

**PLAN DE REDISEÑO DE LAS FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEL
ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL
NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE COROZAL, SUCRE.**

**DIANA PAOLA GONZÁLEZ ARROYO
WILMER ENRIQUE MORELO PALENCIA**

**UNIVERSIDAD DE SUCRE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SINCELEJO, SUCRE
2009**

**PLAN DE REDISEÑO DE LAS FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEL
ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL
NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE COROZAL, SUCRE.**

**DIANA PAOLA GONZÁLEZ ARROYO
WILMER ENRIQUE MORELO PALENCIA**

**Director:
SANTANDER DE LA OSSA**

**Trabajo de grado en la modalidad de pasantía, presentado como
requisito para optar al título de Administrador de Empresas.**

**UNIVERSIDAD DE SUCRE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SINCELEJO, SUCRE**

2009

NOTA DE ACEPTACIÓN.

Firma del presidente del jurado.

Firma del jurado.

Firma del jurado.

Sincelejo, _____

DEDICATORIA.

*A Dios por todas sus bendiciones
a mis padres por su esfuerzo y apoyo para poder obtener este
título
a mi esposo e hijas por haberme brindado apoyo
incondicional para alcanzar este sueño.
a todos los que contribuyeron con la realización de este
triumfo.*

Diana

*A Dios por darme el deseo y las fuerzas para superarme
a mis padres por su apoyo incondicional e incentivar en mí
el deseo de salir adelante
a mis hermanos y familiares por ayudarme a hacer
realidad mi sueño.*

Wilmer

AGRADECIMIENTOS.

Los autores expresan sus agradecimientos a:

Al Hospital Regional de II nivel Nuestra Señora de las Mercedes, por permitir poner en práctica nuestros conocimientos.

Santander de la Ossa Guerra, nuestro director por guiarnos en la realización de este trabajo.

Nuestra alma mater "Universidad de Sucre", por permitirnos hacer realidad nuestro sueño.

Y a todas aquellas personas que colaboraron de una u otra manera con la realización del proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

	PÁG.
INTRODUCCIÓN	3
1. CAPITULO I	
ASPECTOS GENERALES HOSPITAL REGIONAL DE II	
NIVEL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES.	10
ÁREA ADMINISTRATIVA	18
2. CAPITULO II	26
PLAN DE REDISEÑO	26
3. MANUAL DE FUNCIONES ÁREA ADMINISTRATIVA	28
4. ANEXOS	44

INTRODUCCIÓN.

La salud pública es una ciencia de objeto multidisciplinario, cuya actividad es eminentemente social y su objetivo principal es ejercer y mantener la salud de la población, así como de control o erradicación de la enfermedad¹. Las entidades prestadoras de salud para llevar a cabo su noble propósito cuentan con personal altamente calificado en dos facetas fundamentales para su funcionamiento como lo son su planta administrativa y su parte operativa que son complementarias para optimizar los recursos disponibles.

El modelo neoliberal asumido por el gobierno de Colombia a partir del año de 1991 en el gobierno de Cesar Gaviria Trujillo y en el especial desde el 23 de diciembre de 1993, el Congreso colombiano aprobó la Ley 100, más conocida como Reforma de Seguridad Social, obliga a todas las entidades públicas, a ser autosostenibles financieramente, todas aquellas instituciones que no cumplan con esos lineamientos tienden a ser reestructuradas y en casos extremos a ser liquidadas, lo cual constituye un gran reto para entidades como los hospitales cuya principal función es brindar servicios con calidad, bajo los principios de eficiencia y eficacia; a la mayor parte de la comunidad, pero ahora tratando de optimizar de manera racional los recursos que tiene a su disposición.

El Hospital Regional de II Nivel Nuestra Señora de las Mercedes, inmerso en esta realidad, busca la optimización en la aplicación de los recursos que dispone, a partir de un proceso de reestructuración que se ha venido adelantando desde el año 2004, este incluyó a toda su planta de personal, tanto administrativo como operativo, en este proceso de mejora se está

¹ http://es.wikipedia.org/wiki/Salud_publica

haciendo mucho énfasis, en especial en el área administrativa, en la cual se encuentran muchas falencias en ese sentido.

Actualmente en las diferentes dependencias administrativas del hospital se presentan una duplicidad de funciones, desconocimiento de los procesos y límites de cada funcionario, que por cuestiones burocráticas y políticas algunos puestos están siendo ocupados por personal que no cumple con los requerimientos de los cargos que ocupan, esto se refleja en una mala prestación de servicios al usuario, que con un simple proceso regular que debería tomar poco tiempo se convierte en un proceso largo y tedioso, que incluso puede pasar de oficina en oficina sin que se dé solución práctica al asunto, que es de competencia inicial de un solo funcionario, de igual manera, no se cuenta con un sistema de información donde los usuarios se acerquen a preguntar sobre qué acciones y procesos se deben realizar para obtener desde una simple cita de medicina general hasta los procesos para la realización de cirugías. Una mala planeación de citas conlleva a una mala distribución y aglomeración de estos procesos y en consecuencia, a una gran demora en la asignación que va desde un mes hasta cuatro meses en citas con especialistas, sin contar con las grandes filas, desórdenes que se generan en el proceso de asignación. Además los procesos internos también se ven afectados por esta situación, ya que en algunos casos se presentan demoras en la entrega de los requerimientos de información y recursos realizados entre las distintas dependencias del hospital, lo que afecta de manera directa el funcionamiento y entrega de informes y pagos de acreencias. Se considera al manual de funciones y procedimientos como el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas. En él se definen las actividades necesarias que deben desarrollar las cada una de las dependencias, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación; finalmente, proporciona

información básica para orientar al personal respecto a la dinámica funcional de la organización. Es por ello, que se considera también como un instrumento imprescindible para guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las actividades, evitando la duplicidad de esfuerzos, todo ello con la finalidad de optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los trámites que realiza el usuario, con relación a los servicios que se le proporcionan. En este sentido, se pretende que la estructuración adecuada del manual, refleje fielmente las actividades específicas que se llevan a cabo, así como los medios utilizados para la consecución de los fines, facilitando al mismo tiempo, la ejecución, seguimiento y evaluación del desempeño organizacional. Éste debe constituirse en un instrumento ágil que apoye el proceso de actualización y mejora, mediante la simplificación de los procedimientos que permitan el desempeño adecuado y eficiente de las funciones asignadas.

Se presentará al El Hospital Regional de II Nivel Nuestra Señora de las Mercedes una propuesta de un Plan de Acción que le permitirá, hacer uso adecuado y eficiente del recurso humano adscrito al área administrativa dando respuestas satisfactorias a las inquietudes de los clientes, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen corporativa de El Hospital Regional de II Nivel Nuestra Señora de las Mercedes ante la comunidad.

CAPITULO I.

INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD.

El Hospital Regional de II Nivel Nuestra Señora de las Mercedes de Corozal (Sucre), E.S.E. con NIT: 890480113-1 y ubicado en la calle 32 N° 31-65, es una Empresa de derecho público descentralizada que desarrolla el conjunto de actividades organizadas para la prestación de Servicios de Salud a los afiliados y beneficiarios del Sistema Territorial de Seguridad Social en Salud, la cual está constituida como una categoría especial de Empresa pública descentralizada.

NATURALEZA.

La Empresa denominada Hospital Regional de II Nivel Nuestra Señora de las Mercedes de Corozal (Sucre), E.S.E., creada mediante Ordenanza número 016 de 1994 como Empresa Social del Estado del Orden Departamental, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa del segundo nivel de atención adscrita al Departamento Administrativo de Salud de Sucre cuyo objeto es la prestación del servicio de salud entendido como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del sistema de seguridad social en salud orientado por los principios de eficiencia y calidad, cuyos órganos de dirección son una Junta Directiva y un Gerente. Se rige de acuerdo con las normas del derecho público en especial por el Decreto 1876 de agosto 3 de 1994 y que en materia de contratación se rige por el derecho

privado pudiendo hacer uso de las cláusulas exorbitantes de la Ley 80 de 1993.

ORIGEN.

El Hospital de Corozal nace por iniciativa de sus habitantes y del gobierno local mediante Acuerdo No. 20 del Honorable Concejo Municipal el 13 de noviembre de 1943 Según Resolución No. 223 de mayo 30 de 1945 emanada del Ministerio de Gobierno Dirección de Justicia se le otorgó Personería Jurídica a la entidad denominada "Hospital de Caridad de Corozal". El Acuerdo No. 3 de noviembre 15 de 1959 adoptó los estatutos para el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Corozal - Bolívar, los cuales fueron modificados por el Acuerdo No. 003 de 1967 para su rigor interno y externo con lo que se perfeccionó el funcionamiento de la institución y de la Junta Directiva. Posteriormente el hospital se fusionó con el Centro de Salud de Corozal basándose en las nuevas políticas del Ministerio de Salud Pública y tomó la nueva denominación "Hospital Centro de Salud Nuestra Señora de las Mercedes". El Acuerdo No. 003 de 1967 fue refrendado por Resolución No. 447 de 1967 de 6 de octubre de 1967 emanada del Ministerio de Salud Pública. Los Decretos No. 056 y 350 de 1975 emanados por el Ministerio de Salud establecieron la organización básica y dirección del sistema, determinando especialmente la organización y funcionamiento de los servicios seccionales y regionales permitiendo la conversión de la entidad en unidad regional del nivel II de complejidad. Para efectos de racionalización en 1977 y mejorar su esfera de competencia, se agruparon los centros de salud de Corozal, Betulia, Sincé, Galeras, Buenavista, San Pedro, Chalán, Ovejas, Los Palmitos y Morroa. A raíz de la reforma del Sistema Nacional de Salud en Sistema General de Seguridad Social en

Salud por la Ley 100 de 1993, se introdujo la necesidad de realizar cambios estructurales radicales en las entidades de salud, es por esto que se expidió la Ordenanza No. 016 de diciembre 1° de 1994 por la cual se transforma la entidad pública denominada Hospital Regional II Nivel Nuestra Señora de las Mercedes de Corozal en una "Empresa Social del Estado" del orden departamental.

MISIÓN.

El Hospital Regional de II Nivel Nuestra Señora de las Mercedes de Corozal (Sucre) es una institución prestadora de servicios de salud que hace parte del servicio público de seguridad social, catalogada como Empresa Social del Estado del orden departamental y que busca proporcionar atención integral en salud mediante la prestación de planes de beneficios cuyos propósitos sean el mantener o recuperar la salud y evitar el menoscabo de la capacidad económica derivada de las incapacidades temporales por enfermedad general, maternidad y la incapacidad, discapacidad o invalidez derivada de los riesgos de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

Opera bajo un esquema autosuficiente, no lucrativo y cuyo objeto es prestar servicios de salud sin discriminación alguna con los recursos necesarios acordes con su nivel de complejidad y bajo principios de calidad, eficiencia, complementariedad y solidaridad.

Para brindar sus servicios cuenta con personal idóneo y humanizado a los cuales se les brinda la oportunidad de crecer en forma integral como personas, y a la vez como empresa, con el fin de que puedan proyectarse a la comunidad que requiera de sus servicios con un alto nivel de desarrollo científico y tecnológico, esto se ha logrado mediante un aprendizaje continuo forjado a través del trabajo en equipo, para que puedan responder al reto continuo de ser cada día los mejores servidores de sus clientes obrando

siempre bajo criterios de solidaridad, ética, eficiencia y transparencia en sus actuaciones.

OBJETO.

La Empresa tiene como objeto fundamental la prestación de los servicios de salud de segundo nivel de atención, como servicio público esencial, dentro del Sistema Territorial de Seguridad Social en Salud, en sus fases de tratamiento y rehabilitación de la salud. La Empresa podrá prestar servicios correspondientes a otros niveles de atención en desarrollo del principio de subsidiaridad y concurrencia y de acuerdo con su capacidad científico-técnica.

OBJETIVOS GENERALES.

- ✓ Prestar el servicio público esencial de salud correspondiente al segundo nivel de atención a los afiliados y beneficiaria del sistema general de seguridad social en salud.
- ✓ Prestar servicios integrales de salud que busque satisfacer de una manera optima, las necesidades y expectativas de la población en sus fases de promoción, tratamiento y rehabilitación de la salud.
- ✓ Garantizar la atención a los usuarios sin discriminación por razones de edad, sexo, raza, religión, credo político o condición social y en las

mejores condiciones de calidad, oportunidad, accesibilidad y equidad en la atención.

- ✓ Promover la compraventa de servicios de los PLANES OBLIGATORIOS CONTRIBUTIVOS Y SUBSIDIADO Y/O COMPLEMENTARIOS del sistema general de seguridad social en salud.
- ✓ Garantizar que el desarrollo institucional de la empresa, se base en un manejo gerencial y de gestión que asegure su supervivencia, capacidad de competir en el mercado, crecimiento y rentabilidad social y financiera.
- ✓ Garantizar la prestación de servicios de atención al usuario, donde se entregue información suficiente, veraz y oportuna, acerca de las características de los servicios que se ofrecen o se han prestado, cuando sea requerido por sus usuarios y en donde sea posible captar las quejas y reclamos de estos.
- ✓ Fomentar y cumplir con la ejecución de los convenios docente-asistenciales celebrados con centros educativos y basados en la normatividad vigente sobre la materia.
- ✓ Implementar y desarrollar un modelo de control integrado de gestión institucional que garantice el cumplimiento normas de control interno, control de gestión y control de atención al usuario, orientadas al fomento de la calidad y al mejoramiento continuo de los servicios de salud que se prestan.
- ✓ Adaptar un sistema de información general, en el cual se apoye la toma de decisiones del nivel directivo y la formulación de estrategias

para alcanzar los objetivos organizacionales y mejorar el ofrecimiento de los servicios.

- ✓ Estimular la participación la participación ciudadana, comunitaria e institucional en los términos legales y reglamentarios que son de la competencia del hospital.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de las políticas y normas técnico científicas y administrativas trazadas por el Gobierno Nacional por intermedio del Ministerio De Protección Social o de las instituciones de control y por el gobierno departamental, atreves de la Dirección Seccional De Salud De Sucre.
- ✓ Ajustar el portafolio de servicios, la estructura organizacional y la dinámica de funcionamiento de la institución de acuerdo con las necesidades de adaptación que se presenten en el entorno y a su propio interior.
- ✓ Prestar los servicios de salud acorde con la demanda de servicios requeridos por la población y que el hospital este en capacidad real de ofrecer.
- ✓ Ofrecer a las empresas prestadoras de salud y demás personas naturales y jurídicas que los demanden, servicios y paquetes de servicios a tarifas competitivas y justas dentro del mercado local y regional.

PRINCIPIOS BÁSICOS.

La calidad: Relacionada con la atención efectiva, oportuna, personalizada, humanizada y continua, de acuerdo con los patrones aceptados sobre procedimientos científico-técnicos y administrativos, disponibles en el medio y mediante la utilización de tecnologías apropiadas, de acuerdo con las especificaciones de cada servicio y las normas vigentes sobre la materia.

La eficiencia: Definida como la mejor utilización de los recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros que sean factibles, con el fin de mejorar las condiciones de salud de la población usuaria.

La equidad: Entendida como la atención a los usuarios en la medida en que lo determinen sus necesidades particulares de salud, las disposiciones que rigen la seguridad social en salud y los recursos institucionales, sin que medien otros criterios que condicionen la atención o discriminen a la población.

El compromiso social: Entendido como la firme disposición del hospital de contribuir al desarrollo integral de la población, poniendo todo lo que este a su alcance para responder a las necesidades sociales afines con su razón de ser.

ÁREA ADMINISTRATIVA.

El Hospital de II Nivel “Nuestra Señora de Las Mercedes”, de Corozal, Sucre actualmente cuenta con una planta administrativa compuesta por personal de nomina y personal contratado por cooperativa asociada de trabajo, quienes son los encargados de llevar el buen funcionamiento y desempeño de la institución está integrado de la manera indicada en la cuadro1.

Cuadro 1 Personal administrativo El Hospital de II Nivel “Nuestra Señora de Las Mercedes”

Cargos	Nro.	Planta	Contrato
Gerente general	1	1	0
Subdirector administrativo	1	1	0
Subdirector científico	1	1	0
Secretarias	3	1	2
Jefes de departamento	10	4	6
Auxiliares administrativos	12	1	11
Facturadores	3	0	3
Servicios generales	14	2	12
Conductores	6	1	5

Del personal anterior, están adscritos a la planta del hospital 12 funcionarios, los restantes 39 se encuentran contratados por la cooperativa asociada de trabajo, la cual se integro con el personal que fue retirado por motivo de la reestructuración a la que se vio sometido el hospital en el año 2004, con el fin de hacerlo viable financieramente, en este proceso también se fijaron

nuevos estándares de calidad y un rediseño de cargos para ajustar la estructura de personal a los nuevos requerimientos de la organización.

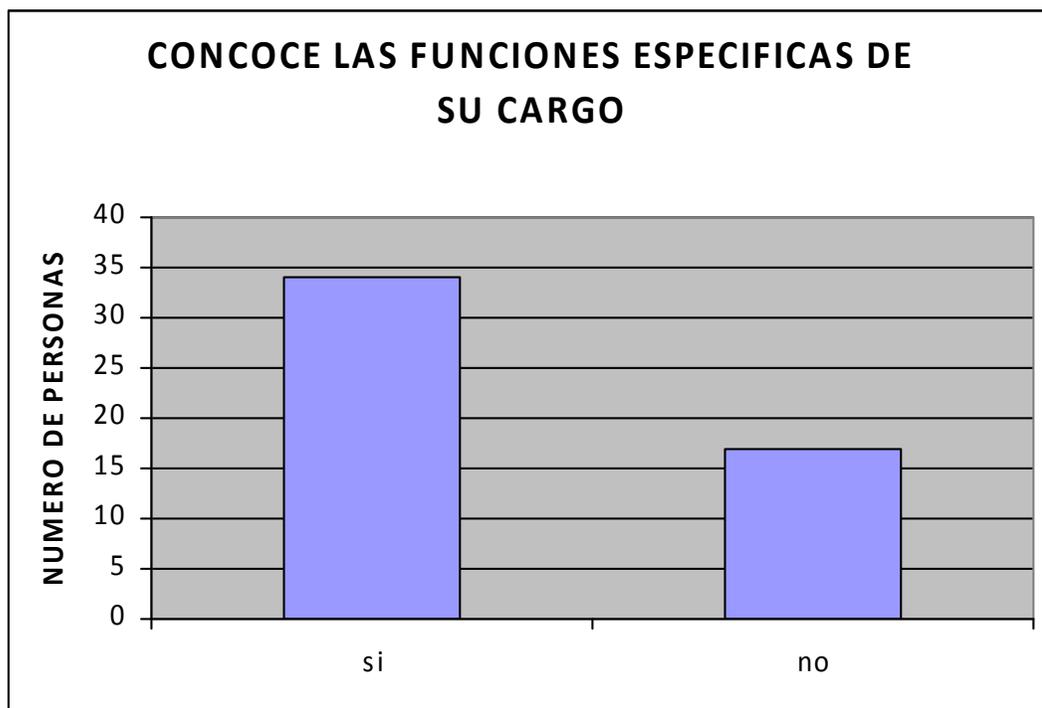
Las actuales condiciones en las que se encuentra el personal administrativo de esta institución los cuales están regidos en sus cargos por un manual de funciones y requisitos, basado en el contenido del decreto 785 de 2005 y reglamentado por el acuerdo 78 de 2007 (por el cual se ajusta el manual específico de funciones y competencias laborales para los empleados del hospital), en el cual se establecen los requisitos y funciones particulares inherentes a cada cargo desempeñado.

ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL.

El diagnóstico permite determinar en forma objetiva la dinámica y características actuales del proceso de ejecución de las funciones; a través de éste, podrán detectarse los aspectos relevantes y las deficiencias o desviaciones en el desarrollo de las acciones, sus causas y tendencias, así como su incidencia en el ámbito del control interno de la organización. El diagnóstico debe reflejar la situación que prevalece en el desarrollo administrativo de cada área en particular y de la estructura en su conjunto; los resultados de éste, contribuirán a la formulación de alternativas de solución y a la determinación de los ajustes necesarios, para el adecuado diseño o rediseño de los procedimientos de operación. Los resultados diagnósticos constituyen la expresión cuantitativa y cualitativa de las diversas funciones asignadas a los diferentes cargos. Estos procesos definen el marco de referencia y permiten visualizar los medios concretos a través de los cuales cada departamento administrativo busca alcanzar sus objetivos.

En el tiempo de desarrollo de la pasantía se observó que en numerosas ocasiones los funcionarios desconocen ciertos procedimientos propios de su cargo, lo cual ocasionaba una demora en la prestación en la atención al usuario, al realizar un sondeo acerca del conocimiento de los diferentes cargos ocupados por los funcionarios se encontraron los resultados mostrados en el gráfico 1.

Grafico 1 Conocimiento de las funciones del cargo ocupado.

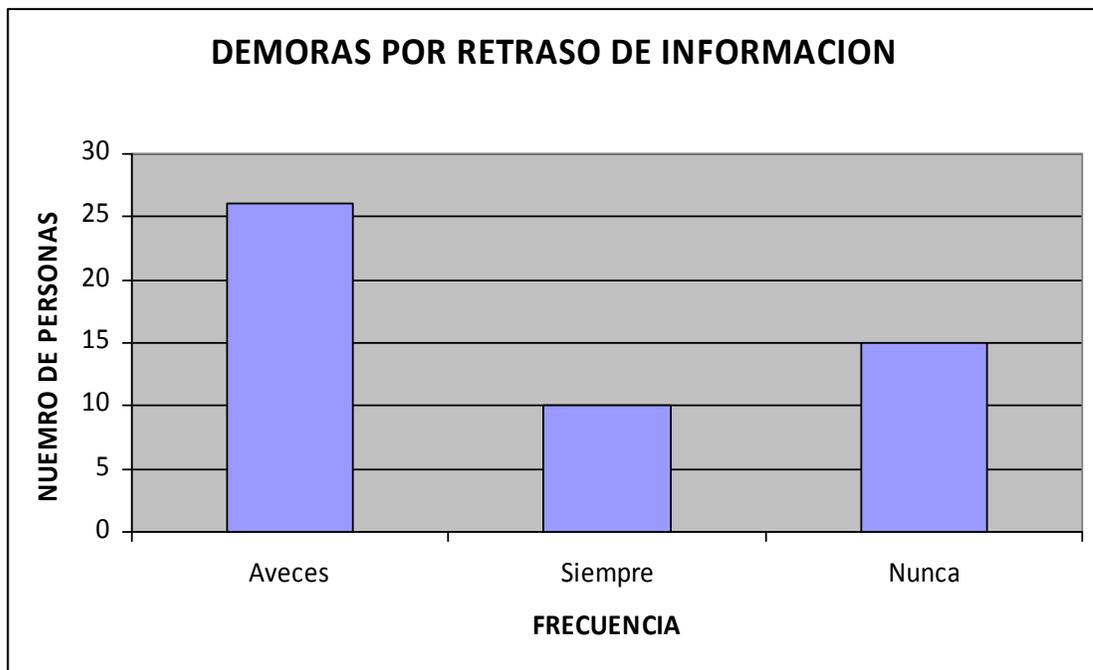


Se puede observar que un alto porcentaje de los funcionarios no tienen claras las funciones propias del cargo que ocupa, lo que demuestra el desconocimiento y falta de aplicación que hay dentro del personal administrativo del manual de funciones.

De los resultados obtenidos de la aplicación de la entrevista estructurada llevada a cabo al personal administrativo se pudo deducir la siguiente información:

Que en algunos casos existen falencias debido a la falta de información oportuna por parte de las dependencias que deben suministrar informes para la toma de decisiones en áreas críticas, ya que una depende de la otra para realizar sus funciones, lo que ocasiona atrasos y pérdida de tiempo , es el caso de liquidación mensual de nomina de empleados de planta que debe ser diligenciada en el departamento de recursos humanos y ser aprobada en la dependencia de presupuesto, pero el departamento de recursos humanos no realiza a tiempo dicho procedimiento ocasionando retrasos en el pago a los funcionarios e inconformidad por parte de estos.

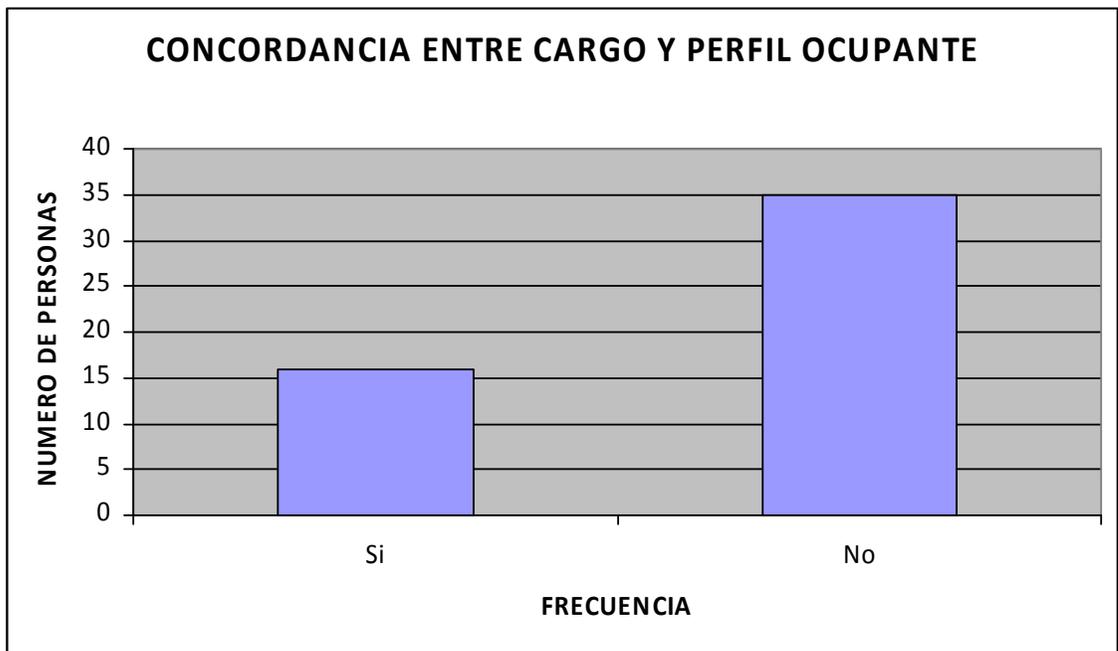
Grafico 2 retraso por falta de información.



Otro foco de retrasos e inconformidad interna se presenta en el Almacén General de materiales del cual depende abastecer de forma periódica y oportuna a las diferentes dependencias (tanto administrativas, como operativas), de los materiales para el normal y correcto funcionamiento de las actividades rutinarias realizadas por las mismas. Estos percances trastornan el flujo de información al interior del hospital y por ende la toma de decisiones y la prestación de servicios tanto a usuarios como a pacientes se ven afectadas.

Una cantidad considerable de los cargos están ocupados por funcionarios que no encajan en el perfil ocupacional del cargo que ejercen, esto se debe a que los gerentes de turno acomodan los requerimientos de personal a solventar cuotas políticas y a mover discrecionalmente de cargos al personal de planta según conveniencias propias, ocasionado traumatismo e inconformidades en los funcionarios, que están obligados a cumplir funciones para las que no están formados académicamente y necesitan el apoyo de otros funcionarios y capacitación empírica para poder ejercer de manera parcial las funciones del cargo que les toca asumir. Un ejemplo palpable de esta improvisación se evidencia en los retardos que se presentan en la entrega de los pedidos que al almacén general tiene que realizar a las diferentes dependencias, ya que la persona que se encuentra a cargo de esta dependencia desconoce en gran medida los procedimientos que deben realizarse en la legalización y entrega de los mencionados pedidos, este factor no solo afecta a los funcionarios, sino que los usuarios también se ven afectados ya que surgen demoras en el momento de procesos tales como la asignación de citas médicas, autorización para exámenes, entrega de copias de historias clínicas, pago de facturas, entre otros procesos, afectando notoriamente la imagen del hospital ante sus usuarios y ante la comunidad general.

Grafico 3 concordancia entre cargo y perfil ocupante.



En cuanto a la percepción que tienen los usuarios acerca los servicios que le son prestados por parte del personal administrativo, se presentan serias quejas con respecto a la eficiencia y oportunidad, ya que un gran parte de los usuarios encuestados manifestaron su inconformismo por las demoras de los diferentes trámites que deben realizar en los procesos básicos como los son el otorgamiento de citas, atención de quejas y reclamos, entrega de certificados y copias de historias clínicas, entre otros.

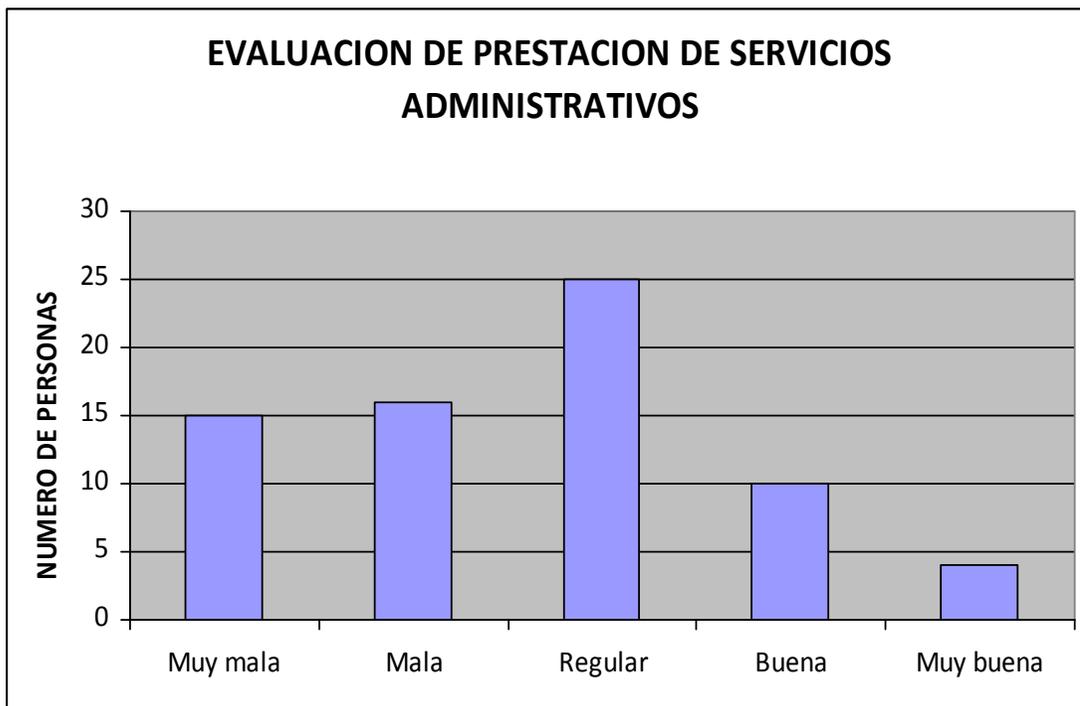
Cabe resaltar una vez más el inconformismo presentado por los usuarios cuando sus inquietudes no son resultas a tiempo; en muchas ocasiones expresaron que esto se debía a la falta de sentido de pertenencia que los empleado tiene por su trabajo, lo que hace pensar en la gran necesidad de organizar y modificar funciones y generar motivación extra para que los funcionario se sientan pieza clave de la institución.

Una muestra de este tipo de percances es la que se suscita en el archivo de historias clínicas, estas funciones son las realizadas por el dependiente

encargado de la organización y custodia de las historias clínicas, ya que un número considerable de usuarios manifiesta que al momento de acudir a una cita médica, sus historias clínicas no son encontradas y por esa razón el médico no puede atenderlas ya que desconoce los antecedentes médicos del paciente, y en ocasiones al propio usuario le corresponde realizar la búsqueda de este vital documento con tal de no perder la cita, esta situación muestra a un funcionario que no tiene claro cuáles son las funciones que debe realizar. En gran medida los usuarios tienen mucha razón y están en todo su deber de reclamar y hacer valer sus derechos y mostrar su inconformismo ante este tipo de situación que los afectan directamente.

La percepción general que tienen los usuarios acerca de los servicios administrativos prestados por el hospital es de regular a mala y esto se debe al incumplimiento de las funciones que deberían realizar los funcionarios y el desconocimiento de algunos procesos regulares que se deben realizar y verificar.

Grafico 4 Evaluación de los usuario acerca de la prestación de servicios administrativos.



Otra de las quejas más frecuentes por parte de los usuarios fueron las relacionadas con la facturación y cancelación de las cuentas, ya que es un proceso engorroso y demorado, debido a que en reiteradas ocasiones no les daban la salida del hospital puesto que en la dependencia de facturación el proceso era lento y demorado, a causa del excesivo papeleo que los usuarios deben realizar, ocasionando que un paciente que tenía alta médica no pudiera abandonar el hospital ese mismo día.

Se puede observar que el manual de funciones del hospital regional de II nivel Nuestra señora de las Mercedes se elaboró solo para cumplimiento de las normas y formalidades que eran exigidas por la ley, y que su alcance está limitado al personal de planta. La falta de divulgación del acuerdo 78 del 2007, es decir, que el manual sea un documento desconocido por el personal en general, obstaculiza la intención original de establecer un orden lógico a las funciones que debían realizar los ocupantes de cada cargo, limitando de

gran manera el alcance de esta medida, se debe hacer una actualización de la base de datos de los funcionarios , para saber cuáles cargos requieran ser modificados para adaptarlos a las condiciones imperantes en los actuales momentos, de igual manera se necesita realizar una redistribución de los ocupantes de los cargos atendiendo los requerimientos propios de cada cargo y los perfiles ocupacionales de los funcionarios del hospital, tratando de optimizar, enriquecer y fortalecer todos y cada uno de los cargos del área administrativa de la entidad para dar cumplimiento a los objetivos, propósitos y principios que rigen las actividades propias del hospital y su función pública.

CAPITULO II.

PLAN DE REDISEÑO.

En el desarrollo del plan de rediseño se seguirán los pasos a describir:

- Identificar los puestos que es necesario analizar.
- Preparar un cuestionario de análisis del puesto.
- Obtener información para el análisis de puestos.

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO.

En el Hospital Regional Nuestra Señora de las Mercedes es fácil identificar los puestos con una simple una investigación directa con los empleados y con el gerente y con base a la observación directa.

DESARROLLO DEL CUESTIONARIO.

La finalidad de este es la identificación de labores, responsabilidades, conocimientos, habilidades y niveles de desempeño necesarios en un puesto específico. Además los deberes y responsabilidades específicos permiten conocer a fondo las labores desempeñadas, especialmente en los puestos de trabajo.

OBTENCIÓN Y APLICACIÓN DE DATOS.

El plan de rediseño de funciones y procedimientos en la área administrativa del Hospital Regional de II nivel Nuestra Señora de las Mercedes, se concentrara básicamente en las dependencias en las cuales se encontraron más irregularidades en cuanto a la prestación de servicios, después de la aplicación de las entrevistas, encuestas y la experiencia de los pasantes, los cargos que se encuentren en dichas dependencias serán analizados y modificados para obtener mejoras significativa en cuanto a la optimización de

recursos físicos, materiales y de tiempo, logrado procedimientos ágiles y eficientes.

La finalidad de este rediseño es ofrecer lineamientos a cada uno de los funcionarios para el buen desarrollo de sus funciones y permitir a sus superiores un instrumento objetivo con el que puedan evaluar resultados. De obtenerse niveles bajos de rendimiento se deben tomar medidas correctivas que sirvan al funcionario como retroalimentación, en muchos de los casos no es la conducta del funcionario la que debe corregirse sino la estructura misma del puesto.

La primera dependencia en ser analizada fue el departamento de estadística; de este dependen el archivo de historias clínicas y la central de citas, este departamento evidencia, según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, registra los mayores inconvenientes en cuanto a la atención de los usuarios, se presentaran modificaciones específicas para dos de los cargos sus funciones y procedimientos para lograr y alcanzar los objetivos propuestos de manera ágil y eficiente.

CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS.

Debido a los inconvenientes manifestado por los usuario respecto al manejo de las historias clínicas, se evaluaron las funciones consignada en el acuerdo 78 de 2007 en lo concerniente al nivel central, específicamente al cargo auxiliar administrativo y se le hicieron una serie de modificaciones tendientes a especificar las funciones propias de este cargo, por lo cual se decidió ajustar un manual específico para este cargo con la finalidad de especializar al funcionario para lograr que sea eficiente en el desarrollo de las labores asignadas.

Manual auxiliar administrativo de archivo de historias clínicas.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO.	
Denominación del cargo:	ASISTENTE ADMINISTRATIVO ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS.
Cargo superior inmediato:	Jefe departamento estadísticas.
PROPÓSITO PRINCIPAL	
Ejecutar labores auxiliares y de apoyo en materia administrativa en los diferentes procesos que se llevan a cabo en el departamento de estadística del Hospital Regional de II Nivel Nuestra Señora de Las Mercedes de corozal, sucre, para contribuir al logro de las metas y objetivos de la empresa.	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Brindar apoyo administrativo a las funciones del área de estadísticas y llevar custodia y administración de historias clínicas.2. Participar en el proceso de consolidación de datos estadísticos y organización de la información y de los documentos pertinentes en el	

área asignada.

3. Responder por el inventario de elementos al servicio de la dependencia y el pedido de los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades asignadas.
4. Colaborar con el cumplimiento de los objetivo y metas de la dependencia.
5. Cumplir lo relacionado con la comunicación y notificación de los actos administrativo.
6. Controlar, custodiar y responder por el archivo de la dependencia, así como responder oportunamente la información que le sea solicitada, así como colaborar en el mantenimiento e integridad de los archivos en medio magnético e impreso a su cargo.
7. Atender y orientar a los usuarios sobre los requisitos y estado de las gestiones propias de la dependencia, de conformidad con los trámites, autorizaciones y procedimientos establecidos.
8. Atender las solicitudes de los clientes internos y externos a la dependencia.
9. Mantener discreción y reserva sobre asuntos confidenciales tramitados en la dependencia y sobre los que conozca por razón de sus labores.
10. Informar oportunamente al superior inmediato sobre las irregularidades e inconsistencias encontradas en el ejercicio de sus funciones y las formuladas por los usuarios.
11. Velar por el manejo racional y eficiente de los elementos devolutivos y de consumo asignado para el desempeño de sus funciones.
12. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y la dependencia, área o grupo de trabajo asignado para el desempeño del cargo.

APORTES INDIVIDUALES.

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Las bases de datos que se manejan en la dependencia se encuentran actualizadas.2. El área de desempeño cuenta con el apoyo administrativo de manera técnica, oportuna y efectiva.3. El archivo de la dependencia está organizado, clasificado y actualizado.4. Los informes son presentados oportunamente y de acuerdo con lo solicitado.5. Los usuarios son atendidos oportunamente y de acuerdo con los lineamientos institucionales; la información y documentación son suministradas oportunamente y de acuerdo con lo solicitado |
|--|

CONOCIMIENTOS BÁSICOS.

Legislación y reglamentación del Sistema General de Seguridad Social En Salud, informática básica, digitalización en computadores y archivística básica.
--

Requisitos de estudio y experiencia
--

Estudios: ser bachiller con estudios técnicos en archivística.	Experiencia: un (1) de experiencia relacionada.
--	--

CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO ASIGNACIÓN DE CITAS.

Para evitar las demoras en el proceso de asignación de citas se designaran funciones especiales y específicas para los dependientes encargados de este procedimiento, al cual se acotaron un número considerable de quejas, afín de dinamizarlo y agilizarlo.

Manual de funciones auxiliar de asignación de citas.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO.	
Denominación del cargo:	Auxiliar administrativa asignación de citas.
Cargo superior inmediato:	Jefe departamento estadísticas.
PROPÓSITO PRINCIPAL	
Ejecutar labores auxiliares y de apoyo en materia administrativa en los diferentes procesos que se llevan a cabo en el departamento de estadística del Hospital Regional de II Nivel Nuestra Señora de Las Mercedes de corozal, sucre, para contribuir al logro de las metas y objetivos de la empresa.	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Brindar apoyo administrativo a las funciones del área de estadísticas y llevar control y registro de las citas medicas otorgadas, aplazadas y canceladas.2. Dar un trato cordial y amable a los usuarios y pacientes durante el proceso de asignación de citas.3. Participar en el proceso de consolidación de datos estadísticos y organización de la información y de los documentos pertinentes en el área asignada.4. Responder por el inventario de elementos al servicio de la dependencia y el pedido de los elementos necesarios para el desarrollo de las	

actividades asignadas.

5. Colaborar con el cumplimiento de los objetivos y metas de la dependencia.
6. Cumplir lo relacionado con la comunicación y notificación de los actos administrativos.
7. Contralar, custodiar y responder por los documentos que maneje, así como responder oportunamente la información que le sea solicitada, así como colaborar en el mantenimiento e integridad de los documentos en medio magnético e impreso a su cargo.
8. Atender y orientar a los usuarios sobre los requisitos y estado de las gestiones propias de la dependencia, de conformidad con los trámites, autorizaciones y procedimientos establecidos.
9. Atender las solicitudes de los clientes internos y externos a la dependencia.
10. Mantener discreción y reserva sobre asuntos confidenciales tramitados en la dependencia y sobre los que conozca por razón de sus labores.
11. Informar oportunamente al superior inmediato sobre las irregularidades e inconsistencias encontradas en el ejercicio de sus funciones y las formuladas por los usuarios.
12. Velar por el manejo racional y eficiente de los elementos devolutivos y de consumo asignado para el desempeño de sus funciones.
13. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y la dependencia, área o grupo de trabajo asignado para el desempeño del cargo.

APORTES INDIVIDUALES.

1. Las bases de datos que se manejan a su cargo se encuentran actualizadas.
2. El área de desempeño cuenta con el apoyo administrativo de manera técnica, oportuna y efectiva.

3. Los documentos a su cargo están organizado, clasificado y actualizado.
4. Los informes son presentados oportunamente y de acuerdo con lo solicitado.
5. Los usuarios son atendidos oportunamente y de acuerdo con los lineamientos institucionales; la información y documentación son suministradas oportunamente y de acuerdo con lo solicitado

CONOCIMIENTOS BÁSICOS.

Legislación y reglamentación del Sistema General de Seguridad Social En Salud, informática básica, digitalización en computadores y archivística básica.

Requisitos de estudio y experiencia

Estudios: ser bachiller con estudios en áreas afines.	Experiencia: un (1) año de experiencia relacionada.
--	--

CARGO: TÉCNICO ADMINISTRATIVO ALMACÉN GENERAL.

La mayor parte de los problemas que se presentan en esta dependencia se deben a la impericia de la persona que ocupa el cargo ya que su perfil profesional no encaja con los requisitos del cargo, no obstante se deben realizar una serie mejoras en sus funciones para optimizar los resultados y cumplimiento de los objetivos de esta dependencia.

Manual de funciones técnico administrativo almacén general.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO.	
Denominación del cargo:	Técnico administrativo almacén general.
Cargo superior inmediato:	Subdirector administrativo o financiero
PROPÓSITO PRINCIPAL	
Ejecutar labores técnicas en los procedimientos administrativos y /o financieros que se llevan a cabo en las diferentes dependencias, áreas o grupos de trabajo a cargo de la subgerencia administrativa y financiera del Hospital Regional de II Nivel Nuestra Señora de las Mercedes de Corozal, Sucre para contribuir al logro de los objetivos y metas misionales de la empresa.	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Aplicar los conocimientos técnicos o tecnológicos necesarios para cumplir y desarrollar los diferentes procesos que permitan alcanzar los objetivos de la dependencia, área o grupo de trabajo asignados.2. Elaborar y presentar el plan anual de compras y adquisiciones.3. Participar en los procesos de elaboración de comprobantes, informe y demás documentos por concepto de los manejos de los dineros del plan de compras.4. Participar en el proceso de registro o kardex de los productos materiales	

o farmacéuticos que se le hayan encomendado a cargo en virtud de la asignación del ejercicio de actividades específicas en el área de suministros y al almacén de la institución.

5. Consolidación y elaboración del inventario general de propiedades planta y equipo de la institución.
6. Realizar las actividades técnicas administrativas y financieras requeridas en el área de trabajo asignado para ejecución de las funciones y programas definidos de acuerdo con las instrucciones que sean definidas.
7. Acopiar, clasificar, procesar y archivar la información legal, técnica, administrativa y financiera originada en ejecución de las funciones de la dependencia, área o grupo de trabajo.
8. Llevar registros y controles que demande la ejecución de la dependencia, área o grupo de trabajo o área asignado
9. Apoyar a los profesionales del área o grupo de trabajo asignado en la elaboración de estudios, informes, graficas, cuadros, estadísticas y demás documentos que se requieran de acuerdo con las instrucciones recibidas
10. Responder por la custodia y confiabilidad de la información contenida en medios magnéticos y/o impresos que sean de uso de la dependencia, área o grupo de trabajo.
11. Mantener actualizada la información, datos estadísticos y demás la dependencia, área o grupo de trabajo asignado, según los cambios y modificaciones que se originen en la ejecución de las actividades.
12. capturar, dirigir y procesar la información y datos de la dependencia, área o grupo de trabajo asignado de acuerdo con el sistema, aplicaciones o instrucciones recibidas.
13. Informar oportunamente al superior inmediato sobre las irregularidades e inconsistencias encontradas en el ejercicio de sus funciones y las formuladas por los usuarios.
14. Velar por el manejo racional y eficiente de los elementos devolutivos y de consumo asignado para el desempeño de sus funciones.

15. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y la dependencia, área o grupo de trabajo asignado para el desempeño del cargo.

APORTES INDIVIDUALES.

1. El plan de compras, la programación de gastos y mantenimiento de los bienes del área de su competencia, responden a las necesidades y se realiza de acuerdo con las disposiciones que rigen la materia y de acuerdo con lo solicitado
2. Los procesos específicos asignados son realizado de acuerdo con los criterios previamente definidos.
3. Existe una excelente coordinación entre el resto de los funcionarios asignados al área administrativa y financiera con el fin de cumplir las metas programadas en forma oportuna.

CONOCIMIENTOS BÁSICOS.

Legislación y reglamentación del Sistema General de Seguridad Social En Salud, informática básica especialmente manejo de hoja de cálculo, digitalización en computadores, manejo de paquetes computacionales y de conocimiento de normas básicas en recursos físicos, presupuestales y de contabilidad.

Requisitos de estudio y experiencia

Estudios: título formación tecnológica o título de formación técnica en un área afín.	Experiencia: un (1) de experiencia relacionada.
--	--

CARGO: TÉCNICO ADMINISTRATIVO RECURSOS HUMANOS.

Los problemas presentados en esta dependencia afectan principalmente a los funcionarios que se encuentran vinculado a la planta personal de esta institución y al personal pensionado, los retraso que se presenta en el pago de mesadas, sueldo y cesantías afectan el normal funcionamiento general de la institución y originan constates roces y pugnas internas que deterioran la armonía del ambiente laboral, se hace necesario establecer claramente las funciones del titular de este cargo y supervisar el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

Manual de funciones técnico administrativo recursos humanos.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO.	
Denominación del cargo:	Técnico administrativo recursos humanos.
Cargo superior inmediato:	Subdirector administrativo o financiero
PROPÓSITO PRINCIPAL	
Ejecutar labores técnicas en los procedimientos administrativos y /o financieros que se llevan a cabo en las diferentes dependencias, áreas o grupos de trabajo a cargo de la subgerencia administrativa y financiera del Hospital Regional de II Nivel Nuestra Señora de las Mercedes de Corozal, Sucre para contribuir al logro de los objetivos y metas misionales de la empresa.	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Aplicar los conocimientos técnicos o tecnológicos necesarios para cumplir y desarrollar los diferentes procesos que permitan alcanzar los objetivos de la dependencia, área o grupo de trabajo asignados.2. Elaborar y presentar la nomina mensual para el personal de planta de la institución en los términos y plazos acordados y/o determinados por la	

administración.

3. Participar en los procesos de elaboración de comprobantes, informe y demás documentos originados por la actividades propias de cargo (nominas, cartas de retiro, vacaciones, descuentos de nomina, hojas de vida).
4. Proponer y elaborar planes de capacitación para el personal general y administrativo.
5. Realizar las actividades técnicas administrativas requeridas en el área de trabajo asignado para ejecución de las funciones y programas definidos de acuerdo con las instrucciones que sean definidas.
6. Acopiar, clasificar, procesar y archivar la información legal, técnica, administrativa y financiera originada en ejecución de las funciones de la dependencia, área o grupo de trabajo.
7. Llevar registros y controles que demande la ejecución de la dependencia, área o grupo de trabajo o área asignado
8. Apoyar a los profesionales del área o grupo de trabajo asignado en la elaboración de estudios, informes, graficas, cuadros, estadísticas y demás documentos que se requieran de acuerdo con las instrucciones recibidas
9. Responder por la custodia y confiabilidad de la información contenida en medios magnéticos y/o impresos que sean de uso de la dependencia, área o grupo de trabajo.
10. Mantener actualizada la información, datos estadísticos y demás la dependencia, área o grupo de trabajo asignado, según los cambios y modificaciones que se originen en la ejecución de las actividades.
11. capturar, dirigir y procesar la información y datos de la dependencia, área o grupo de trabajo asignado de acuerdo con el sistema, aplicaciones o instrucciones recibidas.
12. Informar oportunamente al superior inmediato sobre las irregularidades e inconsistencias encontradas en el ejercicio de sus funciones y las formuladas por los usuarios.
13. Velar por el manejo racional y eficiente de los elementos devolutivos y

de consumo asignado para el desempeño de sus funciones.

14. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y la dependencia, área o grupo de trabajo asignado para el desempeño del cargo.

APORTES INDIVIDUALES.

1. Es encargado de proponer, desarrollar e implementar la Política de Recursos Humanos, especificada en el Plan Estratégico, generando espacios de desarrollo para las personas que laboran en la institución programadas en forma oportuna.
2. debe dar el soporte y servicio a cada centro de responsabilidad para una gestión descentralizada, participativa y motivadora del recurso humano a los requerimientos de la organización

CONOCIMIENTOS BÁSICOS.

Legislación y reglamentación del Sistema General de Seguridad Social En Salud, informática básica especialmente manejo de hoja de cálculo, digitalización en computadores, manejo de paquetes computacionales y de conocimiento de normas básicas en recursos humanos y legislación laboral.

Requisitos de estudio y experiencia

Estudios: título formación tecnológica o título de formación técnica en un área afín.	Experiencia: un (1) año de experiencia relacionada.
--	--

CARGO: TÉCNICO ADMINISTRATIVO FACTURACIÓN.

Uno de las mayores inconformidades presentadas por los usuarios, es la de los retrasos a la hora de liquidar sus cuentas, dichas irregularidades se presentan en el departamento de facturación, en donde se centra el sostenimiento económico de la organización, es necesario optimizar y especificar algunas de sus funciones para evitar que dichos inconvenientes se sigan presentando y lograr dinamizar los procedimientos que se llevan a cabo en esta dependencia.

Manual de funciones técnico administrativo facturación.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO.	
Denominación del cargo:	Técnico administrativo facturación.
Cargo superior inmediato:	Subdirector administrativo o financiero
PROPÓSITO PRINCIPAL	
Ejecutar labores técnicas en los procedimientos administrativos y/o financieros que se llevan a cabo en las diferentes dependencias, áreas o grupos de trabajo a cargo de la subgerencia administrativa y financiera del Hospital Regional de II Nivel Nuestra Señora de las Mercedes de Corozal, Sucre para contribuir al logro de los objetivos y metas misionales de la empresa.	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Aplicar los conocimientos técnicos o tecnológicos necesarios para cumplir y desarrollar los diferentes procesos que permitan alcanzar los objetivos de la dependencia, área o grupo de trabajo asignados.2. Participar en el proceso de facturación y recaudo de los dineros que por conceptos de cancelación de ventas de servicios se entreguen a la institución.	

3. Realizar en forma ágil y oportuna la liquidación de las cuentas cada uno de los usuarios que asisten a la institución con el fin de garantizar los ingresos.
4. Registrar, valorizar y liquidar las actividades, procedimientos y consumos realizados a un paciente para efectos de su cobro.
5. Participar en los procesos de elaboración de comprobantes, informes y demás documentos por conceptos del manejo de los dineros provenientes de la venta de servicios de la institución de acuerdo con el sistema y normatividad establecida y acorde con las actividades específicas asignadas.
6. Recibir y entregar documentos negociables de acuerdo con instrucciones, normas y procedimientos previamente establecidos.
7. Realizar las actividades técnicas administrativas requeridas en el área de trabajo asignado para ejecución de las funciones y programas definidos de acuerdo con las instrucciones que sean definidas.
8. Acopiar, clasificar, procesar y archivar la información legal, técnica, administrativa y financiera originada en ejecución de las funciones de la dependencia, área o grupo de trabajo.
9. Llevar registros y controles que demande la ejecución de la dependencia, área o grupo de trabajo o área asignado
10. Apoyar a los profesionales del área o grupo de trabajo asignado en la elaboración de estudios, informes, graficas, cuadros, estadísticas y demás documentos que se requieran de acuerdo con las instrucciones recibidas
11. Responder por la custodia y confiabilidad de la información contenida en medios magnéticos y/o impresos que sean de uso de la dependencia, área o grupo de trabajo.
12. Mantener actualizada la información, datos estadísticos y demás la dependencia, área o grupo de trabajo asignado, según los cambios y modificaciones que se originen en la ejecución de las actividades.
13. Capturar, dirigir y procesar la información y datos de la dependencia, área o grupo de trabajo asignado de acuerdo con el sistema,

aplicaciones o instrucciones recibidas.

14. Informar oportunamente al superior inmediato sobre las irregularidades e inconsistencias encontradas en el ejercicio de sus funciones y las formuladas por los usuarios.
15. Velar por el manejo racional y eficiente de los elementos devolutivos y de consumo asignado para el desempeño de sus funciones.
16. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y la dependencia, área o grupo de trabajo asignado para el desempeño del cargo.

APORTES INDIVIDUALES.

1. Velar por los intereses económicos de la institución.
2. Velar por el cumplimiento de la normatividad y cuidar para que se lleve a cabo todo el proceso de facturación de manera correcta y oportuna.
3. Evitar demoras en la información del estado de cuenta de los usuarios, para que no se generen retraso en los cobros y recaudos de la institución.

CONOCIMIENTOS BÁSICOS.

Legislación y reglamentación del Sistema General de Seguridad Social En Salud, informática básica especialmente manejo de hoja de cálculo, digitalización en computadores, manejo de paquetes computacionales y contable, conocimiento de normas básicas contables.

REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios: título formación tecnológica o título de formación técnica en un área afín.	Experiencia: un (1) año de experiencia relacionada.
--	--

Estos son los principales cargos que se deben modificar, porque fueron los puntos clave en donde se presentan mayores números de inconvenientes y una gran cantidad de quejas por parte de los usuarios y por ello se constituye en una de las principales fuentes de desperdicio de recursos materiales y/o humanos que restan eficiencia y eficacia al funcionamiento de la institución, ocasionando en muchos casos pérdidas monetaria, lo que hace apremiante la aplicación de las modificaciones de funciones anteriormente respuestas a dichos cargos, para lograr optimar los recursos y la prestación de servicios a los usuarios y para que todos los esfuerzos realizados por la gerencia en cuestiones de estandarización de funciones sean efectivos se debe hacer una socialización de el manual de funciones y convertirlo en una herramienta esencial y básica en el desarrollo de las actividades cotidianas en todas y cada una de las dependencias y de esta manera todos los funcionarios tengan claro cuáles son su funciones y responsabilidades, para así consolidar y reposicionar la imagen del Hospital Regional de II Nivel Nuestra Señora de las Mercedes como uno de los pilares del sistema general de seguridad social en salud en el departamento de sucre.

ANEXOS

Anexo 1.

CUESTIONARIO DE ANÁLISIS DE CARGO

1.- Identificación

- Nombre del Cargo:

- Departamento al que Permanece:

- Cargo Jefe Inmediato:

- Cargo Subalternos Inmediatos:

a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

- Objetivo del Cargo:

- Carácter de las funciones del Cargo:

___ Gerencial ___ Profesional

___ Técnico ___ Otro _____

___ Administrativo

2.- Funciones

- Funciones Frecuentes:

a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

- Funciones Periódicas:

a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

- Funciones Ocasionales:

a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

3.- Requisitos

- Cuáles son las características académicas para desempeñar este cargo:

___ Enseñanza Media ___ Universidad

___ Enseñanza Técnico Profesional ___ Especialidades*

* _____

- Para desempeñar este cargo, se requiere experiencia, y cuanto tiempo:

___ Si Cuanto Tiempo _____

___ No

- Para ejercer este cargo, se requiere una edad o sexo determinado:

Edad: ___ Si Edad Promedio _____

___ No

Sexo: ___ Si ___ Masculino

___ No ___ Femenino

- Actitudes Intelectuales que debe poseer para este cargo:

___% Iniciativa ___% Capacidad de Juicio

___% Creatividad ___% Uso de Técnicas

___% Atención ___% Otro _____

___% Lectura Prolongada

4.- Condiciones Ambientales

- Cuáles son las condiciones mínimas ambientales para desempeñar su cargo:

- A que presiones Psicológicas está sometido en este cargo:

- Con que personas se relacionan Interna y Externa, y en que situaciones se dan estas:

Anexo 2.

ENCUESTA A USUARIOS.

1. ¿Cómo considera usted el procedimiento para la asignación de citas?

Malo ____

Regular ____

Bueno ____

2. ¿ha recibido malos tratos y pérdidas de tiempo al momento de tramitar una cita médica?

Si__

No__

3. ¿ha tenido que recurrir a reclamos a la gerencia del hospital para que le sea resuelto algún asunto?

Si__

No__

Cual: _____

4. Evalúe la prestación de los servicios administrativos del hospital en la escala de uno a cinco.(1 es la peor y 5 la mejor)

1__

2__

3__

4__

5__

5. Señale o seleccione las dependencias en las cuales ha tenido mayor número de inconvenientes en atención al usuario.

Facturación__

Asignación de citas__

Archivo de historias clínicas__

Gerencia__

Subdirección administrativa y financiera__

Otras__

Cuales: _____

