios de salud se entregan a la entidad.</p> <p>1.2. Recibir o entregar documentos negociables de acuerdo con instrucciones normas y</p>

	<p>procedimientos previamente establecidos.</p> <p>1.3. Elaborar recibos de caja por concepto de los dineros recibidos o entregados.</p> <p>1.4. Verificar la exactitud numérica de comprobantes, recibos, cuentas, relaciones y otros documentos.</p> <p>1.5. Dar información sobre el costo de exámenes, procedimientos y demás servicios que preste la institución.</p> <p>1.6. Velar por el total diligenciamiento de los soportes de facturación.</p> <p>1.7. Utilizar las bases de datos para verificar la existencia ó no de los usuarios de las EPS.</p> <p>1.8. Recibir los dineros que por concepto de cancelación de los servicios de salud en general cancelen los usuarios a la entidad</p> <p>1.9. Vigilar porque la información requerida para el cobro de servicios prestados sea oportuna y exacta tanto hacia las entidades externas como hacia los diferentes sitios del hospital</p>
--	--

	<p>1.10. Admisiones.</p> <p>1.11. Realizar la liquidación de facturas.</p> <p>1.12. Auditar a las E.P.S subsidiadas</p> <p>1.13. Facturar odontología, POS, PyP y laboratorio.</p> <p>1.14. Facturar procedimientos ambulatorios.</p> <p>1.15. Facturar remisiones.</p> <p>1.16. Facturar Ecógrafo y Optómetra.</p>
<p>2. Velar por el control y orden permanente de las actividades relacionadas con el área de Facturación de Urgencias.</p>	<p>2.1. Hacer arqueos periódicos para verificar la exactitud de las sumas obtenidas.</p> <p>2.2. Relacionar diariamente el movimiento de ingresos</p> <p>2.3. Clasificar, codificar y ordenar documentos según contenido y llevar</p>

	<p>su registro.</p> <p>2.4. Mantener actualizado el cuadro de facturación mensual.</p> <p>2.5. Presentar evaluaciones trimestrales sobre la facturación a la gerencia.</p> <p>2.6. Enviar anexos a la E.P.S.</p> <p>2.7. Realizar cuentas de cierre de mes a todas las E.P.S subsidiadas.</p> <p>2.8. Analizar el consolidado mensual de facturación interna y presentar informe al jefe inmediato de comportamiento del mismo.</p> <p>2.9. Revisar los errores presentados en la facturación e informar de los correctivos necesarios.</p>
--	---

#### **V. OBLIGACIONES GENERALES**

1. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones y Reglamentos Internos del Hospital.
2. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.
3. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.
4. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre

Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.

5. Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la ley general del archivo 594 del 2.000.
6. Organizar, asignar y supervisar el trabajo del personal a su cargo.
7. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área del cargo.
8. Apoyo en las áreas asistenciales en casos especiales (incapacidades, sobrecarga del servicio, ausencias de médicos por remisiones).
9. Revisión de correspondencia (análisis y resolución de requerimientos de EPS y secretaría departamental de salud, difusión de información al personal).
10. Participar en los comités que le asignen de acuerdo a sus funciones.

## VI. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS COMUNES	COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientación a resultados</li><li>• Orientación al usuario y al ciudadano</li><li>• Transparencia</li><li>• Compromiso con la Organización</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de la información</li><li>• Adaptación al cambio</li><li>• Disciplina</li><li>• Relaciones inter-personales</li><li>• Colaboración</li></ul>

VII. REQUISITOS		
REQUISITOS DE ESTUDIO	REQUISITOS DE EXPERIENCIA	
Título de Bachiller en cualquier modalidad	Un (1) año de experiencia relacionada.	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

## CAPÍTULO 11.

### CONCLUSIONES

- Las herramientas utilizadas para el diagnóstico y la actualización de los manuales de funciones son validas, dado que permitieron determinar la relación entre las funciones realizadas por cada funcionario y las descritas en sus respectivos manuales de funciones. Esto se llevó a cabo por medio de la observación directa y la realización de entrevistas a cada funcionario, las cuales a su vez fueron supervisadas por el jefe inmediato correspondiente.
- Se analizó la información obtenida conduciéndonos a identificar las dificultades de cada puesto de trabajo, posteriormente se documentó la situación encontrada en los mismos.
- Una vez analizada la situación actual de los cargos estudiados, se socializó y retroalimentó con la Junta Directiva los resultados obtenidos, planteando así los cambios a implementar y/o modificar en la actualización de los manuales de funciones.
- En respuesta a la pregunta de investigación inicialmente planteada y al objetivo general de este proyecto, se diseñó un formato de manual que cumplió con las especificaciones normativas y las expectativas de la junta directiva, se actualizaron los manuales de funciones y se diseñaron tres nuevos manuales para cargos que carecían del mismo.

- El diseño metodológico de este proyecto se fundamentó en la investigación de tipo descriptiva, lo que permitió recopilar información detallada y directamente real del escenario de los hechos sin la manipulación de ninguna variable.
- Las técnicas de la recolección de la información utilizadas fueron la observación directa, la cual proporcionó una visualización de las funciones desempeñadas por cada uno de los funcionarios; y la entrevista estructurada por medio de formatos usados como instrumento de recolección de la información, y conversaciones directas con los mismos y sus jefes inmediatos, donde se intercambió y verificó la veracidad de la información.
- Las herramientas usadas para el desarrollo del sistema metodológico de este proyecto están sustentadas por el libro *Administración de Recursos Humanos*, quinta edición de Idalberto Chiavenato.
- Este análisis de carga laboral, constituye la posibilidad de saber en detalle las obligaciones y características de cada puesto. Esto permite a los supervisores distinguir con precisión y orden, los elementos que integran cada uno de ellos para explicarlos y exigir apropiadamente las obligaciones que suponen.
- El presente proyecto les permite a los funcionarios realizar mejor y con mayor facilidad sus labores, si conocen con detalle cada una de las operaciones que las forman y los requisitos necesarios para hacerlas bien.

## **CAPÍTULO 12.**

### **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que los manuales de funciones y requerimientos producto del trabajo realizado sean actualizados formalmente por medio de un acuerdo administrativo.
  
- Se recomienda llevar un control entre lo descrito en los manuales de funciones y lo realizado por cada funcionario, con el fin de medir, evaluar e influir sobre el resultado del trabajo realizado por los mismos.
  
- Se recomienda velar por la constante actualización de los manuales con respecto a las nuevas leyes y normas.
  
- Se recomienda crear un cargo que vele constantemente por el programa de salud ocupacional, el cual consiste en la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de Higiene Seguridad y Medicina Preventiva, que tienen como objetivo mejorar la salud de los trabajadores en su ambiente laboral.
  
- Se recomienda regular la asistencia a los comités, de modo que un funcionario no pertenezca a todos los comités, ya que estos le quitan demasiado tiempo para realizar las actividades correspondientes a su cargo.

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuadro comparativo entre los manuales actuales y las entrevistas.

<b>CLASIFICACION DE FUNCIONES ACTUALES DE LOS FUNCINARIOS DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE MARSELLA</b>	
<b>FUNCIONES SEGÚN LAS ENTREVISTAS</b>	<b>FUNCIONES SEGÚN EL MANUAL ACTUAL</b>
<p>DENOMINACIÓN DEL CARGO: Auxiliar de servicios generales (Celador).</p> <p>FUNCIONARIO: Gilberto García.</p> <p>A QUIÉN REPORTA: Profesional Universitario.</p> <p>FUNCIONES PERMANENTES:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facturar (para cobrar a la E.P.S respectiva.(SE PASA A FACTURACION URGENCIAS)</li> <li>2. Atención del cliente interno y externo.</li> <li>3. Vigilar permanentemente, cuidando los bienes del</li> </ol>	<p>AUXILIAR DE SERVICION GENERALES CELADOR</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestar los servicios de vigilancia y responder por los bienes muebles e inmuebles y demás a su cargo.</li> <li>2. Revisar los vehículos y paquetes que entren o salgan de la institución de acuerdo con las instrucciones recibidas</li> <li>3. Velar por la seguridad del usuario mientras permanezca al interior de la institución evitando el ingreso de armas de todo tipo</li> <li>4. Llevar el control, de entrada y de salida de vehículos en la empresa, según normas establecidas</li> <li>5. Atender el conmutador o</li> </ol>

<p>hospital y la seguridad de los usuarios y trabajadores.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Manejo del radioteléfono (informe por radio el centro regulador).</li> <li>5. Registrar entrada de usuarios a urgencias.</li> <li>6. Controlar entrada y salida de paquetes.</li> <li>7. Abrir y cerrar puertas en los horarios asignados.</li> <li>8. Asignar fichas de visitas a hospitalización y las áreas administrativas.</li> </ol> <p><b>FUNCIONES PERIÓDICAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facturación del área extramural.(FACTURACION URGENCIAS)</li> <li>2. Administrar la correspondencia.(VENTANILLA UNICA)</li> <li>3. Comentar pacientes.(MODIFICAR)</li> <li>4. Enviar y recibir fax.</li> <li>5. Realizar el aseo de la oficina y el baño.</li> <li>6. Coordinar remisión (conductor y enfermera).</li> <li>7. Reemplazar balas de oxígeno.</li> </ol>	<p>radioteléfonos de la entidad y hacer las llamadas externas que se le soliciten y llevar los registros que se le indiquen</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Manejar la fotocopidora de la entidad</li> <li>7. Operar el equipo de radio asignado, transmitir, recibir y registrar los mensajes, aplicando los códigos y las normas de transmisión</li> <li>8. Informar a los funcionarios de la institución la recepción de visitantes</li> <li>9. Colaborar en el proceso de facturación efectuando la digitación de las facturas en el servicio de urgencias</li> <li>10.Solicitar documento de identidad a las personas que ingresen a la institución</li> <li>11.Suministrar información al público sobre servicios ofrecidos por la institución, ubicación de personas y dependencias</li> <li>12.Diligenciar correctamente los registros correspondientes en su área</li> <li>13.Revisar la debida disposición de ventanas, puertas, timbres y</li> </ol>
--	---

**FUNCIONES OCASIONALES:**

1. Desplazar usuarios.
2. Asear el área de urgencias en la noche, en ausencia de auxiliares de servicios generales.
3. Asumir responsabilidad de facturación en caso de ausencia o incapacidad.(COORDINADOR DE FACTURACION)
4. Llevar cuerpos a la morgue cuando sea necesario.

alarmas a la hora de salida de funcionarios y en la entrega de turno.

- 14.Verificar que los usuarios estén plenamente identificados en el momento de la salida de la institución
- 15.Informar sobre las anomalías que se presenten en el desarrollo de sus funciones
- 16.Informar oportunamente a las instituciones competentes sobre los casos de agresión o maltrato físico, accidentes de tránsito u otro hecho que lo requiera
- 17.Manejar y controlar la visita a hospitalizados como a funcionarios de la empresa
- 18.Cargar y descargar mercancías, materiales y otra clase de elementos que salgan de la institución
- 19.Colaborar en el traslado de pacientes en camilla y con su movilización
- 20.Responder por los inventarios encomendados bajo su custodia
- 21.Entregar debidamente inventariado y a satisfacción del compañero receptor el turno de trabajo

	<p>realizado, como requisito para su finalización.</p> <p>22. Operar la planta eléctrica, de acuerdo a las instrucciones recibidas</p> <p>23. Efectuar cambio de balas de oxígeno y de gas cuando sea necesario</p> <p>24. Efectuar el traslado de cadáveres de urgencia a la morgue</p> <p>25. Colaborar en el traslado de las basuras para su respectiva recolección</p> <p>26. Facturar los servicios que presta la EPS cuando se requiere (PASA FACTURACION URGENCIAS)</p> <p>27. Desarrollar actividades grupales cuando sea requerida</p> <p>28. Asear instalaciones locativas que se le asignen</p> <p>29. Asear y desinfectar las instalaciones que le sean asignadas aplicando las normas y procedimientos establecidos para el área.</p> <p>30. Recolectar desechos de materiales provenientes de laboratorios, cocina, talleres, jardines y demás dependencias de la institución (SE LE PASA A ASEADORAS)</p>
--	--

	<p>31.Responder por los instrumentos, elementos, instrumentos y equipos a su cargo</p> <p>32.Reparar las prendas que se dañen en uso, de acuerdo a las instrucciones recibidas</p> <p>33.Realizar toda clase de labores de limpieza en ventanas, paredes, muebles de oficina, maquinas y equipos de oficina</p> <p>34.Recolectar desechos de materiales provenientes de las dependencias y jardines de la institución</p> <p>35.Prestar servicio de mensajería cuando se requiera, asignando por el jefe inmediato (VENTANILLA UNICA)</p> <p>36.Transportar suministros, equipos o materiales a los sitios encomendados cuando se requiera</p> <p>37.Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo</p> <p>38.Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema del control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia</p>
--	--

	<p>del mismo</p> <p>39. Conducir los vehículos oficiales cuando las necesidades del servicio lo requieran</p> <p>40. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre los derechos, deberes, prohibiciones, inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de intereses.</p> <p>41. Ejercer las demás funciones que se le asignen.</p>
<p>Denominación del cargo: Técnico Operativo (Almacén)</p> <p>Funcionario: Esperanza López</p> <p>A quien reporta: Profesional universitario</p> <p><b>FUNCIONES PERMANENTES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar la facturación de urgencias y hospitalización</li> <li>2. Suministrar la información de costos para el informe mensual</li> <li>3. Hacer el plan de suministros del hospital y crear el plan de compras además de participar en la programación de adquisiciones de acuerdo</li> </ol>	<p><b>CARGO: TÉCNICO OPERATIVO (ALMACÉN)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrega de suministros y formatos requeridos por todas las dependencias.</li> <li>2. Coordinar y participar en los inventarios periódicos de existencias de medicamentos confrontarlos con los saldos del kárdex.</li> <li>3. Verificar y constatar el cumplimiento de las normas que regulan lo relacionado con drogas y medicamentos.</li> <li>4. Participar en la actualización y</li> </ol>

<p>con las necesidades del hospital.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Realizar las respectivas cuentas de cobra en caso de pérdida de elementos o herramientas suministradas por el hospital.</li> <li>5. Actualizar constantemente el inventario de bienes y equipos de la institución</li> <li>6. Realizar interventoria a codesuris, bomba de gasolina, gas vehicular y farmacia</li> <li>7. Confrontar la existencia de medicamentos con los saldos del kárdex</li> <li>8. Recolectar las pilas usadas y entregarlas a servicios generales</li> <li>9. Gestionar la obtención oportuna de los recursos y racionalizarlos</li> <li>10. Recibir, revisar, custodiar, ubicar y distribuir los elementos que se adquieran comprobando que cumplan con las especificaciones de las órdenes de compra.</li> <li>11. Controlar permanentemente</li> </ol>	<p>difusión del manual de normas y procedimientos de su área.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Recomendar nuevos métodos y procedimientos orientados a mejorar la eficiencia en su trabajo teniendo en cuenta el manejo de desechos tóxicos.</li> <li>6. Procurar la consecución oportuna de los recursos necesarios y la utilización racional de los disponibles.</li> <li>7. Supervisar la recepción, almacenamiento y distribución de la droga y medicamentos de control especial.</li> <li>8. Participar en investigaciones del área que le sean asignadas.</li> <li>9. Participar en la programación de adquisiciones de acuerdo con las necesidades, teniendo en cuenta la disponibilidad presupuestal.</li> <li>10. Recibir, revisar, custodiar, ubicar y distribuir los elementos que se adquieren y que correspondan a las especificaciones detalladas en las órdenes de compra.</li> <li>11. Controlar permanentemente las existencias de máximos y mínimos e informar a la jefatura de suministros sobre su</li> </ol>
---	--

<p>las existencias de máximos y mínimos e informar a la jefatura de suministros sobre su comportamiento</p> <p>12. Presentar informes ante la contraloría por pérdida, robo y deterioro de elementos bajo su cuidado de acuerdo a las normas fiscales y administrativas vigentes.</p> <p>13. Mantener actualizado el kárdex, mantenerlo debidamente clasificado y calificado</p> <p>14. Realizar informes y presentar al jefe inmediato según sea requerido</p> <p>15. Analizar las ofertas recibidas elaborando un cuadro comparativo respecto al año anterior</p> <p>16. Elaborar órdenes de compra alta y baja</p> <p>17. Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la ley general de archivo 594 de 2000</p>	<p>comportamiento.</p> <p>12. Brindar información a los usuarios.</p> <p>13. Preparar y despachar las cantidades autorizadas de suministros solicitadas por los diferentes usuarios internos.</p> <p>14. Responder ante la contraloría por la merma, robo, deterioro, pérdida de los elementos bajo su custodia, de conformidad con las normas fiscales y administrativas vigentes.</p> <p>15. Analizar las ofertas recibidas, elaborar los cuadros comparativos y presentarlos al nivel correspondiente.</p> <p>16. Mantener actualizado en kárdex de proponentes debidamente clasificado y calificado.</p> <p>17. Cumplir con las normas de almacenamiento que garanticen la seguridad e integridad de los elementos en depósito.</p> <p>18. Presentar al inmediato superior, informes sobre los logros alcanzados en el desarrollo de su trabajo.</p> <p>19. Colaborar mensualmente en la presentación de cuentas a las diferentes EPS y otras entidades.</p> <p>20. Elaborar plan de suministros de la</p>
---	--

<p>18.Cumplir de manera efectiva la misión, visión y objetivos del cargo así como cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria</p> <p>19.Entrega semestral del informe de los gastos del hospital.</p>	<p>institución y coordinar la elaboración del plan de compras.</p> <p>21.Elaborar la relación de ingresos, egresos, etc. Para el balance mensual de contabilidad.</p> <p>22.Mantener actualizado el inventario de bienes y equipos en la institución.</p> <p>23.Realizar la administración y control de los bienes muebles e inmuebles de la entidad.</p> <p>24.Suministrar información para la Elaboración mensualmente del sistema de costos de la institución.</p> <p>25.Elaborar órdenes de compra alta y baja.</p> <p>26.Realizar copia de seguridad del sistema de compras.</p> <p>27.Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la ley general del archivo 594 de 2000.</p> <p>28.Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.</p>
---	---

	<p>29.Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.</p> <p>30.Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto De Intereses.</p> <p>31.Ejercer las demás funciones que se le asignen y correspondan al cargo.</p> <p>32.Ejercer auditoría a todos los procesos que realiza la farmacia tanto en la entrega de suministros a todas las dependencias como a los usuarios.</p> <p>33.Realizar interventoría que le sean asignadas en relación con su perfil y su cargo.</p> <p>34.rendir los informes que le requiere la gerencia y la administración.</p>
<p>Denominación del cargo: auxiliar de archivo (se pasa todo lo de estadística)</p> <p>Funcionario: Nolberto Marulanda</p>	<p>1. Coordinar con el superior inmediato el plan de trabajo a su cargo y responder por su cumplimiento.</p> <p>2. Participar en el diseño y</p>

<p>Sierra</p> <p>A quien reporta: cooperativa – profesional universitario</p> <p><b>FUNCIONES PERMANENTES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrega de historias clínicas a clientes internos y externos</li> <li>2. Organizar el archivo ubicando cada historial de historias clínicas según sus últimos 3 dígitos (VENTANILLA UNICA)</li> <li>3. Se encarga de llevar el control del censo diario del hospital, en donde se controla la cantidad de pacientes que se encuentran en hospitalización y su respectiva ubicación dentro del área</li> <li>4. Recoger en urgencias electrocardiogramas, historiales médicos, hojas trias, exámenes de laboratorio, fichas epidemiológicas y verificar que estos reportes estén completos (VU)</li> <li>5. Redactar diariamente los certificados de defunción y nacimientos en el</li> </ol>	<p>establecimiento de normas, métodos y procedimientos para la capacitación, manejo y utilización de los datos generados en la institución.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Participar en el diseño y selección de muestras, encuestas y de formas para la recolección de datos y salidas de información estadística.</li> <li>4. Aplicar modelos o técnicas estadísticas, para la interpretación cualitativa y/o cuantitativa de la información.</li> <li>5. Asesorar a los diferentes usuarios, en la aplicación de modelos o técnicas de análisis de información.</li> <li>6. Participar en el análisis, interpretación, presentación y publicación de la estadística de salud.</li> <li>7. Crear los medios y mecanismos necesarios para transmitir la información estadística a otras dependencias que lo requieran.</li> <li>8. Calcular los indicadores estadísticos requeridos para el análisis de la información.</li> <li>9. Supervisar, controlar y evaluar los procesos de tabulación y computación de las estadísticas de salud provenientes de todas las dependencias.</li> </ol>
---	---

<p>sistema(VU)</p> <p>6. Comparar variables de certificado de nacimiento existentes en el hospital con los registrados en el sistema (VU)</p> <p>7. Remisión de fichas de maltrato a las autoridades competentes (VU)</p> <p>8. participar del comité de historiales clínicos, convocar a reuniones, redactar actas, y realizar las tareas que queden pendientes y surjan de la reunión (VU)</p> <p>9. Redactar el informe trimestral de salud publica</p> <p>10. Realizar el informe mensual de pijao-salud ( datos de vacunación, enfermedades de lactantes, citologías, hospitalización)</p> <p>11. Informe semestral de salud publica</p> <p>12. Informe trimestral para la secretaria de salud pública de acuerdo al decreto 2193</p> <p>13. Coordinador de servicio social</p> <p>14. REVISAR MANUAL DE</p>	<p>10. Participar en la realización de cursos o conferencias de adiestramiento de personal sobre el procedimiento estadístico.</p> <p>11. Participar en la planeación, diseño, normatización, desarrollo y asistencia técnica en la ejecución de los procesos de obtención y análisis de la información estadística.</p> <p>12. Participar y prestar asistencia técnica en el análisis, presentación y publicación de la información.</p> <p>13. Desarrollar investigaciones de tipo aplicado, tendientes a mejorar la prestación de los servicios estadísticos en la institución u organismos del área de influencia.</p> <p>14. Participar en el diagnóstico y pronóstico del estado de salud de la población del área de influencia, conocer e interpretar sus resultados.</p> <p>15. Participar en la evaluación del impacto de los servicios prestados por el área a su cargo y establecer los correctivos pertinentes.</p> <p>16. Revisar críticamente la información y codificación proveniente de las áreas de urgencias, consulta externa y hospitalización.</p> <p>17. desarrollar criterios y métodos para</p>
---	---

<p>FUNCIONES <i>TECNICO</i> <i>ADMINISTRATIVO</i> <i>(ESTADISTICA)</i></p> <p>15. Preparar informes estadísticos para la presentación de las cuentas para las diferentes ARS y EPSs.</p>	<p>la determinación de indicadores de calidad en la prestación de los servicios de salud.</p> <p>18. Organizar procedimientos que agilicen el flujo de información y desarrollar registros secundarios básicos de acuerdo a programas, necesidades y propósitos del régimen de información.</p> <p>19. Supervisar y controlar el cumplimiento de las normas sobre recolección y remisión de información estadística.</p> <p>20. Velar por el abastecimiento oportuno de formularios y material de estadística.</p> <p>21. Participar en el adiestramiento del personal, relacionado con el área.</p> <p>22. Preparar la tabulación o resúmenes estadísticos requeridos y presentar los informes necesarios a la jefatura y demás usuarios.</p> <p>23. Participar en la preparación, elaboración y presentación de informes a los entes de vigilancia y control.</p> <p>24. Velar por el cumplimiento de las normas sobre notificación obligatoria de enfermedades. (PASAR FRANCY)</p> <p>25. Colaborar con la realización de</p>
--	--

	<p>encuestas de salud, en el diseño de la recolección de datos estadísticos y de otros estudios especiales cuando sea necesario.</p> <p>26. Participar en encuestas de población general como recolector de datos.</p> <p>27. Colaborar en la determinación de normas para el mantenimiento de las historias clínicas, análisis cuantitativo y resúmenes. VENTANILLA UNICA)</p> <p>28. Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la Ley General de Archivos 594 de 2000.</p> <p>29. Realizar los trámites relativos a la admisión de pacientes y mantener el índice de pacientes.</p> <p>30. Recibir, verificar y archivar diariamente los registros de las historias clínicas de pacientes siguiendo procedimientos establecidos y notificar las inconsistencias que se presenten.</p> <p>31. Recolectar los informes diarios y mensuales de las diferentes reparticiones, área de influencia y preparar sus resúmenes.</p> <p>32. Manejo del tarjetero índice.</p> <p>33. Administración del archivo activo y</p>
--	--

	<p>pasivo de las historias clínicas.(VENTANILLA UNICA)</p> <p>34. Manejar las estadísticas de ingresos, egresos de pacientes, la asignación de camas y resumir el censo diario.</p> <p>35. Suministrar historias clínicas y mantener el registro de referencia.</p> <p>36. Participar en la actualización del manual de normas y procedimientos del área.</p> <p>37. Llevar controles estadísticos con fines científicos y administrativos y reportar las enfermedades de notificación obligatoria.</p> <p>38. Actualizar informes de archivos automatizados.</p> <p>39. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.</p> <p>40. Cumplir de manera efectiva la misión y visión de los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.</p> <p>41. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.</p> <p>42. Cumplir con las disposiciones</p>
--	---

	<p>existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.</p> <p>43. Ejercer las demás funciones que se le asignen y correspondan al cargo.</p>
<p>Denominación del cargo: Facturación consulta externa Funcionario: Miriam duque A quien reporta: Profesional Universitario</p> <p><b>FUNCIONES PERMANENTES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facturar pacientes de Hipertensión</li> <li>2. Facturar desarrollo y crecimiento</li> <li>3. Facturar las vacunaciones</li> <li>4. Facturar la consulta de los médicos</li> <li>5. Organizar todas las facturaciones por EPS y número</li> <li>6. Recibir llamadas de externos y asignar citas.</li> <li>7. Mandar todas las facturaciones organizadas por EPS y números.</li> <li>8. Recibir cuotas moderadoras</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar con el superior inmediato el plan de trabajo a su cargo y responder por su cumplimiento.</li> <li>2. Recibir y responder por los dineros que por concepto de cancelación de cuentas de servicios de salud se entregan a la entidad.</li> <li>3. Recibir o entregar documentos negociables de acuerdo con instrucciones normas y procedimientos previamente establecidos.</li> <li>4. Contar, clasificar y sumar dineros en efectivos y/o cheques recibidos durante la jornada.</li> <li>5. Elaborar recibos de caja por concepto de los dineros recibidos o entregados.</li> <li>6. Llevar el control del movimiento monetario de la Institución y responder por los dineros encomendados a su cuidado y proteger de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas para todos los documentos</li> </ol>

<p>de consultas.</p> <p>9. Verificar las cuentas de pos de consulta externa y enviarlo a coordinación. (mensual)</p> <p><b>FUNCIONES PERIODICAS</b></p> <p>1. Reasignar citas por inasistencia de otros pacientes</p>	<p>negociables.</p> <p>7. Hacer arqueos periódicos para verificar la exactitud de las sumas obtenidas.</p> <p>8. Relacionar diariamente el movimiento de ingresos y egresos.</p> <p>9. Verificar la exactitud numérica de comprobantes, recibos, cuentas, relaciones y otros documentos.</p> <p>10. Dar información sobre el costo de exámenes, procedimientos y demás servicios que preste la institución.</p> <p>11. Clasificar, codificar y ordenar documentos según contenido y llevar su registro.</p> <p>12. Tramitar y preparar las cuentas de cobro para las diferentes EPSs y ARSs, aseguradoras del seguro obligatorio de accidentes de tránsito, y todas las entidades con que tenga contratación la entidad.</p> <p>13. Informar al jefe inmediato sobre las novedades que se presenten durante el desarrollo de sus funciones.</p> <p>14. Colaborar con el informe mensual de contabilidad y estadística (diligenciamiento de RIPS) a través del informe diario de facturación</p> <p>15. Elaborar periódicamente resúmenes clasificados y consolidados de las</p>
---	---

	<p>cuentas pertinentes a su repartición y mantener actualizado el cuadro de facturación mensual.</p> <p>16. Velar por el total diligenciamiento de los soportes de facturación.</p> <p>17.. Utilizar las bases de datos para verificar la existencia ó no de los usuarios de las EPSs</p> <p>18. Presentar evaluaciones trimestrales sobre la facturación a la gerencia.</p> <p>19. Colaborar en estudios relacionados con la administración financiera, cuando se requiera.</p> <p>20. Facturar los procedimientos o servicios utilizados por los usuarios de la institución.</p> <p>21. Recibir los dineros que por concepto de cancelación de los servicios de salud en general cancelen los usuarios a la entidad</p> <p>22. Clasificar y resumir la información generada en su puesto de trabajo.</p> <p>23. Participar en la actualización del manual de normas y procedimientos.</p> <p>24.31. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.</p> <p>25. Será responsable por la permanente organización y administración del</p>
--	--

	<p>archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la Ley General de Archivos 594 de 2000.</p> <p>26. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.</p> <p>27. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.</p> <p>28. ejercer las demás funciones que surjan de la naturaleza de la dependencia o le sean asignadas por autoridad competente.</p>
<p><b>DENOMINACIÓN DEL CARGO:</b> Auxiliar Administrativo (Facturación Urgencias).</p> <p><b>FUNCIONARIO:</b> Diana Valencia.</p> <p><b>A QUIÉN REPORTA:</b> Profesional Universitario.</p> <p><b>FUNCIONES PERMANENTES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. factura Admisiones.</li> <li>2. Liquidación de facturas.</li> <li>3. Envío de anexos a la E.P.S.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar con el superior inmediato el plan de trabajo a su cargo y responder por su cumplimiento.</li> <li>2. Recibir y responder por los dineros que por concepto de cancelación de cuentas de servicios de salud se entregan a la entidad.</li> <li>3. Recibir o entregar documentos negociables de acuerdo con instrucciones normas y</li> </ol>

<p>4. Auditoría de las E.P.S subsidiadas.</p> <p>5. Liquidación de recaudo diario.</p> <p>6. Organización de facturas diarias.</p> <p>7. Facturar odontología, POS, PyP y laboratorio.</p> <p>8. Facturar procedimientos ambulatorios.</p> <p><b>FUNCIONES PERIÓDICAS:</b></p> <p>1. Facturar remisiones.</p> <p>2. Facturar Ecógrafo y Optómetra.</p> <p>3. Realizar cuentas de cierre de mes a todas las E.P.S subsidiadas.</p> <p><b>FUNCIONES OCASIONALES:</b></p> <p>1. Asistir consulta externa en caso de ausencia de la facturadora.</p>	<p>procedimientos previamente establecidos.</p> <p>4. Contar, clasificar y sumar dineros en efectivos y/o cheques recibidos durante la jornada.</p> <p>5. Elaborar recibos de caja por concepto de los dineros recibidos o entregados.</p> <p>6. Llevar el control del movimiento monetario de la Institución y responder por los dineros encomendados a su cuidado y proteger de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas para todos los documentos negociables.</p> <p>7. Hacer arqueos periódicos para verificar la exactitud de las sumas obtenidas.</p> <p>8. Relacionar diariamente el movimiento de ingresos.</p> <p>9. Verificar la exactitud numérica de comprobantes, recibos, cuentas, relaciones y otros documentos.</p> <p>10. Dar información sobre el costo de exámenes, procedimientos y demás servicios que preste la institución.</p> <p>11. Clasificar, codificar y ordenar documentos según contenido y</p>
--	---

	<p>llevar su registro.</p> <p>12. Tramitar y preparar las cuentas de cobro para las diferentes EPSs y ARSs, aseguradoras del seguro obligatorio de accidentes de tránsito, y todas las entidades con que tenga contratación la entidad.</p> <p>13. Informar al jefe inmediato sobre las novedades que se presenten durante el desarrollo de sus funciones.</p> <p>14. Colaborar con el informe mensual de contabilidad y estadística (diligenciamiento de RIPS) a través del informe diario de facturación</p> <p>15. Elaborar periódicamente resúmenes clasificados y consolidados de las cuentas pertinentes a su repartición y mantener actualizado el cuadro de facturación mensual.</p> <p>16. Velar por el total diligenciamiento de los soportes de facturación.</p> <p>17. Utilizar las bases de datos para verificar la existencia ó no de los usuarios de las EPSs.</p> <p>18. Presentar evaluaciones trimestrales sobre la facturación a la gerencia.</p>
--	--

	<p>19. Colaborar en estudios relacionados con la administración financiera, cuando se requiera.</p> <p>20. Facturar los procedimientos o servicios utilizados por los usuarios de la institución.</p> <p>21. Recibir los dineros que por concepto de cancelación de los servicios de salud en general cancelen los usuarios a la entidad</p> <p>22. Clasificar y resumir la información generada en su puesto de trabajo.</p> <p>23. Participar en la actualización del manual de normas y procedimientos.</p> <p>24.31. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.</p> <p>25. Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la Ley General de Archivos 594 de 2000.</p> <p>26. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar</p>
--	---

	<p>por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.</p> <p>27. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.</p> <p>28. ejercer las demás funciones que surjan de la naturaleza de la dependencia o le sean asignadas por autoridad competente.</p>
<p>Denominación del cargo:          Coordinador de Facturación          Funcionario: Jaime Andrés mesa          A quien reporta: Profesional Universitario</p> <p><b>FUNCIONES PERMANENTES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar auditoria administrativa del régimen contributivo, régimen especiales, SOAT, ARP, fosiga</li> <li>2. Hacer seguimiento de admisiones abiertas (se demora 1 minuto)</li> <li>3. Hacer seguimiento a la facturación y a sus procesos</li> <li>4. Coordinar el proceso interno</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar, asesorar, supervisar y evaluar el desarrollo de los programas en el centro de trabajo.</li> <li>2. Coordinar con los responsables de los programas los planes de actividades de supervisión y las necesidades de capacitación y suministros requeridos para el adecuado desarrollo de los mismos.</li> <li>3. Promover y participar en investigaciones relacionadas con el programa, tendientes a</li> </ol>

<p>del área de facturación</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Realizar auditoria de los RIPS de la facturación, y de PyP.</li> <li>6. Hacer seguimiento a facturación de salud pública y PyP.</li> <li>7. Analizar los contratos de prestación de servicios de salud y socializarlos con el personal que interviene en el proceso.</li> <li>8. Cubrir el puesto de facturación cuando haya ausencia del titular entre 1 y 3 días.</li> <li>9. Coordinar el proceso de recaudo de cartera en letras de cambio.</li> <li>10. Realizar auditoria de facturación, llevar un reporte y seguimiento de anulación de facturas, recibos de caja.</li> <li>11. Revisar los correos de institucionales. (SE DEBE DE QUITAR)</li> <li>12. Validar los accidentes de tránsito del consorcio fidu fosiaga.</li> <li>13. A futuro hacer seguimiento a</li> </ol>	<p>esclarecer las causas y soluciones a los problemas de salud de la comunidad o a los problemas de índole administrativa y sanitaria.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Establecer y mantener las relaciones de coordinación necesarias para el adecuado desarrollo de los programas a su cargo.</li> <li>5. Ejecutar directamente los trabajos relacionados con su profesión en los que se requiera su participación.</li> <li>6. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.</li> </ol>
---	---

<p>referencia y contra referencia.</p> <p><b>FUNCIONES PERIODICAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer el proceso de cierre de mes en facturación. Y preparar las cuentas para enviarlas a las diferentes EPS.</li> <li>2. Capacitar a los facturadores en cuanto a normas nuevas y decretos nuevos.</li> <li>3. Hacer indicadores de gestión.</li> </ol> <p><b>FUNCIONES OCASIONALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoyar en el proceso de glosas de facturación.</li> <li>2. Apoyar a control interno en las auditorias del programa de salud ocupacional.</li> </ol>	
<p>Denominación del cargo: SIAU (Sistema de Atención al Usuario)  Funcionario: Karla Quintero Osorio  A quien reporta: Profesional Universitario – Director Operativo</p> <p><b>FUNCIONES PERMANENTES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedir a los hospitales las citas interconsultas (especialistas)</li> <li>• Manejar las agendas</li> </ul>	<p>14.</p>

<p>medicas en consulta externa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a los usuarios la hora y el día de las interconsultas</li> <li>• Entregar a los usuarios los resultados de los RAYOS X y asignar citas para la valoración de estos.</li> <li>• Manejar referencia y contrareferencia</li> </ul> <p><b>FUNCIONES PERIODICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar las encuestas que le sean asignadas y realizar la tabulación de las mismas</li> <li>• Asistir como secretaria al comité de quejas y reclamos y realizar las actividades que surgen a partir de dicha reunión</li> <li>• Revisar el buzón de sugerencia los martes</li> </ul>	
<p>Denominación del cargo: Enfermera Salud Publica</p> <p>Funcionario: Natalia Salazar</p> <p>A quien reporta: Director Extramural</p> <p><b>FUNCIONES PERMANENTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer informes de</li> </ul>	<p>15. ENFERMERO JEFE COOPERATIVA</p> <p>16. Valorar el estado de salud de la población del área de influencia a través del diagnóstico y pronóstico de la situación de salud.</p>

<p>vacunación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar actividades de lactancia materna.</li> <li>• Hacer actividades con los agentes comunitarios.</li> <li>• Realizar curso de sicoprofiláctico.</li> <li>• Llevar vigilancia en anomalías congénitas.</li> <li>• Realizar charlas de orientación sexual y reproductiva.</li> <li>• Hacer asesorías en el pretex de las gestantes.</li> <li>• Realizar programas de escuelas saludables.</li> <li>• Fortalecer el grupo de hipertensos, tuberculosis y lepra.</li> </ul> <p><b>FUNCIONES PERIODICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinadora PAI</li> <li>• Coordinadora AIEPI</li> </ul> <p><b>FUNCIONES OCASIONALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar actividades asistenciales.</li> </ul>	<p>17.Velar por el cumplimiento de las normas referentes a la organización y funcionamiento del personal de enfermería del centro de trabajo.</p> <p>18.Participar en la evaluación del impacto de la prestación de los servicios de salud ofrecidos por el centro de trabajo a la comunidad.</p> <p>19.Coordinar, programar, supervisar, evaluar y controlar los programas de salud que se lleven a cabo en el área de influencia.</p> <p>20.Adaptar y adoptar las medidas que sobre los servicios de enfermería provengan para ser aplicados en las instituciones de su área de influencia.</p> <p>21.Participar en investigaciones de tipo aplicado orientadas a esclarecer las causas y soluciones a los problemas de salud que afectan a la comunidad.</p> <p>22.Participar en la actualización del</p>
---	--

	<p>Manual de Normas y Procedimientos de enfermería.</p> <p>23. Participar en la programación, ejecución y evaluación de actividades de entrenamiento y actualización del personal de enfermería y de otros agentes de salud.</p> <p>24. Desarrollar acciones de promoción de salud y prevención de enfermedades sobre aspectos básicos de salud y cuidado del medio ambiente.</p> <p>25. Realizar vigilancia epidemiológica en todas aquellas situaciones que sean factor de riesgo.</p> <p>26. Informar oportunamente a la administración del centro de trabajo las situaciones de emergencia y riesgos que se presenten en el área.</p> <p>27. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.</p>
--	---

<p>Denominación del cargo: jefe de enfermera</p> <p>Funcionario: María Doris Rodríguez</p> <p>A quien reporta: gerente general</p> <p>FUNCIONES AREA ASISTENCIAL:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibo y entrega de pacientes</li> <li>2. Cheque de historias clínicas</li> <li>3. Actualización del kárdex</li> <li>4. Elaborar hoja de gastos de pacientes</li> <li>5. Manejar las tarjetas de tratamientos</li> <li>6. Solicitud de pedidos a farmacia</li> <li>7. Solicitar a el almacén insumos médico-quirúrgicos</li> <li>8. Revisión de inventarios( sala de parto, hospitalización y urgencias)</li> <li>9. Asesoría a gestantes con V.I.H (eventual)</li> <li>10. Asistir al médico en pequeñas cirugías</li> <li>11. Realizar inserción de implantes (eventual)</li> <li>12. Manejo y control de insumos y suministros</li> <li>13. Auditoria para los entes de</li> </ol>	<p>ENFERMERA JEFE</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar los servicios de consulta y colaborar con el médico en la prestación del servicio</li> <li>2. Desarrollo del sistema de atención e información al usuario.</li> <li>3. Informar a individuos y grupos de la comunidad sobre la existencia y utilización de servicios de salud.</li> <li>4. Participar en el cabal desarrollo de los programas médicos especiales aplicados a la empresa</li> <li>5. Arreglar la unidad y ambiente físico del paciente, tanto para la admisión como para la estadía del mismo en la institución.</li> <li>6. Realizar acciones de enfermería de baja y mediana complejidad asignadas según las normas y el plan de acción de enfermería de la institución.</li> <li>7. Realizar las actividades requeridas en la pre consulta medica</li> <li>8. Diligenciar los registros estadísticos pertinentes a su trabajo y enviarlos a auxiliar de estadística.</li> <li>9. Realizar visitas domiciliarias de canalización y capacitación a</li> </ol>
---	--

<p>control (AIEPI, SALUD SEXUAL, PROMOCION Y PREVENCIÓN)</p> <p>14. Reunión mensual con enfermeras (seguimiento para verificar el cumplimiento del protocolo)</p> <p>15. Evaluación de desempeño a auxiliares de planta semestral.</p> <p>16. Llevar registro de ausentismo de las auxiliares</p> <p>17. Elaboración de los cuadros de turno y asignación de dependencias a las auxiliares</p> <p>18. Toma de citologías eventual</p> <p>19. Pasar pedido de papelería a almacén</p>	<p>programas médicos especiales, de búsqueda de inasistentes a los mismos y para asistencia directa.</p> <p>10. Realizar controles de enfermería en todos los programas.</p> <p>11. Mantener actualizados las tarjetas de los diferentes programas</p> <p>12. Entregar órdenes para los exámenes de rutina de los diferentes programas mandados.</p> <p>13. Realizar censo de las variables demográficas del área de influencia del hospital</p> <p>14. Realizar acciones educativas sobre aspectos básicos de salud y promoción del medio ambiente.</p> <p>15. Instruir al paciente y a la familia en el proceso de rehabilitación a seguir</p> <p>16. Informar oportunamente al profesional responsable sobre situaciones de emergencia y riesgos que observe en los pacientes, familia, comunidad o medio ambiente</p> <p>17. Desarrollar actividades creativas y ocupacionales con los pacientes</p> <p>18. Esterilizar, preparar y responder por el material, equipo y elemento a su cargo.</p>
<p><b>FUNCIONES SALUD OCUPACIONAL</b></p> <p>1. Preceder reuniones mensuales</p> <p>2. Seguimiento a investigaciones de casos por accidentes laborales</p> <p>3. Llevar el control de ausentismo</p> <p>4. Hacerle seguimiento al</p>	

<p>cronograma de actividades, supervisarlos y controlarlos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Organizar la documentación del programa</li> <li>6. Hacer visita de inspección a las dependencias</li> <li>7. Evaluar los datos obtenidos de las revisiones de las dependencias y generar un plan de mejoramiento</li> <li>8. Elaborar actas de visitas de inspección y acta por cada reunión del comité</li> <li>9. Aplicación de encuestas para el programa en investigaciones eventuales</li> <li>10. Verificar el estado de vacunas de los funcionarios (anual)</li> <li>11. Evaluar actividades que deja las asesorías para los planes de mejoramiento</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>19. Prestar primeros auxilios en caso de accidente.</li> <li>20. Colaborar en la identificación de individuos y grupos de la población expuesto a riesgos de enfermar.</li> <li>21. Realizar la vacuna institucional o por canalización y el control de temperatura a la nevera que contiene biológicos.</li> <li>22. Velar por el mantenimiento de las condiciones de aseo e higiene general de las áreas de asistencia al público.</li> <li>23. Diligenciar y organizar adecuadamente la historia clínica</li> <li>24. Custodiar la historia clínica de cada paciente</li> <li>25. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo</li> <li>26. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo</li> <li>27. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema del control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.</li> </ol>
<p><b>FUNCIONES PROMOCION Y PREVENCIÓN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer seguimiento a las matrices enviadas por las E.P.S</li> <li>2. Hacer un consolidado de actividades y controlarlas según la matriz enviada por</li> </ol>	

<p>E.P.S.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Analizar esta información y generar un consolidado para hacer una retroalimentación con las E.P.S</li> <li>4. Evaluación de los esquemas de vacunación</li> <li>5. Asistir a las reuniones de P y P</li> <li>6. Aplicación de los indicadores de AIEPI</li> <li>7. Coordinar las capacitaciones de AIEPI y controlar la asistencia</li> <li>8. Dar capacitaciones de PyP y AIEPI (eventual)</li> <li>9. Programa familias en acción ( informe bimensual, revisar historias de los 503 niños inscritos en el programa) SE A MEJORADO ALGO YA QUE SE A SISTEMATIZADO</li> <li>10. Asistir a los comités del hospital</li> <li>11. Visitas de inspección de estándares de habilitación</li> <li>12. Visita de auditoría interna (laboratorios, aseo y desinfección)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>28. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria sobre derechos, deberes, prohibiciones, inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses.</li> <li>29. FUNCIONES ESPECÍFICAS DE HOSPITALIZACION Y URGENCIAS</li> <li>30. Preparar al paciente y colaborar en los medios de diagnóstico y tratamientos especiales</li> <li>31. Arreglar la unidad y ambiente físico del paciente, tanto para la admisión como para la estadía del mismo en la empresa</li> <li>32. Colaborar en la toma de muestras para examen de laboratorio a los pacientes hospitalizados.</li> <li>33. Identificar las dietas especiales para los pacientes</li> <li>34. Brindar cuidado directo a los pacientes que requieren atención especial.</li> <li>35. Informar oportunamente al profesional responsable sobre situaciones de emergencia y riesgos que observen en los pacientes, familia, comunidad o medio ambiente.</li> </ol>
---	---

<p>13.de los 2 puntos anteriores hacer un consolidado y pasar un plan de mejoramiento</p> <p>14.asistir a reuniones de carácter administrativo (eventual)</p> <p>15.seguimiento a casos de enfermedades de interés en salud pública(ENFERMERA SALUD PUBLICA)</p> <p>16.evaluación y apoyo a la jornada de vacunación (trimestral)</p> <p>17.realizar la búsqueda institucional de enfermedades</p> <p>18.interventoria de alimentos</p> <p>19.interventoria de oxígenos</p> <p>20.interventoria de equipos biomédicos</p> <p>21.interventoria en los contratos con la cooperativa</p> <p>22.llevar el control de las fechas de vencimiento de los medicamentos</p> <p>23.informe de enfermedades de alto costo (eventual)</p> <p>24.verificar que las auxiliares realicen la búsqueda de los pacientes que no asisten a</p>	<p>36.Acompañar al paciente cuando este es trasladado a otra institución cuando sus condiciones de salud así lo requiera.</p> <p>37.Revisar las ordenes medicas y llevar kárdex de enfermería</p> <p>38.Asistir al médico mediante la atención de parto</p> <p>39.Realizar una entrega formal de los pacientes, equipos, materiales y otros recursos puestos a su cuidado al personal que cubrirá sus funciones al culminar su horario de trabajo.</p> <p>40.Recibir los pagos generados por las consultas durante las horas nocturnas y fines de semana, elaborando los diferentes recibos</p> <p>41.Participar en la evaluación médica diaria de los pacientes o cuando esta de lugar</p> <p>42.Atención integral al paciente hospitalizado de acuerdo a las diferentes ordenes de los profesionales</p> <p>43.Cuidado y vigilancia de la madre y el recién nacido, aplicación de profilaxis y estimulación de lactancia materna</p> <p>44.Realizar el ingreso y egreso de</p>
---	--

<p>las citas programadas, y que quienes si asisten se hagan su respectivo tratamiento</p> <p>25.supervisar las funciones de las enfermeras incluyendo las practicantes</p>	<p>paciente diligenciado la documentación pertinente</p> <p>45.Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean a fines con la naturaleza del cargo.</p> <p>46.FUNCIONES EN CENTRAL DE MATERIALES</p> <p>47.Elaborar material necesario y por la racional utilización de ellos</p> <p>48.Comprobación de existencias de materiales y de equipos en el cuarto estéril, para posterior distribución en las diferentes áreas</p> <p>49.Organizar la unidad de equipos contaminados, lavado de material y su posterior esterilización</p> <p>50.Organizar paquetes de ropa y esterilizar</p> <p>51.Cumplir y hacer cumplir con los requisitos de control existentes en el área.</p> <p>52.Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean a fines con la naturaleza del cargo.</p>
<p>Denominación del cargo: Auxiliar Administrativo Información y Estadística</p> <p>Funcionario: Alejandro Escobar</p>	<p>CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO (INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA)</p> <p>1. Coordinar con el superior inmediato el plan de trabajo a su</p>

<p>A quien reporta: Profesional Universitario</p> <p><b>FUNCIONES PERMANENTES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es el encargado de digitar documentos varios como son cartas y certificados, oficios , cuadros, reportes, resoluciones, constancias y proceso de contratación de toda la parte administrativa.(gerente, Rosalba y directivos extramural y asistencial)</li> <li>2. Secretario del gerente. (ESTO NO LO HACE)</li> <li>3. Ayuda a los directivos extramural y asistencial.(NO)</li> <li>4. Saca las estadísticas del hospital y cuentas.</li> <li>5. Dar información por el altoparlante.</li> <li>6. Colabora a la encargada de sistemas cuando lo requiere.</li> <li>7. Organizar y enviar informes a los entes de control (2193 TRIMESTRAL, secretaria de salud, Y CONTRALORIA ANUAL).</li> <li>8. ELABORAR Y ENVIAR INFORME MESUAL DE</li> </ol>	<p>cargo y responder por su cumplimiento.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Elaborar copias de seguridad de los programas y mantener actualizados y organizados los archivos de medios magnéticos.</li> <li>3. Digitar todo lo relacionado con el sistema de información de la E.S.E</li> <li>4. Preparar informes estadísticos para la presentación de las cuentas para las diferentes ARS y EPSs. (Norberto)</li> <li>5. Apoyar la administración de los recursos informáticos según las normas y procedimientos establecidos.</li> <li>6. Participación en las labores de capacitación, asesorías y supervisión sobre el funcionamiento y administración del hardware. (SISTEMAS)</li> <li>7. Apoyar técnica y administrativamente en la adquisición, renovación o ampliación del equipo computaciones y de comunicaciones.</li> <li>8. Participar en la instalación, mantenimiento y documentación de computadoras o módulos del</li> </ol>
---	---

<p>CONTRATACION A LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL.</p> <p>FUNCIONES PERIODICAS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saca los entes estadísticos cada mes (SE LE PASA A NOLBERTO)</li> </ol> <p>FUNCIONES OCASIONALES</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conducir la ambulancia (REEMPLAZAR)</li> <li>2. Colaborar en la portería(REEMPLAZAR)</li> <li>3. Realizar diligencias administrativas cuando se requiera (REEMPLAZAR)</li> <li>4. Cubrir en reuniones a algún funcionario.</li> <li>5. Solicitar pólizas, resolución y aprobación de pólizas, entregar copias de contratos y hacer firmar a la supervisora.</li> </ol>	<p>sistema de información. (SISTEMAS)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Colaborar en estudios relacionados con la administración de personal cuando sea necesario.</li> <li>10. Recibir, transcribir, verificar, entregar y responder por los documentos a ser digitados de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.</li> <li>11. Redactar, digitar y tramitar oficios, cuadros, reportes, resoluciones, constancias, actas y documentos de carácter administrativo que la institución requiera.</li> <li>12. Digitar la documentación pertinente en los procesos de contratación de acuerdo a las instrucciones recibidas, y solicitar documentos del mismo.</li> <li>13. Participar en la elaboración y entrega oportuna de los informes que de manera periódica, o por solicitud expresa de los mismos, se envían a los diferentes entes de control.</li> <li>14. Participar en la actualización del manual de normas y procedimientos del personal.</li> <li>15. Participar en estudios de personal,</li> </ol>
---	--

	<p>a los cuales fuere llamado.</p> <p>16.Participar en el diseño e implementación de normas y procedimientos administrativos orientados a mejorar la prestación de los servicios del área.</p> <p>17.Participar en acciones de capacitación a los funcionarios s la institución y de los organismos del área de influencia.</p> <p>18.Recibir la correspondencia oficial y darle el trámite correspondiente a las diferentes dependencias del hospital. (ventanilla única)</p> <p>19.Procurar la provisión y racional utilización de los recursos disponibles.</p> <p>20.Velar por el correcto uso y mantenimiento del equipo y los elementos a su cargo.</p> <p>21.Operar las unidades del equipo de computación a los sistemas periféricos y asistir a los usuarios en su manejo.(SISTEMAS)</p> <p>22.Recolectar los informes diarios y mensuales de las diferentes reparticiones, área de influencia y preparar sus resúmenes.(NOLBERTO)</p> <p>23.Cumplir de manera efectiva la</p>
--	---

	<p>misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.</p> <p>24.Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la ley General de Archivos 594 de 2000.</p> <p>25.Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.</p> <p>26.Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre derechos, deberes, prohibiciones, inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de intereses.</p> <p>27.Las demás funciones que se le asignen que surjan de la naturaleza de la dependencia o le sean asignadas por autoridad competente.</p>
Denominación del cargo: Auxiliar	

Administrativo

Funcionario: Nelly Giraldo

A quien reporta: Profesional universitario

**FUNCIONES PERMANENTES:**

1. Hacer disponibilidades y registros presupuestales.
2. Verificar presupuestos para las órdenes de compra
3. Resoluciones de vacaciones
4. Digitación de documentos y cartas
5. Archivar contratos y verificar que estén completos
6. Foliar y Verificar que las hojas de vida tengan toda la documentación requerida.  
Cargo de archivos de hoja de vida
7. Elaboración de planillas para pagos y descuentos de salud y pensión
8. Llevar el libro de tarjetas de descuentos
9. Soporte técnico en cobro de cartera a las diferentes E.P.S

**FUNCIONES PERIODICAS:**

1. Elaborar el certificado de ingresos y retención
2. Archivar las cuentas del

<p>hospital (Tesorería)</p> <p><b>FUNCIONES EVENTUALES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer apoyo en áreas que lo requieran (siau, nomina, área administrativa, contabilidad)</li> <li>2. Revisar permanentemente la página de la comisión nacional de servicio civil e informar a la administración sobre: la instrucción que está en forma referente a los procesos de carga administrativa, comisión de personal, etc.</li> </ol>	
<p>Denominación del cargo: Auxiliar Administrativo (contabilidad)</p> <p>Funcionario: Jorge Alexander Restrepo</p> <p>A quien reporta: Profesional Universitario</p> <p><b>FUNCIONES PERMANENTES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuadrar caja con el fin de verificar que la información que recibe este correcta</li> <li>2. realizarlas órdenes de pago.</li> <li>3. hacer los pagos de Comfamiliar unir con la anterior</li> </ol>	<p><b>CARGO:</b> auxiliar administrativo (contabilidad) (MANUAL DE FUNCIONES)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. coordinar con el superior inmediato el plan de trabajo a su cargo y responder por su cumplimiento.</li> <li>2. digitar el movimiento contable de la institución en el sistema</li> <li>3. Elaborar los soportes contable y financiero externo de la institución.</li> </ol>

<p>4. hacer conciliaciones bancarias</p> <p>5. realizar las provisiones para deudores, acreedores y hacer las amortizaciones.</p> <p>6. Hacer las depreciaciones correspondientes.</p> <p>7. Hacer ajustes de nomina</p> <p>8. Hacer los aportes patronales</p> <p>9. Hacer el cuadro de ingresos y egresos (conciliar con nomina)</p> <p>10.Hacer la rete fuente cada mes</p> <p>11.Hacer declaración del IVA bimestral</p> <p>12.Realizar el cierre de cuenta de costos cada mes</p> <p>13.Hacer nota y ajustes contables para régimen subsidiado, particulares y vinculados.</p>	<p>4. presentar los informes periódicos a la contraloría departamental y la contaduría general de la nación y demás entes de control</p> <p>5. Llevar el libro mayor y de balance, y presentar diariamente el boletín de caja y bancos.</p> <p>6. verificar si las disposiciones correspondientes a las cuentas que se revisan se ha aplicado correctamente</p> <p>7. registrar datos, comprobantes, cuentas, recibos de relaciones, libros y elaborar cuadros contables de ingresos y egresos</p> <p>8. ordenar y clasificar comprobantes de contabilidad y los archivos relacionados con su labor</p> <p>9. verificar la exactitud numérica de comprobantes, recibos, cuentas, relaciones y otros documentos</p> <p>10. elaborar las certificaciones de retención en la fuente y retención de IVA que soliciten los proveedores</p>
---	---

	<p>11. generar los listados de auxiliares de retención para elaborar mensualmente el informe de retención en la fuente</p> <p>12. registrar movimientos varios en el programa contable o en su defecto en los respectivos libros auxiliares</p> <p>13. Proporcionar información necesaria mensualmente al sistema de costos de la institución y presentar informes periódicos sobre los resultados. para esto podrá apoyarse y exigir la colaboración de otras dependencias del hospital</p> <p>14. elaborar conciliaciones bancarias mensualmente</p> <p>15. elaborar las relaciones de cuentas, comprobantes de egresos y cheques</p> <p>16. participar en la elaboración y presentación de informes contables que ayuden al control financiero por parte de la gerencia, tales como: informe de cartera, libro de caja y bancos, y en general todos los estados financieros</p> <p>17. rendir periódicamente, informes sobre movimientos de ingresos y egresos</p>
--	---

	<p>18. participar en la elaboración y entrega de los respectivos informes que de manera periódica, o por solicitud expresa de los mismos, se envían a los diferentes entes de control</p> <p>19. Comparar el presupuesto de la entidad con los estados financieros.</p> <p>20. colaborar en estudios relacionados con la administración financiera cuando se requiera</p> <p>21. participar en la actualización del manual de normas y procedimientos de personal</p> <p>22. participar en estudios de personal, a los cuales fuere llamado</p> <p>23. participar en el diseño e implantación de normas y procedimientos administrativos orientados a mejorar la prestación de los servicios del área</p> <p>24. participar en acciones de capacitación a los funcionarios de la institución y de los organismos del área de influencia</p>
--	---

	<p>25. cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón de su cargo</p> <p>26. responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo</p> <p>27. cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre derechos, deberes, prohibiciones, inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de intereses</p> <p>28. será responsable por la permanente organización y administración permanente del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la ley general de archivos 594 de 2000 (no se está haciendo, solo se hace al paquete contable)</p> <p>29. ejercer las demás funciones que surjan de la naturaleza de la dependencia o le sean asignadas por una autoridad competente</p>

<p>Denominación del cargo: Director Operativo Área Asistencial</p> <p>Funcionario: María Consuelo</p> <p>A quien reporta: Gerente</p> <p><b>FUNCIONES PERMANENTES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar auditorías a todas las interconsultas que van al hospital Santa Mónica.</li> <li>2. Autorización de exámenes de rayos X de primer nivel que mandan en otros niveles de complejidad.</li> <li>3. Auditar todos los rayos X que van a Santa Mónica.</li> <li>4. Atención al público interno y externo todos los días. (De acuerdo a un horario)</li> <li>5. Supervisar y apoyar al área de odontología y laboratorio clínico como son: agendar, llevar registro del número de pacientes atendidos, insistentes, realizar actas, formatos del área e indicadores.</li> <li>6. Supervisar y apoyar el CIAU</li> <li>7. Hacer auditoria a cuentas médicas del régimen subsidiado y contributivo, coordinando y apoyando</li> </ol>	<p><b>CARGO: DIRECTOR OPERATIVO (ÁREA ASISTENCIAL)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar el grupo de la garantía de la calidad.</li> <li>2. Participar y coordinar el auto verificación periódica de los requisitos esenciales y desarrollar gestión para el cumplimiento de los mismos.</li> <li>3. Participar y coordinar la revisión, diseño y ejecución de un plan para el mejoramiento de la calidad.</li> <li>4. Participar y coordinar el desarrollo de un sistema de información que incluya componentes de oferta de servicios, uso por parte de los usuarios, perfil epidemiológico y del usuario y situación de salud se usuarios atendidos.</li> <li>5. Participar y coordinar procesos de auditoría médica y de los servicios de salud desarrollados de conformidad con lo establecido en el artículo 14 del Decreto 2174 del 28 de noviembre de 1996.</li> <li>6. Participar y coordinar en el desarrollo de procesos que permitan conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y</li> </ol>
--	--

<p>todo sobre calidad (direccionamiento).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Resolver todas las glosas que se generan en la institución (Ver # 19).</li> <li>9. Resolver oficios de la gerencia cuando se los delegue.</li> <li>10. Atender al cliente interno resolviendo problemas.</li> <li>11. Manejar referencia y contra referencia.</li> </ol> <p><b>FUNCIONES PERIODICAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir visitas y auditorias de las EPS</li> <li>2. Asistir a reuniones mensuales, bimensuales del CIAU con las instituciones de Santa Rosa, Santa Mónica y Marsella.</li> <li>3. Realizar la actualización de norma de salud y portafolio de servicios al área del CIAU (ver # 4).</li> <li>4. Realizar informes estadísticos de todas las áreas del hospital.</li> <li>5. Hacer revisión y análisis de informes estadísticos.</li> <li>6. Hacer revisión y análisis de</li> </ol>	<p>atender las reclamaciones y sugerencias que se presenten.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Participar en la elaboración de indicadores para medir el impacto, calidad y productividad de los servicios.</li> <li>8. Participar en la programación y evaluación de los comités interinstitucionales y en las reuniones que le sean asignadas.</li> <li>9. Realizar estudios e implementar estrategias de mercadeo empresarial.</li> <li>10. Participar y coordinar la revisión, elaboración e implementación de los manuales requeridos por la institución para su funcionamiento y soporte legal.</li> <li>11. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, La Ley, Los Decretos. Ordenanzas. Acuerdos, Manual De Funciones Y Reglamentos Internos Del Hospital.</li> <li>12. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.</li> <li>13. Cumplir de manera efectiva la</li> </ol>
---	---

<p>informes trimestrales.</p> <p>7. Pertenece y asiste a reuniones de todos los comités, y realizar las tareas</p>	<p>misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.</p> <p>14. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.</p> <p>15. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de intereses.</p> <p>16. Coordinar el programa de salud ocupacional, planes de seguridad industrial, salud y medicina ocupacional.</p> <p>17. Coordinar con la administradora de riesgos profesionales, las actividades de seguridad industrial en relación con las instalaciones, maquinaria y personal.</p> <p>18. Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la ley general del archivo 594 de</p>
--	--

	<p>2000.</p> <p>19.Efectuar la revisión y auditoria a las glosas originadas por el personal médico.</p> <p>20.Elaborar el plan de acción del área asistencial con cronograma de actividades concertado con la gerencia y efectuar el seguimiento, presentando informes mensuales del desarrollo y cumplimiento del mismo.</p> <p>21.Elaborar y supervisar cuadros de turnos, disponibilidades y plan de vacaciones del personal a su cargo.</p> <p>22.Organizar, asignar y supervisar el trabajo del personal a su cargo.</p> <p>23.Elaborar y coordinar el plan de emergencias hospitalarias para ser aplicado en los organismos de salud del área de influencia.</p> <p>24.Promover en su área de trabajo la participación de la comunidad en actividades de salud y formación de líderes comunitarios en salud.</p> <p>25.Supervisar el trabajo de los estudiantes que estén realizando prácticas en el hospital de acuerdo con los convenios docentes asistenciales.</p>
--	--

	<p>26. Participar en la preparación, supervisión y presentación de informes relacionados con el área asistencial y de prestación de servicios a los entes de vigilancia y control.</p> <p>27. Participar en el análisis, interpretación y evaluación de los informes estadísticos y desarrollo de los programas de la institución.</p> <p>28. Prestar atención medica general, cuando se requiera realizando el diagnóstico y los registros necesarios.</p> <p>29. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de naturaleza del cargo</p>
	<p>2. Coordinar el grupo extramural de la entidad.</p> <p>3. Participar y coordinar la revisión, diseño y ejecución del programa de prestación de servicios extramurales.</p> <p>4. Participar y coordinar en el desarrollo de procesos que permitan conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del</p>

	<p>equipo extramural y atender las reclamaciones y sugerencias que se presenten.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>5. Participa en la elaboración de indicadores para medir el impacto, calidad y productividad de los servicios.</li><li>6. Participar en la programación y evaluación de los comités interinstitucionales y en las reuniones que le sean asignadas.</li><li>7. Participar y coordinar la revisión, elaboración e Implementación de los manuales requeridos por la institución para su funcionamiento y soporte legal.</li><li>8. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones y Reglamentos Internos del Hospital.</li><li>9. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.</li><li>10. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de su despacho, como la ejecución de los procesos en que interviene en</li></ol>
--	---

	<p>razón del cargo.</p> <p>11. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.</p> <p>12. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.</p> <p>13. Prestar atención médica general haciendo el diagnóstico de los pacientes y los registros y codificación necesaria.</p> <p>14. Analizar las matrices de programación de actividades de promoción y prevención que se tienen contratadas con las diferentes empresas promotoras de salud y administradoras del régimen subsidiado, realizando el seguimiento y evaluación de las mismas, focalizando las actividades con el fin de lograr el cumplimiento de las metas.</p> <p>15. Será responsable por la permanente organización y administración del archivo de su</p>
--	---

	<p>oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la ley general del archivo 594 del 2.000.</p> <p>16.Elaborar el plan de acción del área extramural con cronograma de actividades concertado con la gerencia y efectuar el seguimiento, presentando informes mensuales del desarrollo y cumplimiento del mismo.</p> <p>17.Organizar, asignar y supervisar el trabajo del personal a su cargo.</p> <p>18.Colaborar en la elaboración e Implementación del plan de emergencias hospitalario para ser aplicado en los organismos de salud del área de influencia.</p> <p>19.Promover en su área de trabajo, la participación de la comunidad en actividades de salud y formación de líderes comunitarios en salud.</p> <p>20.Participar en la preparación supervisión y presentación de informes relacionados con el área extramural y de prestación de servicios, a los entes de vigilancia y control.</p> <p>21.Participar en el análisis, interpretación y evaluación de los</p>
--	--

	<p>informes estadísticos y desarrollo de los programas de la institución.</p> <p>22. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de naturaleza del cargo.</p>
<p>DENOMINACIÓN DEL CARGO: Sistema.</p> <p>FUNCIONARIO: Francia Castaño.</p> <p>A QUIÉN REPORTA: Profesional Universitario.</p> <p>FUNCIONES PERMANENTES:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administración de correos electrónicos.</li> <li>2. Apoyo a todas las dependencias que manejan software.</li> <li>3. Revisión de inconsistencias de RIPS respecto al envío mensual al SISAP.</li> <li>4. Revisión de RIPS.</li> <li>5. Revisión de copias de seguridad al servidor de copias.</li> <li>6. Realizar copias diarias de seguridad de Factsalud y de SAF.</li> <li>7. Supervisión de los contratos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar asesoría en la elaboración, adecuación y adopción de normas para el control y administración de los recursos informáticos de la cooperativa.</li> <li>2. Controlar periódicamente la integridad de los recursos informáticos, su uso, necesidades de reorganización, respaldo y recuperación.</li> <li>3. Aprobar y acompañar la realización de operaciones nuevas o modificaciones sobre los recursos informáticos, considerando las pruebas respectivas y asesorar su permanente actualización.</li> <li>4. Brindar asesoría sobre la instalación y reestructuración de</li> </ol>

<p>de Factsalud y mantenimiento de equipos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Realizar un comparativo de actividades de odontología y laboratorio realizadas versus facturadas (auditoría).</li> <li>9. Imprimir interconsultas diariamente para entregar a coordinadores médicos.</li> <li>10. Apoyo al SIAU en el manejo de referencia y contra referencia con el San Jorge y el Santa Mónica.</li> </ol> <p><b>FUNCIONES PERIÓDICAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Envío de RIPS validados al sistema de salud a través del SISAP.</li> <li>2. Envío semanal de fichas epidemiológicas al SIVIGILA, generando estadísticas para notificaciones colectivas.</li> <li>3. Generación de estadísticas médicas en el programa Factsalud (revisiones, interconsultas y hospitalizaciones)</li> <li>4. Envío de información al SISMED (archivo de medicamentos).</li> </ol>	<p>los recursos informáticos de acuerdo con las normas y las necesidades detectadas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Asesorar sobre la utilización de los equipos de computación, la aplicación de las normas y procedimientos y la actualización oportuna de la base de datos, por parte de los usuarios.</li> <li>6. Suministrar asesoría y apoyo técnico en el diseño e implantación de las normas estándares a utilizar en la aplicación de la informática en la entidad.</li> <li>7. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.</li> </ol>
---	---

<ol style="list-style-type: none"><li>5. Secretaría de comité de vigilancia epidemiológica.</li><li>6. Búsquedas institucionales mensuales (salud pública).</li><li>7. Revisión de KARPERSKY antivirus.</li><li>8. Informar a la gobernación la restricción de páginas de internet (Fibra Óptica Gobernación).</li><li>9. Revisión de las políticas de seguridad en la E.S.</li><li>10. Licenciamiento de software respetando derecho de autor.</li><li>11. Instalación de software Factsalud y actualizaciones en los PC de la E.S.</li><li>12. Apoyo en tareas de mantenimiento preventivo y correctivo al técnico de la E.S.</li><li>13. Informar caídas del sistema y/o de la red a los proveedores correspondientes (.exe y técnico de la E.S).</li><li>14. Solucionar inconvenientes en las bases de datos y redes de datos.</li><li>15. Entregar disco duro con</li></ol>	
--	--

<p>copias de seguridad al gerente de la E.S (para guardar fuera de la institución).</p> <p>16.Instalación de diferentes bases de datos, relacionadas con los usuarios de la E.P.S en el servidor.</p> <p>17.Revisión de hojas de vida de computadores de acuerdo a mantenimiento preventivo, correctivo, fallas y cambio de piezas.</p> <p>18.Mantenimiento y actualización a tablas de E.P.S y medicamentos en Factsalud.</p> <p>19.Generación de informe de facturas sin RIPS para ser entregados a los médicos, odontólogos, psicólogos, información entre otros.</p> <p><b>FUNCIONES OCACIONALES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secretaría de comité de archivo, manejo de actas y tareas.</li> <li>2. Capacitación para el manejo del aplicativo Factsalud a los medicamentos que ingresan</li> </ol>	
--	--

a la E.S.	
<p>DENOMINACIÓN DEL CARGO:          Archivo central (Ventanilla única).</p> <p>FUNCIONARIO: Manuel Sánchez Nieto.</p> <p>A QUIÉN REPORTA: Profesional Universitario.</p> <p>FUNCIONES PERMANENTES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación de fondos documentales.</li> <li>• Control de préstamo de documentos (los que se puedan).</li> <li>• Ventanilla única: manejo de correspondencia interna y externa (radicación, traslado y entrega de documentos).</li> <li>• Producción de oficios del despacho de correspondencia interna y externa.</li> <li>• Atención del servicio del archivo central. Recoger archivo almacenado de cada dependencia.</li> <li>• Control permanente del archivo central y archivo de historias clínicas pasivo.</li> </ul>	

- Organización y manejo del archivo de gestión.
- Actualizar listado maestro de documentos.
- Ejercer control en cada etapa del ciclo de vida del documento en la entidad.

#### FUNCIONES PERIÓDICAS:

- Convocar al comité de archivo.
- Eliminar documentos que pierden vigencia según la ley.
- Redactar informe de afuera (documentos no devueltos).

#### FUNCIONES OCASIONALES:

- Reemplazar cuando sea necesario en el área de entrega y devolución de historias clínicas.
- Solicitud de modificación o creación de formatos o formas para mejorar el método de trabajo.
- Organizar el archivo ubicando cada historial de historias clínicas según sus últimos 3 dígitos (VENTANILLA UNICA)
- Recoger en urgencias

<p>electrocardiogramas, historiales médicos, hojas trias, exámenes de laboratorio, fichas epidemiológicas y verificar que estos reportes estén completos (VU)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redactar diariamente los certificados de defunción y nacimientos en el sistema(VU)</li> <li>• Comparar variables de certificado de nacimiento existentes en el hospital con los registrados en el sistema (VU)</li> <li>• Remisión de fichas de maltrato a las autoridades competentes (VU)</li> <li>• Colaborar en la determinación de normas para el mantenimiento de las historias clínicas, análisis cuantitativo y resúmenes.</li> </ul> <p>42.Administración del archivo activo y pasivo de las historias clínicas.(VENTANILLA UNICA)</p>	
--	--

**Anexo 2.** Guía para establecer o ajustar el manual específico de funciones y de competencias laborales, versión 02 de julio de 2011 (Ver de la página 9 a la 17).

**Anexo 3.** Decreto 785 de 2005 (Ver de la página 57 a la 76 de la Guía para establecer o ajustar el manual específico de funciones y de competencias laborales, versión 02 de julio de 2011).

**Anexo 4.** Decreto 2539 de 2005 (Ver de la página 77 a la 87 de la Guía para establecer o ajustar el manual específico de funciones y de competencias laborales, versión 02 de julio de 2011).

## BIBLIOGRAFÍA

CHIAVENTAO, Idalberto. Administración de recursos humanos. 5 ed. Bogotá. Mc Grawhill.2005. 7 p (capítulo 1. Las Organizaciones).

CHIAVENATO. Idalberto. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. 5 ED. Bogotá: Mc GrawHill. 2005.291p (Modelos de diseño de cargos)

CHIAVENATO. Idalberto. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. 5 ED. Bogotá: Mc GrawHill. 2005.291p (Modelos de diseño de cargos)

Departamento administrativo de la función pública. Cartilla de administración pública. Guía para establecer o ajustar el manual específico de funciones y de competencias laborales. 2 ed. Bogotá D.C. 13 pág. ISBN: 978-958-652-384-4.

Scientia et technica Año XII, No 32, Diciembre de 2006. UTP.ISSN 0122-1701  
Geertz, Clifford. (2001)].

Plan Municipal de Salud de Marsella.

Colombia. (1996). Decreto 2174, de 28 de noviembre, Por el cual se organiza el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud

Colombia. (2005) Decreto 2539, Artículo 2, de 22 de Julio, por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades.

E.S.E. Hospital San José de Marsella. Disponible en la Web:

<http://www.hospitalsanjosemarsella.gov.co/index.php>

Manual específico de funciones y requisitos del E.S.E Hospital San José de Marsella, acuerdo N° 043 de Octubre 14 de 2005.