

Perfiles de cargo y manual de funciones del personal de salud en la Corporación IPS

Comfamiliar Camacol – Coodan

Eliana Franco Loaiza

Carolina Montoya Castrillón

Lorena Alzate Grisales

Institución Universitaria de Envigado

Facultad de Ciencias Sociales

Programa de Psicología

Envigado

2016

Perfiles de cargo y manual de funciones del personal de salud en la Corporación IPS

Comfamiliar Camacol – Coodan

Presentado por:

Eliana Franco Loaiza

Carolina Montoya Castrillón

Lorena Alzate Grisales

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Psicóloga

Asesora:

Olga Cecilia Estefan Upegüi

Psicóloga Msc. Educación y Desarrollo Comunitario

Institución Universitaria de Envigado

Facultad de Ciencias Sociales

Programa de Psicología

Envigado

2016

Hoja de aceptación

Firma del jurado

Envigado, febrero de 2016.

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de investigación primero a Dios, por bendecirnos para llegar hasta este punto, porque nos dio la posibilidad de realizar nuestro sueño; a nuestras familias quienes fueron el apoyo y sustento para no desfallecer durante este proceso académico, profesional y personal. A nuestro equipo de trabajo y nuestros profesores.

Tabla de contenido

	Pág.
Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción	12
1. Presentación del trabajo de grado	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.1.1. Antecedentes del problema.....	14
1.1.2. Formulación del problema	18
1.2. Objetivos	21
1.2.1. Objetivo general.....	21
1.2.2. Objetivos específicos	21
1.3. Justificación.....	22
1.4. Diseño metodológico.....	23
1.4.1. Diseño no experimental	23
1.4.2. Enfoque de investigación.....	24
1.4.3. Nivel de investigación.....	25
1.4.4. Tipo de investigación.....	27
1.4.5. Población.....	27
1.4.6. Recolección de la información.....	28
1.4.7. Consideraciones éticas	29

2.	Marco de referencia	35
2.1.	Antecedentes	35
2.2.	Marco teórico	39
2.2.1.	Competencias.....	39
2.2.2.	Teoría de competencias según Martha Alles	43
2.2.3.	Antecedentes de las competencias laborales.....	45
2.2.4.	Gestión humana basada en competencias	46
2.2.5.	Gestión humana como valor agregado.....	48
2.2.6.	La gestión humana en el desarrollo de la organización	49
2.3.	Marco conceptual	50
2.3.1.	Perfil de cargos	50
2.3.1.1.	Estructura de corporación.....	51
2.3.1.2.	Lugar jerárquico	51
2.3.1.3.	Alcance de control.....	51
2.3.2.	Requisitos.....	52
2.3.3.	Manual de funciones.....	54
2.4.	Marco contextual.....	56
2.4.1.	Corporación IPS COMFAMILIAR CAMACOL – COODAN	56
2.4.2.	Historia.....	56
2.4.3.	Ubicación geográfica	58
2.4.4.	Sedes que integran la Corporación IPS COMFAMILIAR CAMACOL COODAN	58
2.4.5.	Población atendida.....	59

2.4.6.	Servicios.....	59
2.4.7.	Valores institucionales	60
2.4.8.	Misión	60
2.4.9.	Visión.....	61
2.4.10.	Estructura organizacional.....	61
2.4.11.	Diagnostico institucional.....	61
2.4.12.	Concepto de salud	62
2.5.	Marco legal.....	64
2.5.1.	Ley 100 de 1993.....	64
2.5.2.	Decreto 785 de 2005	65
2.5.3.	Decreto 1785 de 2014.....	66
2.5.4.	Decreto 2484 de 2014	68
3.	Análisis de resultados	69
3.1.	Necesidades de la Corporación IPS Comfamiliar Camacol Coodan a través de la construcción del manual de funciones y perfiles de cargo	69
3.2.	Identificación de competencias	70
3.2.1.	Competencias generales.....	70
3.2.2.	Competencias específicas	71
3.3.	Perfiles, funciones y competencias del personal de salud de la IPS Comfamiliar Camacol -Coodan.....	83
3.3.1.	Coordinador regional de sedes de la corporación.....	83
3.3.2.	Coordinador médico de sede.....	88
3.3.3.	Orientador al usuario.....	93

3.3.4.	Médico general.....	97
3.3.5.	Jefe de enfermería P&P	100
3.3.6.	Odontólogo	107
3.3.7.	Higienista oral.....	111
3.3.8.	Auxiliar de odontología	115
3.3.9.	Auxiliar de enfermería P&P.....	118
3.3.10.	Coordinador general de servicios farmacéuticos	122
3.3.11.	Regente de farmacia	125
3.3.12.	Auxiliar de farmacia.....	129
3.3.13.	Auxiliar operativo recepción.....	132
3.3.14.	Auxiliar operativo II.....	137
3.3.15.	Auxiliar administrativo	141
3.3.16.	Auxiliar administrativo de nómina.....	145
3.3.17.	Auxiliar administrativa, mantenimiento e infraestructura.....	148
3.3.18.	Auxiliar de limpieza y desinfección.....	153
4.	Conclusiones.....	157
5.	Recomendaciones	160
	Bibliografía	161
	Anexos	167

Lista de anexos

	Pág.
Anexo A. Cuestionario para realización de los perfiles de cargo	167
Anexo B. Consentimiento informado	168

Resumen

El propósito de la presente investigación se centra en elaborar los perfiles de cargo y manual de funciones correspondiente al personal de salud de la IPS Comfamiliar Camacol – Coodan; para ello, se establecen las necesidades de dicha entidad para definir las exigencias correspondientes; de igual forma, se identifican las competencias y características del empleado para realizar el perfil de cargo; y finalmente, se definen las funciones específicas que va a desempeñar el empleado en cada puesto de trabajo. Esta investigación se desarrolla como una propuesta de tipo descriptivo, bajo un enfoque metodológico cualitativo, desarrollado a partir de planteamientos teóricos propios de la psicología organizacional.

Palabras clave: *Perfiles de cargo, funciones, organización, puesto de trabajo, desempeño, competencias.*

Abstract

The purpose of this research is focused on developing profiles corresponding position and manual functions of health personnel of the IPS Comfamiliar Camacol - Coodan; for this, the needs of the entity is established to define requirements that require profiles charge; Likewise, skills and worker characteristics are identified for the post profile; and finally, the specific functions to be performed by the employee in each job are defined. This investigation develops a proposal descriptive, under a qualitative methodological approach, developed from own theoretical approaches of organizational psychology.

Keywords: *Profiles of office, functions, organization, job, performance skills.*

Introducción

Hoy más que nunca, las organizaciones empresariales juegan un papel de especial relevancia en el desarrollo social, político y económico de la humanidad; al realizar una observación objetiva de la sociedad moderna, es posible darse cuenta que gran parte del tiempo de las personas es dedicado a su permanencia, en términos laborales, en ámbitos empresariales, es decir, la gente está intrínsecamente comprometida con los intereses y objetivos de las organizaciones de hoy. Por tanto, no es de extrañar que se haya creado toda una cultura de carácter organizacional en las sociedades del último siglo y que su influencia hoy haya llegado al punto de que las empresas cumplan un papel de especial relevancia en la sociedad en el sentido en que modifican comportamientos y actitudes, tanto de individuos como de colectividades.

Para ello, es fundamental que las organizaciones se encuentren debidamente estructuradas y organizadas, de tal forma que tengan claro su objeto social, y el desarrollo del mismo se ejecute en torno a lineamientos predeterminados, producto de procesos de valoración y análisis en los que se tengan presente el rol que debe desempeñar cada uno de sus colaboradores.

Precisamente, el análisis de las necesidades organizacionales con respecto a las competencias de los cargos de la IPS Comfamiliar Camacol –Coodan es el propósito central de esta investigación; para ello, se parte de la identificación de una problemática específica como es la falta de gestión humana por competencias en dicha organización; es por ello que en la presente

investigación se lleva a cabo un proceso de elaboración de los perfiles de cargo y manual de funciones correspondiente del personal de salud de la IPS.

Para ello, esta investigación se divide en cinco grandes apartes: en primer lugar, se realiza una presentación general del objeto de estudio, a través de la identificación del problema, planteando para ello la formulación del problema, los objetivos, la justificación y todo el fundamento metodológico que dio pie a este estudio.

En segundo lugar, se estructura un marco referencial, compuesto por un rastreo de antecedentes, una serie de referentes teóricos y conceptuales y la contextualización correspondiente a la identificación de la IPS Comfamiliar Camacol –Coodan.

En tercer lugar, se lleva a cabo el análisis de resultados, en el cual se parte del actual manual de funciones de la IPS, y luego es sometido en torno a un proceso de restructuración, a partir de una delimitación clara y objetiva de las competencias generales y específicas de cada cargo.

El cuarto y quinto capítulo del trabajo comprende las conclusiones y recomendaciones respectivamente, buscando establecer la importancia y pertinencia de la herramienta propuesta.

1. Presentación del trabajo de grado

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Antecedentes del problema

En las organizaciones es de suma importancia poseer una carta de navegación de los puestos de trabajo de carácter descriptiva donde se pueda establecer claramente las tareas que se desarrollan al interior de un puesto de trabajo determinado, con el fin de facilitarle tanto al empleador como al empleado una visión de lo que se espera de él y como debe desempeñarse en el cargo.

Inicialmente la elaboración de los diseños y las descripciones de los perfiles de cargo fueron abordados de manera simple, y definidos como profesiografía, la cual se refería a la representación gráfica de las aptitudes exigidas por un puesto de trabajo con la determinación en niveles de dichas exigencias (Ballesteros, 1975).

Ballesteros (1975) plantea dos grados de la profesiografía, el primer grado: tiene como fin delimitar las aptitudes y rasgos auténticamente básicos exigidos por el puesto, indicando el nivel de exigencia, siendo las dos instancias primordiales para enfocarnos en la realización de los perfiles de cargo, el segundo grado en el que nos enfocaremos trata sobre la posibilidad de plantear, en un formato específico, las condiciones que el puesto de trabajo exige,

considerándolas como factores pertenecientes del área más que como aptitudes exigidas. De igual manera, el autor plantea que estas condiciones tienen la finalidad de delimitar las exigencias del puesto para que posteriormente se pueda realizar la auténtica profesiografía.

Por su parte, Chiavenato (1988) definió este proceso como ficha profesiográfica; sostiene que es un resumen que contiene los aspectos necesarios para el desempeño del cargo. En términos generales, este formato pretende buscar todos los elementos predictivos de un buen desempeño.

Algunos años antes, Velásquez (1982) definió el perfil de cargo como el análisis psicológico de los componentes del puesto, las condiciones que rodean la tarea y los requisitos que ésta exige del ocupante. Es decir, plantea la evaluación de personal desde la condición psicológica que debe poseer el empleado para ocupar el cargo y desempeñar las tareas esperadas. Por otro lado, Toro (1984) fundamenta la importancia del análisis psicológico de las habilidades, los conocimientos y la motivación en la conformación de perfiles ocupacionales como condiciones necesarias para el desempeño eficiente del empleado en el puesto de trabajo.

Así mismo, los perfiles de cargo se iniciaron con el estudio y el análisis de los puestos de trabajo, lo que ha venido enriqueciendo a la psicología aplicada en las organizaciones a través de la historia. Estos cambios producidos en la dinámica de la realidad laboral se han correspondido con la fundamentación teórica de la administración científica, relacionada particularmente con los aportes de Taylor (1984).

También, otros autores han determinado los perfiles de cargo como una herramienta básica para definir las cualidades y aptitudes que deben poseer las personas para desempeñar adecuadamente un puesto de trabajo. Entre los autores más destacados se encuentran Garcés y García (1991) quienes resaltan que la elaboración de dichos perfiles de manera clasificada y con un conocimiento previo de los múltiples aspectos que determinan el comportamiento de las personas en el área laboral, debe dar una descripción detallada de lo que se va a realizar en el cargo.

Por otra parte Urdaneta (1983) dice que:

los perfiles se convierten en un instrumento fundamental en todas las organizaciones, pues en la medida en que éstas tengan unos perfiles definidos basados a partir del conocimiento de las necesidades de la organización, de los puestos y de las variables que determinan el desempeño de las personas, se logrará un balance entre las personas y la organización (p. 35).

El diseño de perfiles posibilita el poder ubicar a la persona adecuada en el puesto indicado y así hacer más productivo y rentable el trabajo tanto del sujeto como de la organización en su conjunto (Toro, 1985, citado por Garcés y García, 1991).

Esta afirmación proviene de uno de los procesos organizacionales más valiosos para el adecuado funcionamiento de la labores; la selección pertinente de los empleados al rededor del cumplimiento de una meta organizacional y el desarrollo de una actividad conjunta, es decir, seleccionar al empleado con las condiciones óptimas para desempeñar la tarea específica para la que fue seleccionado.

Por lo tanto, si hay claridad frente al puesto de trabajo se puede seleccionar no sólo a la persona apta para desempeñarse en el cargo, sino que se puede percibir que esa persona puede desarrollarse dentro de la organización para que así logre satisfacer sus propias necesidades a través del cargo desempeñado.

La psicología organizacional ha hecho grandes e importantes aportes al conocimiento de variables psicológicas tales como: inteligencia humana, motivación, personalidad, competencias, desempeño, entre otros; todos estos elementos son de primordial importancia a la hora de abordar el estudio del comportamiento humano en la organización, enfatizando en el momento del diseño de los perfiles de los cargos.

En la corporación IPS Comfamiliar Camacol Coodan se han desarrollado algunos de los perfiles de cargo, en gran parte correspondientes a cargos administrativos, cada uno con su respectiva complejidad de desarrollo, pero es necesario elaborar los perfiles de médico general y odontológico, así como también el de las auxiliares de enfermería y odontología, auxiliares administrativos, auxiliares operativos, auxiliares de limpieza y desinfección, y orientadores (personal encargado de guiar a los usuarios cuando ingresan a la IPS) con el fin de conformar un material que posibilite la selección adecuada de todo el personal de salud y permita un funcionamiento adecuado a la organización; todo ello exige la actualización de los perfiles existentes bajo nuevas concepciones basadas en paradigmas administrativos que respondan a las necesidades de la organización.

1.1.2. Formulación del problema

El análisis de los puestos de trabajo nació y se desarrolló en el ámbito de la teoría y la técnica Tayloriana. Con el análisis del trabajo y el estudio de los tiempos y movimientos, se buscaba aumentar la eficiencia del empleado realizando normas de realización en busca de la mejor manera de realizar el trabajo, y reduciendo así el desperdicio de tiempo (Taylor, 1850; 1915). El perfil ocupacional hace referencia a “un conjunto de medidas diferentes de una persona o grupo, cada una de las cuales se expresa en la misma unidad de medición” (Kerlinger, 1975, p.47).

La complejidad de las organizaciones y las diferentes actividades que éstas requieren para lograr sus objetivos, crean una división del trabajo representada en distintas áreas y/o puestos de trabajo en los cuales hay obligaciones y funciones que conllevan al logro de los objetivos específicos de los puestos de trabajo y por ende, al objetivo general de la organización. El puesto de trabajo es una unidad fundamental de análisis de la organización; la manera en que éste sea formado y definido, influye en su diseño y por lo tanto, en la eficiencia y eficacia de quien lo ocupa (Garcés y García, 1991). La motivación que se genera en este proceso de reconocimiento de la labor a desempeñar está mediada por el nivel de satisfacción y pertenencia que se refleja en la competitividad individual y colectiva; esta situación lleva al empleado a realizar las tareas correspondientes con mayor compromiso, empoderamiento de la labor y legitimidad en las acciones realizadas en busca de cumplir con los requerimientos exigidos por la corporación.

Por tal motivo, en los últimos años se ha aumentado el interés por el estudio y diseño de los perfiles de cargo, ya que éstos son considerados una herramienta que contiene los elementos de

análisis del puesto de trabajo para identificar los requisitos conductuales, competencias, motivación y conocimientos, entre otros aspectos necesarios en el individuo para su desempeño y factiblemente porque se han evidenciado cada vez más las necesidades de tener más y mejores criterios para la selección, contratación, inducción, entrenamiento y permanencia de los empleados en los puestos de trabajo. Incluso se puede pensar que los costos económicos, sociales y profesionales resultantes de no tener condiciones claras en términos de perfiles ocupacionales, han hecho necesaria su investigación, definición y descripción, y manteniendo un interés por seguir avanzando y creando mejores condiciones laborales (Giraldo, 2003).

En la actualidad, el abordaje de los perfiles de cargo ha sido enfocado generalmente desde las características ocupacionales que los componen; sin embargo, es relevante también evidenciar las características ergonómicas y las competencias que se requieren para ocupar determinado cargo y su permanencia en él.

Por su parte, desde la concepción del puesto de trabajo, Arias (1975) plantea que “éste es un conjunto de operaciones, cualidades, responsabilidades y condiciones que integran una unidad de trabajo específica e impersonal”; es decir, prevalece especialmente la condición de la especificidad del perfil en torno a buscar la persona idónea para desempeñar el cargo requerido.

Se han creado propuestas que ofrecen una visión mucho más integradora al tema de los perfiles, ya que a lo largo del tiempo, se ha trabajado de manera simple para que el aspirante tenga un breve conocimiento de sus tareas y responsabilidades rutinarias, de tal modo que pueda lograr el objetivo del cargo para el que fue contratado.

Para este mismo caso, se define así el puesto de trabajo:

...es el sitio y función de una ocupación. Ante esto se hace necesario considerarlo como una unidad operativa que resulta de la división funcional en una organización, debe verse como una unidad de análisis laboral por cuanto constituye un conjunto de condiciones que determinan y a la vez son afectadas por el comportamiento del individuo que lo ocupa. Un perfil de puesto, debe verse como algo integral (Toro, 1985, p. 25).

También plantea que el puesto de trabajo es el punto donde se encuentran dos realidades complejas e interdependientes: la persona y la organización; en el puesto de trabajo, la empresa se hace concreta y específica para el trabajador. Para este autor, en el puesto de trabajo hay un conjunto de escenarios y circunstancias a las cuales se une la persona cuando decide aceptar el desempeño de una tarea laboral para una empresa determinada.

De lo anteriormente mencionado, se deduce que la necesidad, complejidad y el desarrollo organizacional exigen cada vez más el uso de técnicas y estrategias debidamente planeadas y sistemáticas, encaminadas al aumento de la productividad centrada en la eficiencia y la eficacia. Es bien conocido que, para lograr dicha productividad de una empresa, juegan un papel esencial las personas, quienes mediante su desempeño son las que posibilitan el logro de los objetivos, la misión y la visión de la compañía.

La relevancia de los perfiles de cargo en la psicología organizacional y el ámbito de la gestión humana se centra en ser un elemento fundamental a la hora de tomar decisiones, especialmente en los procesos de selección y contratación; de ahí surge el presente trabajo el cual pretende

realizar los perfiles de cargo y manual de funciones del personal de salud de la Corporación IPS Comfamiliares Camacol Coodan.

Así las cosas, la pregunta de investigación se concretó de la siguiente manera: ¿Cuáles son las características, exigencias y competencias para desarrollar los perfiles de cargo y manual de funciones del personal del área de la salud de la corporación IPS Comfamiliares Camacol-Coodan?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Elaborar los perfiles de cargo y manual de funciones correspondiente del personal de salud de la IPS Comfamiliar Camacol –Coodan.

1.2.2. Objetivos específicos

- Establecer las necesidades de la Corporación IPS Comfamiliar Camacol Coodan para definir las exigencias que requieren los perfiles de cargo.
- Identificar las competencias y características del empleado para realizar el perfil de cargo.

- Definir funciones específicas que va a desempeñar el empleado en cada puesto de trabajo

1.3. Justificación

Con la creación de los perfiles de cargo y manual de funciones para la Corporación IPS Comfamiliar Camacol Coodan se busca dar especificidad a las necesidades que se debe adaptar cada perfil, buscando así una mejor organización al interior de la IPS y tener claridad de las competencias que serán evaluadas en la selección de los aspirantes que se postulan a las vacantes de la misma.

Para la empresa este proyecto será de gran importancia ya que se facilitarán los procesos de selección y permitirá que los directivos y demás personas relacionadas con el mismo tengan claridad en la información y conozcan las características y exigencias que el aspirante requiere para un desempeño óptimo del cargo.

La creación de estos perfiles será de gran ayuda al interior de la organización debido a que se busca crear un conocimiento previo sobre la carga laboral y la adaptación de cada uno de los puestos de trabajo, se especificarán las labores de cada uno de los empleados y de esta manera se llevará un control interno con mayor facilidad y efectividad de cada una de las funciones a realizar por parte del empleado, buscando de igual manera que los jefes inmediatos conozcan

cuales son las labores pertinentes de cada funcionario, evitando así que por desconocimiento de este, el jefe imparta exceso de actividades que el empleado no debe cumplir dentro de su área de trabajo.

Esto también garantiza que el empleado no tenga sobrecarga laboral, procurando fortalecer el clima organizacional y la estabilidad de los funcionarios en la corporación.

1.4. Diseño metodológico

1.4.1. Diseño no experimental

Esta investigación está clasificada como no experimental, debido a que por medio de ella se puede observar todo tipo de fenómenos, tal y como se dan en su contexto natural, para analizarlos y seguidamente describirlos. Desde esta concepción, se plantea el sondeo y estudio de los cargos existentes, los requerimientos del mercado y las posibilidades empresariales en torno a la búsqueda de la excelencia.

Para Kerlinger (1975), el diseño no experimental no intenta construir ninguna situación; por el contrario, lo que pretende es observar sobre la situación que ya está estipulada por la población, que se requiere investigar. Además, este tipo de investigación es sistemática, en donde sus variables son independientes y donde no puede haber ningún tipo de manipulación sobre ellas,

pero sí establecer cánones o parámetros de secuencia para el rastreo de la información existente y la adaptación de la nueva que deberá implementarse durante y para el proceso de investigación.

1.4.2. Enfoque de investigación

El presente trabajo investigativo es de enfoque cualitativo, ya que su abordaje encierra la realidad de una organización; además porque su análisis se realiza en el contacto directo con las personas pertenecientes a la Corporación; también las observaciones se realizan desde múltiples perspectivas y no necesariamente desde una ciencia positivista dando lugar a la construcción teórica que es flexible y semiestructurada y por último sería multimétodo, el cual, según Ruíz (2008).

puede ser entendido como una estrategia de investigación en la que se utilizan dos o más procedimientos para la indagación sobre un mismo fenómeno u objeto de estudio a través de los diferentes momentos del proceso de investigación, como son: (a) la concepción de la investigación y preguntas asociadas; (b) la selección del enfoque de investigación; (c) el levantamiento y análisis de la información; y (d) la interpretación de los resultados e inferencia) (p. 17).

De esta manera se estaría cumpliendo con los criterios descritos por Galeano (2003) en su texto *Diseño de los Métodos en la Investigación Cualitativa*.

1.4.3. Nivel de investigación

La investigación es de nivel descriptivo, porque busca describir los perfiles de cargo de los individuos dentro de una organización y la forma en la que se interrelacionan los cargos y sus respectivas funciones, en las diferentes áreas desempeñadas dentro de ella.

El mundo real, es el mundo actual en el que se puede intervenir y modificar mientras se esté inmerso en él, y en este ambiente el hombre puede ser comprendido por sus semejantes y puede actuar con ellos, por eso para Galeano (2003), es en el mundo cotidiano donde se constituye un núcleo circulante donde actúa la comunicación, y por ello plantea que: “El mundo de la vida cotidiana es por consiguiente, la realidad fundamental y eminente del hombre” (Schutz, 1973, citado en Hernández, Galindo 2007, p. 235).

Según Schutz (1973), las realidades pueden ser percibidas desde las relaciones vinculares entre los individuos de la misma generación, teniendo presente que éstas están determinadas mediante probabilidades individuales unidas de acuerdo a las clasificaciones que participan entre sí.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se puede decir que es allí donde el investigador realiza una lectura de las vivencias propias y ajenas dentro de la corporación IPS Comfamiliar Camacol Coodan, y se construye observando la interacción con el otro.

Teniendo en cuenta que para realizar los perfiles de cargo es necesario interactuar y observar directamente al individuo en el desarrollo de las actividades laborales, con el fin de establecer que se requiere para cumplir con las exigencias de la corporación, las cuales son necesarias para el desempeño óptimo de las actividades a su cargo y la satisfacción de cada uno de los usuarios de la Corporación IPS Comfamiliar Camacol –Coodan.

En el campo laboral, las acciones tienen aspectos repetitivos que para el sujeto se van construyendo de una manera automatizada y confiable, además se busca que aprendan a resolver los diferentes eventos que se pueden presentar en el transcurso de la experiencia laboral. Estos eventos son los que el investigador trata de analizar y describir según las características de los cargos y las necesidades de la empresa, para facilitar una coherencia en el desarrollo de los procesos y mejorando así el nivel productivo y organizacional.

Durante las relaciones que surgen entre participantes y el investigador, es innegable decir que son conscientes en sí mismos y que a la vez participan en las vidas de cada uno, por esta razón se utiliza un conocimiento que se va transformando y abre espacio a la adquisición de nuevas experiencias, en el cual se genera un proceso de aprendizaje y la formación de significados, lo cual se ve reflejado en el análisis y creación de perfiles, en los cuales se puede describir la realidad laboral.

1.4.4. Tipo de investigación

El presente proyecto se encuentra enmarcado dentro del tipo de investigación transversal debido a que la información se recolectará en un solo momento, y descriptivo en la medida en que se indagará la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables; también se busca ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno o una situación, para así, determinar el proceso de formulación de soluciones o alternativas de mejoramiento del problema. Este proceso lleva al investigador a formular definiciones, soluciones, conclusiones y teorías que van en pro de la excelencia empresarial, especialmente en el caso que ahora nos compete.

1.4.5. Población

Odontólogos, auxiliares de odontología, enfermería, auxiliares de enfermería, médico general, auxiliares administrativos, auxiliares operativos, auxiliares de limpieza y desinfección, y orientadores (personal encargado de guiar a los usuarios cuando ingresan a la IPS).

Los perfiles ocupacionales se articulan con base en competencias, con el fin de fortalecer la base de datos y normalizar el proceso de selección; se tendrá en cuenta las tareas para todos los auxiliares en salud, el modelamiento de los diversos perfiles con la distribución de las tareas asignadas al cargo a desempeñar, definiciones de nuevos perfiles ocupacionales mediante el consenso de los directivos y jefes inmediatos al cargo que integrarán los resultados funcionales de las tareas.

A partir de los consensos con expertos se determinarán los perfiles de auxiliar de odontología, auxiliar de enfermería, médico general y odontólogo, los cuales deben poseer diversas competencias que incluyen habilidades, destrezas y conocimientos a partir de los cuales el individuo debe ser capaz de enfrentar diversas situaciones dadas e incluye las capacidades de canalizar y resolver problemas imprevistos , esta es una aproximación flexible que permite la adaptación laboral y la continua acumulación de conocimientos y destrezas con base en las actividades que se llevan a cabo en el trabajo.

1.4.6. Recolección de la información

Para esta investigación se recogió toda la información que surge entre el investigador y el empleado; es decir, estuvo dada por los instrumentos de recolección de información específicos como es el caso de la entrevista, la cual fue realizada a odontólogos, auxiliares de odontología, enfermería, auxiliares de enfermería, médico general, auxiliares administrativos, auxiliares operativos, auxiliares de limpieza y desinfección, y orientadores. Además, se empleó la observación participante para recoger información definida de funciones y entrevista con experto para afianzar la información recogida.

El formato de cuestionario o entrevista que se utilizó para obtener toda la información requerida para los cargos se encuentra en el Anexo A del presente informe; por medio de la información recolectada se diseñaron los Perfiles de Cargo y el Manual de Funciones para la población definida en la presente investigación.

1.4.7. Consideraciones éticas

Este trabajo investigativo se desarrollara con base al código de ética del psicólogo colombiano, puesto que se realizó con sujetos de diferentes ideales (teológicos, étnicos, raciales, políticos, etc.). De esta forma se elaborara de igual manera un consentimiento informado para el sujeto de estudio en lo cual estará de acuerdo en la participación de esta investigación (Apéndice A). También se deben manejar aspectos éticos para el estudio correspondiente donde se tendrá en cuenta los siguientes capítulos:

Capítulo 4. Integridad

- Al actuar dentro de una sociedad que posee normas éticas y jurídicas, el psicólogo debe cumplir dichas normas. Debe además ser honesto, justo y respetuoso de las demás personas, debe conocer su sistema de creencias, sus valores, necesidades y limitaciones y la forma como ellos influyen en su actividad profesional.
- Es responsabilidad del psicólogo evitar presiones de tipo personal, social, organizacional, económico o político que pueden llevar a una utilización indebida de sus servicios profesionales o de influencia como agente de cambio social.
- El psicólogo tiene la obligación de informar a los usuarios de sus servicios acerca del tipo de contribución que va a prestar, las expectativas, los costos, los alcances y limitaciones del trabajo lo mismo que la utilización que se dará los resultados del mismo.

Capítulo 5. Responsabilidad científica y profesional

- Los psicólogos al adherirse al código de ética profesional se comprometen a promover la psicología como disciplina científica.
- Llevar a cabo una práctica profesional con base en los estándares aquí acordados.
- Contribuir a lograr una mejor calidad de vida para todas las personas con ayudas de los conocimientos y técnicas de la psicología científica.
- Cuando sea necesario, consultar con otros psicólogos o con otros profesionales, a fin de lograr los objetivos del trabajo psicológico de la mejor forma posible.

Capítulo 7. Respeto por los otros

- Los psicólogos están en la obligación de respetar el derecho de las demás personas a poseer valores, actitudes y pautas de comportamiento que sean diferentes de las propias. Su ejercicio profesional debe tener presente el respeto mutuo en las relaciones humanas. Por lo tanto no deben participar en prácticas contrarias a la integridad física y/o psicológica de las personas con las cuales actúan profesionalmente.
- No deben involucrarse en acciones que impliquen relaciones de explotación, abuso y relaciones de incompatibilidades múltiples. No deben entrar en relaciones personales, profesionales, financieras o de otra índole que puedan debilitar su objetividad, interferir el desempeño efectivo de sus funciones como psicólogo, o dañar o explotar a la otra parte (consultantes, clientes, asesorados, etc.)

Capítulo 8. Secreto profesional

- El psicólogo está obligado a guardar el secreto profesional en todo aquello que por su razón del ejercicio de su profesión halla recibido información.
- La información confidencial obtenida por el psicólogo no puede revelarse a otros, excepto en los siguientes casos:
- Puede revelarse al consultante en aquello que estrictamente le concierne y cuando se estrictamente necesario.
- Puede revelarse información a los familiares o a otras personas interesadas, con el consentimiento escrito del consultante o de su representante legal (en el caso de menores de edad o de personas que no puedan dar su consentimiento informado). Se exceptúan aquellos casos en los cuales no revelar la información conlleva un peligro evidente para el consultante, su familiar y la sociedad.
- Puede revelarse información a los responsables del consultante cuando se trate de menores de edad o de personas psicológicamente incapacitadas, tomando siempre los cuidados necesarios para proteger los derechos de estos últimos. La incapacidad psicológica debe haber sido demostrada claramente mediante evaluación realizada por profesionales competentes.
- Los informes escritos, la descripción de casos clínicos, etc.; Deben incluir los datos necesarios para propósitos de evaluación. Debe hacerse el máximo esfuerzo para evitar invadir la vida privada de las personas involucradas. Al describir casos públicamente (por ejemplo los medios masivos de comunicación) se deben proteger los nombres de las personas involucradas y evitar divulgar aquella información que pueda llevar a la identificación de los participantes. Los materiales clínicos solo podrán utilizarse con fines didácticos previo consentimiento escrito de la persona involucrada.

- La confidencialidad de los documentos se debe garantizar, incluyendo informes de test, evaluaciones diagnósticas, documentos de asesoría y Consejería, sesiones de terapia, etc. Estos documentos deben conservarse en las condiciones adecuadas de seguridad y confidencialidad. El psicólogo velará siempre para que sus colaboradores y/o asistente guarden el secreto profesional.

Capítulo 9 Evitación de daño.

- Los juicios del psicólogo y sus acciones profesionales pueden afectar la vida de otras personas, y por lo tanto es preciso dar los pasos necesarios para evitar el daño a pacientes o consultantes, a participantes en investigación, a estudiantes, a organizaciones, a comunidades, etc.
- Si el daño es previsible o evitable se deben tomar las precauciones para reducirlo al mínimo posible. El psicólogo debe evitar que se haga mal uso de su trabajo profesional debido a factores institucionales, políticos, sociales y personales. Los psicólogos no deben participar en actividades en las cuales es probable que sus capacidades o la información producida sean usadas indebidamente por otras personas. Si esto ha ocurrido, el psicólogo debe dar los pasos necesarios para informar, corregir o atenuar esta situación.

Capítulo 16. Investigación Científica

- El psicólogo al planear y llevar a cabo una investigación científica con participantes humanos o no humanos, debe basarse en los principios éticos de respeto y dignidad, y resguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

- Las leyes y los códigos éticos deben respetarse. En último término el investigador es el juez definitivo de su propia conducta. La responsabilidad recae siempre sobre el investigador.
- Es preciso ser honesto. Esto incluye describir los hallazgos científicos tal como se encontraron. Evitar el fraude, la descripción sesgada de los hallazgos y ocultar información científica que contradiga los resultados.
- Hay que reconocer la fuente y el origen de las ideas. Se toman de otros investigadores, de estudiantes y/o de colegas y se debe reconocer dicho origen. No se debe proclamar prioridad sobre una idea científica que no le pertenece al investigador. A los coautores, colaboradores y asistentes se les debe dar el debido reconocimiento.
- El plagio y la copia de resultados científicos se deben evitar a toda costa.
- Al trabajar con participantes humanos, es necesario que ellos estén informados del propósito de la investigación. Se debe respetar su privacidad. Los participantes tienen derecho a ser protegidos de daño físico y psicológico y ser tratados con respeto y dignidad.
- El participante humano puede elegir si participa o no en la investigación o si se retira en cualquier momento, sin recibir ninguna consecuencia negativa por negarse a participar o por retirarse de la investigación.
- El participante humano tiene derecho al anonimato cuando se reporten los resultados y a que se protejan los registros obtenidos.
- El consentimiento informado deben firmarlo los participantes de la investigación. Se les debe decir en que consiste la investigación, ¿por qué se le seleccione para participar en ella?, cuanto tiempo y esfuerzo requerirá su participación. Se les

especificara claramente que su participación es completamente voluntaria, que pueden negarse a participar o retirarse de la investigación en cualquier momento sin recibir castigo alguno. Especificar si se va a filmar, grabar o si se les va a observar directamente (ejemplo: a través de una ventana con visión unidireccional).

- En el caso de niños pequeños o de personas con limitación severa, el consentimiento informado lo firmara el representante legal del participante.
- Un comité de ética debe evaluar los proyectos de investigación científica que pueden implicar riesgo para los participantes.
- Los datos originales (protocolos de investigación) se deben conservar por lo menos durante dos años.

Capítulo 17. Aplicaciones y contextos sociales

- El psicólogo trabaja generalmente en un contexto social, en el cual conviven otras personas. Debe siempre procurar el bienestar de los demás y la mejor calidad de vida de los individuos y grupos.
- Al trabajar con diádas el psicólogo debe respetar las diferencias de cultura, género, etnia, orientación sexual, edad, ideología, etc. No impondrá sus propias ideas a las personas o grupos con los cuales trabaja. Evitará imponer directa o indirectamente sus sistemas de valor en los otros individuos o colectividades.

2. Marco de referencia

2.1. Antecedentes

Al realizar una revisión de antecedentes investigativos en torno a categorías tales como gestión del talento humano, manuales de funciones y responsabilidades, perfiles de cargo y procesos de selección de personal, se logra identificar material bibliográfico abundante sobre dichos temas, dentro de los que se destacan a continuación los más relevantes.

El trabajo de Buitrago y Carmona (2008) se centra en realizar una revisión bibliográfica de la historia de la psicología, con el fin analizar la realidad organizacional que se ha visto afectada por las implicaciones que tienen los fenómenos de la globalización y desarrollos tecnológicos, ya que estas realidades han obligado a la psicología como ciencia a investigar todos los aquellos fenómenos psicosociales buscando tener respuestas para poder comprender la concepción del hombre desde lo económico y entender el concepto de competencias relativamente nuevo en el ámbito laboral. El diseño metodológico para esta investigación se enmarca en el modelo de monografía, en el cual se analizan textos argumentativos que aborden desde diferentes fuentes las temáticas de psicología organizacional, talento humano y competencias. Los instrumentos utilizados para la investigación fueron: consultas en fuentes bibliográficas y se buscara ayuda de asesores para la solución de inquietudes No hay una población específica ya que esta tesis fue realizada como una revisión bibliográfica

Wilches y Londoño (2008) abordan el tema de la gestión por competencias, aplicada a la Unidad de Emprendimiento Empresarial del PGT de la Universidad de Antioquia, para lo cual, se realiza una presentación de la UEE, así como una aproximación teórica al concepto de competencias, sus características y ventajas, realizando, a partir de un análisis del entorno organizacional e información arrojada por las personas adscritas a la misma, una construcción de las competencias organizacionales, así como una descripción y aplicación de las mismas a los procesos de selección, formación y evaluación del desempeño. Sin ánimo de presentar un manual para la implementación de competencias, la recopilación de información realizada y contextualización a la luz de las necesidades de la UEE, puede ser de utilidad para apreciar en la práctica, como podría hacerse la implementación de un modelo de competencias.

Gutiérrez (2009) lleva a cabo un trabajo de investigación que consistió en restablecer los perfiles ocupacionales para llevar a cabo la caracterización del manual de responsabilidades y actividades de los diferentes puestos de trabajo de transportes Hatoviejo S.A.; este manual es un instrumento de administración para el adecuado manejo de personal a través del cual se van a instaurar las responsabilidades de los empleados que conforman dicha organización. Esta investigación fue de tipo cualitativo y busco realizar una aproximación global de la situación laboral de los trabajadores de la organización transportes Hatoviejo S.A. La población con la que se trabajó para esta investigación fueron los empleados de la organización transportes Hatoviejo

Hernández y Ocampo (2011) tuvieron como temática la realización de los perfiles de cargo y manual y funciones de los empleados de la fundación Horacio de J. Restrepo ya que no contaban con una estructura definida y adecuada de sus dependencias en la parte organizacional. Para esta

investigación se optó por la metodología cualitativa, ya que su enfoque y fundamentación epistemológica tienden hacer de orden descriptivo, orientado a estructuras teóricas, caracterizándose por la utilización de un diseño flexible para enfrentar la realidad y las poblaciones objetos de estudio en cualquiera de sus alternativas. El instrumento utilizado para la investigación fue la encuesta y la población objeto de estudio está constituida por 14 empleados con diversos cargos.

La investigación de Aristizabal y Quiceno (2011) consistió en destacar la importancia del profesional de psicología como figura que participa en la institución laboral, para lo cual se describirá el rol del psicólogo en los procesos de selección de personal tradicional y de selección por competencias dentro de las organizaciones, mediante una revisión documental detalla. Para esta investigación se optó el diseño monográfico, relacionado con el tratamiento detallado de un tema específico desde las perspectivas de diversos autores, la investigación es de tipo descriptiva y el tema específico a tratar es el rol del psicólogo en los procesos de selección de personal tradicional y por competencias dentro de las organizaciones Los instrumentos utilizados para la investigación fueron: la revisión documental y la fichas bibliográficas; no hay una población específica ya que esta tesis fue realizada como una revisión bibliográfica.

Montoya (2011), por su parte, tuvo como temática la realización de los perfiles de cargo y manual y funciones de los empleados de Divertrónica para disminuir el desconocimiento de funciones y obligaciones de cada puesto de trabajo que compone la organización. El propósito general es que Divertrónica cuente con unos perfiles de cargo y manual de funciones que se conviertan en herramienta de trabajo y también permita evaluar el desempeño de cada empleado.

Esta investigación fue de tipo transversal descriptiva debido a que la información fue recolectada en un solo momento y en la medida en que se indagó la información se ubicó y categorizó para proporcionar una visión del contexto o de una situación. Los instrumentos utilizados para la investigación fueron: las entrevistas realizadas a todos los cargos que conforman Divertrónica y un cuestionario escrito que se le aplicó a cada uno de los cargos que conforme Divertrónica; la población estuvo constituida por 380 empleados quienes conformaban en su totalidad el personal de Divertrónica.

Restrepo (2013) desarrolló un trabajo de investigación constituido como un estudio de carácter teórico sobre la noción de competencias laborales expuestas por tres autores representativos de este concepto como son: Martha Alles, Spencer & Spencer y David McClelland. Este abordaje teórico se llevó a cabo desde una tipología descriptiva de enfoque cualitativo la cual propone la representación de modo sistemático de las características de un aspecto en particular, dejando de hacer predicciones y explicando comprobar y explicar hipótesis. Para tener la información necesaria se realizó un rastreo bibliográfico en diferentes bibliotecas de la ciudad de Medellín y el área metropolitana.

Por último, se destaca el trabajo de May (2015), en el cual se estipula que una de las principales tendencias investigativas en el ámbito de la psicología organizacional tiene que ver con la importancia que hoy tiene el talento humano para el ámbito empresarial; y ello se debe a que en la actualidad hay una revolución en la tradicional gestión de selección de personal, que por lo general se ha centrado en competencias operativas, igualmente demarcadas por diseños muy mecánicos u operativos de los cargos, casi desconociendo las competencias requeridas para

alcanzar los cargos en procesos, y el lanzamiento de procesos en el marco cultural y la estrategia competitiva de la organización. Es por ello que la presente investigación se centra en analizar las necesidades organizacionales con respecto a las competencias de los cargos del Zalmedina Hotel de la ciudad de Cartagena; para ello, se parte de la descripción de las competencias organizacionales de rol de los empleados del Hotel; de igual manera, se identifican las competencias específicas de rol; y por último, se diseñan los perfiles de competencias de los cargos existentes, identificando las competencias requeridas. Para ello, se desarrolla una investigación bajo un enfoque cualitativo; como método de estudio se emplea el estudio de caso, y la tipología es de carácter descriptivo.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Competencias

Las competencias pueden ser definidas como “un conocimiento, habilidad y actitud que habilita a una persona para desempeñar efectivamente las actividades asociadas a una ocupación o función de acuerdo a los estándares esperados en el empleo” o como “la combinación de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para realizar una tarea específica” (Schmal & Ruiz, 2008, p. 149).

Es necesario desarrollar competencias acordes a los cargos a desempeñar dentro de la organización, dichas competencias poseen un carácter variable para su definición, debido a que

fluctúan según las personas que lo utilizan, puede usarse para diversos fines como es la selección, capacitaciones, plan de carrera, evaluación del personal, entre otros, se debe asumir como las responsabilidades personales frente a situaciones de trabajo, de tal modo que enuncie una actitud social, más que un conjunto de conocimientos técnicos, y en segundo lugar, es una flexibilidad constante en el qué hacer.

Según Sladogna toda competencia es una síntesis de las experiencias que el sujeto ha logrado construir en el marco de su entorno vital amplio, pasado y presente. Por tanto, las competencias son capacidades complejas que poseen distintos grados de integración y se manifiestan en una gran variedad de situaciones en los diversos ámbitos de la vida humana personal y social. (Schmal & Ruiz, 2008, p.149).

Algunos teóricos representativos a nivel empresarial, han definido la competencia laboral desde la necesidad de las empresas y organizaciones por establecer, definir y clasificar toda habilidad y actividad desarrollada en torno al ámbito laboral y que pueda ser clasificada como empleo. Dichos teóricos la definen así:

...habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto; que puede definirse como la característica de su comportamiento; bajo la cual el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable... (Alles, 2004, p.10).

...Conjunto de conductas organizadas, en el seno de una estructura mental, también organizada y relativamente estable y movilizable cuando es preciso... (Alles, 2004, p11).

...Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño de un determinado contexto laboral y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes... (Alles retomando concepto de la OIT, 2004, p.11).

Las competencias profesionales definen el ejercicio eficaz de las capacidades que permiten el desempeño de una ocupación, respecto a los niveles requeridos en el empleo. Es algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y al saber – hacer (Alles, 2004, p 12).

(...) Construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no sólo a través de la instrucción, sino también – y en gran medida – mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo... (Alles, 2005, citado por Giraldo, Gómez y Henao, 2005, p 35).

Respecto a las competencias básicas, éstas se constituyen en comportamientos elementales que deben mostrar los trabajadores asociados a conocimientos de índole formativo (redacción, lectura, comprensión en lectoescritura, comunicación oral).

Por ejemplo, leer bien es una destreza básica que se requiere en todos los trabajadores ya que permite entender e interpretar diagramas, directorios, correspondencias, manuales, documentos, tablas, gráficos, listas y especificaciones.

En las competencias genéricas tenemos las que describen los comportamientos asociados a desempeñar tareas que son comunes en diversas ocupaciones y ramas de la actividad productiva, como son, la habilidad de analizar, interpretar, organizar, negociar, investigar, enseñar, entrenar y planear (Alles, 2004).

Por ejemplo, negociar o trabajar para lograr acuerdos que podrían incluir el intercambio de recursos específicos o resolver intereses divergentes: enseñar, ayudar a otros a aprender, tomar decisiones, especificar metas y limitaciones, elaborar alternativas, tomar en cuenta los riesgos y evaluar y escoger las mejores alternativas.

Competencias técnicas o específicas: Describen los comportamientos asociados a conocimientos de índole técnicos vinculados a un cierto lenguaje o función productiva; están directamente relacionadas con el ejercicio de ocupaciones concretas y no son fácilmente transferibles de uno a otro ámbito, dado sus características tecnológicas. Por ejemplo, entre otros, ajustar los controles y

manejo de fármacos, análisis contable, auditorías e implementación de calidad, entre otros (Alles, 2004, p. 56).

Para Alles (2004), las competencias requeridas desde la psicología, intenta emitir conceptos sobre una persona con respecto a su condición y capacidad laboral, es necesario tener un amplio enfoque desde diferentes puntos de observación, a nivel emocional, conductual, racional, social y cultural, una mirada holística convierte la actividad laboral en un medio que pone a la persona a prueba y ser mirada como un motor de crecimiento individual, sentido de búsqueda presente y futura, y la posibilidad de una formación profesional.

Conocimiento: Cognoscitivo, es el terreno del saber en el que delimita la actividad laboral; esta condición depende de la especificidad existente en la realización de una tarea (Gallego, 1999).

Habilidad: Psicomotor, es el terreno del saber hacer en que se enmarca la actividad laboral; esta condición depende de la capacidad física-psicológica necesaria para la realización de la tarea laboral (Gallego, 1999).

Actitud: Socio - afectivo, es el terreno del saber hacer y saber convertirse; esta condición relaciona la forma de cómo y qué se hace con el estado de satisfacción y mejor desempeño con que se realiza la actividad laboral (Gallego, 1999).

Teniendo en cuenta a Gallego (1999), estos tres elementos constituyentes de la competencia están estrechamente relacionados porque una sin la otra no existen, lo que se intenta es lograr en

el empleado una condición que permita que la actividad laboral sea desarrollada adecuadamente y con un nivel alto de satisfacción para las dos partes implicadas: empresa y empleado.

Gallego (1999) habla que la psicología proporciona la clave perfecta para abarcar, entender, delimitar y estudiar las competencias en el ámbito educativo y laboral, ofreciendo de esta forma una visión clara frente a su identificación, evaluación y desarrollo, para el mejoramiento individual y organizacional.

Aquí es donde se ve reflejado el apoyo que brindan los psicólogos organizacionales al gobierno, a las instituciones educativas, a las empresas y al individuo porque coordinan los procesos de definición, implementación y evaluación de las competencias necesarias para desarrollar las tareas laborales asignadas a los empleados; por consiguiente, la exigencia y necesidad de implementar normas y herramientas de calidad, para mejorar su desempeño hace valiosa y obligada la presencia del psicólogo organizacional, en estos contextos. (Gallego, 1999).

2.2.2. Teoría de competencias según Martha Alles

La autora Martha Alles hace referencia a que las competencias individuales son identificadas a través del análisis de comportamientos los cuales permiten determinar

lo que cada individuo aporta al ejercicio de una misión que le ha sido encomendada para realizarlo lo mejor posible; por otra parte, en las competencias de la empresa se utilizan los métodos de análisis de mercadeo y de evolución de proyectos de la organización, el análisis de esta competencia permite definir espacios del mercado en los que la organización es competitiva a largo y corto plazo (Alles, 2003, p. 34).

Las competencias individuales son propiedad del individuo. Las competencias de la empresa son desarrolladas en común por los individuos pero pertenecen a la Compañía. Al hablar de competencias diversos autores coinciden en que “la supervivencia de las empresas depende de la capacidad para crear conocimientos en sus recursos humanos y utilizarlos” (Alles, 2003. p.34).

Martha Alles citó a la autora Nadine Jolis, la cual expone que las competencias se correlacionan entre si y se dividen en:

Competencias teóricas: estas competencias son las que conectan los saberes adquiridos durante la formación con la información.

Competencias prácticas: son las competencias encargadas de traducir la información y los conocimientos en acciones operativas o enriquecen los procedimientos con calidad.

Competencias sociales: estas competencias se encargan del trabajo en equipo y la capacidad para relacionarse con las personas que están alrededor del individuo.

Competencias del conocimiento: estas competencias se refieren a combinar y resolver. Es decir, relacionar la información con el saber, coordinar acciones, buscar nuevas soluciones, poder aportar innovaciones creativas.

Según Martha Alles la gestión humana por competencias:

Es un modelo que permite alinear el capital intelectual de una organización con su estrategia de negocios, facilitando, simultáneamente el desarrollo profesional de las personas. Está claro que cada organización tiene un estrategia diferente, por lo tanto sus competencias también lo serán, por tal motivo el modelo de competencias debe confeccionarse en función de los requerimientos que los colaboradores deben poseer para alcanzar la estrategia organizacional partiendo de la filosofía, la misión y la visión organizacional (Alles, 2003. p. 35).

2.2.3. Antecedentes de las competencias laborales

De acuerdo con Cardona (2005) el mundo de trabajo se mueve en la llamada “ formación por competencias”, la cual ha implicado un esquema de formación para el trabajo que ha sido analizada desde varios modelos . En el modelo conductista por ejemplo, la propuesta es determinar elementos de las inteligencias múltiples que permitan estudiar el desempeño buscando optimizarlo, indagando de esta manera por las características del individuo de desempeño elevado.

Con los años han surgido dos modelos adicionales: el funcionalista que detecta elementos esenciales que contribuyen al logro del resultado deseado y que se ha aplicado en Inglaterra, y el constructivista, ampliamente conocido en Francia y Australia y que propende por la resolución de problemas y disfuncionalidades en la organización, con el fin de lograr los objetivos de ésta, a partir de la capacitación y organización de la producción .

Es de tener en cuenta que la vida personal y colectiva es una creación a través del trabajo y de las actividades que giran en torno a él. Por ello, “la centralidad del trabajo en la vida de los sujetos ha sido históricamente un punto de partida, aunque la flexibilidad parezca como la respuesta a los nuevos esquemas productivos” (Cardona, 2005, p. 28).

David McClelland (1973), citado por Cardona (2005), por ejemplo, desarrolló una teoría según la cual, “la motivación de las personas, especialmente en el trabajo, se fundamenta en tres dimensiones: 1) La necesidad de conseguir resultados específicos, 2) La necesidad de ejercer autoridad y 3) La necesidad de mantener buenas relaciones con el entorno social” (p. 28)

Así las cosas, la idea de McClelland (1973) fue bien recibida y con esto se dio inicio a una etapa de investigaciones que se centró primero, en la obtención de las características específicas de aquellas personas consideradas exitosas en determinados puestos de trabajo, para posteriormente, elaborar un perfil que sería utilizado tanto para “encontrar un aspirante perfecto, como para ayudar en las tareas de reciclaje laboral” (Cardona, 2005, p. 28).

2.2.4. Gestión humana basada en competencias

Las nuevas dinámicas de la administración han permitido acceder a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, a nuevos mercados de bienes y servicios y, en consecuencia, a estimular nuevos modelos de relación basados en la cooperación, colaboración, conexión, horizontalización y a trabajar en red, que transformarán todas las instituciones y actividades humanas, tales como los sistemas educativos que propenderán por una mejor preparación para el trabajo, la forma como los países organizarán sus economías, los partidos políticos y sus estrategias geopolíticas, la dinámica de las empresas y su relación con su entorno interno y externo, entre otros.

En el marco de apertura y de globalización se está perfilando el camino en términos de la competitividad, convirtiendo la innovación, creatividad, ambición, actitud, aptitud y el talento humano en sinónimo y nueva fuente de riqueza; por ende, el conocimiento se sitúa en un primer nivel, constituyendo la ventaja competitiva más importante.

Chiavenato (2002) define como gestión humana “la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier de NÓMINACIÓN utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales” (p. 115). Esta gestión debe ser congruente con las características contextuales y culturales de cada organización.

Por su parte, para Umaña (2007), la Gestión del Talento Humano se basa en tres premisas principales:

- 1) Las personas son seres humanos con diferencias validas entre ellos que enriquecen el quehacer organizacional.
- 2) Las personas son los activadores inteligentes de los recursos de la organización.
- 3) Los empleados constituyen un importante grupo de socios de la organización ya que están dentro de ella otorgándole vida y dinamismo.

Toro (2002), plantea que para mejorar la productividad en términos humanos, se deben analizar e intervenir las características individuales, en lugar de fijar la atención en los resultados. El ser humano puede alcanzar los objetivos propuestos si cuenta con las condiciones individuales necesarias.

2.2.5. Gestión humana como valor agregado

Las grandes organizaciones y las empresas del futuro deben trascender en el área de gestión humana y agregar un verdadero valor a la organización, lo que dependerá, en gran medida, de las personas que son responsables de esta área, proponiendo proyectos, y así alcanzar la confianza de quienes tienen el poder de decidir en las organizaciones, para convertirse en autoridades en la materia, y ser órganos de consulta, agentes de cambio, gestores de la cultura de la organización y promotor de los empleados.

La nueva dinámica ha hecho que cada día sea más urgente la asunción de disciplinas que se encarguen de conocer mejor los recursos humanos de las empresas. Por ejemplo, en los años noventa Stephen Robbins (1999) utiliza el término “comportamiento organizacional” para hacer referencia a las acciones que las personas llevan a cabo en su trabajo y cómo esas pautas de conducta afectan el rendimiento de las organizaciones.

Las organizaciones deben proveer todos los recursos, estrategias, y dispositivos necesarios a fin de garantizar el crecimiento en las distintas dimensiones (económico, social, profesional, personal y familiar) de los seres humanos que las integran, y aquellas que por sus convicciones, en su pensamiento y acción, tienen la claridad de que no constituye un gasto, así hayan restricciones económicas, generarán la confianza en que sus esfuerzos se traducirán en beneficio para ellas mismas, en tanto retornará la inversión.

2.2.6. La gestión humana en el desarrollo de la organización

De acuerdo con May (2015), la gestión del talento humano también llamada por el área de administración como Recursos Humanos pretende o busca optimizar todos aquellos procesos orientados a mejorar la organización teniendo en cuenta la participación y por lo tanto la colaboración de los empleados; es un tema que ha preocupado tanto el área de la administración como de la psicología organizacional; así desde estas ramas del conocimiento se entiende como se puede gestionar el factor humano y el capital intelectual al interior de las mismas, definiendo la Gestión del Talento humano como un conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa, en donde interviene el personal y donde se plantea como el talento son las habilidades que el individuo puede desarrollar y por lo tanto potencializar aquellos denominados recursos humanos.

La gestión humana basada en competencias se convierte en factor fundamental en el desarrollo de la organización para ser competitiva en el medio, teniendo que estar a la vanguardia con todo los sistemas de calidad, trabajando de la mano con el objetivo de darle un orden lógico a las funciones conocidas hoy como Desarrollo Humano, transformándolas en una red de procesos que se direccionan al mejoramiento continuo del talento humano, garantizando que todos los procesos se encuentren bajo control.

Lo anterior indica la importancia que tiene el capital humano para las organizaciones, las cuales, no dependen únicamente de sus índices de rentabilidad o de sus procesos o de sus productos, sino de a que las personas que hacen posible lograr los objetivos de la empresa.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Perfil de cargos

Los Perfiles de Cargo son los documentos o reglamentos que permiten definir la estructura de la organización; es decir, cargos que la conforman, así como responsabilidades, requisitos y relaciones jerárquicas, que se tienen dentro de la corporación. La Descripción de Puestos es definida por Chiavenato (2002) como:

(...) La descripción de un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que conforman un puesto y que lo hacen distinto a todos los demás cargos que existen en la organización. Así mismo, su descripción es la relación de las responsabilidades o tareas del puesto (lo que hace el ocupante), en la periodicidad de su realización (cuando lo hace), y los objetivos (por qué lo hace). Es básicamente una enumeración por escrito de los principales aspectos significativos del puesto y de las obligaciones y responsabilidades adquiridas (p. 167).

La descripción debe ser detallada y precisa de los aspectos necesarios como los deberes, las condiciones de trabajo y otros aspectos relevantes del puesto específico, debe estar explicada lo más sencillo posible para que lo lea y comprenda cualquier persona que lo requiera.

Dolan (1999) plantea que el análisis de cargo

(...) consiste en un proceso de descripción y registro de los fines, características de las tareas y los cometidos de un puesto de trabajo en su entorno organizativo dado, a fin de determinar el perfil de habilidades, experiencia, conocimientos y necesidades individuales (p. 56).

A su vez, este autor habla de las dos tareas más importantes que hacen parte del análisis de puestos: la descripción del puesto en cuestión y la especificación de los puestos de trabajo.

Sirve de ayuda a la hora de tomar diversas decisiones relativas a los recursos humanos, tales como selección, promoción, evaluación del rendimiento y otras actividades y funciones, el análisis de puesto de trabajo se necesita para validar los métodos y técnicas que se emplean en dichas decisiones. El análisis de puesto de trabajo es necesario porque proporciona la base para el establecimiento o la reevaluación de los siguientes temas generales que conciernen a la organización.

Werther (1999) plantea unos conceptos que deben ser tenidos en cuenta para realizar el análisis de los cargos. Estos son:

2.3.1.1. Estructura de corporación

Ayuda a definir la manera como se divide el conjunto total de las tareas de la corporación, en unidades, departamentos y grupos de trabajo.

2.3.1.2. Lugar jerárquico

Ayuda a comprender la forma en que se distribuye la autoridad para la toma de decisiones.

2.3.1.3. Alcance de control

Ayuda a conocer las relaciones de dependencia jerárquica en una organización, así como la cantidad y tipo de puesto que están bajo las órdenes de un nivel superior. Para realizar la

selección del perfil se deben tener en cuenta requisitos en diferentes aspectos o campos, entre ellos están las habilidades, aptitudes y requisitos tanto intelectuales como personales.

2.3.2. Requisitos

Entre los requisitos intelectuales esta la comprensión de las exigencias del puesto, enfocadas desde los conocimientos de un área específica, que debe tener el aspirante para poder desempeñar adecuadamente el puesto. Entre los requisitos intelectuales se encuentran escolaridad, experiencia indispensable para ocupar el puesto, adaptabilidad al cargo, iniciativa y aptitudes requeridas (Dessler, 1999).

En los requisitos físicos comprender la cantidad y la continuidad de la energía y del esfuerzo físico e intelectual que se requieren y la fatiga que ocasiona la realización de una tarea. Consideran también la complexión física que debe tener el ocupante para el desempeño adecuado del puesto. Entre los requisitos físicos se encuentran los esfuerzos físicos, la concentración visual, las destrezas o habilidades y la complexión física requerida por el puesto de trabajo (Dessler, 1999).

También hay que tener presente que hay responsabilidades que se deben adquirir en el momento de comenzar a desempeñarse en el cargo determinado, además del desempeño normal de sus atribuciones, el ocupante del puesto debe hacer un adecuado uso de las herramientas o equipos que hacen parte del patrimonio de la empresa, el dinero, los títulos o documentos que son confidenciales. La periodicidad o las ganancias de la empresa, las relaciones internas o

externas y la información confidencial comprenden las responsabilidades por, supervisión de personal y material, así como un excelente servicio a los pacientes. Para la descripción y el análisis de puestos existen varios métodos por medio de los cuales se puede elaborar el estudio del puesto en cuestión (Dessler, 1999).

Entre los métodos se encuentran los planteados por Harvey (1991) y mencionados por Muchinsky (2002):

- 1) La observación directa: Es uno de los métodos más utilizados en la descripción y análisis de puestos, esto se debe a que se obtiene la información de una manera muy precisa y confiable para la investigación.
- 2) El cuestionario: Es un método confiable que se realiza por medio del llenado de unas preguntas depositadas en hojas, que son respondidas por el ocupante del puesto en cuestión, son de aplicación rápida y muy económica, así que es fácil de realizar.
- 3) La entrevista: Es un método flexible y productivo. Mediante la entrevista se puede obtener mucha información, ya que este método consiste esencialmente en adquirir datos relativos al puesto que se desea analizar, por medio del contacto directo y verbal; se brinda un espacio de confianza que posibilite la respuesta libre de las preguntas.
- 4) Métodos mixtos: Éstos son combinaciones eclécticas de dos o más métodos de análisis antes descritos (p.67).

Una vez analizados todos los requisitos del puesto de trabajo se da paso al tercer momento del proceso: Elaborar el Perfil del puesto. Los Perfiles de Cargo son una herramienta básica para toda la gestión de recursos humanos, permite aclarar los cometidos del individuo y sus aspectos colectivos. En el perfil, se esclarecen datos como niveles de autoridad, responsabilidad, competencias, habilidades, experiencia requerida, entre otros (Dessler, 1.999).

En la clasificación de los perfiles se encuentran los generales que describen la información global del puesto de trabajo y determinan cargos desempeñados por diversas personas y los

específicos dan información detallada del cargo debido a que requiere de conocimientos y habilidades específicos.

De forma global se dice que un perfil es un documento que contiene la delimitación de requisitos y competencias que debe tener una persona para desempeñarse adecuadamente en un cargo determinado, la finalidad es servir de herramientas en los procesos de la organización, selección y reclutamiento de las personas determinando necesidades en el entrenamiento, el desarrollo de recursos humanos, evaluación de cargos, evaluación del desempeño y otras características importantes y de gran utilidad para la Corporación, es necesario establecer delimitaciones en las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo; además, se puede controlar la carga laboral, evaluación y evolución del empleado dentro de la organización.

2.3.3. Manual de funciones

El Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleados que conforman la planta de personal de las instituciones públicas y privadas; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos.

El manual de funciones es un documento organizacional construido con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía. Su objetivo primordial es

describir con claridad todas las actividades del empleado dentro de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización. (Castillo Aponte, 1993).

Es, igualmente, insumo importante para la ejecución de los procesos de planeación, ingreso, permanencia y desarrollo del talento humano al servicio de las organizaciones.

El manual específico de funciones y de competencias laborales debe contener:

1. Identificación y ubicación del empleo.
2. Contenido funcional: que comprende el propósito principal y la descripción de funciones esenciales del empleo.
3. Conocimientos básicos o esenciales.
4. Competencias Comportamentales.
5. Requisitos de formación académica y experiencia. (Riaño, 2014, p. 13).

Es importante precisar la ubicación funcional del empleo en la dependencia de la institución, pues ésta le ayudará a identificar su participación en la ejecución de las funciones del área y en los procesos asignados a ésta (estratégicos, misionales, de apoyo o de evaluación y control) elementos que, a su vez, son claves para construir el propósito principal y las funciones esenciales del empleo.

Estas funciones presentan una serie de características:

- Describen lo que una persona debe realizar.
- Responden a la pregunta: “¿qué debe hacerse para lograr el propósito principal?”.
- Cada función enuncia un resultado diferente

Se deben describir los saberes que tiene que poseer y comprender quien esté llamado al desempeño del cargo para realizar las funciones esenciales y unos conocimientos básicos no se refieren a los certificados o títulos de un determinado estudio formal, aluden a las competencias funcionales propias del empleo, para atender de manera eficiente y eficaz las funciones esenciales del empleo.

2.4. Marco contextual

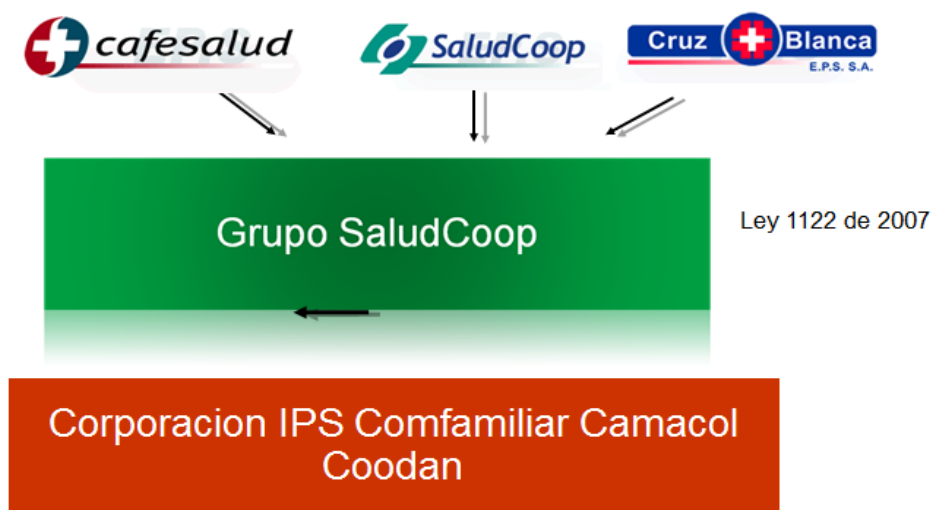
2.4.1. Corporación IPS COMFAMILIAR CAMACOL – COODAN

La CORPORACIÓN IPS COMFAMILIAR CAMACOL – COODAN, es una entidad especializada en la prestación de servicios integrales de salud con altos estándares de calidad a usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud a través de sus 35 IPS de primer nivel y 02 de segundo nivel, durante el 2015 continua posicionándose como una de las instituciones más importantes de la región, prestando servicios de salud con alta tecnología e infraestructura y ofreciendo a más de 467.100 usuarios capacitados, programas integrales de salud como lo determina la ley.

2.4.2. Historia

La Corporación IPS Comfamiliar Camacol Coodan nace el 29 de abril de 2009 como resultado de una cesión de las IPS de primero y segundo nivel de complejidad de Antioquia y

Chocó; en la actualidad son 37 IPS, de las cuales 35 son de Primer nivel y 2 de segundo nivel; se tiene un contrato por capitación con el grupo Saludcoop para la atención de sus usuarios en el primer y segundo nivel de complejidad. El 01 de mayo de 2009 como producto de la reforma del Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios, la cual se dio mediante la ley 1122 de 2007; esta Ley, en su Artículo 15 habla de la regulación de la integración vertical patrimonial y de la posición dominante y define que las Empresas Promotoras de Salud (EPS) no podrán contratar, directamente o a través de terceros, con sus propias IPS más del 30% del valor del gasto en salud; debido a esto el grupo Saludcoop, dueño del 100% de las IPS, implementa la figura de cesión de las IPS de primer y segundo nivel ambulatorio de los departamentos de Antioquia y Chocó a dos de los que hasta ese momento eran sus socios COMFAMILIAR CAMACOL Y COODAN, entidades con amplia experiencia en salud y conforman la empresa denominada CORPORACIÓN IPS COMFAMILIAR CAMACOL COODAN, la cual tiene por objeto administrar dichas IPS y se celebra un contrato de prestación de servicios para atender toda la población afiliada a las EPS del grupo Saludcoop.



2.4.3. Ubicación geográfica

Calle 54 N° 45- 63. Edif. Centro Caracas. Piso 4 oficina 400. (Sede Administrativa)

2.4.4. Sedes que integran la Corporación IPS COMFAMILIAR CAMACOL COODAN

Zona	Sedes
Área Metropolitana.	IPS Itagiú, IPS Envigado, Café Itagiú, IPS Laureles, IPS Santa Teresita, IPS la 70, IPS Bolivia, IPS Prado, IPS Bello, Café Bello, Café playa, Café San Juan, Café Nutibara, CMF Centro, CMF San Juan, CMF San Diego, Torre de especialistas.
Oriente	IPS Rionegro, IPS la Unión.
Suroeste	IPS Caldas, IPS Fredonia, IPS Venecia; IPS Ciudad Bolívar
Occidente.	IPS Santa Fe Antioquia, IPS San Jerónimo, IPS Frontino;
Nordeste	IPS Segovia
Norte	IPS Yarumal, IPS Don Matías
Magdalena Medio	IPS Puerto Berrio.
Bajo Cauca	IPS Caucasia
Urabá	IPS Turbo, IPS Carepa, IPS Chigorodó, IPS Ortiz; IPS La 99.
Choco.	Quibdó.

2.4.5. Población atendida

Afiliados al régimen contributivo y sus respectivos beneficiarios de las siguientes EPS:



2.4.6. Servicios

Primer nivel de atención ambulatorio:

- Consulta general de medicina
- Consulta general odontológica
- Consulta de P y P
- Vacunación
- Toma de muestras
- Servicio farmacéutico (entrega de medicamentos)

2.4.7. Valores institucionales

COMPROMISO: Mejorar permanentemente para prestar un servicio excelente a los usuarios, asumiendo la empresa como propia.

RESPONSABILIDAD: A cada usuario que ingrese a la institución se le brindará una atención segura y con el cumplimiento de los mínimos estándares de calidad.

RESPETO: Se comprometen a respetar a los usuarios y compañeros acatando la diferencia, la raza, e ideología.

HUMANIZACIÓN: Son una gran familia, con principios y conocimiento; cuyo objetivo es prestar una atención óptima y humana.

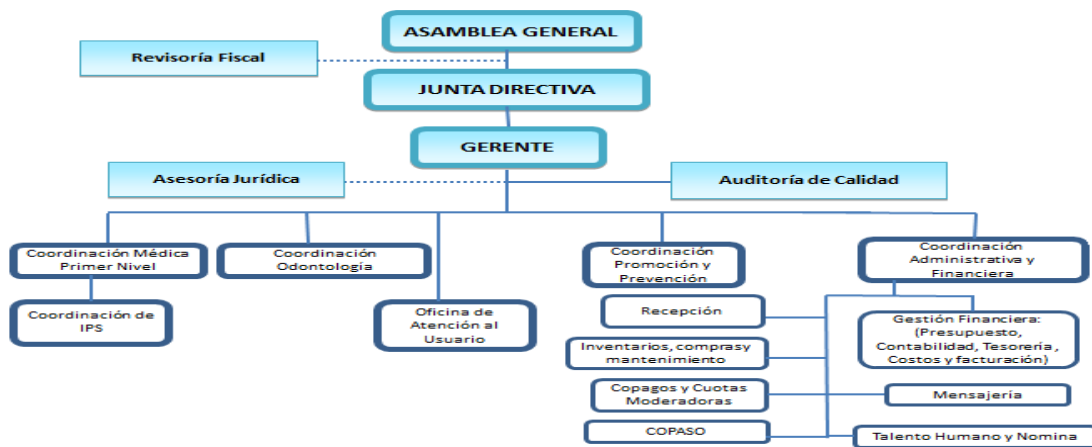
2.4.8. Misión

La Corporación IPS Comfamiliar Camacol-Coodan presta servicios de salud en promoción, prevención y atención en el I y II nivel ambulatorio a sus usuarios con calidad y sentido humano, a través de óptima infraestructura, tecnología de punta y personal idóneo con compromiso social para el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y el bienestar de sus colaboradores.

2.4.9. Visión

Ser una Institución prestadora de servicios de salud reconocida en la comunidad por brindar servicios de excelente calidad y por su liderazgo en Promoción y Prevención.

2.4.10. Estructura organizacional



2.4.11. Diagnostico institucional

La Corporación IPS Comfamiliar Camacol-Coodan, especializada en la prestación de servicios integrales de salud con altos estándares de calidad a usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud a través de sus 35 IPS de primer nivel y 02 de segundo nivel, durante el 2011 continua posicionándose como una de las instituciones más importantes de la región, prestando servicios de salud con alta tecnología e infraestructura y ofreciendo a los 467.100 usuarios capacitados, programas integrales de salud como lo determina la ley.

Convencidos de que el éxito de la empresa es el resultado de las acciones internas, y que éstas se pueden desarrollar de manera efectiva si existe un ambiente de trabajo armónico y un grupo de personas calificadas, idóneas y altamente preparadas y orgullosas de la labor que realizan.

Los recursos humanos, en el mercado laboral actual, son la ventaja competitiva más valiosa. Las habilidades, actitudes y aptitudes de los empleados de una empresa son claves al momento de diferenciar los servicios o productos que se brindan; teniendo en cuenta que la corporación se encarga de la prestación de servicios asistenciales en salud a un gran número de usuarios es necesario garantizar la calidad de estos servicios, teniendo presente que el sistema de salud es una de las mayores dificultades que generan insatisfacción en el país, por lo tanto es necesaria la intervención por el mejoramiento de estos servicios los cuales involucran en gran parte el personal asistencial que dan el más cercano contacto al usuario.

2.4.12. Concepto de salud

La condición individual y colectiva de calidad de vida y bienestar, es el resultado de condiciones biológicas, materiales, psicológicas, sociales, ambientales, culturales y de la organización y funcionamiento del sistema de salud; producto de las determinantes sociales, ambientales, biológicas y del sistema de salud. Su realización define la condición de estar y permanecer sano, ejerciendo cada cual a plenitud sus capacidades potenciales a lo largo de cada etapa de la vida, por ende el concepto de salud es definido cómo un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades . A pesar de que fue oficializada hace unos 60 años, esta definición es relevante por su institucionalidad, pues es

la que sirve de base para el cumplimiento de las competencias de la OMS, que es el máximo organismo gubernamental mundialmente reconocida en materia de salud y uno de los principales actores en dicha materia (Moreno, 2008, p. 96).

Es importante tener presente que el área a desempeñar para estructurar los perfiles de cargo en la corporación IPS Comfamiliar Camacol –Codan será el área de medicina con los siguientes cargos: coordinador médico, médico general, enfermera jefe, auxiliar de enfermería, y el área de odontología, con los cargos de odontólogo y auxiliar de odontología.

De ahí la necesidad de un Estado Social que regule de manera coordinada las políticas de salud pública para evitar males mayores que los ciudadanos sin un Estado promotor de mejoras sociales sería incapaz de lograr por sí mismo (Alcántara, 2008, p. 105)

El concepto de salud de la OMS tiene que ser analizado y evaluado tomando en cuenta su propósito normativo y carácter institucional, que es el punto de partida de múltiples programas, proyectos y políticas de salud a nivel global y mundial. Se está ante una visión de la salud con un contenido deontológico; se hace énfasis en lo que ésta “debe ser”. Sin embargo, a pesar de las críticas e inconvenientes epistemológicos que pueda presentar, es innegable la utilidad de la misma para estudiar una realidad compleja, necesitada de abordajes interdisciplinarios.

(Alcántara, 2008, p. 105)

2.5. Marco legal

2.5.1. Ley 100 de 1993

Se establece en el artículo 185 de la normativa en mención que son funciones de las instituciones prestadoras de servicios de salud prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la mencionada ley.

Son funciones de las instituciones prestadoras de servicios de salud prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la presente ley.

Las instituciones prestadoras de servicios deben tener como principios básicos la calidad y la eficiencia, y tendrán autonomía administrativa, técnica y financiera. Además propenderán por la libre concurrencia en sus acciones, proveyendo información oportuna, suficiente y veraz a los usuarios, y evitando el abuso de posición dominante en el sistema. Están prohibidos todos los acuerdos o convenios entre instituciones prestadoras de servicios de salud, entre asociaciones o sociedades científicas, y de profesionales o auxiliares del sector salud, o al interior de cualquiera de los anteriores, que tengan por objeto o efecto impedir, restringir o falsear el juego de la libre competencia dentro del mercado de servicios de salud, o impedir, restringir o interrumpir la prestación de los servicios de salud.

Para que una entidad pueda constituirse como institución prestadora de servicios de salud deberá cumplir con los requisitos contemplados en las normas expedidas por el Ministerio de Salud.

Toda institución prestadora de servicios de salud contará con un sistema contable que permita registrar los costos de los servicios ofrecidos. Es condición para la aplicación del régimen único de tarifas de que trata el artículo 241 de la presente ley, adoptar dicho sistema contable. Esta disposición deberá acatarse a más tardar al finalizar el primer año de vigencia de la presente ley. A partir de esta fecha será de obligatorio cumplimiento para contratar servicios con las entidades promotoras de salud o con las entidades territoriales, según el caso, acreditar la existencia de dicho sistema (art. 185).

Como puede verse, las instituciones prestadoras de servicios deben tener como principios básicos la calidad y la eficiencia, y tendrán autonomía administrativa, técnica y financiera. Además propenderán por la libre concurrencia en sus acciones, proveyendo información oportuna, suficiente y veraz a los usuarios, y evitando el abuso de posición dominante en el sistema. Están prohibidos todos los acuerdos o convenios entre instituciones prestadoras de servicios de salud, entre asociaciones o sociedades científicas, y de profesionales o auxiliares del sector salud, o al interior de cualquiera de los anteriores, que tengan por objeto o efecto impedir, restringir o falsear el juego de la libre competencia dentro del mercado de servicios de salud, o impedir, restringir o interrumpir la prestación de los servicios de salud.

Para que una entidad pueda constituirse como institución prestadora de servicios de salud deberá cumplir con los requisitos contemplados en las normas expedidas por el Ministerio de Salud.

2.5.2. Decreto 785 de 2005

Con este decreto se establece el sistema de nomenclatura, clasificación de empleos, de funciones y de requisitos generales de los cargos de las entidades territoriales. Con sujeción a la nomenclatura y a la clasificación de empleos por niveles, a las funciones, competencias y requisitos generales de que trata el presente decreto, las autoridades territoriales competentes procederán a adecuar la planta de personal y el manual específico de funciones y de requisitos dentro del año siguiente a la vigencia del presente decreto. Para efectos de la aplicación del sistema de nomenclatura y clasificación de empleos de que trata el presente decreto, las

autoridades territoriales competentes procederán a ajustar las plantas de personal y los respectivos manuales de funciones y de requisitos, dentro del año siguiente a la vigencia de este decreto.

A cada uno de los niveles señalados en el artículo 3° del presente decreto, le corresponde una nomenclatura y clasificación específica de empleo.

Para el manejo del sistema de nomenclatura y clasificación, cada empleo se identifica con un código de tres dígitos. El primero señala el nivel al cual pertenece el empleo y los dos restantes indican la denominación del cargo.

Este código deberá ser adicionado hasta con dos dígitos más que corresponderán a los grados de asignación básica que las Asambleas y los Concejos les fijen a las diferentes denominaciones de empleos (art. 15).

2.5.3. Decreto 1785 de 2014

Los organismos y entidades a los cuales se refiere el presente decreto expedirán el manual específico de funciones y de competencias laborales describiendo las funciones que correspondan a los empleos de la planta de personal y determinando los requisitos exigidos para su ejercicio.

El presente decreto rige para los empleos públicos pertenecientes a los Ministerios, Departamentos Administrativos, Superintendencias, Establecimientos Públicos, Unidades Administrativas Especiales, Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, Entes Universitarios Autónomos, Empresas Sociales del Estado, Empresas Industriales y Comerciales del Estado y Sociedades de Economía Mixta sometidas al régimen de dichas empresas, del Orden Nacional.

Las disposiciones contenidas en el presente decreto serán aplicables, igualmente, a las entidades que teniendo sistemas, especiales de nomenclatura y clasificación de empleos, se rigen por las disposiciones contenidas en la Ley 909 de 2004, así como para aquellas que están sometidas a un sistema específico de carrera.

El presente decreto no se aplica a los organismos y entidades cuyas funciones y requisitos están o sean definidas por la Constitución o la ley (art. 1).

La adopción, adición, modificación o actualización del manual específico se efectuará mediante resolución interna del jefe del organismo o entidad, de acuerdo con las disposiciones contenidas en el presente Decreto.

Corresponde a la unidad de personal, o a la que haga sus veces, en cada organismo o entidad, adelantar los estudios para la elaboración, actualización, modificación o adición del manual de funciones y de competencias laborales y velar por el cumplimiento de las disposiciones aquí previstas.

La certificación de las funciones y competencias asignadas a un determinado empleo debe ser expedida únicamente por el jefe del organismo, por el jefe de personal o por quien tenga delegada esta competencia.

El Departamento Administrativo de la Función Pública brindará la asesoría técnica necesaria y señalará las pautas e instrucciones de carácter general para la adopción, adición, modificación o actualización de los manuales específicos.

Igualmente, este Departamento Administrativo adelantará una revisión selectiva de los manuales específicos de funciones y de competencias laborales de los organismos y las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional, para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el

presente artículo. Las entidades deberán atender las observaciones que se efectúen al respecto y suministrar la información que se les solicite.

2.5.4. Decreto 2484 de 2014

Este decreto es aplicable a los organismos y entidades del nivel territorial que se rigen en materia de nomenclatura, clasificación de empleos, de funciones y de requisitos generales por lo previsto en el Decreto-ley 785 de 2005, en el cual se establece que en los manuales específicos de funciones y de competencias laborales se determinarán las disciplinas académicas que se exigirán para el desempeño de los diferentes empleos públicos, teniendo en cuenta la naturaleza de las funciones del empleo o el área de desempeño.

El manual específico de funciones y de competencias laborales deberá contener como mínimo:

1. Identificación y ubicación del empleo.
2. Contenido funcional: que comprende el propósito y la descripción de funciones esenciales del empleo.
3. Conocimientos básicos o esenciales.
4. Requisitos de formación académica y experiencia (art. 8).

3. Análisis de resultados

3.1. Necesidades de la Corporación IPS Comfamiliar Camacol Coodan a través de la construcción del manual de funciones y perfiles de cargo

La construcción del Manual de Funciones y Perfiles de cargo del personal de salud de la corporación Comfamiliar Camacol Coodan, surge de la necesidad de mejorar los procesos organizacionales, referentes al manejo del recurso humano de la empresa. Se pretende convertirla en una herramienta técnica y sistémica para identificar las funciones de los empleados y a su vez, velar por el desempeño óptimo en los diferentes puestos de trabajo.

Para ello, se realiza la identificación de los puestos de trabajo, se aplica una herramienta para la recolección de la información y se entrevista al personal con el fin de determinar las funciones que desempeñan, lo cual permitió describir el cargo y potencialidades o falencias de los puestos de trabajo.

Este manual contiene información clara y concisa sobre la descripción del cargo, responsabilidades, funciones, tareas y competencias tanto organizacionales como personales, entre otras.

Se busca mejorar la administración del recurso humano al interior de la organización y poder brindar un mejor servicio brindando una experiencia memorable y que los clientes internos y externos estén satisfechos en la corporación.

Con la divulgación del manual específico de funciones se puede lograr una evidente mejoría en los procesos, evitando el desconocimiento de las funciones por cada uno de los empleados; además, se pueden hacer evaluaciones de seguimiento y mediciones de metas de servicio, con lo cual se puede estimular o reconocer al personal, lo que mejoraría el clima laboral, generaría empoderamiento, un mejor servicio y sentido de pertenencia, ayudaría en gran medida a evitar la rotación y favorecer los procesos, serían más ágiles, fluidos y menos desgastantes para todo el personal, se estaría dando una constante actualización y revisión de las responsabilidades y los procesos.

3.2. Identificación de competencias

3.2.1. Competencias generales

A continuación, se realiza la identificación de las competencias generales que deben ser desarrolladas según cada puesto de trabajo, dependiendo de las exigencias de los mismos. Basados en dichas competencias, se estructuran los perfiles de los cargos, así como las funciones del personal de salud de la IPS Comfamiliar Camacol –Coodan; dichas competencias son:

- Resolución de problemas.

- Comunicación.
- Liderazgo.
- Desarrollo de relaciones.
- Pensamiento estratégico.
- Desarrollo estratégico de los recursos humanos.
- Planificación y organización.
- Manejo de relaciones de negocio.
- Habilidades mediáticas.

3.2.2. Competencias específicas

A continuación se presenta la definición de cada una de las competencias específicas, las cuales son tomadas empleando como referencia la investigación de Wilches y Londoño (2009); cada una de las competencias cuenta con un significado, un grado de valoración que va de la letra A a la letra D, una descripción del grado y una serie de conductas asociadas, siendo A el grado más elevado y D, el menos exigente.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS		
Es la capacidad para entender una situación, desagregándola en pequeñas partes o identificando sus implicaciones paso a paso. Incluye la capacidad para organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos y establecer prioridades racionales. También incluye el entendimiento de las secuencias temporales y las relaciones causa-efecto de las acciones.		
GRADO	COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS
A	Descompone un problema complejo en varias partes. Es capaz de establecer vínculos causales complejos. Reconoce varias posibles causas de un hecho o varias	A-1. En el momento de analizar un problema, encara su solución. A-2. Reconoce las situaciones preexistentes y propone diferentes alternativas, teniendo en cuenta las consecuencias y el impacto de cada

	consecuencias de una acción o una cadena de acontecimientos. Analiza las relaciones existentes entre las distintas partes de un problema o situación. Anticipa los obstáculos y planifica los siguientes pasos.	una de ellas. A-3. No se queda solo en los aspectos evidentes del problema. A-4. Busca las causas profundas de los mismos para tomar acciones preventivas. A-5. Recopila información compleja de manera ordenada y sistemática, y establece diferentes relaciones entre los datos obtenidos, para descubrir problemas que no habían sido detectados.
B	Utiliza diversas técnicas para descomponer los problemas complejos en las partes que lo componen. Utiliza diversas técnicas de análisis para identificar varias soluciones, y pondera el valor de cada una de ellas.	B-1. Reúne, revisa y comprende información compleja, necesaria para identificar o solucionar problemas. B-2. Realiza estudios complejos de los problemas, desarticulándolos en las partes que los conforman, realizando comparaciones entre ellas y estableciendo prioridades. B-3. Identifica los cambios que pudieron causar o contribuir a los problemas. B-4. Realiza propuestas para prevenir los problemas. B-5. Aprovecha las oportunidades.
C	Descompone los problemas en partes. Establece relaciones casuales sencillas. Identifica los pros y los contras de las decisiones. Marca prioridades en las tareas según importancia.	C-1. Examina información. C-2. Establece relaciones entre las diferentes partes de un problema. C-3. Identifica las causas que llevaron a un problema. C-4. Propone acciones para resolver un problema. C-5. Efectúa acciones preventivas en función del análisis de la información que posee.
D	Tiene una visión global y parcializada de los problemas, sin una identificación clara de sus causas y efectos, de tal manera que las soluciones, no suelen ser tan precisas.	D-1. Corrige problemas. D-2. Se basa en el análisis de la información que le facilitan para corregir problemas. D-3. Relaciona información de baja complejidad. D-4. Le cuesta anticiparse a los problemas. D-5. Asume sólo lo que es evidente.

COMUNICACIÓN

Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la

dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.

GRADO	COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS
A	Es reconocido por su habilidad para identificar los momentos y la forma adecuados para exponer diferentes situaciones en las políticas de la organización y llamado por otros para colaborar en estas ocasiones. Utiliza herramientas y metodologías para diseñar y preparar la mejor estrategia de cada comunicación.	<p>A-1. Comparte información relevante con sus compañeros de trabajo y con otras áreas de la organización.</p> <p>A-2. Comunica sus ideas en forma clara eficiente y fluida, logrando que su audiencia entienda su mensaje e impactándolo en el sentido que desea.</p> <p>A-3. Expresa claramente a sus colaboradores, pares, superiores o clientes de acuerdo a las necesidades del interlocutor.</p> <p>A-4. Maneja las reglas adecuadas del lenguaje, la gramática y la sintaxis al transmitir sus ideas, tanto oralmente como por escrito, verificando que los demás hayan podido comprender lo que quiso significar.</p> <p>A-5. Ofrece retroalimentación para ayudar a sus compañeros de trabajo a actuar de manera exitosa, ofreciendo una escucha empática que busca entender otros puntos de vista a fin de evitar juicios e ideas preconcebidas.</p>
B	Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.	<p>B-1. Comparte información relevante con su entorno laboral.</p> <p>B-2. Transmite sus mensajes e ideas claramente en todos los niveles de la empresa.</p> <p>B-3. Transmite a sus colaboradores los objetivos planteados para su trabajo con detalle y claridad.</p> <p>B-4. Brinda retroalimentación a los colaboradores.</p> <p>B-5. Hace presentaciones eficaces, tanto oralmente como por escrito.</p>
C	Se comunica sin ruidos evidentes con otras personas tanto en forma oral como escrita.	<p>C-1. Difunde información pertinente entre sus pares y colaboradores.</p> <p>C-2. Mantiene a sus colaboradores al tanto de su responsabilidad y objetivos.</p> <p>C-3. Informa a sus colaboradores del estado de avance de las tareas del equipo.</p> <p>C-4. Transmite de manera adecuada sus ideas, tanto por escrito como oralmente.</p> <p>C-5. Expone sus opiniones con claridad cuando corresponde, en reuniones o en los momentos que se necesite.</p>

D	En ocasiones sus respuestas orales o escritas no son bien interpretadas	D-1. Comunica información que para otro puede ser útil. D-2. Trasmite ideas. D-3. Se le dificulta la comunicación de mensajes. D-4. Se expresa con ambigüedad o vaguedad. D-5. Da por hecho que su interlocutor capto de manera adecuada el mensaje que intentaba transmitir.
----------	---	---

LIDERAZGO		
Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo, fijando objetivos, prioridades y realizando feedback.		
GRADO	COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS
A	Orienta la acción de su grupo en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios. Fija objetivos, realiza su seguimiento y da feedback sobre su avance integrando las opiniones de los diferentes integrantes. Tiene energía y la transmite a otros en pos de un objetivo común fijado por el mismo.	A-1. Establece claramente las directivas y los objetivos del grupo. A-2. Obtiene el compromiso de todos respecto de la misión y los valores. A-3. Hace uso de su autoridad de manera justa y equitativa. A-4. Logra motivar y establecer un clima de confianza en el grupo, generando un ambiente de entusiasmo, ilusión y compromiso, siendo un modelo para su gente por sus valores, compromiso y eficiencia. A-5. Realiza un apropiado seguimiento a las tareas, realizando feedback a sus colaboradores.
B	El grupo lo percibe como líder, fija objetivos y realiza un adecuado seguimiento brindando feedback a los distintos integrantes. Escucha a los demás y es escuchado.	B-1. Define un estado futuro deseado de acuerdo a los objetivos de la organización y establece los objetivos del grupo. B-2. Se asegura que los colaboradores estén informados sobre la marcha en la empresa y los resultados del área. B-3. Da feedback periódicamente a su gente, y hace seguimiento del cumplimiento de sus objetivos. B-4. Le brinda importancia al desarrollo de sus colaboradores. B-5. Toma decisiones concretas, planeando y proponiendo acciones de desarrollo y capacitación adecuados.

C	Puede fijar objetivos que el grupo acepta realizando un adecuado seguimiento de lo encomendado.	<p>C-1. Establece los objetivos para el equipo de trabajo, de modo tal que son aceptados con entusiasmo por el grupo.</p> <p>C-2- Informa a sus colaboradores de aspectos importantes.</p> <p>C-3. Informa a sus colaboradores del rumbo del negocio.</p> <p>C-4. Realiza un adecuado seguimiento del desempeño del equipo para el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>C-5. Proporciona retroalimentación cuando se lo piden.</p>
D	El grupo no lo percibe como líder. Tiene dificultades para fijar objetivos aunque puede ponerlos en marcha y hacer su seguimiento.	<p>D-1. Asigna los roles y distribuye tareas, pero no realiza un oportuno seguimiento de los mismos.</p> <p>D-2. Premia y reconoce a los empleados de manera uniforme, sin considerar el desempeño de cada uno.</p> <p>D-3. Pese a permitir la participación de los miembros del grupo, centraliza las decisiones.</p> <p>D-4. Se le dificulta fijar objetivos concretos.</p> <p>D-5. No puede poner en marca los objetivos propuestos y no les puede hacer seguimiento.</p>

DESARROLLO DE RELACIONES		
Consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y de calidad, o redes de contactos con distintas personas.		
GRADO	COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS
A	Planifica y desarrolla redes de relaciones con clientes, colegas y compañeros de trabajo. Acude a sus redes de relaciones y contactos para mantenerse informado, identificar oportunidades de negocios.	<p>A-1. Establece de manera rápida y efectiva relaciones con redes complejas de personas.</p> <p>A-2. Logra la cooperación de personas necesarias para la consecución de los objetivos de su ámbito.</p> <p>A-3. Genera vínculos positivos.</p> <p>A-4. Orienta la imagen de la Unidad.</p> <p>A.5. Logra los resultados que se requieren.</p>
B	Muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes.	<p>B-1. Establece adecuadas relaciones con redes complejas de personas.</p> <p>B-2. Logra apoyo y cooperación de las personas necesarias, de acuerdo con sus objetivos.</p> <p>B-3. Establece los lazos con los diferentes grupos de clientes, de acuerdo a las pautas</p>

		<p>que se le establecen.</p> <p>B-4. Maneja la información con los diferentes grupos de clientes, de acuerdo a las pautas que se le establecen.</p> <p>B-5. Mantiene los vínculos necesarios para lograr los objetivos organizacionales.</p>
C	<p>Establece y mantiene relaciones cordiales con un amplio círculo de amigos y conocidos con el objetivo de lograr mejores resultados en el trabajo.</p>	<p>C-1. En ocasiones favorables o en contextos conocidos puede establecer relaciones convenientes para la organización.</p> <p>C-2. En contextos favorables puede obtener la cooperación y el apoyo de ciertas personas.</p> <p>C-3. En contextos favorables puede lograr los objetivos buscados por la Unidad.</p> <p>C-4. Trabaja en el fortalecimiento de relaciones puntuales, de acuerdo con los requerimientos organizacionales.</p> <p>C-5. Mantiene relaciones cordiales con un amplio círculo de amigos y conocidos</p>
D	<p>Se relaciona informalmente con la gente de la empresa, incluyendo temas generales sobre el trabajo, la familia, deportes y actualidad.</p>	<p>D-1. Establece relaciones superficiales con las personas en su entorno laboral.</p> <p>D-2. Tiene relaciones adecuadas con personas.</p> <p>D-3. Tiene relaciones adecuadas con grupos conocidos.</p> <p>D-4. Se le dificulta conseguir apoyo.</p> <p>D-5. Tiene problemas de cooperación de actores influyentes, de acuerdo con las necesidades organizacionales.</p>

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

Es la habilidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de su propia organización a la hora de identificar la mejor respuesta estratégica. Capacidad para detectar nuevas oportunidades de negocio, realizar alianzas estratégicas con clientes, proveedores o competidores, siendo capaz de identificar los riesgos y saber cuándo abandonar.

GRADO	COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS
A	<p>Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de su propia organización cuando deben identificar la mejor respuesta</p>	<p>A-1. Detecta nuevas oportunidades de negocios.</p> <p>A-2. Realiza alianzas estratégicas con clientes, proveedores o competidores</p> <p>A-3. Se anticipa siempre a sus competidores.</p> <p>A-4. Genera oportunidades aún en situaciones restrictivas.</p>

	estratégica.	A-5. Establece y mantiene alianzas estratégicas con clientes, proveedores y/o competidores, a fin de potenciar los negocios actuales o potenciales.
B	Comprende los cambios del entorno y las oportunidades del mercado. Detecta nuevas oportunidades de hacer negocios y de crear alianzas estratégicas.	B-1. Comprende los cambios en el entorno y las oportunidades de mercado. B-2. Establece mecanismos de información periódica sobre la marcha de su organización para la toma de decisiones. B-3. Se esfuerza por generar respuestas estratégicas y lo logra. B-4. Detecta nuevas oportunidades para hacer negocios. B-5. Crea alianzas estratégicas, a la vez que genera y mantiene vínculos estratégicos.
C	Tiene la capacidad de adecuarse a los cambios de contexto, detectando nuevas oportunidades de negocio y contactos en situaciones favorables.	C-1. Está atento a los cambios del entorno. C-2. Interpreta adecuadamente la información de la que dispone. C-3. Puede adecuarse a los cambios de contexto. C-4. Detecta nuevas oportunidades de negocio en situaciones favorables. C-5. Establece contactos en situaciones favorables.
D	Realiza análisis simples y lineales del entorno y en esta medida, no logra anticiparse a las necesidades y oportunidades del contexto.	D-1. Logra identificar personas que podrían ayudarlo a alcanzar objetivos. D-2. Mantiene contactos informales, pero constantes. D-3. Realiza estrategias reactivas de cambio y crecimiento. D-4. Le cuesta identificar nuevas oportunidades de negocio. D-5. No logra anticiparse a las necesidades y oportunidades del contexto.

DESARROLLO ESTRATÉGICO DE LOS RECURSOS HUMANOS		
Es la capacidad para analizar y evaluar el desempeño actual y potencial de los Colaboradores y definir e implementar acciones de desarrollo para las personas y equipos en el marco de las estrategias de la organización, adoptando un rol de facilitador y guía.		
GRADO	COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS
A	Realiza una proyección de posibles necesidades de recursos humanos considerando distintos escenarios a	A-1. Desarrolla a sus colaboradores para futuras responsabilidades de trabajo, manteniéndola alineada con las necesidades

	largo plazo. Tiene un papel activo en la definición de las políticas en función del análisis estratégico.	del negocio. A-2. Prepara un plan de desarrollo con sus colaboradores, a partir de explorar sus áreas de interés. A-3. Aprovecha sus habilidades actuales, para acompañarlos en su crecimiento futuro. A-4. Idea, propone y lidera acciones de capacitación y desarrollo, preocupándose por conseguir los recursos para ello. A-5. Adopta y desarrolla nuevos perfiles entre sus colaboradores, identificando sus capacidades para afrontar futuros cambios en el contexto organizacional, y así ofrecer una respuesta rápida y eficiente a los distintos escenarios previstos.
B	Utiliza herramientas existentes o nuevas en la organización para el desarrollo de los colaboradores en función de las estrategias de la empresa. Promueve acciones de desarrollo	B-1. Brinda a sus colaboradores la oportunidad de participar en proyectos que les aporten experiencias enriquecedoras, como forma de colaborar con su desarrollo. B-2. Se sirve de numerosas herramientas para contribuir al crecimiento de su equipo de trabajo. B-3. Mantiene a su equipo de trabajo alineado con la estrategia de la organización. B-4. Delega funciones integrales de trabajo con base a una correcta evaluación de las capacidades y el potencial de su gente. B-5. Anima a sus colaboradores a participar con responsabilidad de todas las acciones de capacitación; provee asesoría y da feedback para apoyar el desarrollo de sus colaboradores.
C	Aplica las herramientas de desarrollo disponibles. Define para el desarrollo de las competencias críticas. Esporádicamente hace un seguimiento de las mismas	C-1. Se sirve de herramientas elaboradas por otros sectores para contribuir al crecimiento de la gente de su área. C-2. Da feedback cuando se le solicita. C-3. Implementa el plan de desarrollo para su equipo de trabajo, pero sin percibir el efecto que causa en su motivación y desempeño concretos. C-4. Desarrolla alguna nueva capacidad sólo cuando es necesario en la implementación de una tarea próxima a desarrollarse. C-5. Esporádicamente hace un seguimiento de las competencias.
D	Utiliza las herramientas disponibles	D-1. Solicita ayuda para la evaluación de su

	<p>para evaluar a su equipo de trabajo. Planifica algunas acciones formales de desarrollo para el corto plazo</p>	<p>gente cuando baja su rendimiento. D-2. Realiza las acciones necesarias para alcanzar un nivel de desempeño adecuado. D-3. Delega tareas que permiten a la gente explorar sus capacidades. D-4. Comprende la importancia de explorar las capacidades de los demás habitualmente. D-5. Muestra interés sólo en las acciones de capacitación que tienen una aplicabilidad inmediata en la tarea.</p>
--	---	--

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN		
<p>Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea / área / proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.</p>		
GRADO	COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS
A	<p>Anticipa los puntos críticos de una situación o problema con un gran número de variables, estableciendo puntos de control y mecanismos de coordinación, verificando datos y buscando información externa para asegurar la calidad de los procesos. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos.</p>	<p>A-1. Organiza el trabajo en la Unidad de manera efectiva. A-2. Utiliza el tiempo de la mejor forma posible. A-3. Tiene claridad respecto de las metas de la Unidad y de su cargo, y actúa en consecuencia. A-4. Establece prioridades y sabe distinguir lo más relevante de lo menos importante con relación a la satisfacción del cliente interno y externo. A-5. Estipula las acciones necesarias para cumplir con sus objetivos, establece tiempos de cumplimiento y planea las asignaciones adecuadas de personal y de recursos.</p>
B	<p>Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo de manera permanente mecanismos de coordinación y control de la información de los procesos en curso.</p>	<p>B-1. Establece objetivos parciales y puntos importantes de control, cuyo cumplimiento verifica a medida que avanzan los proyectos, instrumentando las herramientas de verificación que correspondan. B-2. Se toma tiempo para planear cada una de las tareas y proyectos a su cargo. B-3. Establece un plan de acción y un plan de seguimiento, fijando fechas para cada tarea. B-4. Distribuye de manera adecuada las tareas y los recursos humanos y técnicos.</p>

		B-5. Maneja el tiempo de manera eficiente y es capaz de participar simultáneamente en varios proyectos.
C	Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas, define prioridades, controlando la calidad del trabajo y verificando la información para asegurarse de que se han ejecutado las acciones previstas.	C-1. Formula objetivos racionales par los plazos determinados. C-2. Establece fechas de seguimiento teniendo en cuenta los plazos finales. D-3. Utiliza los recursos disponibles con eficiencia. C-4. Verifica el progreso de las tareas o asignaciones, a medida que se producen los avances. C-5. Se asegura que se han ejecutado las acciones previstas.
D	Organiza el trabajo y administra adecuadamente los tiempos.	D-1. Conoce bien las responsabilidades y objetivos de su puesto y organiza el trabajo. D-2. Distribuye de manera adecuada los tiempos para las actividades diarias. D-3. Planea sus tareas a corto plazo. D-4. Hace el seguimiento del cumplimiento de objetivos y de los plazos, corrigiendo sus previsiones cuando es necesario D-5. Administra sus recursos de manera cuidadosa.

MANEJO DE RELACIONES DE NEGOCIO		
Es la habilidad para crear y mantener una red de contactos con personas que son o serán útiles para alcanzar las metas relacionadas con el trabajo.		
GRADO	COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS
A	Tiene una amplia red de contactos que utiliza para difundir o hacer aspectos relacionados con su tarea y su empresa en la comunidad, el ámbito empresario y la comunidad de negocios en general.	A-1. Establece relaciones fluidas y cordiales en todos los niveles. A-2. Es culto, sociable y capaz de sostener conversaciones acerca de diversos temas, mostrándose respetuoso, simpático y colaborador. A-3. Mantiene una relación estrecha con colegas, clientes, proveedores y compañeros en actividades formales e informales. A-4. Asiste a eventos, conferencias, seminarios o reuniones para mantener o establecer contactos con colegas, gente relacionada con su negocio u otras personas que pueden ser importantes para obtener

		<p>beneficios para la organización.</p> <p>A-5. Construye y mantiene relaciones con empresas, organismos o personas que a futuro, pueden ser valiosas para conseguir los objetivos organizacionales.</p>
B	<p>Construye redes de personas clave dentro y fuera de la organización, de las cuales obtendrá información o ayuda para solucionar eventuales problemas en el futuro</p>	<p>B-1. Establece buenas relaciones interpersonales, mostrándose abierto, sociable, con carisma y gran impacto.</p> <p>B-2. Establece relaciones informales con clientes, colegas y proveedores y se esfuerza por conservarlas.</p> <p>B-3. Obtiene bases de datos de clientes potenciales para la Unidad, encargándose de contactarlos.</p> <p>B-4. Realiza seguimientos para lograr futuros negocios.</p> <p>B-5. Construye relaciones clave con personas que le pueden ofrecer información importante, o que en un futuro puedan contribuir de manera relevante a la solución de problemas y el logro de objetivos organizacionales.</p>
C	<p>Identifica correctamente personas clave que podrían ayudarlo a realizar sus tareas o alcanzar sus objetivos</p>	<p>C-1. Sostiene buenas relaciones interpersonales con los demás.</p> <p>C-2. Dedicar tiempo a conocer a otras personas y entablar relaciones amistosas.</p> <p>C-3. Busca contactos o relaciones que puedan contribuir al logro de los objetivos de la empresa.</p> <p>C-4. Establece relaciones con personas clave que puedan contribuir a alcanzar sus metas y objetivos.</p> <p>C-5. Identifica personas para realizar sus tareas o alcanzar sus objetivos.</p>
D	<p>Solo ocasionalmente realiza contactos informales con aquellos que podrían ayudarlo a cumplir con sus tareas.</p>	<p>D-1. Sus relaciones se limitan a la amabilidad y la cortesía con clientes, proveedores y colegas.</p> <p>D-2. Sus contactos y relaciones interpersonales se relacionan con la posibilidad de conservar la armonía en el puesto de trabajo, más que a desarrollar futuras alianzas o relaciones estratégicas.</p> <p>D-3. Establece relaciones basadas en el interés a corto plazo.</p> <p>D-4. Sus relaciones de negocio son deficitarias.</p>

		D-5. No tiene relaciones con contactos informales.
--	--	--

HABILIDADES MEDIÁTICAS		
Esta asociadas a la efectiva utilización de los medios de comunicación y su aplicación oportuna, implicando desenvolvimiento frente a los medios, en las conferencias de prensa, en las conferencias con sus pares o la comunidad, grabación de CD, teleconferencias, entre otras, comunicando lo que desea con claridad y sencillez. Se relaciona con la competencia “modalidad de contacto” pero en un sentido más específico porque hace referencia a los medios.		
GRADO	COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS
A	Se comunica con claridad y precisión en cualquier circunstancia, incluso cuando debe informar cosas que no comparte o está presionado. Manifiesta comodidad frente a los medios y se cuida de no decir aquello que no desea ni planea decir, mostrándose carismático y poniendo a la Unidad por encima de sus intereses personales, realizando un adecuado manejo del idioma.	A-1. Se maneja con seguridad y solvencia frente a los medios, tanto en situaciones planeadas como inesperadas. A-2. Tiene una actitud versátil que le permite adecuar con facilidad su estilo y discurso según el medio al que se está dirigiendo y según la modalidad del contacto de la región al que destina su mensaje. A-3. Tiene siempre presentes las normas institucionales en torno de esta temática. A-4. Comprende y comunica con facilidad temas complejos. A-5. Prioriza el mensaje y la imagen institucionales por sobre sus propias ideas, intereses o criterios.
B	Se maneja adecuadamente en situaciones difíciles o cuando está presionado. Comunica exactamente lo que se espera en pos de los intereses de la compañía. Posee correcto manejo del idioma y privilegia la imagen de la empresa.	B-1. Es un buen comunicador. B-2. Logra transmitir con claridad ideas generales de la Unidad, conservando una buena imagen y reputación en los medios de comunicación más representativos. B-3. Demuestra seguridad para expresar opiniones. B-4. Se expresa con claridad, precisión y sencillez. B-5. Siempre privilegia la imagen de la Unidad.
C	Se comunica adecuadamente, en circunstancias diversas y difíciles.	C-1. Transmite con claridad y sencillez, ideas y objetivos C-2. Se maneja adecuadamente ante auditorios pequeños o concurridos C-3. Su discurso es claro y utiliza la terminología que mejor domina por su expertise.

		<p>C-4. Puede exponer posiciones de la compañía aún e situaciones difíciles si cuenta con la preparación adecuada.</p> <p>C-5. Tiene dificultades para expresarse adecuadamente en situaciones difíciles.</p>
D	<p>Su comunicación está supeditada al manejo de auditorios pequeños o en circunstancias familiares y conocidas.</p>	<p>D-1. Suele presentar cierta reserva.</p> <p>D-2. Presenta o resistencia frente a auditorios no comunes.</p> <p>D-3. Puede exponer posiciones a la compañía, pero sólo en situaciones familiares y conocidas.</p> <p>D-4. Se expresa de manera clara y precisa, aunque parca y concreta.</p> <p>D-5. No suele ampliar la información.</p>

3.3. Perfiles, funciones y competencias del personal de salud de la IPS Comfamiliar Camacol -Coodan

3.3.1. Coordinador regional de sedes de la corporación

PERFIL: COORDINADOR REGIONAL DE SEDES DE LA CORPORACIÓN		
Nivel educativo	Conocimientos específicos	Experiencia laboral
Profesional en medicina con estudios en administración y/o auditoría	Ley 100 de 1993, sistema obligatorio de garantía de la calidad	Dos (02) años de experiencia en cargos afines y/o relacionados

FUNCIONES
DEPENDENCIA: Gerencia
EQUIPO: COORDINACIÓN de Área, COORDINACIÓN de Sedes.
CARGO SUPERIOR A QUIEN REPORTA
Gerente.
MISIÓN DEL CARGO

Realizar las tareas de planeación, evaluación y control requeridas para garantizar la correcta ejecución del proceso de atención de primer nivel en las diferentes Sedes de la Corporación

RECURSOS FÍSICOS BAJO SU RESPONSABILIDAD

- Equipo de computo
- Teléfono
- Celular
- Escritorio
- Silla
- Correo electrónico interno y externo
- Archivador

TIPO Y ALCANCE DE LAS DECISIONES

AUTÓNOMAS

- Toma de decisiones relacionadas con el manejo de recurso humano medico, insumos y equipos biomédicos, siguiendo los lineamientos de la Organización.
- Define las medidas de contingencia y planes de mejoramiento requeridos garantizando el cumplimiento de los indicadores de Circular Única.
- Verifica y realiza seguimiento a los diferentes comités realizados en las sedes.
- Evalúa el funcionamiento de los diferentes programas especiales Corporativos.
- Realiza seguimiento al proceso de gestión de las solicitudes de mejoramiento.
- Realiza seguimiento a los diferentes procesos Corporativos dentro de las sedes.
- Transmite información clara a su equipo de trabajo manteniendo un flujo de comunicación adecuado entre los miembros de la organización, utilizando los canales que se requieran y estableciendo relaciones mutuamente beneficiosas.
- Aporta lo mejor de sus competencias para el logro de resultados teniendo la capacidad de detectar, evaluar problemas y dificultades al interior de las diferentes áreas y alternativas de solución.
- Verifica y solicita los recetarios de control oficial de la dirección Seccional de Salud de Antioquia, así como los institucionales.
- Realiza Cronogramas y visitas de asesoría y seguimiento a cada una de las Sedes de la Corporación.

CONSULTADAS

- Garantiza el reporte de novedades de personal al área de NÓMINA y la consecución del recurso humano participando en el proceso de selección necesario para el área de medicina.
- Detecta y reporta las limitaciones técnicas o administrativas de las sedes.
- Realiza traslados del personal médico.
- Solicita las necesidades en cuanto a dotación y equipos biomédicos.
- Solicita la aprobación a la Gerencia para los permisos a funcionarios, cuando son mayores a 5 días.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

INTERNAS:

- **NÓMINA:**

PROPÓSITO: Coordinar la contratación del personal médico y elaborar los requerimientos correspondientes en el portal.

Informar de las novedades que se presenten con el personal médico.

FRECUENCIA: Diaria

- **TALENTO HUMANO:**

PROPÓSITO: Coordinar la consecución y elección de los reemplazos del personal médico.

Participar en procesos de inducción y reinducción.

Participar en procesos de descargos y planes de mejoramiento con el personal del área médica.

FRECUENCIA: Diaria

- **COORDINACIÓN REGIONAL PYP**

PROPÓSITO: garantizar la gestión de los Coordinadores de Sedes con el cumplimiento de metas de PyP y Auditorias a programas.

FRECUENCIA: Permanente.

- **COORDINACIÓN REGIONAL ODONTOLOGÍA**

PROPÓSITO: garantizar la gestión de los Coordinadores de Sedes con todos los procesos relacionados con el área de odontología.

FRECUENCIA: Permanente

- **COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

PROPÓSITO: trámite y consecución de insumos y equipos biomédicos.

FRECUENCIA: Permanente

- **AUDITORIA DE CALIDAD**

PROPÓSITO: garantizar la comunicación permanente para el adecuado flujo de procesos y cumplimiento a los estándares de todo el sistema obligatorio de garantía de la calidad por parte de los Coordinadores de las Sedes.

FRECUENCIA: Permanente.

EXTERNAS:

**EPS CONTRATISTAS DE LA CORPORACIÓN
DIRECCIONES LOCALES Y SECCIONAL DE SALUD**

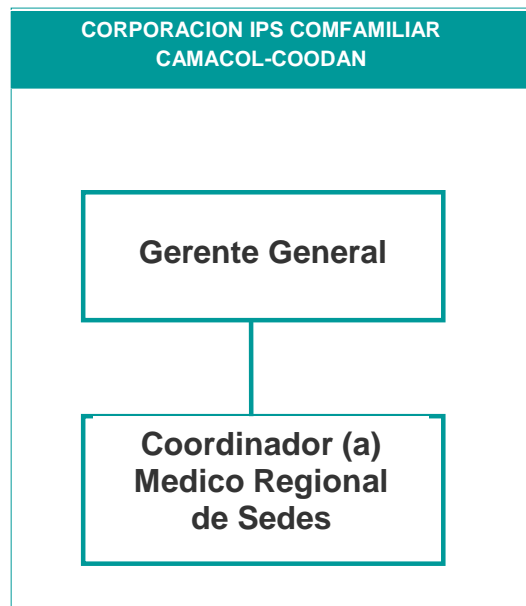
PROPÓSITO:

- Mantener un flujo adecuado de comunicación de los diferentes requerimientos solicitados por parte de estas.

Frecuencia:

- Permanente

ESTRUCTURA JERÁRQUICA



RESPONSABILIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS DEL CARGO

1	Evaluar continuamente los indicadores de oportunidad de citas medicina general y cumplimiento de estándar (24 horas) y los diferentes indicadores exigidos por la Circular Única.
----------	---

2	Analizar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión y revisar planes de mejoramiento y cumplimiento del mismo a través de la información consolidada de los gerenciales de cada una de las Sedes de la Corporación de manera mensual y reportando la información de manera oportuna a la Gerencia.
3	Evaluar la suficiencia del recurso humano necesario para medicina general en cada una de las Sedes teniendo en cuenta los estándares definidos de calidad y oportunidad.
4	Detectar limitaciones técnicas o administrativas para el cumplimiento de los objetivos del equipo de trabajo e informarlas oportunamente a la gerencia.
5	Controlar indicadores de uso para cada Sede con el permanente seguimiento y revisión mensual teniendo en cuenta re consulta, inasistencia, pertinencia y resolución medica.
6	Implementar y hacer el seguimiento a las estrategias para el cumplimiento de metas de PYP en las diferentes Sedes.
7	Realizar Seguimientos a diferentes comités de las Sedes y concertar planes de mejoramiento con los profesionales:
8	Auditoría Historias clínica, COVE, Calidad y seguridad del paciente, Auditorias especiales, Ejecución de planes de pyp, Tecno y farmacovigilancia, Comité de gestión ambiental, PAMEC, Comité de emergencias,
9	Verificar el funcionamiento al interior de las Sedes de los diferentes programas especiales corporativos.
10	Detectar el riesgo de la población asignada a la Corporación a través del estudio del perfil epidemiológico, para implementar medidas de prevención y control.
11	Participar en el proceso de selección y contratación de personal a cargo.
12	Organizar y administrar el recurso físico y de equipos requeridos para prestar el servicio de Medicina general teniendo en cuenta los estándares definidos de calidad y oportunidad.
13	Reportar las novedades de medicina al área de NÓMINA.
14	Controlar el cumplimiento de los horarios, rendimiento, productividad y funciones del personal a su cargo.
15	Verificar la oportunidad y resolutivez de las sedes en la gestión de las solicitudes de mejoramiento y en su seguimiento, garantizando un proceso de mejoramiento de calidad permanente.

16

Realizar periódicamente visitas de verificación a las Sedes con el objetivo de realizar una evaluación integral a los diferentes procesos Corporativos y demás.

COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIA ESPECÍFICA
Resolución de problemas	A-5, B-2, C-4, D-2
Comunicación	A-2, B-4, C-3, D-5
Liderazgo	A-4, B-2, C-2, D-1
Desarrollo de relaciones	A-1, B-1, C-4, D-3
Pensamiento estratégico	A-2, B-5, C-4, D-3
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	A-2, B-2, C-1, D-5
Planificación y organización	A-1, B-1, C-1, D-1
Manejo de relaciones de negocio	A-1, B-1, C-3, D-2
Habilidades mediáticas	A-2, B-4, C-4, D-1

3.3.2. Coordinador médico de sede

PERFIL: COORDINADOR MÉDICO DE SEDE		
Nivel educativo	Conocimientos específicos	Experiencia laboral
Profesional en medicina	Ley 100 de 1993, sistema obligatorio de garantía de la calidad y medicina	Un (01) año de experiencia en cargos afines y/o relacionados

FUNCIONES
DEPENDENCIA: Coordinación Medica Regional. EQUIPO: Coordinación de Sedes y Personal.
CARGO SUPERIOR A QUIEN REPORTA
Coordinación Medica Regional
MISIÓN DEL CARGO
Realizar las tareas de planeación, ejecución, evaluación y control requeridas para garantizar el proceso de atención de primer nivel en las diferentes Sedes de la Corporación
RECURSOS FÍSICOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> Equipo de computo

- Teléfono
- Escritorio
- Silla
- Correo electrónico interno y externo
- Archivador

TIPO Y ALCANCE DE LAS DECISIONES

AUTÓNOMAS

- Toma de decisiones relacionadas con el manejo de recurso humano medico, insumos y equipos biomédicos en su Sede de trabajo, siguiendo los lineamientos de la Organización.
- Ejecuta las medidas de contingencia y planes de mejoramiento requeridos garantizando el cumplimiento de los indicadores de Circular Única en su Sede.
- Lidera la ejecución de los diferentes comités realizados en la Sede.
- Vigila el funcionamiento de los diferentes programas especiales Corporativos que se manejan al interior de cada Sede.
- Realiza la gestión de las solicitudes de mejoramiento del personal a su cargo.
- Realiza seguimiento a los diferentes procesos Corporativos dentro de la Sede.
- Transmite información clara a su equipo de trabajo manteniendo un flujo de comunicación adecuado entre los miembros de la organización, utilizando los canales que se requieran y estableciendo relaciones mutuamente beneficiosas.
- Aporta lo mejor de sus competencias para el logro de resultados teniendo la capacidad de detectar, evaluar problemas y dificultades al interior de las diferentes áreas y alternativas de solución en cada una de las Sedes.
- Realiza auditorías internas a cada una de las áreas de la Sede.

CONSULTADAS

- Garantiza el reporte de novedades de personal al área de NÓMINA y a la Coordinación Regional para la consecución del recurso humano de la Sede.
- Detecta y reporta las limitaciones técnicas o administrativas de la Sede.
- Solicita traslados del personal de la Sede a la Coordinación del área correspondiente.
- Verifica la solicitud de las necesidades en cuanto a dotación y equipos biomédicos de cada Sede.
- Solicita la aprobación a la Coordinación Medica Regional para los permisos a funcionarios, cuando son mayores a 1 día.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

INTERNAS:

- **NÓMINA:**

PROPÓSITO: Solicitar la contratación del personal médico.
 Informar de las novedades que se presenten con el personal de cada Sede.

FRECUENCIA: Diaria

- **TALENTO HUMANO:**

PROPÓSITO: Coordinar la consecución de las entrevistas de retiro del personal de cada Sede.

Participar en procesos de descargos y planes de mejoramiento con el personal a su cargo.

FRECUENCIA: Diaria

- **COORDINACIÓN REGIONAL PYP**

PROPÓSITO: garantizar la gestión en la Sede para el cumplimiento de metas de PyP y Auditorias a programas.

FRECUENCIA: Permanente.

- **COORDINACIÓN REGIONAL ODONTOLOGÍA**

PROPÓSITO: garantizar la gestión en la Sede de todos los procesos relacionados con el área de odontología.

FRECUENCIA: Permanente

- **COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

PROPÓSITO: seguimiento al trámite y consecución de insumos y equipos de la Sede a su cargo.

FRECUENCIA: Permanente

- **AUDITORIA DE CALIDAD**

PROPÓSITO: planear, ejecutar y evaluar el cumplimiento a los estándares de todo el sistema obligatorio de garantía de la calidad en la Sede a su cargo.

FRECUENCIA: Permanente.

EXTERNAS:

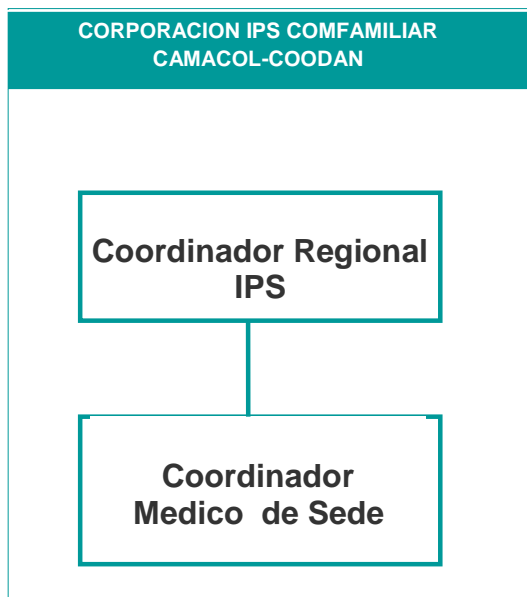
**EPS CONTRATISTAS DE LA CORPORACIÓN
DIRECCIONES LOCALES Y SECCIONAL DE SALUD**

PROPÓSITO:

- Mantener un flujo adecuado de comunicación y cumplimiento de los diferentes requerimientos solicitados por parte de estas.

FRECUENCIA:

- Permanente

ESTRUCTURA JERÁRQUICA**RESPONSABILIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS DEL CARGO**

1	Evaluar continuamente los indicadores de oportunidad de citas medicina general, odontología, pyp y cumplimiento de estándar (24 horas) y los diferentes indicadores exigidos por la Circular Única en cada Sede.
2	Analizar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión y revisar planes de mejoramiento y cumplimiento del mismo a través de la información consolidada en el gerencial y cuadro de mando de cada una de las Sedes de la Corporación de manera mensual y reportando la información de manera oportuna a la Coordinación Regional.
3	Evaluar la suficiencia del recurso humano en cada una de las Sedes teniendo en cuenta los estándares definidos de calidad y oportunidad.
4	Detectar limitaciones técnicas o administrativas para el cumplimiento de los objetivos del equipo de trabajo e informarlas oportunamente a la Coordinación de Área correspondiente.
5	Controlar indicadores de uso para cada Sede con el permanente seguimiento y revisión mensual teniendo en cuenta re consulta, inasistencia, pertinencia y resolución de los profesionales a su cargo.

6	Implementar y hacer el seguimiento a las estrategias para el cumplimiento de metas de PYP en la respectiva Sede.
7	Realizar los diferentes comités de las Sedes y concertar planes de mejoramiento con los profesionales a su cargo.
8	Verificar el funcionamiento de los diferentes programas especiales corporativos que se manejen en cada una de las Sedes.
9	Detectar el riesgo de la población asignada a cada Sede a través del estudio del perfil epidemiológico, para implementar medidas de prevención y control.
10	Organizar y administrar el recurso físico y de equipos requeridos para prestar los Servicios del Plan obligatorio de salud para el primer nivel teniendo en cuenta los estándares definidos de calidad y oportunidad.
11	Reportar las novedades del personal a su cargo al área de NÓMINA.
12	Controlar el cumplimiento de los horarios, rendimiento, productividad y funciones del personal a su cargo.
13	Gestionar las solicitudes de mejoramiento y su seguimiento, garantizando un proceso de mejoramiento de calidad permanente.
14	Realizar periódicamente visitas a los servicios de su Sede con el objetivo de realizar una evaluación integral a los diferentes procesos Corporativos y demás.
15	Velar por los inventarios de los equipos e insumos de la Sede a su cargo incluyendo el Servicio Farmacéutico.
16	Atención de consulta externa en caso de contingencias de oportunidad.
17	Socializar las guías de manejo a los diferentes profesionales
18	Verificar que se realice la notificación de enfermedades de reporte obligatorio, por parte de la enfermera jefe, al Ente local de salud.
19	Realizar mensualmente la ronda Administrativa en conjunto con el Auxiliar Administrativo, y realizar el informe correspondiente a las necesidades encontradas y hacer seguimiento de las acciones correctivas planteadas.
20	Liderar el Comité de Recepción de pedidos de farmacia y garantizar la realización de las respectivas actas tanto de recibo como de devolución, Realizar la solicitud de insumos colectivos, Supervisar y Verificar el inventario de insumos colectivos, Realizar quincenalmente inventario aleatorio de farmacia.

COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIA ESPECÍFICA
Resolución de problemas	A-4, B-2, C-3, D-5
Comunicación	A-1, B-4, C-3, D-5
Liderazgo	A-4, B-4, C-5, D-3
Desarrollo de relaciones	A-3, B-5, C-5, D-2
Pensamiento estratégico	A-4, B-2, C-2, D-1
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	A-2, B-4, C-4, D-4
Planificación y organización	A-2, B-2, C-2, D-3
Manejo de relaciones de negocio	A-1, B-1, C-1, D-1
Habilidades mediáticas	A-4, B-4, C-3, D-4

3.3.3. Orientador al usuario

PERFIL: ORIENTADOR AL USUARIO		
Nivel educativo	Conocimientos específicos	Experiencia laboral
Bachillerato	Conocimientos en atención y servicio al cliente, conceptos básicos en seguridad	Seis (06) meses de experiencia en cargos relacionados

FUNCIONES
DEPENDENCIA: Coordinación Administrativa y Financiera
EQUIPO: Todo el personal que labora en la IPS.
CARGO SUPERIOR A QUIEN REPORTA
Coordinador de la IPS Coordinador servicios generales
MISIÓN DEL CARGO
Cumplir eficazmente todas las actividades relacionadas con la orientación del usuario, según los requerimientos de información en la prestación de servicios de las sedes.
RECURSOS FÍSICOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Libro de novedades • Radios de comunicación (Según requerimiento)
TIPO Y ALCANCE DE LAS DECISIONES
AUTÓNOMAS:

- Ninguna.

CONSULTADAS:

- Permisos a Coordinación de IPS

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

INTERNAS:

- **COORDINACIÓN IPS, AUXILIAR ADMINISTRATIVA IPS**

PROPÓSITO: Establecer parámetros claros para optimizar sus funciones dentro de la IPS.

FRECUENCIA: Permanente

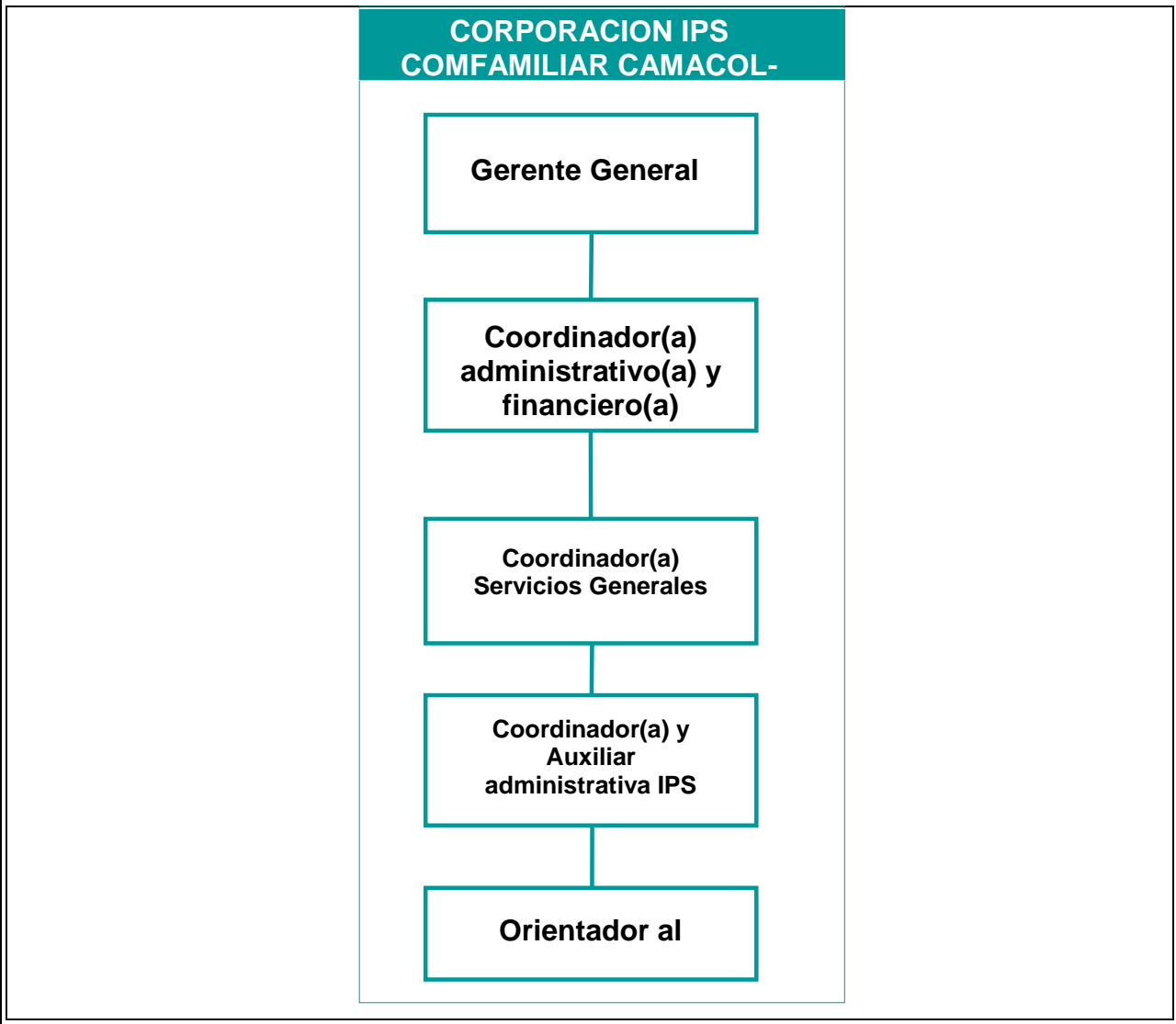
EXTERNAS:

- **EMPRESA(S) DE MONITOREO.**

PROPÓSITO: Mantener comunicación efectiva según el conducto regular para Prevenir y/o controlar eventos adversos que se presenten en su cargo.

FRECUENCIA: Ocasional.

ESTRUCTURA JERÁRQUICA



RESPONSABILIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS DEL CARGO

1	Cumplir con el protocolo de recepción de los usuarios y colaboradores que ingresen a las sedes. (Buenos días, Buenas tardes, Buenas noches, Bienvenidos a...).
2	Supervisar que los colaboradores porten su escarapela, la cual es de uso obligatorio , en caso contrario, reportar a quien corresponda.
3	Reportar en la planilla establecida, el incumplimiento de horarios y permisos de colaboradores, registrando hora de entrada y salida, solicitando al colaborador la respectiva autorización firmada por el Coordinador (a) o la administrador (a)
4	Orientar de manera eficaz al personal que ingresa (Funcionarios, usuarios y/o Proveedores), direccionándolos al servicio correspondiente; teniendo en cuenta las necesidades y

	requerimientos.
5	Ser amable y brindar adecuada información a quien la solicite.
6	Controlar el procedimiento establecido por la Empresa para la entrada y salida de activos en general (Equipos de Cómputo, Equipos Médicos y otros).
7	Efectuar la apertura y/o cierre de las sedes, activando el sistema de alarma y verificando que las ventanas y puertas estén debidamente cerradas, equipos apagados, excepto los aires acondicionados de farmacia y vacunación. Esta actividad será acompañada por una ronda en la apertura y el cierre de la IPS.
8	Estar actualizado e informado sobre los servicios que presta la IPS y la EPS para direccionar adecuadamente a los usuarios hacia los servicios requeridos.
9	Informar a los usuarios los procedimientos dispuestos para realizar sugerencias o inconformidades con el servicio que se presta.
10	Verificar que los enlaces de voz (Sistema de Solicitud de Mejoramiento) estén funcionando adecuadamente y registrarlos en el formato “Prueba de Enlace de Voz”, además que tengan la papelería y los elementos necesarios para ser utilizados por los usuarios.
11	Portar adecuadamente el uniforme según el orden de día y elementos asignados al cargo.
12	Ejecutar el cuadro de turnos establecido.
13	Identificar e informar al personal de línea de frente la presencia de usuarios con atención preferencial (Maternas, Adultos Mayores y discapacitados) para garantizar las condiciones de seguridad del paciente y proporcionar los medios para su desplazamiento.
14	Participar en las brigadas de emergencia, participando activamente en los simulacros y en las emergencias que puedan presentarse.
15	Informar al Coordinador (a) o en su ausencia al Administrador (a), en el formato “Informe de Novedades” las condiciones inapropiadas de infraestructura de la sede y que puedan ocasionar eventos de inseguridad para los usuarios y/o la misma sede.
16	Diligenciar adecuadamente el Libro de Anotaciones de acuerdo con las instrucciones de manejo.
17	Asistir a usuarios discapacitados para el acceso a las diferentes áreas de la IPS.
18	Custodiar y manipular la silla de ruedas para usuarios que requieran este servicio.
19	Apoyar los programas de Promoción y Prevención remitiendo usuarios a Enfermería para su respectivo ingreso.
20	Hacer llegar, a quien corresponda, los informes generados y en las fechas requeridas.
21	Revisar paquetes, bolsos y morrales de los funcionarios de la corporación; SIN EXCEPCIÓN
22	Realizar tareas dentro de la sede que le sean asignadas por sus jefes inmediatos.
23	Verificar y controlar el acceso a los sitios de línea de frente de personal diferente a los que laboran allí.
24	Certificar en la planilla establecida, la entrega y recepción de los equipos y de igual manera las condiciones en que son entregados los consultorios. Dejando registradas las firmas correspondientes.

COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIA ESPECÍFICA
Resolución de problemas	A-5, B-2, C-1, D-5
Comunicación	A-5, B-4, C-4, D-1
Liderazgo	A-5, B-3, C-2, D-5
Desarrollo de relaciones	A-4, B-4, C-5, D-2
Pensamiento estratégico	A-5, B-5, C-5, D-5
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	A-3, B-5, C-5, D-5
Planificación y organización	A-1, B-2, C-2, D-3
Manejo de relaciones de negocio	A-2, B-1, C-1, D-1
Habilidades mediáticas	A-1, B-1, C-1, D-1

3.3.4. Médico general

PERFIL: MÉDICO GENERAL		
Nivel educativo	Conocimientos específicos	Experiencia laboral
Profesional en medicina	Medicina	6 meses

FUNCIONES
DEPENDENCIA: Coordinación Medica de la Sede. EQUIPO: Personal de la Sede.
CARGO SUPERIOR A QUIEN REPORTA
Coordinación Medica de la Sede.
MISION DEL CARGO
Realizar el proceso de atención en Medicina General de acuerdo a los principios éticos de la medicina y los lineamientos establecidos por la Corporación. Garantizar que las solicitudes de servicios realizadas sean acordes al estado de salud del paciente, teniendo como base las guías de manejo integral definidos por la organización, bajo los conceptos de racionalidad y pertinencia.
RECURSOS FÍSICOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computo • Escritorio • Sillas • Vitrina • Equipos Biomédicos • Dotación de consultorio médico.

TIPO Y ALCANCE DE LAS DECISIONES

AUTÓNOMAS

- Realizar la atención de consulta médica externa teniendo en cuenta los procedimientos establecidos.
- Aplicar las guías de atención, manual de funciones y manuales de usuario establecidos.
- Dar orientación adecuada al usuario durante la consulta, de tal forma que las dudas que la persona pueda tener se solucionen.
- Ingresar en el aplicativo sistematizado la información correspondiente a la Historia Clínica del usuario y los procedimientos, imágenes, medicamentos, exámenes solicitados.
- Realizar interconsultas y remitir cuando sea necesario.
- Realizar actividades de Promoción y Prevención de acuerdo a metas establecidas y teniendo en cuenta la norma técnica.
- Aplicar los derechos del enfermo con los pacientes.

CONSULTADAS

- Reportar oportunamente las anomalías en la prestación del servicio y proponer soluciones.
- Participar en actividades educativas a la comunidad sobre aspectos básicos de salud y cuidado del medio ambiente
- Ayudar y colaborar en el mejoramiento de los procesos de la Sede, apoyando continuamente el proceso de Calidad.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

INTERNAS:

- **NÓMINA:**
- **PROPÓSITO:** entrega de documentación y requisitos para el ejercicio del cargo.

FRECUENCIA: Permanente.

- **TALENTO HUMANO:**

PROPÓSITO: solicitar las entrevistas de retiro.

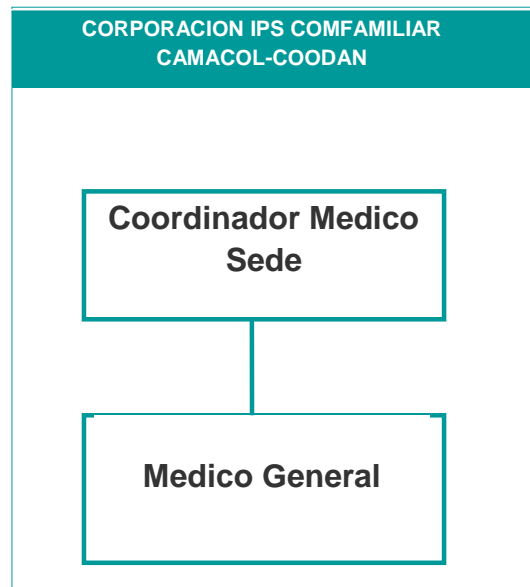
FRECUENCIA: Permanente

- **COORDINACIÓN MEDICA SEDE**

PROPÓSITO: mantener un flujo continuo de la información

FRECUENCIA: Permanente

ESTRUCTURA JERÁRQUICA



RESPONSABILIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS DEL CARGO

1	Realizar la atención de consulta médica externa teniendo en cuenta los procedimientos establecidos.
2	Aplicar las guías de atención, manual de funciones y manuales de usuario establecidos.
3	Dar orientación adecuada al usuario durante la consulta, de tal forma que las dudas que la persona pueda tener se solucionen.
4	Ingresar en el aplicativo Heon la información correspondiente a la Historia Clínica del usuario y los procedimientos, imágenes, medicamentos, exámenes solicitados.
5	Realizar interconsultas y remitir cuando sea necesario.
6	Mantener en óptimas condiciones los elementos suministrados como: dotación, los equipos e instrumental.
7	Reportar oportunamente las anomalías en la prestación del servicio y proponer soluciones.

8	Realizar actividades de Promoción y Prevención de acuerdo a metas establecidas y teniendo en cuenta la norma técnica.
9	Aplicar los derechos del enfermo con los pacientes.
10	Participar en actividades educativas a la comunidad sobre aspectos básicos de salud y cuidado del medio ambiente.
11	Participar en la programación, supervisión, evaluación y control de las actividades de salud que se realicen en el área asignada.
12	Participar en los procesos de actualización de los manuales de procedimientos y protocolos de atención.
13	Ayudar y colaborar en el mejoramiento de los procesos de la IPS, apoyando continuamente el proceso de Calidad.
14	Cumplir con todas las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, relacionadas con el objetivo y procesos a su cargo.

COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIA ESPECÍFICA
Resolución de problemas	A-4, B-2, C-3, D-5
Comunicación	A-1, B-4, C-3, D-5
Liderazgo	A-4, B-4, C-5, D-3
Desarrollo de relaciones	A-3, B-5, C-5, D-2
Pensamiento estratégico	A-4, B-2, C-2, D-1
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	A-2, B-4, C-4, D-4
Planificación y organización	A-2, B-2, C-2, D-3
Manejo de relaciones de negocio	A-1, B-1, C-1, D-1
Habilidades mediáticas	A-4, B-4, C-3, D-4

3.3.5. Jefe de enfermería P&P

PERFIL: JEFE DE ENFERMERÍA P&P		
Nivel educativo	Conocimientos específicos	Experiencia laboral
Profesional en enfermería	Manejo herramientas office	Mínimo 6 meses en cargos

	Ley 100 de 1993 Ley 1438 de 2011 Resolución 412 del 25 de febrero de 2000 Resolución 3384 del 29 de diciembre de 2000 Resolución 1043 de 2006 Resolución 4505 de 2013 Resolución 2680 de 2007 Resolución 1441 de 2013 Decreto 1011 de 2006	similares en empresas del sector salud EPS
--	--	--

FUNCIONES
DEPENDENCIA: Área asistencial EQUIPO: Coordinación médica, odontología, sistemas, administración.
CARGO SUPERIOR A QUIEN REPORTA
Coordinación P&P Regional
MISION DEL CARGO
Planificar y coordinar las actividades y programas de Prevención y Promoción mas adecuados para la población, por grupo de riesgo, velar por el cumplimiento de metas de promoción y prevención de acuerdo a la normatividad vigente.
RECURSOS FÍSICOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computo • Recursos tecnológicos (Hardware) • Teléfono • Escritorio • Silla • Camilla • Equipo de Órganos • Fonendoscopio • Tensiómetro • Pesa para adultos • Pesa Bebe • Tallímetro • Infantómetro • Cinta métrica
TIPO Y ALCANCE DE LAS DECISIONES
AUTÓNOMAS <ul style="list-style-type: none"> • Llamados de atención de personal a cargo. • Realizar cuadro de turnos y distribución de funciones del personal a cargo.

- Detectar necesidades en cuanto a dotación y elementos de seguridad del personal auxiliar de enfermería.
- Envío de informes a la Secretaria de salud, y los solicitados por promoción y prevención a nivel regional, vacunación, solicitud de medicamentos de tuberculosis, notificación al siviigila.
- Verificación de pedidos de insumos médico-quirúrgicos al área de farmacia.
- Realizar cronograma de actividades grupales dirigidas a usuarios en programas de promoción y prevención.

CONSULTADAS

- Solicitud de horas medicas a la coordinación de la IPS según necesidad de personal médico para la realización de actividades de promoción y prevención.
- Solicitar aprobación a la Coordinación Medica de la IPS para los permisos a funcionarios a cargo.
- Realizar bloqueos para informes mensuales, actividades grupales y/o la asistencia a reuniones programadas por diferentes entes.
- Realizar pedidos de insumos médico-quirúrgicos al área de farmacia

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

INTERNAS:

- **FARMACIA**

PROPÓSITO: Coordinar el despacho de insumos médico-quirúrgicos solicitados para el funcionamiento del servicio de procedimientos mínimos y menores.

FRECUENCIA: Quincenal

- **SERVICIO DE VACUNACIÓN**

PROPÓSITO: Coordinar las actividades a realizar por la auxiliar de enfermería de vacunación mensual.

Realizar informes de vacunación solicitados por la secretaria de Salud.

Actualizar el tablero de gestión del servicio.

Realizar listas de chequeo mensual al servicio.

Verificar libro de llamadas a inasistentes.

Verificar libro de demanda inducida realizada por la auxiliar de Enfermería.

FRECUENCIA: Permanente

- **SERVICIO DE PROCEDIMIENTOS MÍNIMOS**

PROPÓSITO: Coordinar las actividades mensuales a realizar por la auxiliar de

enfermería.

Realizar pedido de insumos médico-quirúrgico quincenal.

Verificar formato de demanda inducida diligenciado correctamente

Verificar Kardex de procedimientos mínimos realizados.

Realizar listas de chequeo mensual al servicio.

FRECUENCIA: Permanente

- **COORDINADOR MEDICO IPS**

PROPÓSITO: Retroalimentar sobre las actividades de promoción y prevención realizadas en la sede, las actividades de demanda inducida, citas efectivas y los planes de mejoramiento planteados para el cumplimiento de las metas establecidas.

Informar novedades del personal auxiliar de enfermería a cargo.

Informar sobre casos centinela bip y no bip para su respectivo análisis.

Entrega de informes solicitados para la realización de los comités.

Análisis de la semaforización de las actividades de promoción y prevención mensual.

Entrega de cronograma de actividades grupales e individuales de promoción y prevención mensuales.

FRECUENCIA: Permanente.

- **ADMINISTRACIÓN**

PROPÓSITO: Programar actividades grupales según disponibilidad del auditorio.

FRECUENCIA: Permanente.

- **ODONTOLOGÍA**

PROPÓSITO: Informar sobre el cronograma de actividades de promoción y prevención para el mes.

Retroalimentar al personal sobre las remisiones enviadas para el programa de demanda inducida, citas efectivas.

Entrega de formatos de remisión en blanco.

Cumplimiento de actividades de higiene oral y planes de mejoramiento.

FRECUENCIA: Mensual.

- **DEMANDA INDUCIDA**

PROPÓSITO: Entrega de población actualizada para la demanda inducida a los Programas de promoción y prevención.

Retroalimentar sobre las actividades de promoción y prevención

Realizadas en el mes según semaforización.
Solicitar informe de actividades realizadas por demanda inducida
(número de llamadas realizadas, citas efectivas y no efectivas,
numero de historias clínicas revisadas, entre otros)

FRECUENCIA: Permanente

EXTERNAS:

- **COORDINACIÓN P&P REGIONAL**

PROPÓSITO: Coordinar la consecución y elección de los reemplazos del personal
De auxiliares de enfermería.
Entrega de informes solicitados (promoción y prevención, sitb, bip,
inserción de implantes subdérmico para sedes donde se realiza el
procedimiento, análisis de casos bip y no bip, semaforización, planes
de mejoramiento).

FRECUENCIA: Mensual

- **SECRETARIA DE SALUD**

PROPÓSITO: Envío de informes de vacunación y eventos de salud publica.

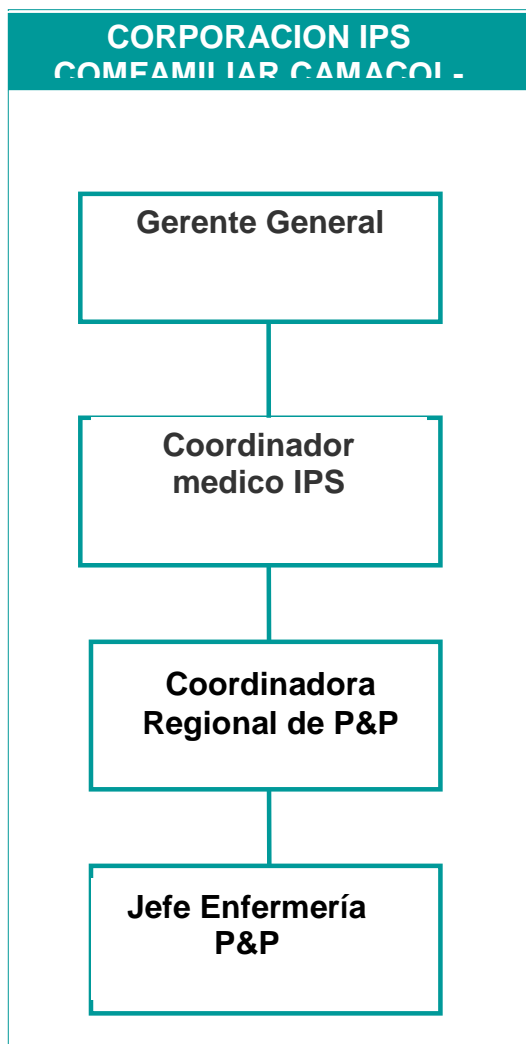
FRECUENCIA: Semanal - mensual

- **SEDE FARMACIA GUAYABAL**

PROPÓSITO: Solicitud pedido de medicamentos de tuberculosis.
Solicitud pedido de medicamentos para enfermedades en salud
pública que ameritan iniciar tratamiento (malaria, leishmaniosis,
tratamiento antirrábico, entre otros).

FRECUENCIA: A necesidad

ESTRUCTURA JERÁRQUICA



RESPONSABILIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS DEL CARGO

1	Realizar la planeación de estrategias y desarrollo de procesos, actividades en los programas de promoción y prevención para los Afiliados a la EPS.
2	Planear, Organizar y controlar el uso y suministro de materiales médico-quirúrgicos y de los medicamentos que se requieren para la adecuada prestación del servicio.
3	Realizar actividades educativas del individuo y la familia para que asuma conductas responsables en el cuidado de su salud.
4	Planear de acuerdo a los grupos de riesgo encontrados en la población los temas y actividades de los programas de promoción y prevención para los Afiliados de la EPS.

5	Realizar las actividades de los diferentes programas de promoción y prevención según las Normas Técnicas de Protección Específica y de Detección Temprana.
6	Desarrollar actividades administrativas del Equipo de Trabajo de Enfermería.
7	Realizar el entrenamiento del Auxiliar de Enfermería en las actividades desarrolladas en la IPS.
8	Participar en el análisis, actualización y discusión de la situación de salud de su población, detectando grupos vulnerables, factores de riesgo individuales y/o familiares e implementar acciones para su disminución y/o eliminación.
9	Realizar y enviar los informes a la coordinación de P y P y a la secretaria de salud de acuerdo con las fechas pactadas y velar por el correcto diligenciamiento de la información.
10	Cumplir con las normas y procedimientos de bioseguridad y seguridad integral, establecidos por la organización en su oficio y verificar el cumplimiento en el personal a su cargo.
11	Participar activamente de los comités de la IPS.
12	Aplicar y diseñar estrategias que permitan el cumplimiento de las metas de promoción y prevención, realizar análisis mensual del cumplimiento de las metas y elaborar planes de mejoramiento.
13	Realizar seguimiento estricto a programas de interés en salud pública como tuberculosis, solicitud de medicamentos, sífilis gestacional, entre otros.
14	Realizar actividades educativas del individuo y la familia para que asuma conductas responsables en el cuidado de su salud.
15	Realizar talleres para la promoción de la salud de la población objeto según lo definido por las EPS
16	Fomentar la colaboración intersectorial y multidisciplinaria en la gestión de los cuidados de salud a la población
17	Ejecutar y controlar el cumplimiento de los principios éticos y bioéticos
18	Actuar como asesor y consultor en materia de salud de los individuos, las familias y las comunidades.
19	Participar en programas de educación continua para el personal de enfermería y otros profesionales de la salud.
20	Cumplir con los procesos y protocolos asistenciales preestablecidos
21	Coordinar y supervisar el trabajo de las Auxiliares de Enfermería
22	Las demás funciones asignadas por el Jefe y que correspondan con la naturaleza del cargo

COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIA ESPECÍFICA
Resolución de problemas	A-1, B-3, C-4, D-1
Comunicación	A-1, B-2, C-2, D-1
Liderazgo	A-1, B-1, C-1, D-1
Desarrollo de relaciones	A-2, B-2, C-3, D-2

Pensamiento estratégico	A-4, B-3, C-1, D-1
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	A-2, B-1, C-1, D-2
Planificación y organización	A-1, B-2, C-1, D-1
Manejo de relaciones de negocio	A-3, B-2, C-3, D-2
Habilidades mediáticas	A-2, B-5, C-2, D-3

3.3.6. Odontólogo

PERFIL: ODONTÓLOGO		
Nivel educativo	Conocimientos específicos	Experiencia laboral
Profesional en odontología	Diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades del aparato estomatognático (incluye dientes, encías, lengua, paladar, mucosa oral, glándulas salivales y otras estructuras anatómicas implicadas como los labios, amígdalas, orofaringe y la articulación temporomandibular). Manejo de herramientas office.	Seis (06) meses de experiencia específica

FUNCIONES
DEPENDENCIA: Coordinación de IPS EQUIPO: Coordinación de IPS, medicina, odontología, promoción y prevención, higiene oral, personal administrativo.
CARGO SUPERIOR A QUIEN REPORTA
Coordinador de IPS, Coordinador Regional de Odontología.
MISION DEL CARGO
Realizar el proceso de Atención Odontológica de primer nivel de acuerdo con las guías de atención de una manera ética y con los parámetros de calidad en el servicio establecidos por la Corporación.
RECURSOS FÍSICOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Papelería Pre impresa • Equipos e Instrumental Odontológicos

- Puesto de trabajo (Escritorio – Silla)
- Equipo de computo
- Recursos Tecnológicos (SW – Hardware)

TIPO Y ALCANCE DE LAS DECISIONES

AUTÓNOMAS

- Asignar instrucciones referente a la labor asistencial del personal auxiliar a su cargo
- Expedir las órdenes de medicamentos, remisiones, incapacidades, consentimiento informado y demás reportes generados en la consulta
- Detectar necesidades de dotación de materiales y equipos odontológicos
- Enviar informes mensuales a coordinación de IPS y Coordinación Regional de odontología
- Verificar los pedidos de insumos.

CONSULTADAS

- Realizar llamados de atención verbales del personal auxiliar a su cargo

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

INTERNAS:

- **COORDINACIÓN DE IPS Y AUXILIARES ADMINISTRATIVOS**

PROPÓSITO: Informar las novedades, daños de equipos, eventos adversos, dificultades con el usuario que se presenten en el servicio o durante la atención odontológica.

FRECUENCIA: Diario

- **COORDINACIÓN DE ODONTOLOGÍA**

PROPÓSITO: Entregar la información mensual consolidado diario de actividades, tablero de actividades, planilla tratamientos terminados y Formato de reporte atención insegura, incidentes, eventos y complicaciones.

FRECUENCIA: Mensual

- **PERSONAL DE PROMOCION Y PEVENCION**

PROPÓSITO: Analizar el cumplimiento de metas realizar planes de mejoramiento.

FRECUENCIA: Mensual.

- **EQUIPO DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIA (EAF)**

PROPÓSITO: Planear, ejecutar, evaluar atención de los usuarios asignados a la EAF.

FRECUENCIA: Permanente.

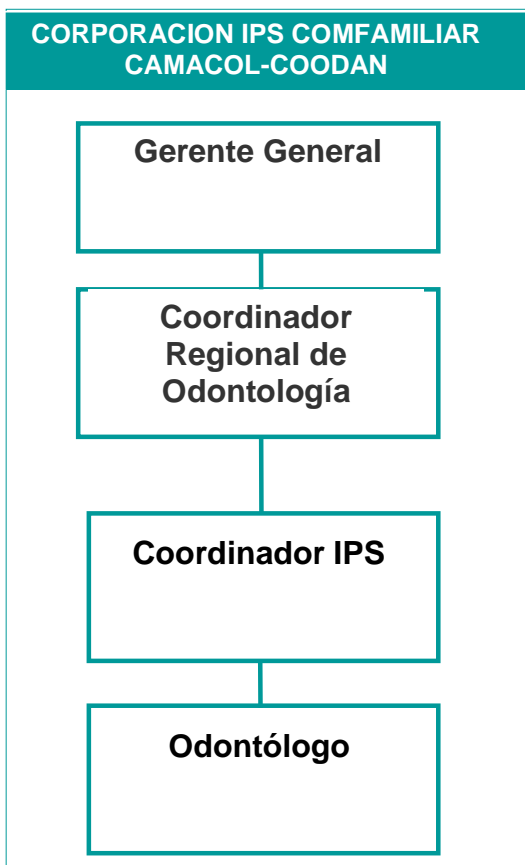
EXTERNAS:

- EPS contratadas, direcciones locales de salud, direcciones departamentales de salud, organismos de vigilancia y control, autoridades competentes.

PROPÓSITO: Suministrar la información solicitada por estas entidades siempre y cuando se cumplan los parámetros éticos y la normatividad vigente.

FRECUENCIA: Esporádico

ESTRUCTURA JERÁRQUICA



RESPONSABILIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS DEL CARGO	
1	Conocer y ejecutar los procesos requeridos para el correcto funcionamiento de la IPS en el servicio de Odontología.
2	Aplicar las guías de atención y manual de funciones establecidas por la Corporación.
3	Realizar todos los procedimientos odontológicos de acuerdo con las guías de atención adoptadas por la corporación.
4	Diligenciar la historia clínica forma completa, ingresando cada uno de los detalles relevantes de la consulta. Esto de acuerdo a la normatividad vigente. Igualmente expedir las órdenes de medicamentos, remisiones, incapacidades, consentimiento informado y demás reportes generados en la consulta y de acuerdo al estado del paciente.
5	Realizar interconsultas y remitir cuando sea necesario.
6	Brindar una atención oportuna a los usuarios y satisfacer las necesidades de los mismos.
7	Realizar procedimientos odontológicos requeridos por el paciente que se encuentren incluidos en el Plan Obligatorio de Salud (POS).
8	Reportar fallas o inconvenientes que puedan llegar a presentarse en la prestación del servicio y proponer soluciones.
9	Realizar actividades de Promoción y Prevención de acuerdo a metas establecidas y teniendo en cuenta la norma técnica.
10	Controlar el manejo de los materiales de acuerdo con las recomendaciones de uso.
11	Mantener en óptimas condiciones los elementos suministrados como: dotación, los equipos e instrumental.
12	Participar en brigadas de salud.
13	Participar en actividades educativas a la comunidad sobre aspectos básicos de salud y cuidado del medio ambiente.
14	Participar en la programación, supervisión, evaluación y control de las actividades de salud que se realicen en el área asignada.
15	Participar en los procesos de actualización de los manuales de procedimientos y protocolos de atención.
16	Colaborar en el mejoramiento de los procesos de la IPS, apoyando continuamente el proceso de Calidad.
17	Prestar atención integral en salud oral, por medio de acciones de promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento, con un enfoque de riesgo a través de la estrategia de Atención Primaria de Salud. Con sensibilidad social, comportamiento ético, capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y auto aprendizaje.
18	Influir en el bienestar de las comunidades y participar en el mantenimiento y recuperación

	de la salud oral de individuos, familias y comunidades, con las competencias que le permitan la más alta calidad posible.
19	Desarrollar acciones de carácter investigativo, administrativas, y establecer comunicación interpersonal, con los pacientes, las familias y la población.
20	Aplicar el método científico, buscar y asimilar críticamente la información científica.

COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIA ESPECÍFICA
Resolución de problemas	A-4, B-2, C-3, D-5
Comunicación	A-1, B-4, C-3, D-5
Liderazgo	A-4, B-4, C-5, D-3
Desarrollo de relaciones	A-3, B-5, C-5, D-2
Pensamiento estratégico	A-4, B-2, C-2, D-1
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	A-2, B-4, C-4, D-4
Planificación y organización	A-2, B-2, C-2, D-3
Manejo de relaciones de negocio	A-1, B-1, C-1, D-1
Habilidades mediáticas	A-4, B-4, C-3, D-4

3.3.7. Higienista oral

PERFIL: HIGIENISTA ORAL		
Nivel educativo	Conocimientos específicos	Experiencia laboral
Técnico en salud oral.	Técnicos para apoyar las actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad de salud oral.	Seis (06) meses de experiencia en el cargo.

FUNCIONES
DEPENDENCIA: Promoción y Prevención. EQUIPO: Coordinación de IPS, medicina, odontología, promoción y prevención, higiene oral, personal administrativo.
CARGO SUPERIOR A QUIEN REPORTA
Odontólogo, Coordinador de IPS, Coordinador Regional de Odontología, Coordinador Regional de promoción y prevención.
MISION DEL CARGO

Realizar los procedimientos de promoción y prevención en salud oral, teniendo en cuenta la normatividad y las Guías de Atención. De una manera ética y con los parámetros de calidad en el servicio establecidos por la Corporación.

RECURSOS FÍSICOS BAJO SU RESPONSABILIDAD

- Papelería Pre impresa
- Equipos e Instrumental Odontológicos
- Puesto de trabajo (Escritorio – Silla)
- Equipo de computo
- Recursos Tecnológicos (SW – Hardware)

TIPO Y ALCANCE DE LAS DECISIONES

AUTÓNOMAS

- Remitir pacientes a odontólogos.
- Detectar necesidades de dotación de materiales y equipos odontológicos
- Enviar informes mensuales a coordinación de IPS y Coordinación Regional de odontología, Coordinación Regional de Promoción y prevención.
- Verificar los pedidos de insumos.

CONSULTADAS

- Realizar pedido de insumos y equipos.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

INTERNAS:

- **COORDINACIÓN DE IPS Y AUXILIARES ADMINISTRATIVOS**

PROPÓSITO: Informar las novedades, daños de equipos, eventos adversos, dificultades con el usuario que se presenten en el servicio o durante la atención Odontológica.

FRECUENCIA: Diario

-

PROPÓSITO: Entregar la información mensual consolidado diario de actividades, tablero de actividades, planilla tratamientos terminados y Formato de reporte atención insegura, incidentes, eventos y complicaciones.

FRECUENCIA: Mensual

- **PERSONAL DE PROMOCION Y PEVENCION**

PROPÓSITO: Analizar el cumplimiento de metas realizar planes de mejoramiento.

FRECUENCIA: Mensual.

- **EQUIPO DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIA (EAF)**

PROPÓSITO: Planear, ejecutar, evaluar atención de los usuarios asignados a la EAF.

FRECUENCIA: Permanente.

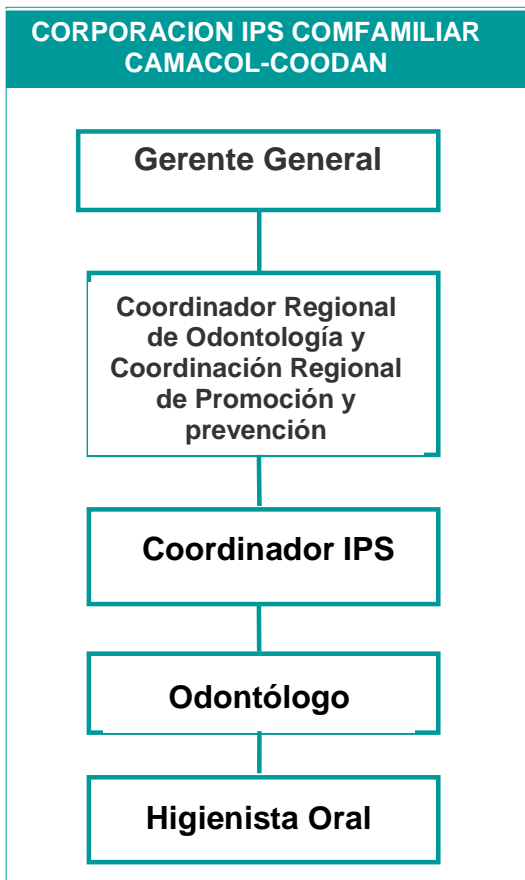
EXTERNAS:

- **EPS CONTRATADAS, DIRECCIONES LOCALES DE SALUD, DIRECCIONES DEPARTAMENTALES DE SALUD, ORGANISMOS DE VIGILANCIA Y CONTROL, AUTORIDADES COMPETENTES.**

PROPÓSITO: Suministrar la información solicitada por estas entidades siempre y cuando se cumplan los parámetros éticos y la normatividad vigente.

FRECUENCIA: Esporádico

ESTRUCTURA JERÁRQUICA



RESPONSABILIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS DEL CARGO	
1	Cumplir las metas de promoción y prevención para disminuir a un mínimo porcentaje los problemas presentados con los cuidados de salud oral.
2	Realizar educación grupal e individual en higiene oral.
3	Mantener el porcentaje de control de placa en la población asignada por debajo del 15%.
4	Realizar los procedimientos en salud oral como: Aplicación de Flúor, Aplicación de sellantes, Control de placa y Detartraje.
5	Diligenciar la historia clínica de forma completa, ingresando cada uno de los detalles relevantes de la consulta. Esto de acuerdo a la normatividad vigente. Igualmente expedir las órdenes de remisiones, consentimiento informado y demás reportes generados en la consulta y de acuerdo al estado del paciente.
6	Brindar una atención oportuna a los usuarios y satisfacer las necesidades de los mismos.
7	Reportar fallas o inconvenientes que puedan llegar a presentarse en la prestación del servicio y proponer soluciones.
8	Controlar el manejo de los materiales de acuerdo con las recomendaciones de uso.
9	Mantener en óptimas condiciones los elementos suministrados como: dotación, los equipos e instrumental.
10	Participar en brigadas de salud.
11	Participar en la programación, supervisión, evaluación y control de las actividades de salud que se realicen en el área asignada.
12	Participar en los procesos de actualización de los manuales de procedimientos y protocolos de atención.
13	Ayudar y colaborar en el mejoramiento de los procesos de la IPS, apoyando continuamente el proceso de Calidad.
14	Cumplir con todas las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, relacionadas con el objetivo y procesos a su cargo.

COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIA ESPECÍFICA
Resolución de problemas	A-5, B-4, C-4, D-3
Comunicación	A-5, B-4, C-3, D-5
Liderazgo	A-2, B-4, C-2, D-5
Desarrollo de relaciones	A-5, B-5, C-5, D-3
Pensamiento estratégico	A-5, B-3, C-5, D-4
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	A-2, B-3, C-5, D-4
Planificación y organización	A-3, B-3, C-5, D-5
Manejo de relaciones de negocio	A-3, B-5, C-2, D-5
Habilidades mediáticas	A-5, B-5, C-4, D-3

3.3.8. Auxiliar de odontología

PERFIL: AUXILIAR DE ODONTOLOGÍA		
Nivel educativo	Conocimientos específicos	Experiencia laboral
Técnico en salud oral.	Conocimientos técnicos que apoya las actividades realizadas por los profesionales de salud oral.	Seis (06) meses de experiencia en el cargo.

FUNCIONES
<p>DEPENDENCIA: Odontología</p> <p>EQUIPO: Coordinación de IPS, medicina, odontología, promoción y prevención, higiene oral, personal administrativo.</p>
CARGO SUPERIOR A QUIEN REPORTA
Coordinador de IPS, Coordinador Regional de Odontología.
MISION DEL CARGO
Apoyar al odontólogo en los procesos en los que se requiera, brindando una atención adecuada al paciente de acuerdo con los estándares de Calidad de la Corporación.
RECURSOS FÍSICOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Papelería Pre impresa • Equipos e Instrumental Odontológicos • Puesto de trabajo (Escritorio – Silla) • Equipo de computo • Recursos Tecnológicos (SW – Hardware)
TIPO Y ALCANCE DE LAS DECISIONES
<p>AUTÓNOMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detectar necesidades de dotación de materiales y equipos odontológicos. • Enviar informes mensuales a coordinación de IPS y Coordinación Regional de odontología. • Verificación de pedidos insumos. <p>CONSULTADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar pedido de insumos y equipos.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

INTERNAS:

- **COORDINACIÓN DE IPS Y AUXILIARES ADMINISTRATIVOS**

PROPÓSITO: Informar las novedades, daños de equipos, eventos adversos, dificultades con el usuario que se presenten en el servicio o durante la atención Odontológica.

FRECUENCIA: Diario

PROPÓSITO: Entrega de información mensual actas de inventario, pedido de insumos, listado de insumos en uso, planilla de control de referencia de pacientes, registro de placas de Rx.

FRECUENCIA: Mensual

- **COORDINADOR EAF**

PROPÓSITO: Planear, ejecutar, evaluar atención de los usuarios asignados a la EAF.

FRECUENCIA: Diario.

EXTERNAS:

- **EPS CONTRATADAS, DIRECCIONES LOCALES DE SALUD, DIRECCIONES DEPARTAMENTALES DE SALUD, ORGANISMOS DE VIGILANCIA Y CONTROL, AUTORIDADES COMPETENTES.**

PROPÓSITO: Suministrar la información solicitada por estas entidades siempre y cuando se cumplan los parámetros éticos y la normatividad vigente.

FRECUENCIA: Esporádico

ESTRUCTURA JERÁRQUICA

CORPORACIÓN IPS COMFAMILIAR CAMACOL-COODAN

Gerente General

**Coordinador
Regional de
Odontología**

Coordinador IPS

Odontólogo

**Auxiliar de
Odontología**

RESPONSABILIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS DEL CARGO

1	Recibir y orientar adecuadamente al usuario durante su permanencia en la IPS.
2	Registrar e informar la llegada del usuario a la cita odontológica.
3	Preparar los materiales de acuerdo al procedimiento que se va a practicar al paciente, para que el odontólogo pueda llevar a cabo su trabajo.
4	Lavar, desinfectar y esterilizar el instrumental de acuerdo con el manual de Bioseguridad de la Corporación.

5	Revelar las radiografías que sean realizadas al paciente.
6	Apoyar y asistir de manera oportuna al odontólogo en cada uno de los procedimientos realizados al paciente.
7	Lavar las unidades odontológicas, teniendo en cuenta el manual de Bioseguridad y los estándares establecidos.
8	Aplicar las normas de Bioseguridad en cada una de las actividades que realice.
9	Mantener los equipos en óptimas condiciones de limpieza y asepsia, al igual que el instrumental y áreas que conforman el consultorio odontológico, de acuerdo a lo establecido en el manual de Bioseguridad.
10	Garantizar el buen manejo de equipos e instrumental para mantener la vida útil de los mismos.
11	Asegurar la adecuada manipulación, suministro y preparación de materiales para evitar el desperdicio y los sobrecostos.
12	Controlar el instrumental que se encuentra en circulación e informar al coordinador cualquier inconsistencia, de acuerdo al inventario.
13	Hacer uso adecuado de los uniformes dados por la empresa como dotación.
14	Todas las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, relacionadas con el objetivo y procesos a su cargo.

COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIA ESPECÍFICA
Resolución de problemas	A-5, B-4, C-4, D-3
Comunicación	A-5, B-4, C-3, D-5
Liderazgo	A-2, B-4, C-2, D-5
Desarrollo de relaciones	A-5, B-5, C-5, D-3
Pensamiento estratégico	A-5, B-3, C-5, D-4
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	A-2, B-3, C-5, D-4
Planificación y organización	A-3, B-3, C-5, D-5
Manejo de relaciones de negocio	A-3, B-5, C-2, D-5
Habilidades mediáticas	A-5, B-5, C-4, D-3

3.3.9. Auxiliar de enfermería P&P

PERFIL: AUXILIAR DE ENFERMERÍA P&P		
Nivel educativo	Conocimientos específicos	Experiencia laboral
Técnico laboral por competencias en enfermería.	Manejo herramientas office Ley 100 de 1993	Mínimo 6 meses en cargos similares en empresas del

	Ley 1438 de 2011 Resolución 412 del 25 de febrero de 2000 Resolución 3384 del 29 de diciembre de 2000 Resolución 1043 de 2006 Resolución 4505 de 2013 Resolución 2680 de 2007 Resolución 1441 de 2013 Decreto 1011 de 2006	sector salud EPS.
--	---	-------------------

FUNCIONES
DEPENDENCIA: Enfermería EQUIPO: Coordinación médica, médicos, odontólogos, sistemas, administración.
CARGO SUPERIOR A QUIEN REPORTA
Enfermera jefe y/o coordinador de sede
MISION DEL CARGO
Colaborar a la Enfermera Jefe y al equipo asistencial en el desarrollo de las actividades de Promoción y Prevención.
RECURSOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computo • Recursos tecnológicos (Hardware) • Teléfono • Escritorio • Silla • Papelería preimpresa.
TIPO Y ALCANCE DE LAS DECISIONES
AUTÓNOMAS <ul style="list-style-type: none"> • Realización de procedimientos mínimos de baja complejidad. • Aplicación de biológicos. CONSULTADAS <ul style="list-style-type: none"> • Permisos. • Envío de informes a los entes locales y coordinación de promoción y prevención.
RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS
INTERNAS: <ul style="list-style-type: none"> • FARMACIA <p style="text-align: center;">PROPÓSITO: recepcionarlos insumos médico-quirúrgicos solicitados para el</p>

funcionamiento de procedimientos mínimos y/o menores.

FRECUENCIA: Quincenal

- **COORDINADOR MEDICO IPS**

PROPÓSITO: Retroalimentar sobre las actividades de promoción y prevención realizadas en la sede, las actividades de demanda inducida, citas efectivas, ocurrencia de incidentes o eventos adversos.

FRECUENCIA: Permanente.

EXTERNAS:

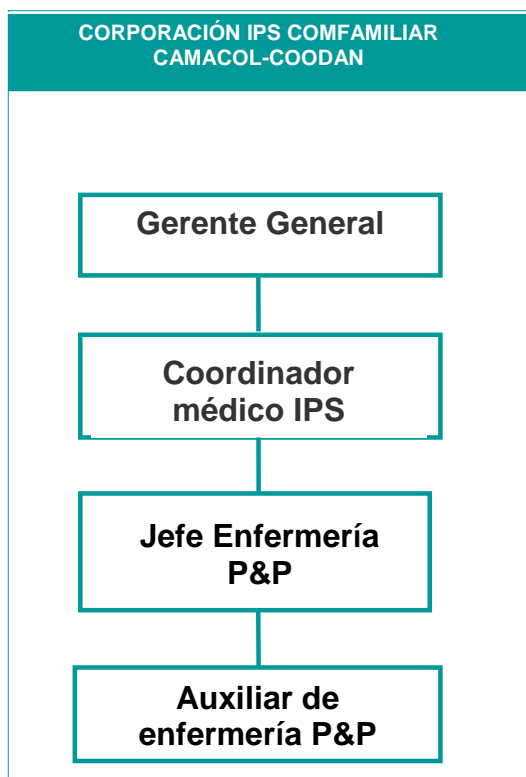
- **COORDINACIÓN P&P REGIONAL**

PROPÓSITO: apoyar a la enfermera con la información necesaria para la entrega

De los informes.

FRECUENCIA: Mensual

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



RESPONSABILIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS DEL CARGO	
1	Efectuar los procesos de vacunación, procedimientos mínimos y/o menores y de promoción y prevención que estén dentro de sus competencias.
2	Participar en las actividades y programas de promoción y prevención.
3	Formar parte activa en la planeación del mejoramiento continuo de los procesos realizados en las IPS
4	Brindar una atención integral, oportuna y permanente a los usuarios asignados de cada IPS.
5	Participar en la educación y orientación del usuario para el adecuado uso de los servicios de salud
6	Cuidar la salud del individuo en forma personalizada, integral y continua, respetando sus valores, costumbres y creencias.
7	Integrar el Equipo de atención familiar, otros equipos interdisciplinarios e intersectoriales y hacer parte en el cuidado integral de las personas, familias y comunidades.
8	Participar en el análisis, actualización y discusión de la situación de salud de su población, detectando grupos vulnerables, factores de riesgo individuales y/o familiares e implementa acciones para su disminución y/o eliminación.
9	Apoyar la capacitación al individuo y la familia para que asuma conductas responsables en el cuidado de su salud.
10	Desarrollar acciones encaminadas a mantener la vigilancia en salud y el control de las enfermedades infecciosas a la población
11	Participar y controlar el cumplimiento de los principios de asepsia y antisepsia.
12	Cumplir los principios éticos y bioéticos
13	Cumplir con los procesos y protocolos asistenciales preestablecidos.
14	Dotar y alistar los consultorios y toma de algunos paraclínicos, si es del caso
15	Mantener los consultorios en óptimas condiciones
16	Organizar y canalizar la consulta de promoción y prevención.
17	Diligenciar el formato de consentimiento informado para procedimientos mínimos y menores.
18	Realizar el proceso de limpieza, desinfección y esterilización de equipos e instrumental
19	Cumplir con las normas y procedimientos de bioseguridad y seguridad integral, establecidos por la organización en su oficio.
20	Recepcionar biológicos y verificar cantidades entregadas, almacenarlos de acuerdo al manual PAI vigente, marcar y verificar lotes y fechas de vencimiento, diariamente realizar Kardex y registrar vacunas aplicadas y perdidas, realizar actas de baja con la enfermera jefe. Control de temperatura en la mañana y en la tarde, aplicación de biológicos, diligenciar los registros de vacunación según normatividad vigente, Registro y análisis de cadena de frío, realización del informe mensual de vacunación con la enfermera jefe. Colaborar a la Enfermera Jefe en la realización de inventario de vacunación mensual.
21	Diligenciar y actualizar los Kardex de los diferentes programas de promoción y

	prevención y realizar seguimiento a inasistentes (citologías, CyD, Planificación, Control prenatal, adulto, agudezas visuales, joven, vacunación, tuberculosis etc.)
22	Realizar la demanda inducida a todos los programas de promoción y prevención
23	Participar en programas de educación continua para el personal de enfermería y otros profesionales de la salud.
24	Las demás funciones asignadas por el Jefe y que correspondan con la naturaleza del cargo

COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIA ESPECÍFICA
Resolución de problemas	A-5, B-4, C-4, D-3
Comunicación	A-5, B-4, C-3, D-5
Liderazgo	A-2, B-4, C-2, D-5
Desarrollo de relaciones	A-5, B-5, C-5, D-3
Pensamiento estratégico	A-5, B-3, C-5, D-4
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	A-2, B-3, C-5, D-4
Planificación y organización	A-3, B-3, C-5, D-5
Manejo de relaciones de negocio	A-3, B-5, C-2, D-5
Habilidades mediáticas	A-5, B-5, C-4, D-3

3.3.10. Coordinador general de servicios farmacéuticos

PERFIL: COORDINADOR GENERAL DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS		
Nivel educativo	Conocimientos específicos	Experiencia laboral
Tecnólogo en Regencia de Farmacia Químico Farmacéutico	Manejo de herramientas Office. Conocimientos técnicos sobre el funcionamiento del servicio farmacéutico Conocimientos en legislación farmacéutica.	Mínimo cuatro años como Regente de Farmacia Mínimo un año en cargos similares.

FUNCIONES
Coordinación Medica Regional Equipo: Regentes y Auxiliares de Servicios Farmacéuticos
CARGO SUPERIOR A QUIEN REPORTA

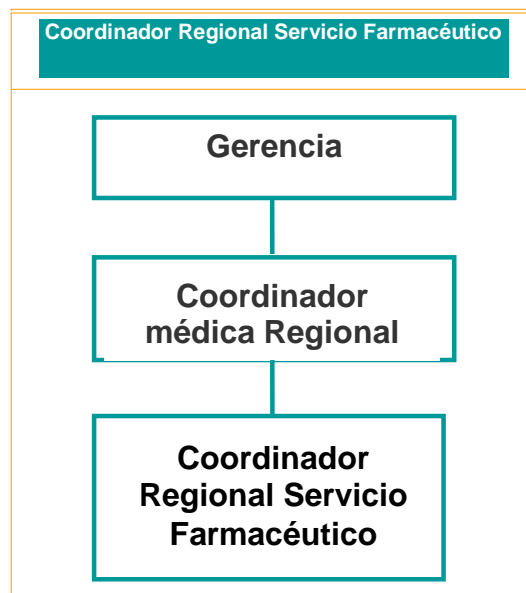
Coordinador Medico Regional de sedes
CARGOS INFERIORES A QUIENES SUPERVISA Y DIRIGE
Regentes de Servicios Farmacéuticos Auxiliares de Farmacia
MISION DEL CARGO
Coordinar el funcionamiento eficiente, organizado y seguro de todos los servicios farmacéuticos de la Regional, cumpliendo con los requerimientos exigidos por los entes de control.
RECURSOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
Herramientas de Oficina <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computo • Correo Electrónico interno • Teléfono Fijo • Celular
TIPO Y ALCANCE DE LAS DECISIONES
<p>Autónomas Inducción y Reinducción al personal Verificación de pedidos no aplicados Consolidación de soportes de inventario Auditorias a los servicios Farmacéuticos Planes de mejoramiento al personal</p> <p>Consultadas Cubrimiento de personal Desplazamiento a los servicios farmacéuticos Reportes periódicos a la Dirección seccional de Tecnovigilancia y Farmacovigilancia</p>
RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS
<p>Internas Gerencia COORDINACIÓN Medica Regional Auditor de Calidad Líder Talento Humano Coordinadores Médicos de Sedes Regentes y Auxiliares de sedes</p> <p>Propósito: Mantener una relación y comunicación efectiva entre si, que redunde en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, así como en la satisfacción al usuario. Frecuencia: en el día a día</p> <p>Externas</p>

Directora Regional de Epsifarma
 Coordinador regional de Farmacias
 Dirección seccional de salud
 Soporte Técnico del aplicativo SEVEN
 Soporte de inventarios CEDI Epsifarma

Propósito: Compartir y retroalimentar actividades que ayuden a mejorar los diferentes procesos de la organización.

Frecuencia: En el Día a Día o en espacios de formación o actualización.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



FUNCIONES DEL CARGO

1	Evaluar las labores desempeñadas por el personal de los servicios farmacéuticos.
2	Difundir en su equipo de trabajo las directrices impartidas por la Gerencia Regional y/o coordinación Médica Regional.
3	Apoyar los servicios en el cumplimiento de los procesos y procedimientos del servicio.
4	
5	Realizar Auditorías a los servicios farmacéuticos mediante cronograma de visitas a los puntos.
6	Verificar el cumplimiento de Estándares de habilitación propios del servicio farmacéutico.
7	Liderar los programas de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia de la regional, apoyando el desarrollo y ejecución en cada sede.
8	Consolidar y enviar a Gerencia regional la información de los medicamentos despachados en todas las sedes y que correspondan a los comprados al Fondo Rotatorio de

	Estupefacientes.
9	Revisar continuamente el cargue de pedidos y bandejas actualizadas en el aplicativo Seven.
10	Consolidar mensualmente los soportes de inventarios y enviarlos a la Directora regional de Epsifarma.
11	Fomentar un buen clima laboral en los servicios farmacéuticos de la regional y retroalimentar constructivamente sobre las falencias presentadas al personal a cargo.
12	Programar la inducción al personal Nuevo en los procesos críticos del servicio farmacéutico.
13	Realizar jornadas de Reinducción, para los Regentes de farmacia y velar por que estos a su vez capaciten y retroalimenten al personal a su cargo.
14	Participar en el proceso de selección del personal del servicio farmacéutico.

COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIA ESPECÍFICA
Resolución de problemas	A-1, B-3, C-4, D-1
Comunicación	A-1, B-2, C-2, D-1
Liderazgo	A-1, B-1, C-1, D-1
Desarrollo de relaciones	A-2, B-2, C-3, D-2
Pensamiento estratégico	A-4, B-3, C-1, D-1
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	A-2, B-1, C-1, D-2
Planificación y organización	A-1, B-2, C-1, D-1
Manejo de relaciones de negocio	A-3, B-2, C-3, D-2
Habilidades mediáticas	A-2, B-5, C-2, D-3

3.3.11. Regente de farmacia

PERFIL: REGENTE DE FARMACIA		
Nivel educativo	Conocimientos específicos	Experiencia laboral
Tecnólogo en regencia de farmacia	Conocimientos técnicos y legislativos del servicio farmacéutico.	Un año (1) año de experiencia como regente de farmacia.

FUNCIONES
DEPENDENCIA: Coordinación servicios farmacéuticos
EQUIPO: Servicio farmacéutico, Coordinación médica y Coordinación de servicios

farmacéuticos.
CARGO SUPERIOR A QUIEN REPORTA
Coordinador de IPS
MISION DEL CARGO
Asegurar el cumplimiento de las actividades administrativas y operativas del servicio farmacéutico, que le sean asignadas, velando por el estricto cumplimiento de las disposiciones de dispensación de medicamentos e insumos mediante un manejo eficiente y oportuno en la prestación del servicio.
RECURSOS FÍSICOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computo • Teléfono • Escritorio • Silla
TIPO Y ALCANCE DE LAS DECISIONES
<p>AUTÓNOMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detectar todas las necesidades del servicio farmacéutico • Enviar la información del servicio farmacéutico a la coordinación regional • Verificar remisiones contra pedido. • Realizar pedidos sugeridos y de urgencias. • Realizar traslados de medicamentos e insumos entre sedes. <p>CONSULTADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentar al personal respecto a las nuevas disposiciones legales. • Reportar las necesidades del servicio farmacéutico. • Otorgar permisos a los colaboradores cuando son mayores a 1 día.
RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS
<p><u>INTERNAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • NÓMINA PROPÓSITO: Confirmar inconsistencias en el pago. FRECUENCIA: Quincenal. • COORDINADORES IPS Y ADMINISTRADORAS PROPÓSITO: Retroalimentar las necesidades de las sedes. FRECUENCIA: Diaria.

- **COORDINADOR REGIONAL DE SERVICIOS FARMACEUTICOS:**

PROPÓSITO: Retroalimentar las necesidades del servicio farmacéutico.

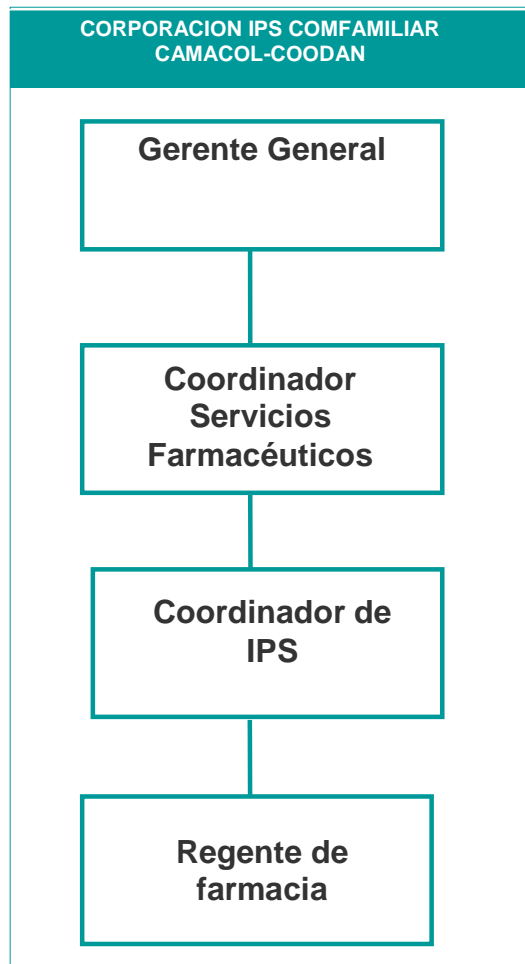
FRECUENCIA: Diaria.

EXTERNAS:

- **RED EXTERNA**

PROPÓSITO: Verificar las existencias de los faltantes.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



RESPONSABILIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS DEL CARGO	
1	Garantizar el trato cordial y atención oportuna a los usuarios por parte del personal de farmacia
2	Controlar que el personal de farmacia solicite los documentos o soportes necesarios para la entrega de medicamentos e insumos medico quirúrgicos.
3	Garantizar la descarga en línea de los medicamentos e insumos medico quirúrgicas entregados a los pacientes.
4	Garantizar la descarga en línea de los insumos entregados a la IPS.
5	Verificar que los medicamentos descargados en el sistema coincidan con la entrega física.
6	Asegurar que el libro de medicamentos controlados sea diligenciado correcta y oportunamente.
7	Controlar los medicamentos próximos a vencer para hacer su devolución al Centro Nacional de Distribución.
8	Realizar cierres de caja de cada auxiliar de farmacia al terminar el turno.
9	Verificar y autorizar las entregas de insumos colectivos solicitados por la IPS.
10	Programar los turnos de los auxiliares de farmacia con el fin de asegurar el cumplimiento de las operaciones.
11	Garantizar que las condiciones de almacenamiento de los medicamentos e insumos médico quirúrgico cumplan con las especificaciones definidas por el fabricante.
12	Velar por el buen estado de las instalaciones, dotación, insumos médico quirúrgico y medicamentos a su cargo.
13	Informar al coordinador Médico de la IPS o al personal competente, sobre inconsistencias en los inventarios, software, instalaciones, dotación o cualquier variación presentada con respecto a los procesos definidos.

COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIA ESPECÍFICA
Resolución de problemas	A-1, B-3, C-4, D-1
Comunicación	A-1, B-2, C-2, D-1
Liderazgo	A-1, B-1, C-1, D-1
Desarrollo de relaciones	A-2, B-2, C-3, D-2
Pensamiento estratégico	A-4, B-3, C-1, D-1
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	A-2, B-1, C-1, D-2
Planificación y organización	A-1, B-2, C-1, D-1
Manejo de relaciones de negocio	A-3, B-2, C-3, D-2
Habilidades mediáticas	A-2, B-5, C-2, D-3

3.3.12. Auxiliar de farmacia

PERFIL: AUXILIAR DE FARMACIA		
Nivel educativo	Conocimientos específicos	Experiencia laboral
Técnico profesional en servicios farmacéuticos	Conceptos básicos del servicio y la atención farmacéutica	Seis (06) meses de experiencia o prácticas.

FUNCIONES
<p>DEPENDENCIA: Servicios farmacéuticos</p> <p>EQUIPO: Personal servicio farmacéutico, coordinación medica, coordinación servicios farmacéuticos.</p>
CARGO SUPERIOR A QUIEN REPORTA
Regente de Farmacia
MISION DEL CARGO
Responder por la realización de las actividades operativas del servicio farmacéutico que le sean encomendadas y por el estricto cumplimiento de las disposiciones de dispensación de medicamentos e insumos mediante un manejo eficiente y oportuno en la prestación del servicio.
RECURSOS FÍSICOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computo • Teléfono • Escritorio • Silla • Cámara web • Huellero
TIPO Y ALCANCE DE LAS DECISIONES
<p>AUTÓNOMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolidar la información de faltantes, con el fin de solicitar reposición de estos medicamentos e insumos. • Realizar aleatorios de medicamentos e insumos medico quirúrgicos para tener mayor control del inventario. • Realizar arqueos de la base de dinero asignada. • Reportar las novedades de formulación diaria en el formato seguimiento a riesgo. • Participar, detectar y reportar eventos e incidentes adversos.

CONSULTADAS

- Solicitar traslados de inventarios a otras sedes al regente de farmacia.
- Dispensar medicamentos de control especial.
- Dispensar pedidos de insumos médicos quirúrgico.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

INTERNAS:

- **COORDINADOR SERVICIO FARMACEUTICO**
PROPÓSITO: Informar las necesidades de medicamentos e insumos requeridos para lograr satisfacer la demanda del servicio
FRECUENCIA: Semanal
- **COORDINADORES IPS Y ADMINISTRADORES**
PROPÓSITO: Retroalimentar las necesidades del servicio farmacéutico
FRECUENCIA: Diaria

EXTERNAS:

- **RED EXTERNA**
PROPÓSITO: Direccionar a los usuarios en caso de faltantes en insumos médico quirúrgico y medicamentos
FRECUENCIA: Diaria

ESTRUCTURA JERÁRQUICA

CORPORACION IPS COMFAMILIAR CAMACOL-

Gerente General

Coordinador IPS

**Coordinador Regional
de Servicios
Farmacéuticos**

**Regentes de
Farmacia**

**Coordinador de
Servicios
Farmacéuticos**

RESPONSABILIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS DEL CARGO

1

Informar la necesidad de medicamentos e insumos teniendo en cuenta las existencias al jefe inmediato.

2

Realizar la recepción técnica del pedido, verificando que los medicamentos e insumos estén en buen estado, completos y bien reportados.

3	Reportar novedades de medicamentos e insumos para realizar devoluciones.
4	Mantener surtidos y limpios los muebles, estantes y medicamentos e insumos.
5	Realizar seguimiento a los medicamentos pendientes e insumos de los usuarios.
6	Brindar una amable atención al usuario interno y externo.
7	Verificar que el empaque de los medicamentos e insumos cumpla con las condiciones necesarias para la adecuada conservación de los mismos.
8	Dispensar adecuadamente los medicamentos e insumos ambulatorios.
9	Recaudar la cuota moderadora por concepto de medicamentos.
10	Generar pendientes de red alterna al usuario.
11	Informar al jefe inmediato la detención de medicamentos e insumos próximos a vencer o de baja rotación.
12	Realizar la toma de inventario físico mensual y los aleatorios semanal.

COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIA ESPECÍFICA
Resolución de problemas	A-5, B-4, C-4, D-3
Comunicación	A-5, B-4, C-3, D-5
Liderazgo	A-2, B-4, C-2, D-5
Desarrollo de relaciones	A-5, B-5, C-5, D-3
Pensamiento estratégico	A-5, B-3, C-5, D-4
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	A-2, B-3, C-5, D-4
Planificación y organización	A-3, B-3, C-5, D-5
Manejo de relaciones de negocio	A-3, B-5, C-2, D-5
Habilidades mediáticas	A-5, B-5, C-4, D-3

3.3.13. Auxiliar operativo recepción

PERFIL: AUXILIAR OPERATIVO DE RECEPCIÓN		
Nivel educativo	Conocimientos específicos	Experiencia laboral
Bachiller y/o técnico en secretariado	Servicio al cliente, manejo de conmutador, correspondencia y office.	Seis (06) meses de experiencia en cargos relacionados.

FUNCIONES
DEPENDENCIA: Coordinación Administrativa y Financiera

EQUIPO: Todas las área de la sede administrativo, Auxiliares Administrativas de IPS y Coordinadores médicos sedes, mensajero y gerencia.
CARGO SUPERIOR A QUIEN REPORTA
Coordinador Administrativo (a) y Financiero
MISION DEL CARGO
Recibir llamadas, enviar y recepcionar la correspondencia interna y externa, conforme a la directriz administrativa para su control y entrega oportuna.
RECURSOS FÍSICOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computo • Conmutador • Diadema • Escritorio • Silla
TIPO Y ALCANCE DE LAS DECISIONES
<p>AUTÓNOMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enviar la correspondencia a cada una de las sedes. • Solicitar el pedido de papelería de la sede administrativa • Solicitar y enviar papelería a las sedes de acuerdo a las necesidades • Reposición de vales de transporte de colaboradores a las sedes. <p>CONSULTADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de tiquetes aéreos y reservas de alojamiento • Convocar y confirmar reuniones a que haya lugar. • Informar de las novedades presentadas en la facturación. • Reportar las inconsistencias presentadas en la revisión de las cajas menores • Solicitud de almuerzos y refrigerios para capacitaciones, inducciones, reinducciones y jornadas de vacunación.
RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS
<p>INTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MENSAJERO <p style="padding-left: 40px;">PROPÓSITO: Entregar la correspondencia interna y externa con el fin de lograr su entrega oportuna</p> <p style="padding-left: 40px;">FRECUENCIA: Permanente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • PERSONAL SEDE ADMINISTRATIVA

PROPÓSITO: Realizar las comunicaciones telefónicas solicitadas.
Distribuir y entregar correspondencia.
Recibir e informar al área correspondiente respecto al personal que ha sido citado.
Recibir y transmitir los mensajes telefónicos.

FRECUENCIA: Permanente.

- **TESORERIA**

PROPÓSITO: Entregar la facturación y cajas menores para su respectivo reembolso.

FRECUENCIA: Facturación Mensual – Cajas menores Esporádica

- **AUXILIARES ADMINISTRATIVAS DE IPS**

PROPÓSITO: Solicitar informes con el fin de ser entregados a la coordinación administrativa.
Atender telefónicamente todas las novedades presentadas en la sedes.

FRECUENCIA: Diario.

- **GERENCIA:**

PROPÓSITO: Realizar las comunicaciones telefónicas requeridas.
Comunicar las llamadas en espera e informar los mensajes recibidos.
Gestionar desplazamiento aéreo y alojamiento según solicitud.

FRECUENCIA: Permanente

- **COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

PROPÓSITO: Entrega de informes solicitados.

FRECUENCIA: Esporádica

EXTERNAS:

- **PROVEEDORES:**

PROPÓSITO: Reportar las novedades que se presenten con la facturación.

Solicitar los insumos para la depuración de los archivos de las sedes.
Gestionar los vales para transporte de los colaboradores.
Informar sobre la recolección de correspondencia para el envío a los diferentes municipios.

FRECUENCIA: Esporádico

- **MENSAJEROS EPS, CAJA DE COMPENSACIÓN, Y COODAN**

PROPÓSITO: Recibir correspondencia con los cierres de caja y entregar al área de Cuotas moderadoras y copagos.
Recibir correspondencia y facturación.

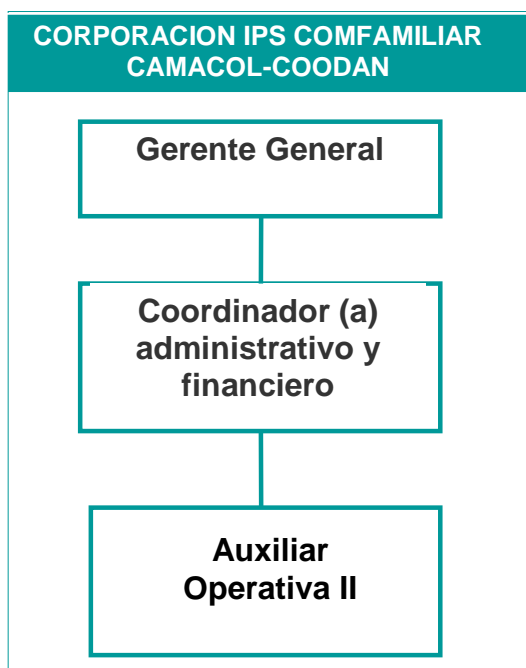
FRECUENCIA: Permanente

- **CLIENTE EXTERNO**

PROPÓSITO: Atender y direccionar colaboradores y usuarios a las correspondientes áreas

FRECUENCIA: Permanente

ESTRUCTURA JERÁRQUICA



RESPONSABILIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS DEL CARGO	
1	Operar el conmutador, recibiendo las llamadas telefónicas y direccionando las mismas con las diferentes extensiones.
2	Atender las solicitudes telefónicas y personales del cliente y externo
3	Realizar las llamadas telefónicas solicitadas por parte del personal de la sede administrativa
4	Confirmar la documentación recibida en la Corporación.
5	Recibir y comunicar los mensajes cuando el personal se encuentre ausente.
6	Orientar y anunciar a todas las personas que ingresen a la sede administrativa.
7	Recibir facturas de los diferentes proveedores, radicarlas y consolidar la información.
8	Re direccionar la factura al área correspondiente de su respectiva revisión.
9	Recibir, relacionar y entregar la correspondencia recibida a las diferentes áreas de la sede
10	Entregar al mensajero la correspondencia para su distribución.
11	Empacar la correspondencia dirigida a los municipios y Contactar a la empresa transportadora para su respectiva entrega
12	Solicitar el pedido de papelería y útiles de oficina y actualizar el kardex con las entradas y salidas
13	Enviar los insumos para las IPSs cuando sean solicitados
14	Solicitar los talonarios de vales para ser distribuidos en las IPS y al personal de la sede administrativa.
15	Revisar factura de vales de transporte y reportar novedades a la Coordinación Administrativa.
16	Consolidar la programación de vacaciones del personal operativo y administrativo de la IPS
17	Informar a los supernumerarios de vacaciones las fechas y sedes a cubrir
18	Recepcionar y revisar los formatos de vacaciones enviados por las sedes para la aprobación de la coordinación administrativa y su entrega a nómina.
19	Recepcionar, radicar y revisar las cajas menores
20	Gestionar refrigerios para jornadas de inducción, reinducciones y reuniones.
21	Solicitar almuerzos para las jornadas de vacunación.
22	Montar requerimientos de las novedades del área administrativa
23	Tramitar con el proveedor las copias de los formatos requeridas por las IPS
24	Solicitar tiquetes aéreos para el transporte de funcionarios.
25	Solicitar insumos para la depuración de archivos de las sedes.
26	Gestionar con el proveedor la recolección de las cajas depuradas de las historias clínicas de los archivos de las sedes.
26	Consultar con el proveedor las imágenes de las historias clínicas que se encuentran en su custodia.
27	Realizar orden de salida de la correspondencia y activos.
28	Cubrir vacaciones de las áreas cuotas moderadoras y copagos, compras e inventarios, manteamientos e infraestructura.

COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIA ESPECÍFICA
Resolución de problemas	A-5, B-4, C-4, D-3
Comunicación	A-5, B-4, C-3, D-5
Liderazgo	A-2, B-4, C-2, D-5
Desarrollo de relaciones	A-5, B-5, C-5, D-3
Pensamiento estratégico	A-5, B-3, C-5, D-4
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	A-2, B-3, C-5, D-4
Planificación y organización	A-3, B-3, C-5, D-5
Manejo de relaciones de negocio	A-3, B-5, C-2, D-5
Habilidades mediáticas	A-5, B-5, C-4, D-3

3.3.14. Auxiliar operativo II

PERFIL: AUXILIAR OPERATIVO II		
Nivel educativo	Conocimientos específicos	Experiencia laboral
Técnico en administración	Contabilidad	1 (01) año de experiencia en cargos relacionados.

FUNCIONES
DEPENDENCIA: Coordinación Administrativa y Financiera EQUIPO: Coordinación Administrativa y Financiera, Administradoras Sedes, Orientadores EPS, Gerencia y Tesorería nacional.
CARGO SUPERIOR A QUIEN REPORTA
Coordinadora Administrativa y Financiera
MISION DEL CARGO
Recepcionar diariamente las consignaciones de cuotas moderadoras, copagos y cierres de cajas generadas por las atenciones médicas realizadas, de acuerdo con las normas vigentes y las políticas establecidas por la organización.
RECURSOS FÍSICOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computo • Scanner • Fax • Teléfono

- Escritorio
- Silla

TIPO Y ALCANCE DE LAS DECISIONES

AUTÓNOMAS:

- Contactar diariamente a las sedes para el envío de las consignaciones.
- Enviar los informes de los cierres de Caja a tesorería Dirección de Nacional.
- Realizar ajuste correspondiente a los recaudos que presenten inconsistencias.

CONSULTADAS

- Reportar los hurtos de dinero de copagos y cuotas moderadoras que se presenten en las sedes.
- Informar las novedades de ausencia del personal administrativo y de orientación y seguridad presentadas en las sedes.
- Reportara la coordinación administrativa y financiera el recaudo mensual de cada Sede para su posterior envío a la EPS.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

INTERNAS:

- **AUXILIAR OPERATIVO II RECEPCIÓN**

PROPÓSITO: Recibir y relacionar los cierres de caja para enviarlos a Dirección Nacional.

FRECUENCIA: Diario.

- **ADMINISTRADORAS SEDES**

PROPÓSITO: Informar las inconsistencias en el recaudo.

FRECUENCIA: Esporádica

- **TESORERÍA NACIONAL**

PROPÓSITO: Recibir instrucciones respecto a procedimiento de manejo de inconsistencias presentadas en el recaudo.

FRECUENCIA: Esporádica

- **COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

PROPÓSITO: Informar las novedades de recaudos que se presenten en las Sedes.

FRECUENCIA: Esporádico

- **MANTENIMIENTO**

PROPÓSITO: Informar sobre los equipos en mal estado para el desarrollo del proceso de copagos y cuotas moderadoras.

- **GERENCIA**

PROPÓSITO: Elaborar informes solicitados por la gerencia.

FRECUENCIA: Esporádico

EXTERNAS:

- **ORIENTACIÓN Y SEGURIDAD**

PROPÓSITO: Recibir y verificar las consignaciones realizadas diariamente.

FRECUENCIA: Diario

- **COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA EPS**

PROPÓSITO: Enviar mensual informe de los recaudos del mes por cada EPS e IPS.

FRECUENCIA: Mensual

ESTRUCTURA JERÁRQUICA

CORPORACION IPS COMFAMILIAR CAMACOL-COODAN

Gerente General

**Coordinadora
Administrativa y
Financiera**

**Auxiliar
Operativo II**

RESPONSABILIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS DEL CARGO

1	Recepcionar las consignaciones de cada una de las IPS, escanearlas y enviarlas a Tesorería Nacional.
2	Descargar diariamente las consignaciones físicas verificando que los valores correspondan con su respectivo cierre de caja.
3	Recibir por fax las consignaciones y los cierres de caja enviados por las IPS de los municipios de la Regional de Antioquia, y enviarlos a Tesorería Nacional.
4	Recepcionar los cierres de caja enviados por las IPS de área Metropolitana, separarlas por EPS, asignarles su consignación, escanearlos y enviarlos a tesorería Nacional.
5	Verificar diariamente que el cierre de caja y el de farmacia corresponda al mismo día y que el valor este acorde con el de la consignación, escanearlos y enviarlos a Tesorería Nacional.
6	Consultar diariamente y solucionar con los auxiliares administrativos las inconsistencias encontradas en las consignaciones o cierres de caja.
7	Imprimir diariamente los cierres de caja que adjuntan los Coordinadores Médicos de los municipios que no cuentan con fax, adjuntar la consignación respectiva y enviarlos a Tesorería Nacional.
8	Revisar diariamente que no se hayan quedado por fuera del cierre consignaciones

	pendientes de días anteriores
9	Descargar las consignaciones del mes en formato Excel denominado transporte de valores, enviarlo a la Coordinadora Administrativa y Financiera de la Regional Antioquia
10	Consolidar el recaudo generado en cada sede.
11	Clasificar las consignaciones por EPS e IPS y posteriormente archivarlas.
12	Verificar con el personal de Orientación y Seguridad el recaudo consignado de copagos y cuotas moderadoras.
13	Revisar y realizar seguimiento al personal de orientación y seguridad en el recaudo de copagos y cuotas moderadoras.
14	Informar sobre los equipos en mal estado para el desarrollo del proceso de copagos y cuotas moderadoras.
15	Reemplazar vacaciones en el área de Tesorería.

COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIA ESPECÍFICA
Resolución de problemas	A-5, B-4, C-4, D-3
Comunicación	A-5, B-4, C-3, D-5
Liderazgo	A-2, B-4, C-2, D-5
Desarrollo de relaciones	A-5, B-5, C-5, D-3
Pensamiento estratégico	A-5, B-3, C-5, D-4
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	A-2, B-3, C-5, D-4
Planificación y organización	A-3, B-3, C-5, D-5
Manejo de relaciones de negocio	A-3, B-5, C-2, D-5
Habilidades mediáticas	A-5, B-5, C-4, D-3

3.3.15. Auxiliar administrativo

PERFIL: AUXILIAR ADMINISTRATIVO		
Nivel educativo	Conocimientos específicos	Experiencia laboral
Técnico o tecnólogo en área administrativa.	Legislación laboral , ley 100, nómina, seguridad social	Seis (06) meses de experiencia en cargos relacionados.

FUNCIONES
<p>DEPENDENCIA: Coordinación Administrativa y Financiera</p> <p>EQUIPO: Gerencia, Auxiliar Administrativo NÓMINA, Analista de Nómina de Soluciones Contables y Financieras, Talento Humano.</p>
CARGO SUPERIOR A QUIEN REPORTA
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación Administrativa. • NÓMINA Soluciones Contables y Financieras.
MISION DEL CARGO
<p>Apoyar el proceso de contratación y de novedades de los colaboradores de la Corporación IPS Comfamiliar Camacol Coodan con el fin de cumplir con la normatividad vigente.</p>
RECURSOS FÍSICOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computo • Correo Electrónico interno • Memoria USB • Teléfono fijo • Silla • Escritorio
TIPO Y ALCANCE DE LAS DECISIONES
<p>AUTÓNOMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de inconsistencias de seguridad social. • Verificación de aceptación de traslados de los colaboradores a EPS. <p>CONSULTADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar la autorización por parte del coordinador de cada área las vacaciones del personal a cargo que se encuentren pendientes por autorizar. • Consultar con analista de nómina de Soluciones Contables y Financieras los procesos de las inconsistencias de seguridad social.
RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

INTERNAS:

- **COORDINADOR IPS Y ADMINISTRADOR DE SEDES:**

PROPÓSITO: Notificar cualquier novedad que se presente en el área de nómina como fechas de reporte de novedades, fechas para entrega de documentos para caja de compensación, solicitar documentos pendientes con respecto a afiliación a EPS y caja de compensación.

FRECUENCIA: Según la necesidad.

- **COORDINADORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA:**

PROPÓSITO: Retroalimentar sobre novedades y cualquier extemporaneidad que se presente.

FRECUENCIA: Novedades quincenalmente, y extemporaneidades cuando se Presenten.

- **AUXILIAR ADMINISTRATIVO NÓMINA:**

PROPÓSITO: Continuar con el proceso de contratación generando la carpeta de la hoja de vida del colaborador nuevo y realizando las afiliaciones a seguridad social.

FRECUENCIA: Según la necesidad.

- **ANALISTA DE NÓMINA DE SOLUCIONES CONTABLES Y FINANCIERAS:**

PROPÓSITO: Reportar las novedades de incapacidades, vacaciones, licencias no remuneradas, licencias por luto, calamidad doméstica, cambio de cuenta, otros si, cambio de centro de costos, seguridad social, retiros, terminaciones de contratos, documentos para retención en la fuente, reporte de inconsistencias de seguridad social.

FRECUENCIA: Reporte de novedades quincenalmente, e inconsistencias de seguridad social cuando se presenten.

- **PROFESIONAL DE DESARROLLO HUMANO:**

PROPÓSITO: Retroalimentar sobre las novedades respecto a los retiros para sus respectivos informes.

FRECUENCIA: Quincenalmente.

EXTERNAS:

- **ASESORES DE LAS EPS Y FONDOS DE PENSIONES**

PROPÓSITO: Afiliar al colaborador nuevo a seguridad social tanto por cambio de empleador como afiliación inicial.

FRECUENCIA: Según la necesidad.

ESTRUCTURA JERÁRQUICA



RESPONSABILIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS DEL CARGO

1	Afiliar al colaborador a seguridad social(EPS,AFP, Cesantías, Caja de Compensación)
2	Afiliar al colaborador a Cooperativa de Ahorro y Crédito Progressa
3	Gestionar trámites de traslados de EPS, AFP, CESANTIAS
4	Enviar documentos para actualización de datos para subsidio familiar por correo electrónico a las IPS
5	Incluir beneficiarios para subsidio familiar y realizar seguimiento a documentos pendientes
6	Verificar, consolidar, reportar y archivar novedades de los funcionarios
7	Enviar incapacidades superiores a 3 días e incapacidades por accidente de trabajo para liquidación a NÓMINA Bogotá
8	Tramitar inconsistencias de seguridad social, solicitar devolución de aportes a NÓMINA Bogotá, y hacer seguimiento
9	Crear carpeta de hoja de vida de colaboradores nuevos
10	Elaborar formato y solicitar carnets para colaboradores nuevos, y reposición por perdida o deterioro

11	Custodiar y mantener actualizado el archivo de las hojas de vida de los colaboradores
12	Resolver inquietudes telefónicas de los colaboradores respecto a seguridad social y novedades
13	Solicitar a los coordinadores de cada área firmar como testigos los contratos laborales del personal a cargo
14	Solicitar a gerencia firmar los contratos laborales como empleador
15	Verificar la planta de personal por cambios en centros de trabajo de los colaboradores

COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIA ESPECÍFICA
Resolución de problemas	A-5, B-4, C-4, D-3
Comunicación	A-5, B-4, C-3, D-5
Liderazgo	A-2, B-4, C-2, D-5
Desarrollo de relaciones	A-5, B-5, C-5, D-3
Pensamiento estratégico	A-5, B-3, C-5, D-4
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	A-2, B-3, C-5, D-4
Planificación y organización	A-3, B-3, C-5, D-5
Manejo de relaciones de negocio	A-3, B-5, C-2, D-5
Habilidades mediáticas	A-5, B-5, C-4, D-3

3.3.16. Auxiliar administrativo de nómina

PERFIL: AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE NÓMINA		
Nivel educativo	Conocimientos específicos	Experiencia laboral
Técnico en talento humano	Legislación laboral, ley 100 y nómina.	Mínimo un (1) año de experiencia en cargos relacionados

FUNCIONES
<p>DEPENDENCIA: Área Administrativa</p> <p>EQUIPO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • COORDINACIONES Regionales • Sedes Administrativas y Trabajadores
CARGO SUPERIOR A QUIEN REPORTA

Coordinación Administrativa y Financiera y Gerencia
MISION DEL CARGO
Apoyar el proceso de Contratación de la Corporación Comfamiliar Camacol Coodan, con el fin de cumplir con la normatividad vigente.
RECURSOS FÍSICOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de Computo • Impresora • Correo Electrónico Interno y Externo • Escáner • Archivador
TIPO Y ALCANCE DE LAS DECISIONES
<p>AUTÓNOMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna <p>CONSULTADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prorroga de contratos de trabajo • Terminación de Contratos • Elaboración de Otrosí
RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS
<p><u>INTERNAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • GERENCIA PROPÓSITO: Mantener informado a la Gerencia de los procesos propios del cargo. FRECUENCIA: Permanente • COORDINACIONES REGIONALES PROPÓSITO: Recibir información y novedades del personal a su cargo. FRECUENCIA: Permanente • TESORERÍA PROPÓSITO: Reporte de facturas de los proveedores que prestan servicio de laboratorio y medico ocupacional. FRECUENCIA: Mensual

- **TALENTO HUMANO**

PROPÓSITO: Retroalimentar sobre el proceso de contratación de los candidatos seleccionados, para la elaboración del contrato de trabajo y entrevistas de retiro.

FRECUENCIA: Permanente

EXTERNAS:

- **ASESORES DE EPS Y FONDOS DE PENSIONES**

PROPÓSITO: Gestionar con los diversos fondos y EPS afiliaciones al régimen de seguridad social, del personal vinculado.

FRECUENCIA: Permanente

- **BANCO DONDE SE DISPERSA LA NÓMINA**

PROPÓSITO: Solicitar la apertura de cuenta de ahorros, para la consignación de NÓMINA.

FRECUENCIA: Permanente

ESTRUCTURA JERÁRQUICA



RESPONSABILIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS DEL CARGO	
1	Entregar al candidato seleccionado para el cargo la documentación requerida para su ingreso
2	Elaborar la orden de examen de laboratorio para el aspirante al cargo
3	Solicitar cita con medico ocupacional para la valoración médica del aspirante
4	Recepción y revisión de los documentos requeridos para el ingreso
5	Elaborar contratos de trabajo del personal que ingresa a la Corporación
6	Realizar la afiliación en página virtual de la ARL
7	Elaborar en Excel la matriz de ingreso
8	Elaborar en Excel la matriz para creación de usuario al área de HEON
9	Informar al Coordinador Regional, respectivo del ingreso del Colaborador que ingresa a su área
10	Enviar al Coordinador de Sede, carta de presentación del colaborador que ingresa a su sede.
11	Recepcionar y revisar los documentos requeridos para el retiro de cesantías
12	Solicitar al operador de nómina el reseteo de claves de nómina con clave inactiva

COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIA ESPECÍFICA
Resolución de problemas	A-5, B-4, C-4, D-3
Comunicación	A-5, B-4, C-3, D-5
Liderazgo	A-2, B-4, C-2, D-5
Desarrollo de relaciones	A-5, B-5, C-5, D-3
Pensamiento estratégico	A-5, B-3, C-5, D-4
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	A-2, B-3, C-5, D-4
Planificación y organización	A-3, B-3, C-5, D-5
Manejo de relaciones de negocio	A-3, B-5, C-2, D-5
Habilidades mediáticas	A-5, B-5, C-4, D-3

3.3.17. Auxiliar administrativa, mantenimiento e infraestructura

PERFIL: AUXILIAR ADMINISTRATIVA, MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA		
Nivel educativo	Conocimientos específicos	Experiencia laboral
Tecnólogo o profesional en área administrativa.	Conceptos básicos en administración, conocimientos	Seis (06) meses de experiencia en cargos

	básicos en sistema obligatorio de garantía de la calidad	relacionados.
--	--	---------------

FUNCIONES
<p>DEPENDENCIA: Coordinación Administrativa y Financiera</p> <p>EQUIPO: Coordinadores regionales, Administradoras Sedes, Área inventarios y compras, Tesorería, Área de Calidad, Recepción.</p>
CARGO SUPERIOR A QUIEN REPORTA
Coordinador Administrativo (a) y Financiero
MISION DEL CARGO
Gestionar y tramitar el mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura y de equipos Biomédicos en las sedes, con el fin de que se encuentren en óptimas condiciones para la prestación de los servicios de salud.
RECURSOS FÍSICOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computo • Teléfono • Celular • Escritorio • Silla • Correo electrónico interno
TIPO Y ALCANCE DE LAS DECISIONES
<p>AUTÓNOMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contactar a los proveedores para la resolución de los inconvenientes que se puedan presentar en las sedes. • Autorizar a los Coordinadores de Sedes y/o auxiliares administrativas para la compra de materiales de infraestructura con el fin de solucionar oportunamente los inconvenientes que se presente por un valor no mayor a \$20.000. • Programar con los proveedores las fechas para la realización del mantenimiento preventivo y correctivo en las sedes. • Recibir los equipos dañados de las Sedes y gestionar su reparación con el fin de cubrir las necesidades en la prestación de los servicios <p>CONSULTADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar con los proveedores los manteamientos en las Sedes. • Realizar visitas a las sedes según el cronograma establecido.
RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

INTERNAS:

- **COORDINADORES REGIONALES**

PROPÓSITO: Supervisar que la infraestructura y los equipos biomédicos de todas las áreas de las sedes se encuentren en buenas condiciones para un correcto funcionamiento.

FRECUENCIA: Permanente.

- **TESORERIA**

PROPÓSITO: Auditar las facturas generadas por las empresas de mantenimiento.

FRECUENCIA: Mensual.

- **CALIDAD**

PROPÓSITO: Enviar planes de mejoramiento solicitados en las visitas por parte de las entidades de control a las sedes.

FRECUENCIA: Mensual.

- **COMPRAS E INVENTARIOS**

PROPÓSITO: Enviar a las sedes actas de baja de los equipos y confirmar su reposición

FRECUENCIA: Permanente

- **RECEPCION**

PROPÓSITO: Verificar el envío oportuno de cartas y equipos reparados para las diferentes sede.

FRECUENCIA: Permanente

- **COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

PROPÓSITO: Retroalimentar el avance de los casos presentados en las Sedes
Enviar informe de gestión del área

FRECUENCIA: Diario

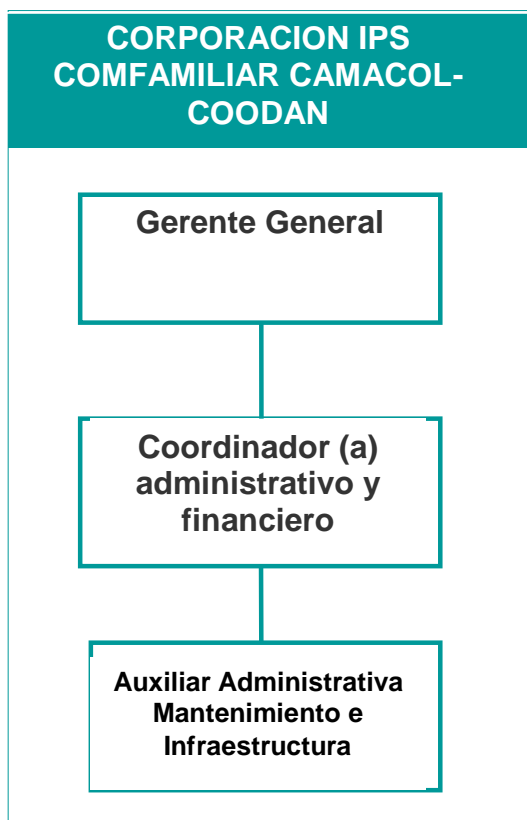
EXTERNAS:

- **PROVEEDORES**

PROPÓSITO: Gestionar reparaciones, mantenimientos de los equipos e infraestructura de las sedes.

FRECUENCIA: Permanente

ESTRUCTURA JERÁRQUICA



RESPONSABILIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS DEL CARGO

1	Consolidar y revisar Planes de mantenimiento de todas las sedes.
2	Dirigir y controlar la ejecución de las actividades de mantenimiento de equipos e infraestructura de las sedes.
3	Auditar la calidad de los trabajos ejecutados para el área de mantenimiento e

	infraestructura.
4	Estar disponible permanente para recibir los reportes de las novedades que se presenten en las sedes.
5	Gestionar ante la Coordinación Administrativa y Financiera la aprobación de las cotizaciones para la consecución de los mantenimientos preventivos y correctivos en las sedes.
6	Verificar, actualizar y revisar diariamente el cuadro de reporte de mantenimientos para su ejecución.
7	Auditar mensualmente las facturas de los proveedores.
8	Recibir y enviar a las sedes los certificados de calibración realizados por la empresa EBM.
9	Relacionar los reportes de baja de los equipos por parte de los proveedores.
10	Realizar actas de baja de los equipos de medicina y odontología según consecutivo.
11	Enviar actas de baja a las sedes y enviar al área de compras e inventarios para su reposición.
12	Gestionar ante la Coordinación Administrativa y Financiera la aprobación de las cotizaciones de los proveedores.
13	Informar a los proveedores la fecha del pago y enviar reporte de transferencia electrónica del mismo.
14	Realizar seguimiento con el coordinador médico o la Auxiliar Administrativa sobre el estado de la infraestructura y de los equipos de las sedes.
15	Elaborar y realizar seguimiento a los planes de mejoramiento definidos por la Dirección Seccional de Salud después de visitar las sedes.
16	Realizar y presentar informe de gestión para el plan operativo semestralmente ante el comité técnico.
17	Establecer Cronograma de visitas en las diferentes sedes.
18	Gestionar la recepción de los equipos de las sedes de los municipios para el mantenimiento correctivo.
19	Recibir las llamadas de las sedes y dar respuesta a los requerimientos presentados.
20	Verificar, consolidar y enviar la información de las sedes respecto al informe RH 1.
21	Recibir y enviar formatos de solicitud de servicios a los proveedores para su realización.
22	Revisar diariamente el correo interno Outlook y dar respuesta a las solicitudes.
23	Verificar el estado de las bodegas en las Sedes y realizar los traslados necesarios para mantenerlas limpias y en orden.
24	Realizar visitas de auditorías a las sedes.

COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIA ESPECÍFICA
Resolución de problemas	A-5, B-4, C-4, D-3

Comunicación	A-5, B-4, C-3, D-5
Liderazgo	A-2, B-4, C-2, D-5
Desarrollo de relaciones	A-5, B-5, C-5, D-3
Pensamiento estratégico	A-5, B-3, C-5, D-4
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	A-2, B-3, C-5, D-4
Planificación y organización	A-3, B-3, C-5, D-5
Manejo de relaciones de negocio	A-3, B-5, C-2, D-5
Habilidades mediáticas	A-5, B-5, C-4, D-3

3.3.18. Auxiliar de limpieza y desinfección

PERFIL: AUXILIAR DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN		
Nivel educativo	Conocimientos específicos	Experiencia laboral
Bachillerato	Conocimientos y conceptos básicos en limpieza y desinfección.	Seis (06) meses de experiencia en cargos relacionados.

FUNCIONES
DEPENDENCIA: Coordinación Administrativa y Financiera
EQUIPO: Todo el personal que labora en la IPS
CARGO SUPERIOR A QUIEN REPORTA
Coordinador de la IPS Coordinador servicios generales
MISION DEL CARGO
Cumplir eficazmente todas las actividades relacionadas con las labores de limpieza y desinfección de los sitios asignados, según las normas establecida.
RECURSOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Elementos para el aseo. • Elementos de protección personal
TIPO Y ALCANCE DE LAS DECISIONES
AUTÓNOMAS: <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna.
CONSULTADAS:

- Permisos a Coordinación de IPS

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

INTERNAS:

- **COORDINACIÓN IPS, AUXILIAR ADMINISTRATIVA IPS**

PROPÓSITO: Establecer parámetros claros para optimizar sus funciones dentro De la IPS.

FRECUENCIA: Permanente

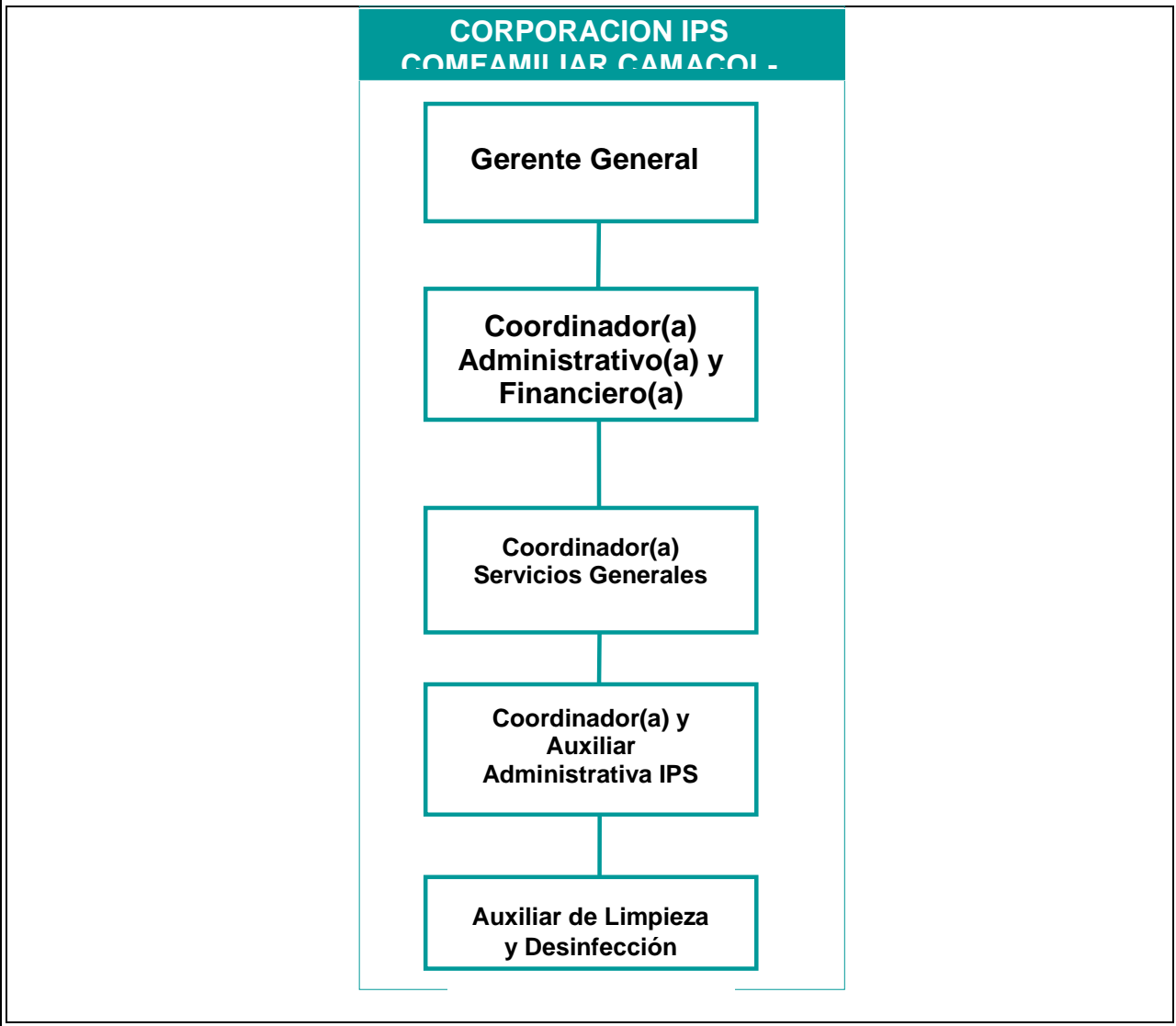
EXTERNAS:

- **EMPRESA(S) DE RECOLECCION**

PROPÓSITO: Establecer canales de comunicación con las empresas recolectoras que permitan controlar eficazmente los procesos para el manejo integral de residuos.

FRECUENCIA: Ocasional, de acuerdo a la programación de la empresa recolectora y a la cantidad de residuos que se generen en la sede.

ESTRUCTURA JERÁRQUICA



RESPONSABILIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS DEL CARGO

1	Portar la escarapela visible y permanentemente durante su jornada laboral.
2	Portar correctamente el uniforme de trabajo, así como los elementos de protección, de uso obligatorio, exigidos para la ejecución de sus labores.
3	Cumplir estrictamente las normas establecidas para la aplicación de los insumos de limpieza y desinfección.
4	Diligenciar y supervisar oportunamente la planilla de control de peso de los residuos que se generen en las sedes.
5	Cumplir los cronogramas de limpieza rutinaria y terminal implementados en cada sede.
6	Verificar los procedimientos de las empresas recolectoras para el manejo de residuos.

7	Certificar en la planilla establecida, la recepción y entrega de los equipos que se encuentran en los consultorios cada que sean utilizados por parte de los colaboradores. Dejando registradas las firmas.
8	Realizar tareas dentro de la sede que le sean asignadas por sus jefes inmediatos.
9	Ejecutar el cuadro de turnos establecido.
10	Certificar en la planilla establecida, la entrega y recepción de los equipos y de igual manera las condiciones en que son entregados los consultorios. Dejando registradas las firmas correspondientes.

COMPETENCIA GENERAL	COMPETENCIA ESPECÍFICA
Resolución de problemas	A-5, B-4, C-4, D-3
Comunicación	A-5, B-4, C-3, D-5
Liderazgo	A-2, B-4, C-2, D-5
Desarrollo de relaciones	A-5, B-5, C-5, D-3
Pensamiento estratégico	A-5, B-3, C-5, D-4
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	A-2, B-3, C-5, D-4
Planificación y organización	A-3, B-3, C-5, D-5
Manejo de relaciones de negocio	A-3, B-5, C-2, D-5
Habilidades mediáticas	A-5, B-5, C-4, D-3

4. Conclusiones

Esta investigación tuvo por objeto determinar cuáles son las características, exigencias y competencias para desarrollar los perfiles de cargo y manual de funciones del personal del área de la salud de la Corporación IPS Comfamiliares Camacol-Coodan; en dicho proceso se pudieron establecer que las características y exigencias de cada cargo de la organización giran en torno a una serie de competencias generales que deben desarrollarse en mayor o en menor medida por el personal, dependiendo de las funciones que cumple cada individuo para la entidad; dentro de la lista de competencias generales se establecieron algunas como resolución de problemas, comunicación, liderazgo, desarrollo de relaciones, pensamiento estratégico, desarrollo estratégico de los recursos humanos, planificación y organización, manejo de relaciones de negocio y habilidades mediáticas.

Tales competencias se encuentran intrínsecamente relacionadas con características propias de cada cargo como es el caso del nivel educativo, los conocimientos específicos y la experiencia laboral; tales características también se encuentran medidas por una serie de exigencias determinadas por el cargo superior a quien reporta, la misión del cargo, los recursos físicos bajo su responsabilidad, el tipo y alcance de las decisiones, las relaciones internas y externas y las responsabilidades y resultados esperados del cargo.

De esta manera, al elaborar los perfiles de cargo y manual de funciones correspondiente del personal de salud de la IPS Comfamiliar Camacol –Coodan, se lograron identificar las diferentes

competencias de cada uno de los cargos que la Organización posee para su adecuado funcionamiento, pero a su vez, se pudo proponer un listado de competencias generales y específicas con las cuales no contaba dicha organización.

Con este manual de funciones se realiza por tanto una descripción de los cargos de la IPS Comfamiliar Camacol –Coodan por competencias; de esta forma se mejoraría en todo el sistema, tanto en la eficiencia de los grupos de trabajo como en las relaciones interpersonales. De la misma forma, cuando los empleados conocen las expectativas relacionadas con sus metas, se espera que existan mejores resultados en los dos aspectos mencionados (eficiencia y relaciones).

Según lo observado en este trabajo investigativo, el proceso de definición de las competencias laborales debe ser un trabajo riguroso y sistemático, en el que existe un análisis exhaustivo de la información recolectada, tanto desde el punto de vista de las teorías organizacionales como desde el punto de vista de la Organización, para garantizar la pertinencia de las competencias elegidas, así como de sus significados de manera que reproduzca la realidad organizacional.

Las competencias laborales están cada vez más extendidas dentro de la Gestión de Recursos Humanos de las organizaciones de todo tipo, y a esa realidad no puede escapar la IPS Comfamiliar Camacol –Coodan. La razón de la aceptación de este enfoque por competencias se puede considerar que se encuentra en las ventajas que aporta a la gestión de las personas que conforman una empresa, al permitir que ésta sea más eficaz y, en consecuencia, su personal sea más útil y rentable para la entidad.

Como punto de partida para las acciones de la IPS Comfamiliar Camacol –Coodan, se debe propender por la ejecución de su actividad económica a partir de un adecuado ejercicio de direccionamiento estratégica, ya que con ésta las empresas definen su norte, su razón de ser, su cultura; es decir, define su visión, misión, valores y objetivos corporativos. La planeación debe ser un proceso continuo donde se establecen las metas organizacionales, la definición de estrategias y las políticas a través del plan estratégico, del cual se deriva el plan táctico y los planes operativos.

La adopción de este manual incluye utilizar técnicas que permitan evaluar y desarrollar los comportamientos de los colaboradores, siempre en función de las exigencias que son propias de los puestos de trabajo con los que cuenta la IPS.

5. Recomendaciones

A través de la adopción e implementación del manual de funciones propuesto para la IPS Comfamiliar Camacol –Coodan, la entidad podría desarrollar un cambio positivo que se dirigiría hacia parámetros organizacionales enfocado en las personas, más que en los procedimientos; de esta manera, la implementación de competencias en la IPS le permitirá a las personas que se desempeñan allí, poder conocer sus propias potencialidades y deficiencias laborales, y de esta manera la empresa podrá implementar planes para mejorar la eficiencia basada en competencias.

De esta manera, es fundamental que en la IPS Comfamiliar Camacol –Coodan se logre una concientización generalizada de que el capital humano es el mayor activo con que cuentan, para responder a los desafíos que plantea un entorno tan complejo como variable, y para alcanzar los objetivos de competitividad y mejora de la prestación de sus servicios.

Bibliografía

Alcántara M., G. (2008). La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. *Sapiens*, 9(1), 93-107.

Alles, M. (2004). *Desempeño por competencias*. Evaluación de 360°. Buenos Aires: Granica.

Alles, M. (2004). *Gestión por competencias*. El diccionario. Buenos Aires: Granica.

Arias, F. (1975). *Administración de Recursos humanos*. México: Trillas.

Aristizábal, M. y Quiceno, S. (2011). *Rol del psicólogo en los procesos de selección de personal tradicional y por competencias dentro de las organizaciones*. Envigado: Institución Universitaria de Envigado.

Ballesteros, R. (1982). *La psicología aplicada a la empresa*. Barcelona: CEAC.

Buitrago, A. y Carmona, C. (2008). *La teoría de competencias y su influencia en la gestión del talento humano en las organizaciones contemporáneas desde el 2000 al 2008*. Envigado: Institución Universitaria de Envigado.

Cardona A., M. (2005). Las capacidades en las competencias laborales: una mirada desde las inteligencias múltiples en los jóvenes. *Revista Universidad Eafit*, 41(140), 25-42.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Santa Fé de Bogotá: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (1988). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.

Congreso de la República. (1993). *Ley 100. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Diario Oficial 41.148 del 23 de Diciembre de 1993.

Dessler, G. (1999). *Essentials of management*. Canadá: Pearson.

Dolan, S., Randall, S. y Valle, R. (1999). *La gestión de los recursos humanos*. Barcelona: McGraw-Hill.

Gallego B., R. (1999). *Competencias cognoscitivas: un enfoque epistemológico, pedagógico y didáctico*. Santa fe de Bogotá: Magisterio.

Gallego, J. P. (2014). *Manual de funciones y perfiles de cargo del personal operativo de la empresa Expertos Seguridad 2013*. Medellín: Universidad de San Buenaventura.

- Garcés, A. y García, C. (1991). *Perfiles ocupacionales*. Medellín: Universidad de San Buenaventura.
- Giraldo, F. (2003). *Criterios para definir perfiles ocupacionales*. Medellín: Universidad de San Buenaventura.
- Giraldo, F., Gómez, P. y Henao, A. (2005). *Competencias del especialista en psicología organizacional de la Universidad de San Buenaventura*. Medellín: Universidad de San Buenaventura.
- Gutiérrez, R. (2009). *Elaboración del manual de responsabilidades Transportes Hato Viejo S.A.* Envigado: Institución Universitaria de Envigado.
- Hernández, R. y Ocampo, G. (2011). *Perfiles de cargo para la elaboración del manual de funciones de los empleados de la fundación Horacio de J. Restrepo durante el año 2010*. Envigado: Institución Universitaria de Envigado..
- Kerlinger, F. (1975). *Investigación del comportamiento: técnicas y metodología*. México: Nueva Editorial.
- May S., O. (2015). *Necesidades organizacionales con respecto a las competencias de los cargos del Zalmedina Hotel de la ciudad de Cartagena*. Envigado: Institución Universitaria de Envigado.

McClelland, D. (1973). *Modificando la competencia más que la inteligencia*. New York. American Psychology Review.

Montoya, E. (2011). *Elaboración de funciones de Divertrónica Medellín S.A. durante el segundo semestre 2009 y primero de 2010*. Envigado: Institución Universitaria de Envigado

Moreno, G. (2008). *La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad*. Bogotá: Universidad de Los Andes.

Muchinsky, P. M. (2002). *Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: Thomson.

Presidencia de la República. (2005). *Decreto-ley 785. 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*. Bogotá: Diario Oficial 45855 de marzo 19 de 2005.

Presidencia de la República. (2014). *Decreto 1785. Por el cual se establecen las funciones y los requisitos generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de los organismos y entidades del orden nacional y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Diario Oficial 49278 de septiembre 18 de 2014.

Presidencia de la República. (2014). *Decreto 2484. Por el cual se reglamenta el Decreto-ley 785 de 2005*. Bogotá: Diario Oficial 49353 de diciembre 2 de 2014.

Restrepo, D. (2013). *Análisis comparativo sobre el concepto de competencias laborales según los autores Martha Alles, Spencer & Spencer y David McClelland*. Envigado: Institución universitaria de Envigado.

Restrepo, M., Gómez, A., Jaramillo, L. y Jaramillo, C. (2007). *Competencias, saberes y herramientas para la intervención social del psicólogo*. Bogotá: Fundación.

Riaño C., L. (2014). *Guía para establecer o modificar el manual específico de funciones y de competencias laborales*. Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública.

Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall.

Ruíz B., C. (2008). El Enfoque Multimétodo en la Investigación Social y Educativa: Una Mirada desde el Paradigma de la Complejidad. *Revista de filosofía y socio política de la educación*, 4(8), 13-28.

Schmal, R. y Ruiz, A. (2008). Una metodología para el diseño de un currículo orientado en las competencias. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 16(1), 147-158.

Toro Á., F. (2002). *Desempeño y productividad: Contribuciones de la Psicología Ocupacional*.
Medellín: Cincel.

Toro, F. (1984). *Cómo estudiar el desempeño laboral: perspectiva psicológica*. Medellín:
Ediciones Gráficas.

Toro, F. y Cabrera, H. (1985). *Motivación para el trabajo: conceptos, hechos y evidencias
contemporáneas*. Medellín: Ediciones Gráficas.

Umaña M., E. (2007). *Prácticas organizacionales y técnicas de entrevista en la gestión del
potencial humano*. Costa Rica: UNED.

Velásquez, T. (1982). *El análisis del puesto de trabajo: un insumo para el inventario de
necesidades de capacitación*. Medellín: CEAC.

Werther, W. B. y Davis, H. (1999). *Administración de personal y recursos humanos*. Madrid:
McGraw Hill.


Wilches R., A., y Londoño L., M. (2008). *Diseño de un modelo de gestión del talento humano
por competencias para la unidad de emprendimiento empresarial de la Universidad de
Antioquia*. Medellín: Universidad de Antioquia.

Anexos

Anexo A. Cuestionario para realización de los perfiles de cargo

- 1) ¿Cuál es el área ocupacional del cargo?
- 2) ¿Cuál es la asignación salarial del cargo?
- 3) ¿Cuáles son las funciones específicas del cargo?
- 4) ¿Cuál es el nivel de estudios requerido para el cargo?
- 5) ¿Cuál es la experiencia laboral que requiere el cargo?
- 6) ¿Qué equipos especializados se utilizarán para la realización de las actividades concernientes al cargo?
- 7) ¿Qué daños puede ocasionarse como consecuencia del mal desempeño del cargo?
- 8) ¿Cuáles son los cargos que dependen directamente del trabajo realizado por el titular?
- 9) ¿Cuáles son los bienes de la empresa que están bajo el cuidado del titular del cargo?
- 10) ¿Cuáles son las cualidades de la persona que debe ocupar el cargo?
- 11) ¿Cuáles son las competencias que debe tener quien ocupa el cargo?

Anexo B. Consentimiento informado

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<ul style="list-style-type: none"> SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 	Código: F-PI-22
	<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Consentimiento informado</p>	Pág.: 1 de 1
	Procedimiento: Desarrollo Humano	Versión: 1.0

Yo _____ en uso de mis facultades Legales, mentales, cognoscitivas y y/o en representación de la corporación _____ de manera consciente y sin ninguna clase de presiones, faculto y autorizo, para que se realice la investigación, creación y/o adecuación de los perfiles de cargo correspondientes a las auxiliares de enfermería y odontología, médico general y odontológico ,con el fin de conformar un material que posibilite la selección pertinente del personal de salud y le permite un funcionamiento adecuado de la organización. Igualmente advierto que se me ha puesto en conocimiento y, acepto las recomendaciones y procedimientos que el practicante considere son las adecuadas para la implementación de dichos perfiles.

Con esta investigación se enriquecerá la base de datos de la Corporación, para esto autorizo a las estudiantes para realizar los respectivos usos de la información confidencial de la compañía referente a los perfiles de cargos ya desarrollados al interior de la misma

Acepto las condiciones que se me presentan en este documento, el día _____ del Mes de _____ del año _____.

Firma Usuario
C.C.