

**DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES DEL CENTRO AVANZADO DE
DIAGNÓSTICO MEDICO – CEDIMED**

**DIANA CATALINA GARCÍA MONTOYA
CLARA INÈS CASAS GARCÍA**

**FUNDACIÒN UNIVERSITARIA MARÌA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÌA
MEDELLÌN
2012**

**DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES DEL CENTRO AVANZADO DE
DIAGNÓSTICO MEDICO – CediMed**

**DIANA CATALINA GARCÍA MONTOYA
CLARA INÈS CASAS GARCÍA**

**Diplomado en Gerencia del Talento Humano para Optar al título de
PSICÒLOGA**

**Asesor
DIEGO LEÒN FLÒREZ CORREA
Psicólogo**

**FUNDACION UNIVERSITA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2012**

CARTA DE ACEPTACION

Medellin, julio 30 de 2012

Señores
Centro de Formación Avanzada
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
LA CIUDAD

En calidad de asesor temático del trabajo **DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES DEL CENTRO AVANZADO DE DIAGNÓSTICO MEDICO - CEDIMED**; de las estudiantes **DIANA CATALINA GARCÍA MONTOYA** y **CLARA INÉS CASAS GARCÍA**, emito a continuación carta de aprobación.

Cordialmente,



DIEGO LEÓN FLÓREZ CORREA
CC 98573128
Asesor Temático

GRADECIMIENTOS

A los DOCENTES, quienes nos dieron la sabiduría y conocimientos para culminar nuestros estudios.

A DIEGO LEÓN FLÓREZ CORREA, quien fue nuestro asesor y guía para culminar con éxitos las labores académicas.

A la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO, quien facilitó los medios necesarios para realizar el diplomado.

A DIOS quien es nuestra guía espiritual y quien nos da fuerza moral para luchar por nuestros logros y metas.

Diana Catalina García Montoya

A nuestras familias, en especial a nuestros esposos IVAN y FELIPE quienes son la fuente de inspiración y motivo para salir adelante.

Clara Inés Casas García

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO. R.A.E

TÍTULO: Diseño del Manual de Funciones del Centro Avanzado de Diagnóstico Médico CediMed.

AUTORES: CLARA INÉS CASAS GARCÍA y DIANA CATALINA GARCÍA MONTOYA

FECHA: 25 DE JULIO DE 2012. Segundo Semestre de 2012.

TIPO DE IMPRENTA:

Procesador de Palabras Word XP 2010, Imprenta Arial 12.

NIVEL DE CIRCULACIÓN: Restringida.

ACCESO AL DOCUMENTO: Fundación Universitaria María Cano, Diana Catalina García Montoya, Clara Inés Casas García, Centro Avanzado de Diagnóstico Médico CediMed.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN Y SUBLÍNEA: Gestión Humana – Valoración del talento Humano

MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO: Trabajo de aplicación

PALABRAS CLAVES: Manual de Funciones, Rotación de Personal, Competencias, Actitudes.

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO: El presente trabajo surgió a partir de la necesidad del Centro Avanzado de Diagnóstico Médico CediMed de actualizar el manual de funciones para la División de Recursos Humanos por los altos índices de rotación de personal que se venían presentando en la institución, se realiza como una herramienta que permita al Jefe de división de Recursos Humanos realizar un adecuado proceso de selección, inducción y reinducción para los nuevos empleados y los antiguos que sean promovidos o ascendidos, además se contribuye con un requisito indispensable para la certificación de calidad.

CONTENIDO DEL DOCUMENTO: El contenido del documento muestra la importancia y la utilidad que posee el Manual de Funciones para el Centro Avanzado de Diagnóstico Médico CediMed.

El presente trabajo esta conformado por trece (13) capítulos con mayor relevancia se encuentra la Descripción y Formulación del Problema, Los Objetivos General y Específicos, La Justificación, Los resultados y sus conclusiones.

METODOLOGÍA: Este documento se fundamentó en una investigación de Tipo Descriptivo con un Método Analítico No Experimental.

CONCLUSIONES: Es indispensable para las empresas contar con El Manual de Funciones, pues permite conocer con mejor detalle las funciones, requisitos, competencias, habilidades y actitudes que debe poseer el nuevo integrante de la organización, al igual que minimiza los conflictos de área, marca las responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	10
1. DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES DEL CENTRO AVANZADO DE DIAGNÓSTICO MÉDICO – CediMed	12
2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO - MARCO CONTEXTUAL.....	13
2.1 FILOSOFÍA CORPORATIVA	13
2.1.1 Visión.	13
2.1.2 Misión.....	13
2.1.3 Valores.....	14
2.2 ORGANIGRAMA.....	15
3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	16
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	16
3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	16
4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL-SITUACIÓN ACTUAL	18
5. OBJETIVOS.....	20
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	20
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
6. JUSTIFICACIÓN.....	21
7. POBLACIÓN BENEFICIADA.....	23
8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES.....	24

8.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	24
8.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	24
8.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	24
9. ASPECTOS LEGALES	26
10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES.....	28
11. RESULTADOS.....	32
11.1. MANUAL DE FUNCIONES.....	36
11.2. DIRECTORIO DE COMPETENCIAS.....	133
12. CONCLUSIONES.....	139
13. RECOMENDACIONES.....	140
BIBLIOGRAFÍA.....	141
WEBGRAFIA	142

INTRODUCCIÓN

El Manual de Funciones no es simplemente una recopilación de las funciones y procesos que se realizan en el Centro Avanzado de Diagnóstico Médico CediMed, incluye también una serie de estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el adecuado funcionamiento de la institución y es una herramienta que contribuye a realizar un correcto proceso de selección por parte de la División de Recursos Humanos de la Institución.

Un buen Manual de Funciones establece las pautas iniciales de forma clara y paso a paso, para que los nuevos colaboradores de la institución puedan ejercer de manera adecuada su labor, es un Manual que permite conocer los procesos que se realiza en la institución para el logro de los objetivos propuestos.

En busca de disminuir la rotación de personal que se ha venido presentando en la institución, se decide realizar la actualización del Manual de Funciones, con el fin de contar con un documento que contenga los requisitos necesarios que un colaborador debe poseer al ingresar a la empresa, además se realiza como soporte para la inducción en el cargo laboral que se va a desempeñar.

El Recurso Humano hoy en día se considera como el factor más importante al interior de la institución y se busca contar con el personal más idóneo que tenga la capacidad de alinearse con los objetivos corporativos establecidos.

La realización del manual de Funciones como herramienta para un correcto proceso de selección busca contribuir con el buen desempeño de los colaboradores, con la reducción de la rotación del personal y con satisfacer las necesidades de la institución y de los clientes externos.

Finalmente con este trabajo se aplicó conceptos aprendidos durante la carrera y durante el diplomado, que permitieron contribuir con el buen funcionamiento de la institución, mejorando su proceso de selección y productividad en cuanto a la claridad de los procesos y funciones por cargo que se deben realizar.

**1. DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES DEL CENTRO AVANZADO DE
DIAGNÓSTICO MÉDICO – CediMed**

2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO - MARCO CONTEXTUAL.

CediMed fue fundado el 16 de Abril de 1997 y es el más moderno y completo centro de diagnóstico médico en la ciudad de Medellín. Cuenta con médicos especialistas y subespecialistas de gran calidad humana y profesional en cada una de las áreas diagnósticas. Posee una completa oferta de servicios diagnósticos con sólido respaldo científico y tecnológico. Cuenta con doscientos treinta empleados actualmente.¹

2.1 FILOSOFÍA CORPORATIVA

2.1.1 Visión.

Ser la institución de diagnóstico Médico más reconocida en el país, por la competitividad, idoneidad y ética de su talento humano, así como por la tecnología avanzada de sus equipos.

2.1.2 Misión.

Contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios en términos de salud, brindando un servicio con excelencia, calidez y ética, con talento humano experto y altamente calificado, apoyando la formación de talento humano en salud y garantizando la realización de estudios diagnósticos e intervencionistas pertinentes, confiables y oportunos en lo referente a imágenes, laboratorio clínico y otras ayudas especializadas.

¹ CEDIMED. (en línea). Disponible en: <http://www.cedimed.com.co/>

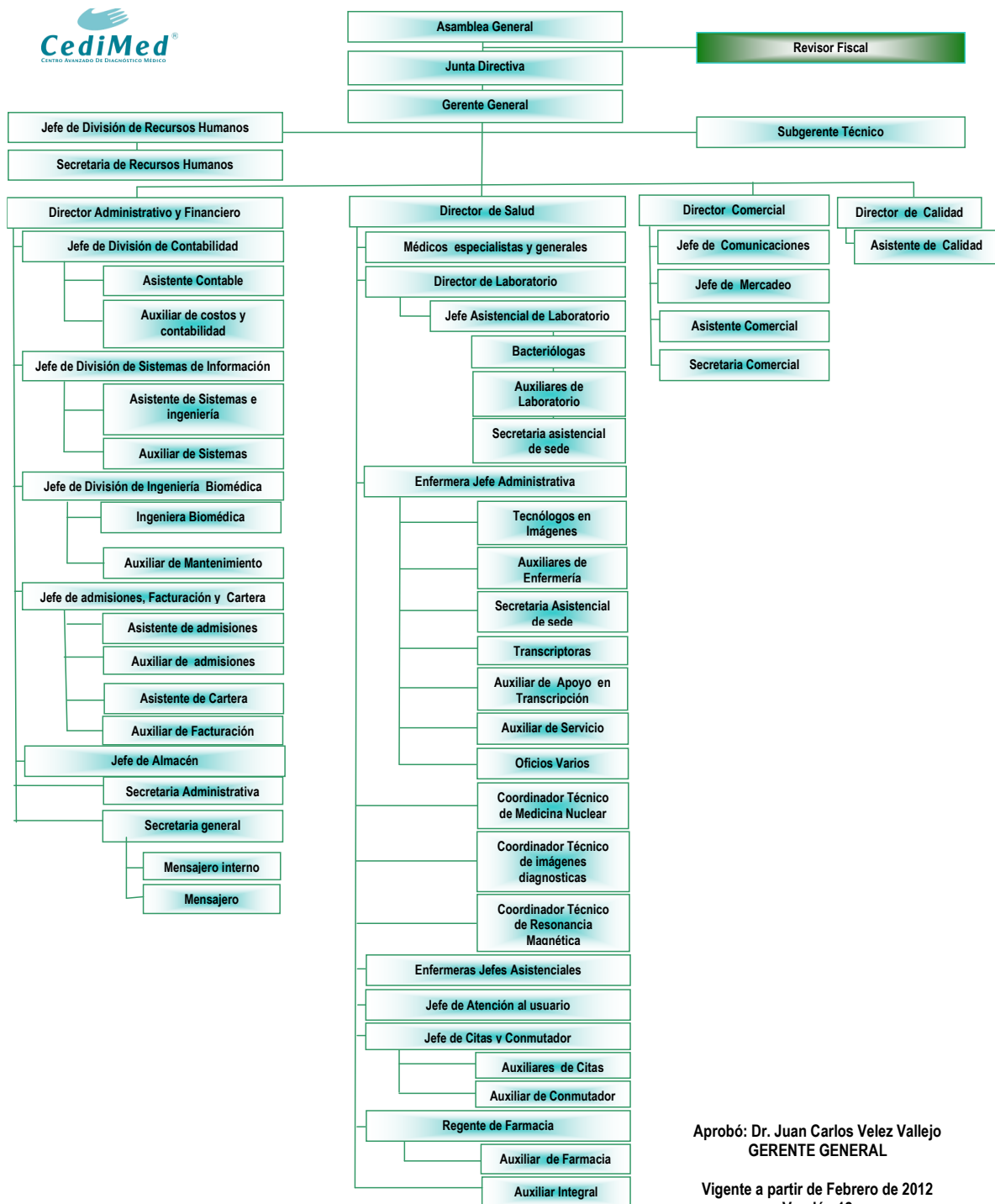
2.1.3 Valores.

Calidad: Como la excelencia y la seguridad en los servicios prestados al paciente. Compromiso en el trabajo realizado, excelencia en los procesos, calidez en las personas, profesionalismo en el quehacer.

Ética: Como compromiso de vida que nos lleva a actuar con equidad, transparencia, respeto y tolerancia frente a las personas e instituciones que requieren de nuestros servicios en un proceso de recuperación o conservación de la salud.

Servicios: Como expresión del dar y recibir, del entender y atender, del escuchar y responder, que implica comunicarnos en una relación interpersonal mediante una actitud positiva, dinámica y abierta.

2.2 ORGANIGRAMA



3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El Centro Avanzado de Diagnóstico Médico - CediMed, en busca de la excelencia en la prestación de sus servicios médicos y diagnósticos, necesita contar con un personal idóneo, con las habilidades, conocimientos, competencias y aptitudes, capaz de desempeñar con responsabilidad las funciones del puesto de trabajo para el cual ha sido contratado, buscando reducir la rotación de personal que se ha venido presentando en los últimos años, y que ha generado un impacto negativo tanto al interior de la empresa como en los usuarios, ya que por tantos cambios de personal el usuario no se siente identificado con la empresa, generando una falta de fidelidad, interfiriendo con el logro de los objetivos corporativos que se pretenden alcanzar. Además de lo mencionado, la rotación de personal causa costos en la empresa en cuanto al reclutamiento y la capacitación que se da a los nuevos empleados, igualmente, genera un ambiente laboral de desmotivación en cuanto a la posibilidad del crecimiento laboral y profesional que las personas esperan, y se suma la carga laboral que deben asumir los empleados mientras se selecciona el nuevo personal.

No menos importante, para lograr la calificación de calidad es necesario cumplir con unos requisitos específicos en los cuales se encuentra el manual de funciones, que contiene esencialmente la estructura de la organización y la descripción de la funciones de todos los puestos de la empresa.

3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Desde hace aproximadamente dos años la rotación de personal se ha venido presentando con mayor impacto en la empresa, la mayoría de estos retiros

laborales se deben en gran parte porque las personas contratadas no proporcionaban el rendimiento requerido y no cumplían con los objetivos propuestos en sus áreas de trabajo, generando insatisfacción en los usuarios y numerosas solicitudes de mejoramiento por parte de los mismos; además, la alta carga laboral que debían realizar los empleados que permanecían encargados del área laboral vacante, generaba un alto nivel de desmotivación provocando la renuncia de varios empleados insatisfechos.

La falta de un manual que permita identificar las funciones, requerimientos, competencias, habilidades y aptitudes de los puestos de trabajo en la selección de personal, genera grandes pérdidas económicas para la empresa, en cuanto al proceso de selección y la capacitación que requiere; además sin esta documentación no se puede alcanzar la calificación de calidad que permite a la empresa competir con otras instituciones de gran reconocimiento.

4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL-SITUACIÓN ACTUAL

CediMed S.A, es un centro de ayudas diagnósticas y laboratorio clínico. Fue fundada el 16 de Abril de 1997 y es el más moderno y completo centro de diagnóstico médico en la ciudad de Medellín. Cuenta con médicos especialistas y subespecialistas de gran calidad humana y profesional en cada una de las áreas diagnósticas. Posee una completa oferta de servicios diagnósticos con sólido respaldo científico y tecnológico.²

Es una institución privada, prestadora de servicios de salud, donde cada persona destinataria de su misión, recibirá atención en salud con calidad, asistencia humana y humanizadora. Cuenta con un equipo humano altamente comprometido, promoviendo el avance tecnológico, científico e investigativo. Visiona a ser la institución de diagnóstico Médico mas reconocida en el país, por la competitividad, idoneidad y ética de su talento humano, así como por la tecnología avanzada de sus equipos.

FORTALEZAS.

- Instalaciones adecuadas
- Crecimiento en estructura
- Disponibilidad de Horario.

DEBILIDADES.

- Falta de personal
- trabajo en equipo

² Ibíd. p3

AMENAZAS.

- Rotación del personal,
- Inestabilidad del personal,
- Falta de capacitación del personal a la hora de ingresar a la empresa.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL.

Realizar el manual de Funciones del centro avanzado de diagnóstico médico CediMed, identificando los procesos, requisitos y características de los puestos de trabajo, de manera que permita hacer más eficiente las funciones internas y externas de la organización, en busca de un mejoramiento continuo.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Elaborar un formato de recolección de información que posibilite identificar las funciones y requisitos de los cargos.
- Definir las funciones y requisitos de cada uno de los cargos de CediMed con el fin de contribuir al cumplimiento de la misión y los objetivos corporativos de la organización.
- Diseñar los manuales de funciones de cada cargo de la organización CediMed.

6. JUSTIFICACIÓN.

El Centro Avanzado de Diagnóstico Médico - CediMed se encuentra en un proceso de mejoramiento en su estructura organizacional, con el objetivo de reducir la rotación de personal que se ha venido presentando, y con miras a lograr la certificación de calidad que le permita competir con otras instituciones de gran reconocimiento en el campo de la salud.

El manual de funciones es una herramienta que permite identificar los diferentes puestos de trabajo que conforman la empresa, sus funciones y operaciones, así como la justificación de los diferentes procesos utilizados en su diaria ejecución.

Por medio de este se puede definir las funciones que se realizan en un puesto de trabajo, los conocimientos básicos técnico-profesionales, las competencias, habilidades y destrezas, las condiciones físicas que debe tener quien lo desempeña, los riesgos por accidentes o enfermedades profesionales que se puedan derivar de su ejecución.

De igual forma puede ser utilizado como punto de partida para elaborar planes de desarrollo organizacional y posibilita comparaciones internas de un puesto de trabajo con otro, en busca de un mejoramiento continuo.

Además tiene como propósito servir como programa de inducción y entrenamiento de los puestos de trabajo, tanto para empleados nuevos como para empleados de otras áreas que son promovidos.

Con la utilización del manual de funciones el área de recursos humanos puede realizar un proceso de selección con mejores resultados, apoyándose en la información documentada, el seleccionador tiene la posibilidad de elegir a la persona que mas se adecue al perfil exigido, ya que tiene una visión mas clara de los verdaderos requisitos que debe tener el aspirante, además por medio de este

la dirección de la empresa y sus empleados pueden conocer todos los cargos que la conforman, los requisitos que se necesitan para desempeñar cada puesto y así participar en promociones futuras.

7. POBLACIÓN BENEFICIADA.

La población que recibirá los beneficios directos e indirectos es de 15 empleados del área administrativa.

Total población beneficiada: 15 Personas.

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES

8.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el presente estudio se plantea un tipo de investigación proyectiva, el que, según Jaqueline Hurtado de Barrera: “en este tipo de estudio se elabora una propuesta, un plan, un programa o un modelo como solución a un problema o necesidad de tipo práctico”³; y que según el problema planteado, esto es, la Rotación de Personal en el Centro Avanzado de Diagnóstico Médico CediMed, donde se brinda una alternativa de solución como es el **Manual de Funciones**, que permite al área de recursos humanos contar con una herramienta para hacer mucho más eficiente la selección de personal, de igual forma se contribuye a cumplir con los requisitos exigidos para la calificación de calidad.

8.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población es de 18 personas, de las cuales se elaborarán 15 manuales de funciones de la Planta de cargos del Centro Avanzado de Diagnóstico Médico – CediMed

8.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la realización del proyecto inicialmente se contó con el análisis de cargos de la institución, realizado en el año 2010.

Para actualizar esta información brindada, se realizó un formato de recolección de información, que permitió identificar las funciones, competencias, requisitos y habilidades de cada puesto de trabajo, información necesaria para la realización

³Hurtado de Barrera, Jaqueline. La investigación proyectiva. (en línea), Disponible en: <http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacin-proyectiva.html> [Junio 23 de 2012].

del manual. Se realizó también el formato de análisis y descripción del cargo, donde se plasmó la información recolectada, siendo más fácil su manejo por parte del Jefe de División de Recursos Humanos para los futuros procesos de selección.

9. ASPECTOS LEGALES

Sustentan el presente manual los siguientes dispositivos legales.

1. Ley N° 27657_ ley del Ministerio de Salud. ⁴
2. Decreto supremo N° '13_2002_SA. Aprueba el reglamento de la ley N° 27657 leyes del ministerio de salud.
3. Ley N° 27658 - ley marco de la modernización de la gestión del Estado.
4. RM N° 860- 2003-SA /DM- aprueban el reglamento de la organización y funciones y aprueba el cuadro de asignación de personal ⁵
5. DL 276 leyes de bases de la carrera administrativa y su remuneración del sector público.
6. DS 005_90 PCM Reglamento de la ley de carrera administrativa. ⁶
7. Sistema de Gestión de Calidad. La Norma ISO 9001:2008⁷

Es necesario crear y mantener un manual de calidad que incluya:

- Una descripción de la secuencia y de la interacción de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad
- La identificación de las exclusiones admisibles

El manual de calidad debe trazar las políticas, los procedimientos y los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad. El sistema tiene que ser

⁴Ley 27657 del Ministerio de Salud. (en línea). Disponible en: www.digemid.minsa.gob.pe/normatividad/LEY2765702.HTM

⁵ reglamento de la organización y funciones y aprueba el cuadro de asignación de personal (en línea). Disponible en: www.minsa.gob.pe/.../

⁶ Reglamento de la ley de carrera administrativa. (en línea). Disponible en: www.unsa.edu.pe/control_interno/docs/1.../ds_005_90.ht

⁷ ISO 9001:2008. (en línea). Disponible en: <http://www.normas9000.com/iso-9000-11.html>.

estructurado para cumplir con las condiciones establecidas en **la Norma ISO 9001:2008⁸**

En su manual de calidad también es necesario identificar todas las exclusiones admisibles. El alcance y las exclusiones aceptables del sistema de administración de calidad se detallan en la sección uno del manual.
Acción:

La organización deberá establecer un manual de calidad que incluya:

- El ámbito del sistema de calidad, incluidos los detalles de justificación de toda exclusión
- Los procedimientos documentados o una referencia a los mismos
- Una descripción de la interacción entre los procesos

La mayor parte de las empresas comenzará con un nuevo manual de calidad estructurado para satisfacer los nuevos requisitos de la norma 2000 y de la organización. Además es posible incluir ulterior información en un manual de calidad si el Sistema de Gestión de Calidad no exige un procedimiento apto para describir una parte del Sistema de Calidad.

Dicho de otro modo, si usted considera que un procedimiento no es necesario como parte del control de un proceso, puede incluir ulteriores detalles para describir el proceso dentro del manual de calidad.

Su organización determinará cómo organizar los procedimientos y las instrucciones de trabajo relativos al Sistema de Gestión de Calidad.

⁸ *Ibíd.* p4

10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES

Dentro de la estructura organizacional de cualquier empresa, una vez que se ha diseñado la distribución del trabajo por áreas y por puestos, es necesario darle fundamentación a dicho diseño; para ello, resulta indispensable plasmar un documento, la descripción de cada uno de los puestos establecidos, sus funciones, tareas, líneas de comunicación y relaciones de autoridad que tengan.

A este documento se le denomina Manual de Funciones. Su utilidad es muy grande cuando se sabe usar. Facilita la identificación de los puestos, sus límites, soporta a la organización en el orden que necesita para su buen funcionamiento y, sobre todo, permite la fluidez del trabajo, su complementación y eficiencia.

El Manual de Funciones como instrumento de apoyo directo a la organización, debe estar permanentemente actualizado y se le debe conceder la importancia que tiene para la buena funcionalidad de los puestos⁹.

El manual de funciones es una herramienta de trabajo que contiene de forma explícita las funciones que desarrolla cada empleado en sus actividades cotidianas, se describe paso a paso cada función, las áreas o personas que proporcionan las entradas de información, para quien va dirigido el producto del trabajo, los clientes internos y externos, de forma que cualquier empleado nuevo en la institución o aquellos que son promovidos, puedan entender fácilmente las actividades a realizar y lograr la asertividad en los resultados que se esperan alcanzar.¹⁰

⁹ Montalván Garcés, cesar. los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa. Pág. 25

¹⁰ Manual de funciones. (en línea). Disponible en: <http://www.ica.gov.co/getdoc/bb0f47d2-ccab-45a4-beb2-b0a0eb69bc5f/Manual-de-Funciones-y-Competencias-Laborales-ica-2.aspx>

Es importante que los directivos se concienticen de la importancia que tiene la realización del manual de funciones, además de los grandes beneficios que pueden obtener y de los costos que pueden reducir en los procesos de selección y capacitación.

En el manual de funciones se incluyen las competencias corporativas o cardinales y específicas, que para la organización son indispensables en las personas que la integran.

Para Spencer y Spencer¹¹: competencia es una característica subyacente en un individuo que esta causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a una performance superior en un trabajo o situación.

Según Martha Alles, Característica subyacente significa que la competencia es una parte profunda de la personalidad y puede predecir el comportamiento en una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales.¹²

Causalmente relacionada significa que la competencia origina o anticipa el comportamiento y el desempeño.

Estándar de efectividad significa que la competencia realmente predice quien hace algo bien o pobremente, medido sobre un criterio general o estándar.

Siguiendo con Spencer y Spencer¹³, las competencias son en definitiva, características fundamentales del hombre e indican “formas de comportamiento o de pensar que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo periodo de tiempo”.

¹¹ Spencer, Lyle M. y Spencer, Signe M. 1993

¹²Alles, Martha Alicia. Competencias laborales (en línea). Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/9675960/Diccionario-Competencias-Laborales-Martha-Alles>

¹³ Ibíd.

Para Spencer y Spencer¹⁴ son cinco los principales tipos de competencias:

- Motivación. Los intereses que una persona considera o desea consistentemente. Las motivaciones “dirigen, conllevan y seleccionan” el comportamiento hacia ciertas acciones u objetivos y lo alejan de otros.
- Características. Características físicas y respuestas consistentes a situaciones o información.
- Concepto Propio o Concepto de Uno Mismo. Las actitudes, valores o imagen propia de una persona.
- Conocimiento. La información que una persona posee sobre áreas específicas.
- Habilidad. La capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental.

Según Martha Alles, las competencias mentales o cognoscitivas incluyen pensamiento analítico y pensamiento conceptual. Las competencias de conocimiento y habilidad tienden a ser características visibles y relativamente superficiales. Las competencias de concepto de si mismo, características y motivaciones están mas escondidas, mas adentro de la personalidad.

Para una organización, contar con las personas que posean las características adecuadas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas de ella, se ha convertido en una importante necesidad de recursos humanos, a través de este enfoque, se deja de percibir los cargos como unidades fijas, sino que se basa en capacidades que pueden ser utilizadas de manera transversal, es decir, las destrezas y habilidades que una persona posee para ejecutar las tareas necesarias para un puesto de trabajo, también son necesarias para otro puesto de trabajo que no tenga aparentemente una relación directa, se hacen dinámicas y

¹⁴ ibíd. P4

maleables, con la finalidad de lograr la satisfacción de las expectativas y necesidades que poseen tanto clientes internos como externos.¹⁵

El manual de funciones se realiza básicamente como herramienta para la división de recursos humanos de CediMed, como un apoyo en los diferentes procesos de selección que se realicen, y con el ánimo de contribuir a la reducción de la rotación de personal.

La Rotación de Personal¹⁶ se refiere al número de trabajadores que ingresan y salen de una institución; se expresa en índices mensuales o anuales. Los datos de la rotación de personal son utilizados en la proyección de la demanda de fuerza laboral, además de constituirse en uno de los indicadores de la gestión de personal, aun en aquellas partes en donde las empresas mantienen una política de alta rotación, como mecanismo de reducción de costos laborales. El índice de rotación esta determinado por el número de trabajadores que se vinculan y salen en relación con la cantidad total promedio de personal de la organización, en un cierto periodo de tiempo.

Para efectos del cálculo del índice de rotación es conveniente diferenciar entre el número de trabajadores desvinculados por voluntad de la empresa, de aquellos que renuncian a permanecer en la misma. No es lo mismo la salida de una persona competente que la compañía quisiera retener, que la expulsión de un individuo desleal o incapaz. La Rotación de Personal en una empresa genera una cantidad de costos no previstos como son la selección y capacitación incluyendo el reemplazo, además de la pérdida de productividad, fallas en la calidad del servicio y se suma las dificultades en el ambiente laboral que pueden generar más salidas del personal.

¹⁵ Marchant Ramírez, Loreto. Actualizaciones para el desarrollo organizacional — Pág.- 96.

¹⁶ Castillo, Aponte José. Administración de personal. un enfoque hacia la calidad- - librería norma pág. 68-69

11. RESULTADOS

FORMATO ENTREVISTA PERFIL		
<p style="text-align: center;"> NOMBRES Y APELLIDOS _____ IDENTIFICACIÓN _____ CARGO _____ </p> <p style="text-align: center;"> NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO _____ CARGO DEL JEFE INMEDIATO _____ </p>		
FUNCIONES DIARIAS O CASI DIARIAS (En orden de importancia)		
QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE O POR QUE LO HACE
EDUCACIÓN		
<p>Indique la educación formal que necesita una persona para desempeñar el cargo señalando el nivel de estudios y los años requeridos.</p>		
AÑOS	NIVEL DE ESTUDIOS	
	PRIMARIA	
	BACHILLERATO	
	BACHILLERATO TÉCNICO	

	CARRERA UNIVERSITARIA
	ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL

EXPERIENCIA

¿Se necesita tener experiencia como requisito para entrar a ejercer el cargo?

Si **No**

De acuerdo con la información señalada y el conocimiento que usted tiene del oficio, ¿Cuál es la experiencia mínima necesaria para que una persona pueda de desempeñar a cabalidad el cargo?

Señale con una X la casilla correspondiente:

- Hasta 3 meses.
- Más de 3 meses y hasta 6 meses.
- Más de 6 meses y hasta 12 meses.
- Más de 12 meses.

En qué tipo de labores es deseable tener experiencia:

REQUISITOS

Indique los requisitos que usted considere debe tener la persona para desempeñar este cargo.

HABILIDADES:

DESTREZAS:

RESPONSABILIDADES:

COMPETENCIAS:

**RIESGOS OCUPACIONALES
ESFUERZO FÍSICO**


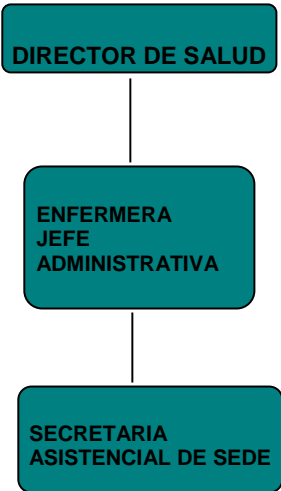
determine el grado e esfuerzo físico que debe realizar en la ejecución de las labores del cargo en las siguientes descripciones:

	TIEMPO DE aplicación ESFUERZO		
	ESPORÁDICO	PERIÓDICO	PERMANENTE
Se requiere un esfuerzo físico ligero y se manejan objetos de poco peso; se adoptan posiciones incómodas.			
Se requiere un esfuerzo físico mediano, se manejan objetos de peso mediano y se adoptan posiciones incómodas.			
Se requiere un esfuerzo físico moderadamente grande, se manejan objetos pesados y se adoptan posiciones incómodas.			
Se requiere un esfuerzo físico extremadamente grande, se manejan objetos muy pesados y se adoptan posiciones muy fatigosas e incómodas.			

CONDICIONES AMBIENTALES			
(Marcar con una X las condiciones regulares en el trabajo)			
FACTORES	CONDICIONES AMBIENTALES		
	NORMALES	REGULARES	MALAS
ILUMINACIÓN			
CALOR			
FRIÓ			
HUMEDAD			
RUIDO			
POLVO			
VENTILACIÓN			
OLORES			
CONGESTIÓN			
SUCIEDAD			
RIESGOS DE ACCIDENTE			
¿Está usted expuesto a sufrir accidentes en la ejecución de las labores de su cargo?			
SI NO			
En caso afirmativo, determinar la gravedad y probabilidad de que estos accidentes puedan ocurrir.			
GRAVEDAD DEL ACCIDENTE	PROBABILIDAD		
	POCA	MEDIANA	GRANDE
Lesiones de poca importancia			
Enfermedades profesionales			
Incapacidad parcial			
Incapacidad total			
Cuáles son las condiciones de riesgo a que está sometido el trabajador			

12. MANUAL DE FUNCIONES.

EN

 DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS		
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CARGO		
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
CARGO:	Secretaria Asistencial de Sede	UNICACION DEL ORGANIGRAMA 
NIVEL:	Administrativo Asistencial	
ÁREA:	Administrativa	
COORDINACIÓN:	No aplica	
JEFE INMEDIATO:	Mónica Cecilia Cárdenas	
UBICACIÓN FÍSICA:	Puesto de Enfermería	
VESTUARIO INSTITUCIONAL:	Si aplica	
ÁREAS DE INTERACCIÓN INTERNA:	Todas las áreas asistenciales de la sede	
INTERACCIONES EXTERNAS:	Empleados de las diferentes áreas de la sede – Usuarios	
JORNADA LABORAL:	Tiempo completo	
HORARIO LABORAL:	Variado	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01/06/12	

2. PERFIL DEL CARGO	
2.1. COMPETENCIA TÉCNICA	
Nivel de Escolaridad	Técnico
Título Requerido	Secretariado-Técnico
Campo Ocupacional:	Administrativo Asistencial
Conocimientos:	Resolución 1995 de 1999. - Manejo de Word, Excel básico e Internet – Manejo programa facturación Facedi
Habilidades y/o Destrezas	Capacidad de Gestión, comunicación Interpersonal, Efectividad, Orientación al Usuario, Trabajo en equipo, Sensibilidad Organizacional.
Idioma Requerido	No aplica
2.2. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA	
Tiempo (en años)	6 Meses
En actividades de:	Actividades del área administrativa

3. DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
3.1. RESPONSABILIDAD BÁSICA (Finalidad)
<p>Desarrollar las labores administrativas que garanticen el adecuado funcionamiento del puesto de enfermería atendiendo y orientando a todas las personas que ingresen al servicio, apoyando el proceso de facturación a pacientes cuando se requiera, archivando historias clínicas y preparando información mensual para la liquidación de honorarios médicos y otros informes adicionales.</p>

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES (ACTIVIDADES)	
No.	Responsabilidades (Actividades)
3.2.1	Responder fundamentalmente por la buena imagen de entrada ante usuarios, proveedores, clientes y público de interés para la entidad. Ser cuidadosa en el manejo de las relaciones humanas.
3.2.2	Orientar desde el puesto de enfermería de la institución a todas las personas que ingresan en busca de algún servicio
3.2.3	Contestar todas las llamadas y orientar a las personas en sus inquietudes.
3.2.4	Organizar y Archivar toda la documentación que se recibe en el puesto, al igual que los registros que genera el servicio de imaginología.
3.2.5	Archivar todas las Historias Clínicas que se realizan diariamente en orden consecutivo.
3.2.6	Recopilar y preparar los listados de pacientes atendidos por los médicos externos, con el fin de liquidar los honorarios mensuales.

3.2.7	Radicar quejas y reclamos, información requerida para la elaboración de indicadores mensuales.
3.2.8	Las demás funciones asignadas por su superior inmediato.

3.3 RESPONSABILIDADES EN MANEJO DE RECURSOS					
CLASIFICACIÓN	COMENTARIO	NINGUNO	BAJO	MEDIO	ALTO
Dirección de Personal		X			
Manejo de recursos económicos:		X			
Elaboración, control y ejecución presupuestal			X		
Manejo de recursos físicos (equipos, insumos, materiales)					X
Relaciones con el público					X
Responsabilidad por resultados					X
Toma de decisiones			X		
Informes y registros					X

4. SALUD OCUPACIONAL.					
			Bajo	Medio	Alto
4,1 Esfuerzo Físico:	Grado de esfuerzo físico que debe realizar en la ejecución de las labores del cargo.		X		

4.2 CONDICIONES AMBIENTALES			
FACTORES	NORMALES	REGULARES	MALAS
ILUMINACIÓN	X		
CALOR	X		
FRIÓ		X	
HUMEDAD	X		
RUIDO	X		
POLVO		X	
VENTILACIÓN	X		
OLORES	X		
CONGESTIÓN	X		
SUCIEDAD	X		

4.3 Riesgos de Accidente:		NINGUNA	POCA	MEDIANA	GRANDE
Probabilidad de sufrir accidentes de trabajo en la ejecución de las labores y/o Enfermedades profesionales.			X		
5. COMPETENCIAS					
5.1 COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
No	Nombre	Definición			Nivel o Modelo
5.1.1	CAPACIDAD DE GESTIÓN	Habilidad para gestionar las tareas y procesos a su cargo de forma rápida y confiable haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.			ALTO
5.1.2	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran, y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.			ALTO
5.1.3	EFFECTIVIDAD	Capacidad para lograr los máximos resultados de calidad con el mínimo agotamiento del recurso humano y técnico, utilizando la comunicación efectiva, la motivación y participación conjunta de los colaboradores.			ALTO
5.1.4	ORIENTACIÓN AL USUARIO	Resolver y satisfacer con un alto estándar de calidad las necesidades y expectativas del usuario. Ofrecer a los usuarios un servicio ágil, eficiente y personalizado utilizando un lenguaje apropiado a las características del usuario.			ALTO
5.1.5	TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo de manera participativa, aunando esfuerzos para el logro de metas organizacionales comunes.			ALTO
5.1.6	SENSIBILIDAD ORGANIZACIONAL	Facilidad para comprometerse con el plan estratégico de la organización, poniendo a su disposición los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para			ALTO


		el logro de los objetivos organizacionales.
--	--	---

5.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.2.1	ACEPTACIÓN DE NORMAS Y POLÍTICAS	Atiende, acata y actúa dentro de las directrices y normas de la organización y de la sociedad, es comprometido con las normas de la institución.	ALTO
5.2.2	ANÁLISIS DE PROBLEMAS	Trasciende de lo lógico a lo abstracto y encuentra las verdaderas causas y soluciones de una situación o problema específico, logrando un resultado eficaz y confiable.	MEDIO
5.2.3	ANÁLISIS NUMÉRICO	Analiza, organiza y presenta datos numéricos de forma exacta y confiable.	BAJO
5.2.4	AUTO DESARROLLO	Aprovecha las oportunidades de aprender de la propia experiencia y de la de otros, busca herramientas, medios o motivos para estar al día y encuentra la forma más conveniente de aplicar los conocimientos al puesto de trabajo y transmitir a los demás la cultura de aprendizaje.	ALTO
5.2.5	COMPROMISO	Se esfuerza permanentemente hacia la consecución de un objetivo, integrando un alto grado de disposición física, emocional e intelectual, buscando el bien de la	ALTO


		organización.	
5.2.6	COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	Expresa ideas de forma verbal y redacta textos e informes de forma clara y lógica con un adecuado uso del idioma.	MEDIO
5.2.7	COMUNICACIÓN EFECTIVA	Comprende las ideas propias y las ajenas creando un canal claro que permita acuerdos satisfactorios para las partes involucradas generando un ambiente de cordialidad y respeto.	ALTO
5.2.8	CREATIVIDAD	Propone soluciones y/o alternativas novedosas e imaginativas para el mejoramiento de procesos funcionales y estrategias, encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas, es recursivo, innovador y practico en pro de la organización.	MEDIO
5.2.9	ÉTICA	Interioriza normas y principios morales haciéndose responsable de su propio bienestar y el de los demás mediante un comportamiento basado en conductas socialmente aceptadas.	MEDIO
5.2.10	INICIATIVA	Actúa proactivamente ante determinadas situaciones, sabe identificar un problema, obstáculo u oportunidad y lleva a cabo acciones que contribuyan a su solución.	MEDIO
5.2.11	LIDERAZGO	Realiza las actividades de manera entusiasta para dar lo mejor en su desempeño y mantener una buena relación con las personas, es ejemplo por su vivencia de los valores empresariales, promueve la	MEDIO

		cooperación y el compromiso en su área de trabajo.	
5.2.12	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	Tiene la habilidad de vincular visiones a largo plazo y diseñar acciones tendientes a planes estratégicos que consoliden la misión y la visión de la organización a corto, mediano y largo plazo.	MEDIO
5.2.13	TOLERANCIA AL ESTRÉS	Mantiene firme el carácter bajo presión y/o oposición.	ALTO
5.2.14	VISIÓN EMPRESARIAL	Se anticipa a las necesidades futuras con estrategias, formulando los pasos que se deben seguir a mediano y largo plazo, con el fin de lograr oportunidades que conlleven a la organización al logro de los objetivos propuestos.	MEDIO

Vo.bo. Jefe Inmediato	Responsable por Gestión Humana
-----------------------	-----------------------------------

 DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CARGO	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
CARGO:	Jefe de División de Sistemas de Información
NIVEL:	Directivo
ÁREA:	Administrativa
COORDINACIÓN:	Si aplica
JEFE INMEDIATO:	Walter Guzmán Torres
UBICACIÓN FÍSICA:	Oficina de sistemas
VESTUARIO INSTITUCIONAL:	No aplica
ÁREAS DE INTERACCIÓN INTERNA:	Todas las áreas de la empresa.
INTERACCIONES EXTERNAS:	Empleados de las diferentes áreas de la sede – Usuarios
JORNADA LABORAL:	Tiempo completo
HORARIO LABORAL:	8:00 a.m. a 6:00 p.m.
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01/06/12

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



```

graph TD
    A[Director Administrativo y Financiero] --- B[Jefe de División de Sistemas de Información]
  
```

2. PERFIL DEL CARGO	
2.1. COMPETENCIA TÉCNICA	
Nivel de Escolaridad	Profesional
Título Requerido	Ingeniero de Sistemas o Administrador de Empresas
Campo Ocupacional:	Administrativo
Conocimientos:	Conocimientos de sistemas Word, Excel, Internet. - Programas de Facturación, Facedi y Costos. - Manuales Tarifarios SOAT, ISS, RIPS. - Herramientas Estadísticas. - Indicadores de Gestión. - Fundamentos NTC ISO 9000.
Habilidades y/o Destrezas	Capacidad de Gestión, comunicación Interpersonal, Efectividad, Orientación al Usuario, Trabajo en equipo, Sensibilidad Organizacional.
Idioma Requerido	No aplica
2.2. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA	
Tiempo (en años)	Un (1) Año
En actividades de:	Relacionadas con Sistemas o Administrador de Empresas.
3. DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES	
3.1. RESPONSABILIDAD BÁSICA (Finalidad)	
Sistematizar todos los procesos operativos administrativos de la empresa, la sistematización se refiere a una plataforma conformada por un servidor, una red LAN y varias estaciones de trabajo que interactúan y comparten información de las diferentes aplicaciones que están ubicadas en el servidor, esta plataforma está en constante desarrollo e implementación.	
3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES (ACTIVIDADES)	
No.	Responsabilidades (Actividades)
3.2.1	Actualizar anualmente y cada que se requiera las aplicaciones operativas, en lo referente a los convenios y tarifas pactadas con las diferentes entidades promotoras de la salud pública y privada.

3.2.2	Orientar desde el puesto de enfermería de la institución a todas las personas que ingresan en busca de algún servicio
3.2.3	Contestar todas las llamadas y orientar a las personas en sus inquietudes.
3.2.4	Organizar y Archivar toda la documentación que se recibe en el puesto, al igual que los registros que genera el servicio de imaginología.
3.2.5	Archivar todas las Historias Clínicas que se realizan diariamente en orden consecutivo.
3.2.6	Recopilar y preparar los listados de pacientes atendidos por los médicos externos, con el fin de liquidar los honorarios mensuales.
3.2.7	Radicar quejas y reclamos, información requerida para la elaboración de indicadores mensuales.
3.2.8	Las demás funciones asignadas por su superior inmediato.

3.3 RESPONSABILIDADES EN MANEJO DE RECURSOS

CLASIFICACIÓN	COMENTARIO	NINGUNO	BAJO	MEDIO	ALTO	
Dirección de Personal		X				
Manejo de recursos económicos:		X				
Elaboración, control y ejecución presupuestal			X			
Manejo de recursos físicos (equipos, insumos, materiales)					X	
Relaciones con el público					X	
Responsabilidad por resultados					X	
Toma de decisiones			X			
Informes y registros					X	
4. SALUD OCUPACIONAL.						
				Bajo	Med	Alto

io			
4,1 Esfuerzo Físico:	Grado de esfuerzo físico que debe realizar en la ejecución de las labores del cargo.	X	
4.2 CONDICIONES AMBIENTALES			
FACTORES	NORMALES	REGULAR ES	MALAS
ILUMINACIÓN	X		
CALOR	X		
FRIÓ		X	
HUMEDAD	X		
RUIDO	X		
POLVO		X	
VENTILACIÓN	X		
OLORES	X		
CONGESTIÓN	X		
SUCIEDAD	X		
4.3 Riesgos de Accidente:			
	NINGUNA	POCA	MEDIANA
Probabilidad de sufrir accidentes de trabajo en la ejecución de las labores y/o Enfermedades profesionales.		X	GRANDE
5. COMPETENCIAS			
5.1 COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.1.1	CAPACIDAD DE GESTIÓN	Habilidad para gestionar las tareas y procesos a su cargo de forma rápida y confiable haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.	ALTO

5.1.2	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran, y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.	ALTO
5.1.3	EFFECTIVIDAD	Capacidad para lograr los máximos resultados de calidad con el mínimo agotamiento del recurso humano y técnico, utilizando la comunicación efectiva, la motivación y participación conjunta de los colaboradores.	ALTO
5.1.4	ORIENTACIÓN AL USUARIO	Resolver y satisfacer con un alto estándar de calidad las necesidades y expectativas del usuario. Ofrecer a los usuarios un servicio ágil, eficiente y personalizado utilizando un lenguaje apropiado a las características del usuario.	ALTO
5.1.5	TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo de manera participativa, aunando esfuerzos para el logro de metas organizacionales comunes.	ALTO
5.1.6	SENSIBILIDAD ORGANIZACIONAL	Facilidad para comprometerse con el plan estratégico de la organización, poniendo a su disposición los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para el logro de los objetivos organizacionales.	ALTO

5.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo

5.2.1	ACEPTACIÓN DE NORMAS Y POLÍTICAS	Atiende, acata y actúa dentro de las directrices y normas de la organización y de la sociedad, es comprometido con las normas de la institución.	ALTO
5.2.2	ANÁLISIS DE PROBLEMAS	Trasciende de lo lógico a lo abstracto y encuentra las verdaderas causas y soluciones de una situación o problema específico, logrando un resultado eficaz y confiable.	ALTO
5.2.3	ANÁLISIS NUMÉRICO	Analiza, organiza y presenta datos numéricos de forma exacta y confiable.	MEDIO
5.2.4	AUTO DESARROLLO	Aprovecha las oportunidades de aprender de la propia experiencia y de la de otros, busca herramientas, medios o motivos para estar al día y encuentra la forma más conveniente de aplicar los conocimientos al puesto de trabajo y transmitir a los demás la cultura de aprendizaje.	ALTO
5.2.5	COMPROMISO	Se esfuerza permanentemente hacia la consecución de un objetivo, integrando un alto grado de disposición física, emocional e intelectual, buscando el bien de la organización.	ALTO
5.2.6	COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	Expresa ideas de forma verbal y redacta textos e informes de forma clara y lógica con un adecuado uso del idioma.	ALTO
5.2.7	COMUNICACIÓN EFECTIVA	Comprende las ideas propias y las ajenas creando un canal claro que permita acuerdos satisfactorios para las partes involucradas generando un	ALTO

		ambiente de cordialidad y respeto.	
5.2.8	CREATIVIDAD	Propone soluciones y/o alternativas novedosas e imaginativas para el mejoramiento de procesos funcionales y estrategias, encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas, es recursivo, innovador y practico en pro de la organización.	ALTO
5.2.9	ÉTICA	Interioriza normas y principios morales haciéndose responsable de su propio bienestar y el de los demás mediante un comportamiento basado en conductas socialmente aceptadas.	ALTO
5.2.10	INICIATIVA	Actúa proactivamente ante determinadas situaciones, sabe identificar un problema, obstáculo u oportunidad y lleva a cabo acciones que contribuyan a su solución.	ALTO
5.2.11	LIDERAZGO	Realiza las actividades de manera entusiasta para dar lo mejor en su desempeño y mantener una buena relación con las personas, es ejemplo por su vivencia de los valores empresariales, promueve la cooperación y el compromiso en su área de trabajo.	ALTO
5.2.13	TOLERANCIA AL ESTRÉS	Mantiene firme el carácter bajo presión y/o oposición.	ALTO

5.2.14	VISIÓN EMPRESARIAL	Se anticipa a las necesidades futuras con estrategias, formulando los pasos que se deben seguir a mediano y largo plazo, con el fin de lograr oportunidades que conlleven a la organización al logro de los objetivos propuestos.	ALTO
Vo.bo. Jefe Inmediato		Responsable por Gestión Humana	

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO:	Auxiliar de Sistemas	<p style="text-align: center;">UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA</p>  <pre> graph TD A[DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO] --> B[JEFE DE DIVISIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN] B --> C[AUXILIAR DE SISTEMAS] </pre>
NIVEL:	Operativos	
ÁREA:	Administrativa	
COORDINACIÓN:	No aplica	
JEFE INMEDIATO:	Mari luz Vásquez	
UBICACIÓN FÍSICA:	Oficina de sistemas	
VESTUARIO INSTITUCIONAL:	Si aplica	
ÁREAS DE INTERACCIÓN INTERNA:	Todas las áreas de la empresa.	
INTERACCIONES EXTERNAS:	No aplica	
JORNADA LABORAL:	Tiempo completo	
HORARIO LABORAL:	8:00 a.m. a 6:00 p.m.	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01/06/12	

2. PERFIL DEL CARGO

2.1. COMPETENCIA TÉCNICA

Nivel de Escolaridad	Técnico y/o Tecnólogo
Título Requerido	Técnico y/o Tecnólogo de Sistemas o afines
Campo Ocupacional:	Administrativo
Conocimientos:	Manejo y conocimiento en sistemas Office, Elaboración de Backup, Montaje y Manejo de Software y Hardware.

Habilidades y/o Destrezas	Capacidad de Gestión, comunicación Interpersonal, Efectividad, Orientación al Usuario, Trabajo en equipo, Sensibilidad Organizacional.
Idioma Requerido	No aplica

2.2. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA

Tiempo (en años)	Un (1) Año
En actividades de:	Informática, Hardware y Software.

3. DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES

3.1. RESPONSABILIDAD BÁSICA (Finalidad)

Velar por la reconstrucción de las imágenes y el backup de los diferentes estudios generados en el área de imaginología.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES (ACTIVIDADES)

No.	Responsabilidades (Actividades)
3.2.1	Realizar el backup de las imágenes provenientes del CR, Tomógrafo, Maxmil y Mamografías, Revisar el backup de Resonancias.
3.2.2	Trabajar en equipo con los tecnólogos de imaginología en las actividades de reconstrucción y montaje de las imágenes en la Vorax.
3.2.3	Administrar y archivar adecuadamente la información de copias de seguridad de los estudios de imaginología.
3.2.4	Soportar al departamento de facturación en la localización de estudios de fechas anteriores que estén pendientes por facturar.
3.2.5	Responder por el material y equipo asignado en el área durante su turno, tanto de funcionamiento como de limpieza.
3.2.6	Ofrecer soporte técnico a las áreas que lo requieran de acuerdo a su función principal.
3.2.7	Montaje y/o grabación de estudios a petición de los médicos.

3.3 RESPONSABILIDADES EN MANEJO DE RECURSOS					
CLASIFICACIÓN	COMENTARIO	NINGUNO	BAJO	MEDIO	ALTO
Dirección de Personal		X			
Manejo de recursos económicos:			X		
Elaboración, control y ejecución presupuestal			X		
Manejo de recursos físicos (equipos, insumos, materiales)					X
Relaciones con el público					X
Responsabilidad por resultados					X
Toma de decisiones				X	
Informes y registros					X

4. SALUD OCUPACIONAL.				
		Bajo	Medio	Alto
4,1 Esfuerzo Físico:	Grado de esfuerzo físico que debe realizar en la ejecución de las labores del cargo.			X

4.2 CONDICIONES AMBIENTALES			
FACTORES	NORMALE	REGULARES	MALAS
	S		
ILUMINACIÓN	X		
CALOR	X		
FRIÓ	X		
HUMEDAD	X		
RUIDO	X		
POLVO	X		
VENTILACIÓN	X		
OLORES	X		
CONGESTIÓN	X		
SUCIEDAD	X		

4.3 Riesgos de Accidente:	NINGUNA	POCA	MEDIAN A	GRAN DE
Probabilidad de sufrir accidentes de trabajo en la ejecución de las labores y/o Enfermedades profesionales.			X	

5. COMPETENCIAS			
5.1 COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.1.1	CAPACIDAD DE GESTIÓN	Habilidad para gestionar las tareas y procesos a su cargo de forma rápida y confiable haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.	ALTO
5.1.2	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que	ALTO

		en cada caso se requieran, y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.	
5.1.3	EFFECTIVIDAD	Capacidad para lograr los máximos resultados de calidad con el mínimo agotamiento del recurso humano y técnico, utilizando la comunicación efectiva, la motivación y participación conjunta de los colaboradores.	ALTO
5.1.4	ORIENTACIÓN AL USUARIO	Resolver y satisfacer con un alto estándar de calidad las necesidades y expectativas del usuario. Ofrecer a los usuarios un servicio ágil, eficiente y personalizado utilizando un lenguaje apropiado a las características del usuario.	ALTO
5.1.5	TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo de manera participativa, aunando esfuerzos para el logro de metas organizacionales comunes.	ALTO
5.1.6	SENSIBILIDAD ORGANIZACION AL	Facilidad para comprometerse con el plan estratégico de la organización, poniendo a su disposición los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para el logro de los objetivos organizacionales.	ALTO

5.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.2.1	ACEPTACIÓN DE NORMAS Y POLÍTICAS	Atiende, acata y actúa dentro de las directrices y normas de la organización y de la sociedad, es comprometido con las normas de la institución.	ALTO
5.2.2	ANÁLISIS DE PROBLEMAS	Trasciende de lo lógico a lo abstracto y encuentra las verdaderas causas y soluciones de una situación o problema específico, logrando un resultado eficaz y confiable.	MEDIO
5.2.3	ANÁLISIS NUMÉRICO	Analiza, organiza y presenta datos numéricos de forma exacta y confiable.	MEDIO
5.2.4	AUTO DESARROLLO	Aprovecha las oportunidades de aprender de la propia experiencia y de la de otros, busca herramientas, medios o motivos para estar al día y encuentra la forma más conveniente de aplicar los conocimientos al puesto de trabajo y transmitir a los demás la cultura de aprendizaje.	ALTO
5.2.5	COMPROMISO	Se esfuerza permanentemente hacia la consecución de un objetivo, integrando un alto grado de disposición física, emocional e intelectual, buscando el bien de la organización.	ALTO
5.2.6	COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	Expresa ideas de forma verbal y redacta textos e informes de forma clara y lógica con un adecuado uso del idioma.	ALTO
5.2.7	COMUNICACIÓN EFECTIVA	Comprende las ideas propias y las ajenas creando un canal claro que permita acuerdos satisfactorios para las partes involucradas generando un ambiente de cordialidad y respeto.	ALTO

5.2.8	CREATIVIDAD	Propone soluciones y/o alternativas novedosas e imaginativas para el mejoramiento de procesos funcionales y estrategias, encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas, es recursivo, innovador y practico en pro de la organización.	MEDIO
5.2.9	ÉTICA	Interioriza normas y principios morales haciéndose responsable de su propio bienestar y el de los demás mediante un comportamiento basado en conductas socialmente aceptadas.	ALTO
5.2.10	INICIATIVA	Actúa proactivamente ante determinadas situaciones, sabe identificar un problema, obstáculo u oportunidad y lleva a cabo acciones que contribuyan a su solución.	ALTO
5.2.11	LIDERAZGO	Realiza las actividades de manera entusiasta para dar lo mejor en su desempeño y mantener una buena relación con las personas, es ejemplo por su vivencia de los valores empresariales, promueve la cooperación y el compromiso en su área de trabajo.	MEDIO
5.2.12	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	Tiene la habilidad de vincular visiones a largo plazo y diseñar acciones tendientes a planes estratégicos que consoliden la misión y la visión de la organización a corto, mediano y largo plazo.	MEDIO
5.2.13	TOLERANCIA AL ESTRÉS	Mantiene firme el carácter bajo presión y/o oposición.	MEDIO
5.2.14	VISIÓN EMPRESARIAL	Se anticipa a las necesidades futuras con estrategias, formulando los pasos que se deben seguir a mediano y largo plazo, con el fin de lograr oportunidades que conlleven a la	ALTO



DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO:	Asistente de Sistemas	UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA
NIVEL:	Operativo	
ÁREA:	Administrativa	
COORDINACIÓN:	No aplica	
JEFE INMEDIATO:	Mari luz Vásquez	
UBICACIÓN FÍSICA:	Oficina de sistemas	
VESTUARIO INSTITUCIONAL:	Si aplica	
ÁREAS DE INTERACCIÓN INTERNA:	Todas las áreas de la empresa.	
INTERACCIONES EXTERNAS:	Otras Sedes- Proveedores	
JORNADA LABORAL:	Tiempo completo	
HORARIO LABORAL:	8:00 a.m. a 6:00 p.m.	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01/06/12	

2. PERFIL DEL CARGO

2.1. COMPETENCIA TÉCNICA

Nivel de Escolaridad	Profesional
Título Requerido	Técnico o Ingeniero de Sistemas
Campo Ocupacional:	Informática.

Conocimientos:	Manejo y conocimiento en sistemas Office, Excel avanzado, Ensamble de computadores, Montaje de software y hardware. Administrador de servidores Microsoft.
Habilidades y/o Destrezas	Capacidad de Gestión, comunicación Interpersonal, Efectividad, Orientación al Usuario, Trabajo en equipo, Sensibilidad Organizacional.
Idioma Requerido	No aplica

2.2. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA

Tiempo (en años)	Un (1) Año
En actividades de:	Informática, Soporte técnico de estaciones de trabajo, Hardware, Software, conocimiento de redes y conectividad.}

3. DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES

3.1. RESPONSABILIDAD BÁSICA (Finalidad)

Planear y coordinar las actividades de tecnología de información, Mantener y Verificar el correcto funcionamiento de los canales de comunicación entre sedes.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES (ACTIVIDADES)

No.	Responsabilidades (Actividades)
3.2.1	Vigilar el cumplimiento de las actividades de backup en coordinación con el Ingeniero Biomédico, con el fin de prestar un funcionamiento adecuado de los equipos a su cargo, chequear que se graben correctamente las imágenes.
3.2.2	Brindar soporte técnico a todas las estaciones en cuanto a la conectividad de las aplicaciones que están instaladas en los servidores de CediMed.
3.2.3	Reportar al jefe de la dirección de informática en primera instancia cualquier

	daño y/o falla técnica presentada en los equipos de cómputo servidores y de conectividad.
3.2.4	Servir de apoyo técnico y de capacitación a los auxiliares de sistemas.
3.2.5	Diseñar, planear, verificar y coordinar el plan general de mantenimiento de equipos de servidores y de conectividad.
3.2.6	Analizar cuando sea requerido, y dar una posición técnica respecto a la compra de equipo y accesorios de cómputo y soluciones tecnológicas.
3.2.7	Investigar sobre aplicaciones y programas de tecnologías de información.
3.2.8	Elaborar y mantener el inventario de tecnologías de informática así como las hojas de vida de los diferentes proveedores.
3.2.9	Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de conectividad de la organización.
3.2.10	Capacitación y soporte en manejo de programas de cómputo.
3.2.11	Actualizar la intranet corporativa y sus contenidos.
3.2.12	Control del proceso bajo indicadores de gestión.

3.3 RESPONSABILIDADES EN MANEJO DE RECURSOS					
CLASIFICACIÓN	COMENTARIO	NINGUNO	BAJO	MEDIO	ALTO
Dirección de Personal					
Manejo de recursos económicos:			X		
Elaboración, control y ejecución presupuestal				X	
Manejo de recursos físicos (equipos, insumos, materiales)					X
Relaciones con el público					X
Responsabilidad por resultados					X
Toma de decisiones				X	
Informes y registros					X

4. SALUD OCUPACIONAL.					
			Bajo	Medio	Alto
4,1 Esfuerzo Físico:	Grado de esfuerzo físico que debe realizar en la ejecución de las labores del cargo.			X	

4.2 CONDICIONES AMBIENTALES			
FACTORES	NORMALES	REGULARES	MALAS
ILUMINACIÓN	X		
CALOR		X	
FRIÓ		X	
HUMEDAD	X		
RUIDO	X		
POLVO		X	
VENTILACIÓN	X		
OLORES	X		
CONGESTIÓN	X		
SUCIEDAD	X		

4.3 Riesgos de Accidente:	NINGUNA	POCA	MEDIANA	GRANDE
Probabilidad de sufrir accidentes de trabajo en la ejecución de las labores y/o Enfermedades profesionales.			X	

5. COMPETENCIAS			
5.1 COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.1.1	CAPACIDAD DE GESTIÓN	Habilidad para gestionar las tareas y procesos a su cargo de forma rápida y confiable haciendo uso de la recursividad y dinamismo que	ALTO

		requiere el hacer que las cosas resulten.	
5.1.2	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran, y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.	ALTO
5.1.3	EFFECTIVIDAD	Capacidad para lograr los máximos resultados de calidad con el mínimo agotamiento del recurso humano y técnico, utilizando la comunicación efectiva, la motivación y participación conjunta de los colaboradores.	ALTO
5.1.4	ORIENTACIÓN AL USUARIO	Resolver y satisfacer con un alto estándar de calidad las necesidades y expectativas del usuario. Ofrecer a los usuarios un servicio ágil, eficiente y personalizado utilizando un lenguaje apropiado a las características del usuario.	ALTO
5.1.5	TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo de manera participativa, aunando esfuerzos para el logro de metas organizacionales comunes.	ALTO
5.1.6	SENSIBILIDAD ORGANIZACIONAL	Facilidad para comprometerse con el plan estratégico de la organización, poniendo a su disposición los conocimientos,	ALTO

	habilidades y destrezas necesarios para el logro de los objetivos organizacionales.
--	---

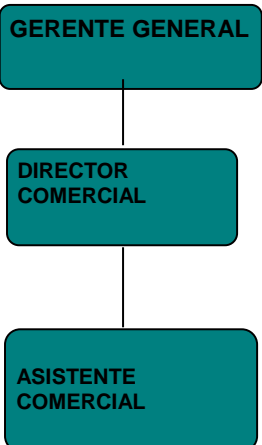
5.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.2.1	ACEPTACIÓN DE NORMAS Y POLÍTICAS	Atiende, acata y actúa dentro de las directrices y normas de la organización y de la sociedad, es comprometido con las normas de la institución.	ALTO
5.2.2	ANÁLISIS DE PROBLEMAS	Trasciende de lo lógico a lo abstracto y encuentra las verdaderas causas y soluciones de una situación o problema específico, logrando un resultado eficaz y confiable.	MEDIO
5.2.3	ANÁLISIS NUMÉRICO	Analiza, organiza y presenta datos numéricos de forma exacta y confiable.	MEDIO
5.2.4	AUTO DESARROLLO	Aprovecha las oportunidades de aprender de la propia experiencia y de la de otros, busca herramientas, medios o motivos para estar al día y encuentra la forma más conveniente de aplicar los conocimientos al puesto de trabajo y transmitir a los demás la cultura de aprendizaje.	ALTO
5.2.5	COMPROMISO	Se esfuerza permanentemente hacia la consecución de un objetivo, integrando un alto grado de disposición física, emocional e intelectual,	ALTO

		buscando el bien de la organización.	
5.2.6	COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	Expresa ideas de forma verbal y redacta textos e informes de forma clara y lógica con un adecuado uso del idioma.	ALTO
5.2.7	COMUNICACIÓN EFECTIVA	Comprende las ideas propias y las ajenas creando un canal claro que permita acuerdos satisfactorios para las partes involucradas generando un ambiente de cordialidad y respeto.	ALTO
5.2.8	CREATIVIDAD	Propone soluciones y/o alternativas novedosas e imaginativas para el mejoramiento de procesos funcionales y estrategias, encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas, es recursivo, innovador y practico en pro de la organización.	MEDIO
5.2.9	ÉTICA	Interioriza normas y principios morales haciéndose responsable de su propio bienestar y el de los demás mediante un comportamiento basado en conductas socialmente aceptadas.	ALTO
5.2.10	INICIATIVA	Actúa proactivamente ante determinadas situaciones, sabe identificar un problema, obstáculo u oportunidad y lleva a cabo acciones que contribuyan a su solución.	ALTO

5.2.11	LIDERAZGO	Realiza las actividades de manera entusiasta para dar lo mejor en su desempeño y mantener una buena relación con las personas, es ejemplo por su vivencia de los valores empresariales, promueve la cooperación y el compromiso en su área de trabajo.	MEDIO
5.2.12	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	Tiene la habilidad de vincular visiones a largo plazo y diseñar acciones tendientes a planes estratégicos que consoliden la misión y la visión de la organización a corto, mediano y largo plazo.	MEDIO
5.2.13	TOLERANCIA AL ESTRÉS	Mantiene firme el carácter bajo presión y/o oposición.	MEDIO
5.2.14	VISIÓN EMPRESARIAL	Se anticipa a las necesidades futuras con estrategias, formulando los pasos que se deben seguir a mediano y largo plazo, con el fin de lograr oportunidades que conlleven a la organización al logro de los objetivos propuestos.	ALTO
Vo.bo. Jefe Inmediato		Responsable por Gestión Humana	

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO:	Asistente Comercial	<p style="text-align: center;">UBICACIÓN DEL ORGANIGRAMA</p> 
NIVEL:	Operativo	
ÁREA:	Administrativa	
COORDINACIÓN:	No aplica	
JEFE INMEDIATO:	Sol Ángel Ardida	
UBICACIÓN FÍSICA:	Sede Poblado	
VESTUARIO INSTITUCIONAL:	No aplica	
ÁREAS DE INTERACCIÓN INTERNA:	Todas las áreas de la empresa.	
INTERACCIONES EXTERNAS:	Empleados de las diferentes sedes – Usuarios	
JORNADA LABORAL:	Tiempo completo	
HORARIO LABORAL:	8:00 a.m. a 6:00 p.m.	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01/06/12	

2. PERFIL DEL CARGO

2.1. COMPETENCIA TÉCNICA

Nivel de Escolaridad	Técnico
Título Requerido	Secretaria Ejecutiva
Campo Ocupacional:	Administrativo
Conocimientos:	Manejo de sistemas Word, Excel básico, Internet-Conocimiento en técnicas administrativas de archivo y manejo de proveedores- Servicio al usuario-Telemarketing.

Habilidades y/o Destrezas	Capacidad de Gestión, comunicación Interpersonal, Efectividad, Orientación al Usuario, Trabajo en equipo, Sensibilidad Organizacional.
Idioma Requerido	No aplica

2.2. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA	
Tiempo (en años)	Seis (6) Meses
En actividades de:	Relacionadas con el área administrativa.
3. DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES	
3.1. RESPONSABILIDAD BÁSICA (Finalidad)	
Organizar y Planificar la agenda comercial y administrativa siguiendo las instrucciones de la Dirección Comercial.	

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES (ACTIVIDADES)	
No.	Responsabilidades (Actividades)
3.2.1	Coordinar la logística de los eventos y actividades dirección comercial.
3.2.2	Mantener el censo de los clientes actuales y potenciales, con las características identificadores por sector y servicio.
3.2.3	Mantener actualizado el programa de interlocución de clientes, medios de comunicación, médicos auditores y aseguradoras.
3.2.4	Realizar la posventa entre usuarios y aseguradoras.
3.2.5	Crear las bases de datos de contactos con profesionales de cada empresa, especialidad, grupo de interés a quienes se pueda reunir en caso de necesidad operativa, promocional o académica.
3.2.6	Generar un anecdotario de cada empresa donde se plasme los acuerdos, recomendaciones, tareas pendientes y fechas de evaluación de la relación.
3.2.7	Ser el canal receptivo de información y comunicación con las aseguradoras y clientes potenciales tendientes a fortalecer relaciones de confianza y responsabilidad social entre las empresas.
3.2.8	Evaluar e inventariar necesidades de los usuarios por telemercadeo.
3.2.9	Trascrición de cartas, memorandos y correspondencia interna y externa.
3.2.10	Ejecutar las actividades secretariales, comunicaciones y facturación.
3.2.11	Estar pendiente de la Dirección Comercial en ausencia del Director, en los temas que conciernen con el área.
3.2.12	Elaboración de cotizaciones, formatos y bases de tarifas para aseguradoras.

3.3 RESPONSABILIDADES EN MANEJO DE RECURSOS					
CLASIFICACIÓN	COMENTARIO	NINGUNO	BAJO	MEDIO	ALTO
Dirección de Personal		X			
Manejo de recursos económicos:				X	
Elaboración, control y ejecución presupuestal			X		
Manejo de recursos físicos (equipos, insumos, materiales)					X
Relaciones con el público					X
Responsabilidad por resultados					X
Toma de decisiones			X		
Informes y registros					X

4. SALUD OCUPACIONAL.					
			Bajo	Medio	Alto
4,1 Esfuerzo Físico:	Grado de esfuerzo físico que debe realizar en la ejecución de las labores del cargo.			X	

4.2 CONDICIONES AMBIENTALES			
FACTORES	NORMALES	REGULARES	MALAS
ILUMINACIÓN	X		
CALOR		X	
FRIÓ		X	
HUMEDAD	X		
RUIDO		X	
POLVO		X	
VENTILACIÓN	X		
OLORES	X		
CONGESTIÓN	X		
SUCIEDAD	X		

4.3 Riesgos de Accidente:	NINGUNA	POCA	MEDIANA	GRANDE
Probabilidad de sufrir accidentes de trabajo en la ejecución de las labores y/o Enfermedades profesionales.			X	

5. COMPETENCIAS			
5.1 COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.1.1	CAPACIDAD DE GESTIÓN	Habilidad para gestionar las tareas y procesos a su cargo de forma rápida y confiable haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.	ALTO
5.1.2	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran, y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.	ALTO

5.1.3	EFFECTIVIDAD	Capacidad para lograr los máximos resultados de calidad con el mínimo agotamiento del recurso humano y técnico, utilizando la comunicación efectiva, la motivación y participación conjunta de los colaboradores.	ALTO
5.1.4	ORIENTACIÓN AL USUARIO	Resolver y satisfacer con un alto estándar de calidad las necesidades y expectativas del usuario. Ofrecer a los usuarios un servicio ágil, eficiente y personalizado utilizando un lenguaje apropiado a las características del usuario.	ALTO
5.1.5	TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo de manera participativa, aunando esfuerzos para el logro de metas organizacionales comunes.	ALTO
5.1.6	SENSIBILIDAD ORGANIZACIONAL	Facilidad para comprometerse con el plan estratégico de la organización, poniendo a su disposición los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para el logro de los objetivos organizacionales.	ALTO

5.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.2.1	ACEPTACIÓN DE NORMAS Y POLÍTICAS	Atiende, acata y actúa dentro de las directrices y normas de la organización y de la sociedad, es comprometido con las normas de la institución.	ALTO
5.2.2	ANÁLISIS DE PROBLEMAS	Trasciende de lo lógico a lo abstracto y encuentra las verdaderas causas y soluciones de una situación o problema específico, logrando un resultado eficaz y confiable.	ALTO
5.2.3	ANÁLISIS NUMÉRICO	Analiza, organiza y presenta datos numéricos de forma exacta y confiable.	ALTO

5.2.4	AUTO DESARROLLO	Aprovecha las oportunidades de aprender de la propia experiencia y de la de otros, busca herramientas, medios o motivos para estar al día y encuentra la forma más conveniente de aplicar los conocimientos al puesto de trabajo y transmitir a los demás la cultura de aprendizaje.	ALTO
5.2.5	COMPROMISO	Se esfuerza permanentemente hacia la consecución de un objetivo, integrando un alto grado de disposición física, emocional e intelectual, buscando el bien de la organización.	ALTO
5.2.6	COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	Expresa ideas de forma verbal y redacta textos e informes de forma clara y lógica con un adecuado uso del idioma.	ALTO
5.2.7	COMUNICACIÓN EFECTIVA	Comprende las ideas propias y las ajenas creando un canal claro que permita acuerdos satisfactorios para las partes involucradas generando un ambiente de cordialidad y respeto.	ALTO
5.2.8	CREATIVIDAD	Propone soluciones y/o alternativas novedosas e imaginativas para el mejoramiento de procesos funcionales y estrategias, encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas, es recursivo, innovador y practico en pro de la organización.	ALTO
5.2.9	ÉTICA	Interioriza normas y principios morales haciéndose responsable de su propio bienestar y el de los demás mediante un comportamiento basado en conductas socialmente aceptadas.	ALTO
5.2.10	INICIATIVA	Actúa proactivamente ante determinadas situaciones, sabe identificar un problema, obstáculo u oportunidad y lleva a cabo acciones que contribuyan a su solución.	ALTO
5.2.11	LIDERAZGO	Realiza las actividades de manera entusiasta para dar lo mejor en su desempeño y mantener una buena relación con las personas, es ejemplo por su vivencia de los valores empresariales,	ALTO

		promueve la cooperación y el compromiso en su área de trabajo.	
5.2.12	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	Tiene la habilidad de vincular visiones a largo plazo y diseñar acciones tendientes a planes estratégicos que consoliden la misión y la visión de la organización a corto, mediano y largo plazo.	ALTO
5.2.13	TOLERANCIA AL ESTRÉS	Mantiene firme el carácter bajo presión y/o oposición.	MEDIO
5.2.14	VISIÓN EMPRESARIAL	Se anticipa a las necesidades futuras con estrategias, formulando los pasos que se deben seguir a mediano y largo plazo, con el fin de lograr oportunidades que conlleven a la organización al logro de los objetivos propuestos.	ALTO
Vo.bo. Jefe Inmediato		Responsable por Gestión Humana	

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO:	Secretaria Administrativa
NIVEL:	Operativo
ÁREA:	Administrativa
COORDINACIÓN:	No aplica
JEFE INMEDIATO:	Walter Guzmán Torres
UBICACIÓN FÍSICA:	Oficina de Recursos Humanos
VESTUARIO INSTITUCIONAL:	Si aplica
ÁREAS DE INTERACCIÓN INTERNA:	Todas las áreas de la empresa.
INTERACCIONES EXTERNAS:	Empleados de las diferentes sedes – Usuarios
JORNADA LABORAL:	Tiempo completo
HORARIO LABORAL:	8:00 a.m. a 6:00 p.m.
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01/06/12



2. PERFIL DEL CARGO	
2.1. COMPETENCIA TÉCNICA	
Nivel de Escolaridad	Técnico
Título Requerido	Secretaria en cualquier área
Campo Ocupacional:	Administrativo
Conocimientos:	Manejo de sistemas-Manejo de programa PMI- manejo y conocimiento en la elaboración de cheques-Manejo de archivo y proveedores. Conocimiento en autoliquidación y seguridad social.
Habilidades y/o Destrezas	Capacidad de Gestión, comunicación Interpersonal, Efectividad, Orientación al Usuario, Trabajo en equipo, Sensibilidad Organizacional.
Idioma Requerido	No aplica

2.2. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA	
Tiempo (en años)	Seis (6) meses.
En actividades de:	Administrativas

3. DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES	
3.1. RESPONSABILIDAD BÁSICA (Finalidad)	
Cooperar con la administración en la plantación, organización, coordinación y supervisión de los recursos humanos, financieros y materiales con que cuenta la institución, a fin de proporcionar oportunamente los servicios administrativos que se requieran para el desarrollo de las funciones sustantivas de la empresa.	

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES (ACTIVIDADES)	
No.	Responsabilidades (Actividades)
3.2.1	Verificar que el cumplimiento de todos los requisitos para la vinculación del personal contratado.
3.2.2	Liquidar oportunamente los aportes parafiscales en salud, pensión, riesgos profesionales y cajas de compensación.
3.2.3	Elaborar contratos y cartas de notificación de terminación de los mismos.
3.2.4	Elaborar cheque para el pago de los proveedores.

3.3 RESPONSABILIDADES EN MANEJO DE RECURSOS					
CLASIFICACIÓN	COMENTARIO	NINGUNO	BAJO	MEDIO	ALTO
Dirección de Personal		X			
Manejo de recursos económicos:					X
Elaboración, control y ejecución presupuestal			X		
Manejo de recursos físicos (equipos, insumos, materiales)					X
Relaciones con el público					X
Responsabilidad por resultados					X
Toma de decisiones			X		
Informes y registros					X

4. SALUD OCUPACIONAL.					
			Bajo	Medio	Alto
4,1 Esfuerzo Físico:	Grado de esfuerzo físico que debe realizar en la ejecución de las labores del cargo.		X		

4.2 CONDICIONES AMBIENTALES			
FACTORES	NORMALES	REGULARES	MALAS
ILUMINACIÓN	X		
CALOR		X	
FRIÓ		X	
HUMEDAD	X		
RUIDO	X		

POLVO		X	
VENTILACIÓN	X		
OLORES	X		
CONGESTIÓN	X		
SUCIEDAD	X		

4.3 Riesgos de Accidente:	NINGUNA	POCA	MEDIANA	GRAN DE
Probabilidad de sufrir accidentes de trabajo en la ejecución de las labores y/o Enfermedades profesionales.		X		

5. COMPETENCIAS			
5.1 COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.1.1	CAPACIDAD DE GESTIÓN	Habilidad para gestionar las tareas y procesos a su cargo de forma rápida y confiable haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.	ALTO
5.1.2	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran, y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.	ALTO
5.1.3	EFFECTIVIDAD	Capacidad para lograr los máximos resultados de calidad con el mínimo agotamiento del recurso humano y técnico, utilizando la comunicación efectiva, la motivación y participación conjunta de los colaboradores.	ALTO

5.1.4	ORIENTACIÓN AL USUARIO	Resolver y satisfacer con un alto estándar de calidad las necesidades y expectativas del usuario. Ofrecer a los usuarios un servicio ágil, eficiente y personalizado utilizando un lenguaje apropiado a las características del usuario.	ALTO
5.1.5	TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo de manera participativa, aunando esfuerzos para el logro de metas organizacionales comunes.	ALTO
5.1.6	SENSIBILIDAD ORGANIZACIONAL	Facilidad para comprometerse con el plan estratégico de la organización, poniendo a su disposición los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para el logro de los objetivos organizacionales.	ALTO

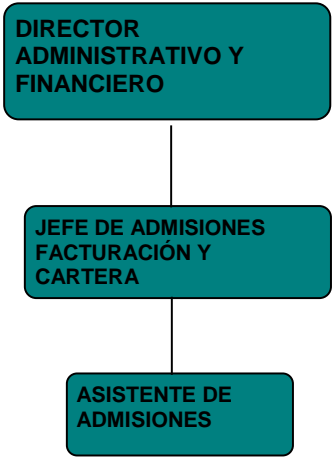
5.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.2.1	ACEPTACIÓN DE NORMAS Y POLÍTICAS	Atiende, acata y actúa dentro de las directrices y normas de la organización y de la sociedad, es comprometido con las normas de la institución.	ALTO
5.2.2	ANÁLISIS DE PROBLEMAS	Trasciende de lo lógico a lo abstracto y encuentra las verdaderas causas y soluciones de una situación o problema específico, logrando un resultado eficaz y confiable.	MEDIO
5.2.3	ANÁLISIS NUMÉRICO	Analiza, organiza y presenta datos numéricos de forma exacta y confiable.	ALTO

5.2.4	AUTO DESARROLLO	Aprovecha las oportunidades de aprender de la propia experiencia y de la de otros, busca herramientas, medios o motivos para estar al día y encuentra la forma más conveniente de aplicar los conocimientos al puesto de trabajo y transmitir a los demás la cultura de aprendizaje.	ALTO
5.2.5	COMPROMISO	Se esfuerza permanentemente hacia la consecución de un objetivo, integrando un alto grado de disposición física, emocional e intelectual, buscando el bien de la organización.	ALTO
5.2.6	COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	Expresa ideas de forma verbal y redacta textos e informes de forma clara y lógica con un adecuado uso del idioma.	MEDIO
5.2.7	COMUNICACIÓN EFECTIVA	Comprende las ideas propias y las ajenas creando un canal claro que permita acuerdos satisfactorios para las partes involucradas generando un ambiente de cordialidad y respeto.	ALTO
5.2.8	CREATIVIDAD	Propone soluciones y/o alternativas novedosas e imaginativas para el mejoramiento de procesos funcionales y estrategias, encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas, es recursivo, innovador y práctico en pro de la organización.	MEDIO
5.2.9	ÉTICA	Interioriza normas y principios morales haciéndose responsable de su propio bienestar y el de los demás mediante un comportamiento basado en conductas socialmente aceptadas.	MEDIO
5.2.10	INICIATIVA	Actúa proactivamente ante determinadas situaciones, sabe identificar un problema, obstáculo u oportunidad y lleva a cabo acciones que contribuyan a su solución.	MEDIO

5.2.11	LIDERAZGO	Realiza las actividades de manera entusiasta para dar lo mejor en su desempeño y mantener una buena relación con las personas, es ejemplo por su vivencia de los valores empresariales, promueve la cooperación y el compromiso en su área de trabajo.	MEDIO
5.2.12	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	Tiene la habilidad de vincular visiones a largo plazo y diseñar acciones tendientes a planes estratégicos que consoliden la misión y la visión de la organización a corto, mediano y largo plazo.	MEDIO
5.2.13	TOLERANCIA AL ESTRÉS	Mantiene firme el carácter bajo presión y/o oposición.	ALTO
5.2.14	VISIÓN EMPRESARIAL	Se anticipa a las necesidades futuras con estrategias, formulando los pasos que se deben seguir a mediano y largo plazo, con el fin de lograr oportunidades que conlleven a la organización al logro de los objetivos propuestos.	MEDIO
Vo.bo. Jefe Inmediato		Responsable por Gestión Humana	

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO:	Asistente de Admisiones.	<p align="center">UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA</p>  <pre> graph TD A[DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO] --> B[JEFE DE ADMISIONES FACTURACIÓN Y CARTERA] B --> C[ASISTENTE DE ADMISIONES] </pre>
NIVEL:	Operativo	
ÁREA:	Administrativa	
COORDINACIÓN:	No aplica	
JEFE INMEDIATO:	Adriana Bermúdez	
UBICACIÓN FÍSICA:	Todas las sedes	
VESTUARIO INSTITUCIONAL:	Si aplica	
ÁREAS DE INTERACCIÓN INTERNA:	Todas las áreas de la empresa.	
INTERACCIONES EXTERNAS:	Empleados de las diferentes áreas de la sede – Usuarios	
JORNADA LABORAL:	Tiempo completo	
HORARIO LABORAL:	Variable	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01/06/12	

2. PERFIL DEL CARGO

2.1. COMPETENCIA TÉCNICA

Nivel de Escolaridad	Tecnólogo
Título Requerido	Tecnólogo en las áreas de mercadeo, costos, administración.
Campo Ocupacional:	Administrativo
Conocimientos:	Manejo de servicio al cliente, Manejo de sistemas, Manejo del programa de facturación de la institución Facedi.

Habilidades y/o Destrezas	Capacidad de Gestión, comunicación Interpersonal, Efectividad, Orientación al Usuario, Trabajo en equipo, Sensibilidad Organizacional.
Idioma Requerido	No aplica

2.2. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA

Tiempo (en años)	Seis (6) meses
En actividades de:	Administrativas.

3. DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES

3.1. RESPONSABILIDAD BÁSICA (Finalidad)

Coordinar los trámites previos y posteriores a la prestación del servicio con el fin de garantizar oportunidad en el servicio. Controlar desde la admisión del usuario la documentación de acuerdo a los requisitos de entidades para la entrega adecuada al proceso de facturación y cartera.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES (ACTIVIDADES)

No.	Responsabilidades (Actividades)
3.2.1	Verificación de requisitos y solución de inconvenientes con los documentos requeridos para la prestación del servicio.
3.2.2	Cotización de servicios no especializados. Copagos, cuota moderadora.
3.2.3	Defensoria del usuario.
3.2.4	Clasificación socio-económica de pacientes para la aplicación de descuentos.
3.2.5	Supervisión y monitoreo de las sedes en el proceso de la gestión administrativa del servicio Admisiones.
3.2.6	Medir y controlar el proceso de la gestión administrativa del servicio con indicadores de gestión y desempeño de la producción de personal.

3.3 RESPONSABILIDADES EN MANEJO DE RECURSOS

CLASIFICACIÓN	COMEN TARIO	NINGUNO	BAJO	MEDIO	AL TO
Dirección de Personal		X			

Manejo de recursos económicos:		X			
Elaboración, control y ejecución presupuestal			X		
Manejo de recursos físicos (equipos, insumos, materiales)					X
Relaciones con el público					X
Responsabilidad por resultados					X
Toma de decisiones				X	
Informes y registros					X

4. SALUD OCUPACIONAL.					
			Bajo	Medio	Alto
4,1 Esfuerzo Físico:	Grado de esfuerzo físico que debe realizar en la ejecución de las labores del cargo.		X		

4.2 CONDICIONES AMBIENTALES			
FACTORES	NORMALES	REGULARES	MALAS
	S		
ILUMINACIÓN	X		
CALOR	X		
FRIÓ	X		
HUMEDAD	X		
RUIDO	X		
POLVO	X		
VENTILACIÓN	X		
OLORES	X		
CONGESTIÓN	X		
SUCIEDAD	X		

4.3 Riesgos de Accidente:	NINGUNA	POCA	MEDIANA	GRANDE
Probabilidad de sufrir accidentes de trabajo en la ejecución de las labores y/o Enfermedades profesionales.		X		



5. COMPETENCIAS			
5.1 COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.1.1	CAPACIDAD DE GESTIÓN	Habilidad para gestionar las tareas y procesos a su cargo de forma rápida y confiable haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.	ALTO
5.1.2	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran, y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.	ALTO
5.1.3	EFFECTIVIDAD	Capacidad para lograr los máximos resultados de calidad con el mínimo agotamiento del recurso humano y técnico, utilizando la comunicación efectiva, la motivación y participación conjunta de los colaboradores.	ALTO
5.1.4	ORIENTACIÓN AL USUARIO	Resolver y satisfacer con un alto estándar de calidad las necesidades y expectativas del usuario. Ofrecer a los usuarios un servicio ágil, eficiente y personalizado utilizando un lenguaje apropiado a las características del usuario.	ALTO
5.1.5	TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo de manera participativa, aunando esfuerzos para el logro de metas organizacionales comunes.	ALTO

5.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.2.1	ACEPTACIÓN DE NORMAS Y POLÍTICAS	Atiende, acata y actúa dentro de las directrices y normas de la organización y de la sociedad, es comprometido con las normas de la institución.	ALTO
5.2.2	ANÁLISIS DE PROBLEMAS	Trasciende de lo lógico a lo abstracto y encuentra las verdaderas causas y soluciones de una situación o problema específico, logrando un resultado eficaz y confiable.	MEDIO
5.2.3	ANÁLISIS NUMÉRICO	Analiza, organiza y presenta datos numéricos de forma exacta y confiable.	MEDIO
5.2.4	AUTO DESARROLLO	Aprovecha las oportunidades de aprender de la propia experiencia y de la de otros, busca herramientas, medios o motivos para estar al día y encuentra la forma más conveniente de aplicar los conocimientos al puesto de trabajo y transmitir a los demás la cultura de aprendizaje.	ALTO
5.2.5	COMPROMISO	Se esfuerza permanentemente hacia la consecución de un objetivo, integrando un alto grado de disposición física, emocional e intelectual, buscando el bien de la organización.	ALTO
5.2.6	COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	Expresa ideas de forma verbal y redacta textos e informes de forma clara y lógica con un adecuado uso del idioma.	ALTO
5.2.7	COMUNICACIÓN EFECTIVA	Comprende las ideas propias y las ajenas creando un canal claro que permita acuerdos satisfactorios para las partes involucradas generando un ambiente de cordialidad y respeto.	ALTO

5.2.8	CREATIVIDAD	Propone soluciones y/o alternativas novedosas e imaginativas para el mejoramiento de procesos funcionales y estrategias, encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas, es recursivo, innovador y practico en pro de la organización.	MEDIO
5.2.9	ÉTICA	Interioriza normas y principios morales haciéndose responsable de su propio bienestar y el de los demás mediante un comportamiento basado en conductas socialmente aceptadas.	ALTO
5.2.10	INICIATIVA	Actúa proactivamente ante determinadas situaciones, sabe identificar un problema, obstáculo u oportunidad y lleva a cabo acciones que contribuyan a su solución.	MEDIO
5.2.11	LIDERAZGO	Realiza las actividades de manera entusiasta para dar lo mejor en su desempeño y mantener una buena relación con las personas, es ejemplo por su vivencia de los valores empresariales, promueve la cooperación y el compromiso en su área de trabajo.	MEDIO
5.2.12	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	Tiene la habilidad de vincular visiones a largo plazo y diseñar acciones tendientes a planes estratégicos que consoliden la misión y la visión de la organización a corto, mediano y largo plazo.	MEDIO
5.2.13	TOLERANCIA AL ESTRÉS	Mantiene firme el carácter bajo presión y/o oposición.	MEDIO
5.2.14	VISIÓN EMPRESARIAL	Se anticipa a las necesidades futuras con estrategias, formulando los pasos que se deben seguir a mediano y largo plazo, con el fin de lograr oportunidades que conlleven a la organización al logro de los objetivos propuestos.	ALTO
Vo.bo. Jefe Inmediato		Responsable por Gestión Humana	

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO:	Jefe de la División de Recursos Humanos	<div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div>
NIVEL:	Directivo	
ÁREA:	Administrativa	
COORDINACIÓN:	Si aplica	
JEFE INMEDIATO:	Juan Carlos Vélez	
UBICACIÓN FÍSICA:	Oficina de Recursos Humanos	
VESTUARIO INSTITUCIONAL:	No aplica	
ÁREAS DE INTERACCIÓN INTERNA:	Todas las áreas de la empresa.	
INTERACCIONES EXTERNAS:	Empleados de las diferentes áreas de la sede – Usuarios	
JORNADA LABORAL:	Tiempo completo	
HORARIO LABORAL:	8:00 a.m. a 6:00 p.m.	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01/06/12	

2. PERFIL DEL CARGO	
2.1. COMPETENCIA TÉCNICA	
Nivel de Escolaridad	Profesional
Título Requerido	Profesional en áreas administrativas o humanas con énfasis en administración de Recursos Humanos o Psicólogo Organizacional.
Campo Ocupacional:	Administrativo
Conocimientos:	Manejo de instrumentos y técnicas de diagnóstico organizacional y psicológico, Dominio de Office, Excel e Internet, Manejo de indicadores de gestión, Régimen laboral vigente
Habilidades y/o Destrezas	Capacidad de Gestión, comunicación Interpersonal, Efectividad, Orientación al Usuario, Trabajo en equipo, Sensibilidad Organizacional.
Idioma Requerido	No aplica

2.2. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA	
Tiempo (en años)	Un (1) Año
En actividades de:	Administrativas.

3. DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES	
3.1. RESPONSABILIDAD BÁSICA (Finalidad)	
Planificar, Organizar y Dirigir los procesos de la gestión del recurso humano, implementando las estrategias y técnicas de selección, evaluación de personal, así como también la contratación e inducción de la misma. Capacitar al personal en los temas de actualización para el desempeño de cada proceso para el bienestar laboral de la empresa.	

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES (ACTIVIDADES)	
No.	Responsabilidades (Actividades)
3.2.1	Seleccionar el personal solicitado por los directores y jefes de área, que cumplan con el perfil y las características requeridas para el cargo, con el fin de obtener un desempeño óptimo en la realización de su trabajo.
3.2.2	Coordinar la contratación de todo el personal que ingresa a la empresa verificando toda la documentación tanto de los cargos administrativos como asistenciales para la respectiva firma de contrato.

3.2.3	Planear y coordinar la inducción y reinducción al nuevo empleado sobre la composición organizacional de la empresa y actualizar al antiguo empleado en los recientes avances y cambios experimentados por la organización, de tal manera que se garantice un conocimiento completo de los procesos, proyectos y áreas que componen la empresa.
3.2.4	Planear y coordinar la evaluación de desempeño de los empleados, a través de la evaluación del cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, con el propósito de fijar metas, como base de futuras evaluaciones.
3.2.5	Realizar el plan de formación y capacitación del personal en base a las evaluaciones de desempeño.
3.2.6	Diseñar, implementar, difundir y vigilar los lineamientos internos de recursos humanos de la empresa.
3.2.7	Supervisar el registro oportuno de los movimientos del recurso humano de la empresa con el fin de controlar, los cambios, promociones, reubicaciones, licencias, permisos e incapacidades.
3.2.8	Coordinar la elaboración de la nómina quincenal, a fin de efectuar oportunamente los pagos correspondientes.
3.2.9	Supervisar el otorgamiento de las prestaciones que se establecen, en materia de seguridad social a los empleados.
3.2.10	Supervisar y coordinar las actividades para el desarrollo del personal que permitan la eficiencia.
3.2.11	Propender mediante acciones de promoción y prevención por un ambiente de trabajo sano, armonizando la relación salud – trabajo.
3.2.12	Coordinar y ejecutar todas las actividades de Bienestar Laboral.

3.3 RESPONSABILIDADES EN MANEJO DE RECURSOS					
CLASIFICACIÓN	COMEN TARIO	NINGUNO	BAJO	MEDIO	ALT O
Dirección de Personal					X
Manejo de recursos económicos:					X
Elaboración, control y ejecución presupuestal					X

Manejo de recursos físicos (equipos, insumos, materiales)					X
Relaciones con el público					X
Responsabilidad por resultados					X
Toma de decisiones					X
Informes y registros					X

4. SALUD OCUPACIONAL.					
			Bajo	Medio	Alto
4,1 Esfuerzo Físico:	Grado de esfuerzo físico que debe realizar en la ejecución de las labores del cargo.			X	

4.2 CONDICIONES AMBIENTALES				
FACTORES	NORMALES	REGULARES	MALAS	
ILUMINACIÓN	X			
CALOR	X			
FRIÓ	X			
HUMEDAD	X			
RUIDO	X			
POLVO	X			
VENTILACIÓN	X			
OLORES	X			
CONGESTIÓN	X			
SUCIEDAD	X			

4.3 Riesgos de Accidente:	NINGUNA	POCA	MEDIANA	GRANDE
Probabilidad de sufrir accidentes de trabajo en la ejecución de las labores y/o Enfermedades profesionales.		X		


5. COMPETENCIAS			
5.1 COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
No	Nombre	Definición	Nive l o Mod elo
5.1.1	CAPACIDAD DE GESTIÓN	Habilidad para gestionar las tareas y procesos a su cargo de forma rápida y confiable haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.	ALT O
5.1.2	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran, y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.	ALT O
5.1.3	EFFECTIVIDAD	Capacidad para lograr los máximos resultados de calidad con el mínimo agotamiento del recurso humano y técnico, utilizando la comunicación efectiva, la motivación y participación conjunta de los colaboradores.	ALT O
5.1.4	ORIENTACIÓN AL USUARIO	Resolver y satisfacer con un alto estándar de calidad las necesidades y expectativas del usuario. Ofrecer a los usuarios un servicio ágil, eficiente y personalizado utilizando un lenguaje apropiado a las características del usuario.	ALT O
5.1.5	TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo de manera participativa, aunando esfuerzos para el logro de metas organizacionales comunes.	ALT O
5.1.6	SENSIBILIDAD ORGANIZACIONAL	Facilidad para comprometerse con el plan estratégico de la organización, poniendo a su disposición los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para el logro de los objetivos organizacionales.	ALT O

5.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.2.1	ACEPTACIÓN DE NORMAS Y POLÍTICAS	Atiende, acata y actúa dentro de las directrices y normas de la organización y de la sociedad, es comprometido con las normas de la institución.	ALTO
5.2.2	ANÁLISIS DE PROBLEMAS	Trasciende de lo lógico a lo abstracto y encuentra las verdaderas causas y soluciones de una situación o problema específico, logrando un resultado eficaz y confiable.	ALTO
5.2.3	ANÁLISIS NUMÉRICO	Analiza, organiza y presenta datos numéricos de forma exacta y confiable.	MEDIO
5.2.4	AUTO DESARROLLO	Aprovecha las oportunidades de aprender de la propia experiencia y de la de otros, busca herramientas, medios o motivos para estar al día y encuentra la forma más conveniente de aplicar los conocimientos al puesto de trabajo y transmitir a los demás la cultura de aprendizaje.	ALTO
5.2.5	COMPROMISO	Se esfuerza permanentemente hacia la consecución de un objetivo, integrando un alto grado de disposición física, emocional e intelectual, buscando el bien de la organización.	ALTO
5.2.6	COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	Expresa ideas de forma verbal y redacta textos e informes de forma clara y lógica con un adecuado uso del idioma.	ALTO
5.2.7	COMUNICACIÓN EFECTIVA	Comprende las ideas propias y las ajenas creando un canal claro que permita acuerdos satisfactorios para las partes involucradas generando un ambiente de cordialidad y respeto.	ALTO
5.2.8	CREATIVIDAD	Propone soluciones y/o alternativas novedosas e imaginativas para el mejoramiento de procesos funcionales y estrategias, encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas, es recursivo, innovador y práctico en pro de la	ALTO

		organización.	
5.2.9	ÉTICA	Interioriza normas y principios morales haciéndose responsable de su propio bienestar y el de los demás mediante un comportamiento basado en conductas socialmente aceptadas.	ALTO
5.2.10	INICIATIVA	Actúa proactivamente ante determinadas situaciones, sabe identificar un problema, obstáculo u oportunidad y lleva a cabo acciones que contribuyan a su solución.	ALTO
5.2.11	LIDERAZGO	Realiza las actividades de manera entusiasta para dar lo mejor en su desempeño y mantener una buena relación con las personas, es ejemplo por su vivencia de los valores empresariales, promueve la cooperación y el compromiso en su área de trabajo.	ALTO
5.2.12	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	Tiene la habilidad de vincular visiones a largo plazo y diseñar acciones tendientes a planes estratégicos que consoliden la misión y la visión de la organización a corto, mediano y largo plazo.	ALTO
5.2.13	TOLERANCIA AL ESTRÉS	Mantiene firme el carácter bajo presión y/o oposición.	ALTO
5.2.14	VISIÓN EMPRESARIAL	Se anticipa a las necesidades futuras con estrategias, formulando los pasos que se deben seguir a mediano y largo plazo, con el fin de lograr oportunidades que conlleven a la organización al logro de los objetivos propuestos.	ALTO
Vo.bo. Jefe Inmediato		Responsable por Gestión Humana	

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO:	Mensajero	<p>UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA</p>  <pre> graph TD A[DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO] --> B[SECRETARIA GENERAL] B --> C[MENSAJERO] </pre>
NIVEL:	Operativo	
ÁREA:	Administrativa	
COORDINACIÓN:	No aplica	
JEFE INMEDIATO:	Gladis Henao	
UBICACIÓN FÍSICA:	Oficina de Secretaria General	
VESTUARIO INSTITUCIONAL:	Si aplica	
ÁREAS DE INTERACCIÓN INTERNA:	Todas las áreas de la empresa.	
INTERACCIONES EXTERNAS:	Empleados de las diferentes sedes – Proveedores	
JORNADA LABORAL:	Tiempo completo	
HORARIO LABORAL:	8:00 a.m. a 6:00 p.m.	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01/06/12	

2. PERFIL DEL CARGO

2.1. COMPETENCIA TÉCNICA

Nivel de Escolaridad	Bachiller
Título Requerido	Bachiller
Campo Ocupacional:	Administrativo
Conocimientos:	Conocimientos en nomenclatura residencial y comercial, conocimientos en trámites bancarios y

	trámites del sector salud.
Habilidades y/o Destrezas	Capacidad de Gestión, comunicación Interpersonal, Efectividad, Orientación al Usuario, Trabajo en equipo, Sensibilidad Organizacional.
Idioma Requerido	No aplica

2.2. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA

Tiempo (en años)	Seis (6) meses
En actividades de:	Mensajera

3. DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES

3.1. RESPONSABILIDAD BÁSICA (Finalidad)

Apoyar los procesos administrativos en lo relativo a la tramitología y diligencias internas y externas de la institución.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES (ACTIVIDADES)

No.	Responsabilidades (Actividades)
3.2.1	Responder por la entrega oportuna de la correspondencia.
3.2.2	Realizar oportunamente todos los trámites externos que se le encarguen.
3.2.3	Llevar muestras de laboratorio a otros laboratorios y al laboratorio departamental y de igual forma transporta los resultados.
3.2.4	Entrega de facturas a las diferentes entidades e instituciones bancarias.
3.2.5	Realizar todos los pagos de forma oportuna de las obligaciones financieras de la empresa.
3.2.6	Realizar todas las diligencias legales de la empresa.
3.2.7	Acatar las instrucciones que impartan la secretaria de gerencia y demás superiores.

3.3 RESPONSABILIDADES EN MANEJO DE RECURSOS					
CLASIFICACIÓN	COMENTARIO	NINGUNO	BAJO	MEDIO	ALTO
Dirección de Personal		X			
Manejo de recursos económicos:					X
Elaboración, control y ejecución presupuestal		X			
Manejo de recursos físicos (equipos, insumos, materiales)					X
Relaciones con el público					X
Responsabilidad por resultados					X
Toma de decisiones		X			
Informes y registros			X		

4. SALUD OCUPACIONAL.					
			Bajo	Medio	Alto
4.1 Esfuerzo Físico:	Grado de esfuerzo físico que debe realizar en la ejecución de las labores del cargo.				X

4.2 CONDICIONES AMBIENTALES			
FACTORES	NORMALES	REGULAR ES	MALAS
ILUMINACIÓN	X		
CALOR		X	
FRIÓ		X	
HUMEDAD	X		
RUIDO		X	
POLVO		X	
VENTILACIÓN	X		
OLORES	X		
CONGESTIÓN		X	
SUCIEDAD	X		

4.3 Riesgos de Accidente:	NINGUNA	POCA	MEDIANA	GRANDE
Probabilidad de sufrir accidentes de trabajo en la ejecución de las labores y/o Enfermedades profesionales.				X

5. COMPETENCIAS			
5.1 COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.1.1	CAPACIDAD DE GESTIÓN	Habilidad para gestionar las tareas y procesos a su cargo de forma rápida y confiable haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.	ALTO
5.1.2	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran, y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.	ALTO

5.1.3	EFFECTIVIDAD	Capacidad para lograr los máximos resultados de calidad con el mínimo agotamiento del recurso humano y técnico, utilizando la comunicación efectiva, la motivación y participación conjunta de los colaboradores.	ALTO
5.1.4	ORIENTACIÓN AL USUARIO	Resolver y satisfacer con un alto estándar de calidad las necesidades y expectativas del usuario. Ofrecer a los usuarios un servicio ágil, eficiente y personalizado utilizando un lenguaje apropiado a las características del usuario.	ALTO
5.1.5	TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo de manera participativa, aunando esfuerzos para el logro de metas organizacionales comunes.	ALTO
5.1.6	SENSIBILIDAD ORGANIZACIONAL	Facilidad para comprometerse con el plan estratégico de la organización, poniendo a su disposición los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para el logro de los objetivos organizacionales.	ALTO

5.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.2.1	ACEPTACIÓN DE NORMAS Y POLÍTICAS	Atiende, acata y actúa dentro de las directrices y normas de la organización y de la sociedad, es comprometido con las normas de la institución.	ALTO
5.2.2	ANÁLISIS DE PROBLEMAS	Trasciende de lo lógico a lo abstracto y encuentra las verdaderas causas y soluciones de una situación o problema específico, logrando un resultado eficaz y confiable.	MEDIO
5.2.3	ANÁLISIS NUMÉRICO	Analiza, organiza y presenta datos numéricos de forma exacta y confiable.	ALTO

5.2.4	AUTO DESARROLLO	Aprovecha las oportunidades de aprender de la propia experiencia y de la de otros, busca herramientas, medios o motivos para estar al día y encuentra la forma más conveniente de aplicar los conocimientos al puesto de trabajo y transmitir a los demás la cultura de aprendizaje.	MEDIO
5.2.5	COMPROMISO	Se esfuerza permanentemente hacia la consecución de un objetivo, integrando un alto grado de disposición física, emocional e intelectual, buscando el bien de la organización.	ALTO
5.2.6	COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	Expresa ideas de forma verbal y redacta textos e informes de forma clara y lógica con un adecuado uso del idioma.	ALTO
5.2.7	COMUNICACIÓN EFECTIVA	Comprende las ideas propias y las ajenas creando un canal claro que permita acuerdos satisfactorios para las partes involucradas generando un ambiente de cordialidad y respeto.	ALTO
5.2.8	CREATIVIDAD	Propone soluciones y/o alternativas novedosas e imaginativas para el mejoramiento de procesos funcionales y estrategias, encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas, es recursivo, innovador y práctico en pro de la organización.	MEDIO
5.2.9	ÉTICA	Interioriza normas y principios morales haciéndose responsable de su propio bienestar y el de los demás mediante un comportamiento basado en conductas socialmente aceptadas.	ALTO

5.2.10	INICIATIVA	Actúa proactivamente ante determinadas situaciones, sabe identificar un problema, obstáculo u oportunidad y lleva a cabo acciones que contribuyan a su solución.	MEDIO
5.2.11	LIDERAZGO	Realiza las actividades de manera entusiasta para dar lo mejor en su desempeño y mantener una buena relación con las personas, es ejemplo por su vivencia de los valores empresariales, promueve la cooperación y el compromiso en su área de trabajo.	BAJO
5.2.12	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	Tiene la habilidad de vincular visiones a largo plazo y diseñar acciones tendientes a planes estratégicos que consoliden la misión y la visión de la organización a corto, mediano y largo plazo.	MEDIO
5.2.13	TOLERANCIA AL ESTRÉS	Mantiene firme el carácter bajo presión y/o oposición.	ALTO
5.2.14	VISIÓN EMPRESARIAL	Se anticipa a las necesidades futuras con estrategias, formulando los pasos que se deben seguir a mediano y largo plazo, con el fin de lograr oportunidades que conlleven a la organización al logro de los objetivos propuestos.	ALTO
Vo.bo. Jefe Inmediato		Responsable por Gestión Humana	

DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO:	Transcriptora	<p>UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA</p>  <pre> graph TD A[ENFERMERA JEFE ADMINISTRATIVA] --> B[TRANSCRIPTORA] </pre>
NIVEL:	Operativo	
ÁREA:	Administrativa	
COORDINACIÓN:	No aplica	
JEFE INMEDIATO:	Ana Lucia Soto	
UBICACIÓN FÍSICA:	Oficina de Transcripción	
VESTUARIO INSTITUCIONAL:	Si aplica	
ÁREAS DE INTERACCIÓN INTERNA:	Todas las áreas de la empresa.	
INTERACCIONES EXTERNAS:	Empleados de las diferentes áreas de la sede – Usuarios	
JORNADA LABORAL:	Tiempo completo	
HORARIO LABORAL:	Variable	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01/06/12	

2. PERFIL DEL CARGO

2.1. COMPETENCIA TÉCNICA

Nivel de Escolaridad	Técnico
Título Requerido	Técnico en Cualquier área
Campo Ocupacional:	Administrativo
Conocimientos:	Terminología Médica, Manejo de Word y Excel básico.

Habilidades y/o Destrezas	Capacidad de Gestión, comunicación Interpersonal, Efectividad, Orientación al Usuario, Trabajo en equipo, Sensibilidad Organizacional.
Idioma Requerido	No aplica

2.2. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA	
Tiempo (en años)	Seis (6) Meses
En actividades de:	Cargos similares

3. DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES	
3.1. RESPONSABILIDAD BÁSICA (Finalidad)	
<p>Transcribir correctamente la información dictada por el personal médico con una excelente ortografía de forma ágil y eficaz.</p>	

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES (ACTIVIDADES)	
No.	Responsabilidades (Actividades)
3.2.1	Responder por el material, instrumental y equipo asignado a su sitio de trabajo.
3.2.2	Transcribir los estudios generados en el servicio de imaginología teniendo en cuenta las prioridades y técnicas de redacción y ortografía.
3.2.3	Mantener en reserva la información médica de los pacientes.
3.2.4	Realizar backup diariamente de los estudios transcritos.

3.3 RESPONSABILIDADES EN MANEJO DE RECURSOS					
CLASIFICACIÓN	COMENTARIO	NINGUNO	BAJO	MEDIO	ALTO
Dirección de Personal		X			
Manejo de recursos económicos:		X			

Elaboración, control y ejecución presupuestal			X		
Manejo de recursos físicos (equipos, insumos, materiales)					X
Relaciones con el público					X
Responsabilidad por resultados					X
Toma de decisiones		X			
Informes y registros					X

4. SALUD OCUPACIONAL.

		Bajo	Medio	Alto
4,1 Esfuerzo Físico:	Grado de esfuerzo físico que debe realizar en la ejecución de las labores del cargo.		X	

4.2 CONDICIONES AMBIENTALES

FACTORES	NORMALES	REGULARES	MALAS
ILUMINACIÓN	X		
CALOR	X		
FRIÓ		X	
HUMEDAD	X		
RUIDO	X		
POLVO	X		
VENTILACIÓN	X		
OLORES	X		
CONGESTIÓN	X		
SUCIEDAD	X		

4.3 Riesgos de Accidente:	NINGUNA	POCA	MEDIANA	GRANDE
Probabilidad de sufrir accidentes de trabajo en la ejecución de las labores y/o Enfermedades profesionales.			X	

5. COMPETENCIAS			
5.1 COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.1.1	CAPACIDAD DE GESTIÓN	Habilidad para gestionar las tareas y procesos a su cargo de forma rápida y confiable haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.	ALTO
5.1.2	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran, y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.	ALTO
5.1.3	EFFECTIVIDAD	Capacidad para lograr los máximos resultados de calidad con el mínimo agotamiento del recurso humano y técnico, utilizando la comunicación efectiva, la motivación y participación conjunta de los colaboradores.	ALTO
5.1.4	ORIENTACIÓN AL USUARIO	Resolver y satisfacer con un alto estándar de calidad las necesidades y expectativas del usuario. Ofrecer a los usuarios un servicio ágil, eficiente y personalizado utilizando un lenguaje apropiado a las características del usuario.	ALTO

5.1.5	TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo de manera participativa, aunando esfuerzos para el logro de metas organizacionales comunes.	ALTO
5.1.6	SENSIBILIDAD ORGANIZACIONAL	Facilidad para comprometerse con el plan estratégico de la organización, poniendo a su disposición los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para el logro de los objetivos organizacionales.	ALTO

5.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.2.1	ACEPTACIÓN DE NORMAS Y POLÍTICAS	Atiende, acata y actúa dentro de las directrices y normas de la organización y de la sociedad, es comprometido con las normas de la institución.	ALTO
5.2.2	ANÁLISIS DE PROBLEMAS	Trasciende de lo lógico a lo abstracto y encuentra las verdaderas causas y soluciones de una situación o problema específico, logrando un resultado eficaz y confiable.	MEDIO
5.2.3	ANÁLISIS NUMÉRICO	Analiza, organiza y presenta datos numéricos de forma exacta y confiable.	MEDIO
5.2.4	AUTO DESARROLLO	Aprovecha las oportunidades de aprender de la propia experiencia y de la de otros, busca herramientas, medios o motivos para estar al día y encuentra la forma más conveniente de aplicar los conocimientos al puesto de trabajo y transmitir a los demás la cultura de aprendizaje.	ALTO

5.2.5	COMPROMISO	Se esfuerza permanentemente hacia la consecución de un objetivo, integrando un alto grado de disposición física, emocional e intelectual, buscando el bien de la organización.	ALTO
5.2.6	COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	Expresa ideas de forma verbal y redacta textos e informes de forma clara y lógica con un adecuado uso del idioma.	ALTO
5.2.7	COMUNICACIÓN EFECTIVA	Comprende las ideas propias y las ajenas creando un canal claro que permita acuerdos satisfactorios para las partes involucradas generando un ambiente de cordialidad y respeto.	ALTO
5.2.8	CREATIVIDAD	Propone soluciones y/o alternativas novedosas e imaginativas para el mejoramiento de procesos funcionales y estrategias, encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas, es recursivo, innovador y practico en pro de la organización.	MEDIO
5.2.9	ÉTICA	Interioriza normas y principios morales haciéndose responsable de su propio bienestar y el de los demás mediante un comportamiento basado en conductas socialmente aceptadas.	ALTO
5.2.10	INICIATIVA	Actúa proactivamente ante determinadas situaciones, sabe identificar un problema, obstáculo u oportunidad y lleva acabo acciones que contribuyan a su solución.	ALTO
5.2.11	LIDERAZGO	Realiza las actividades de manera entusiasta para dar lo mejor en su desempeño y mantener una buena relación con las personas, es ejemplo por su vivencia de los valores empresariales, promueve la cooperación y el compromiso en su área de trabajo.	MEDIO

5.2.12	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	Tiene la habilidad de vincular visiones a largo plazo y diseñar acciones tendientes a planes estratégicos que consoliden la misión y la visión de la organización a corto, mediano y largo plazo.	MEDIO
5.2.13	TOLERANCIA AL ESTRÉS	Mantiene firme el carácter bajo presión y/o oposición.	MEDIO
5.2.14	VISIÓN EMPRESARIAL	Se anticipa a las necesidades futuras con estrategias, formulando los pasos que se deben seguir a mediano y largo plazo, con el fin de lograr oportunidades que conlleven a la organización al logro de los objetivos propuestos.	ALTO
Vo.bo. Jefe Inmediato		Responsable por Gestión Humana	

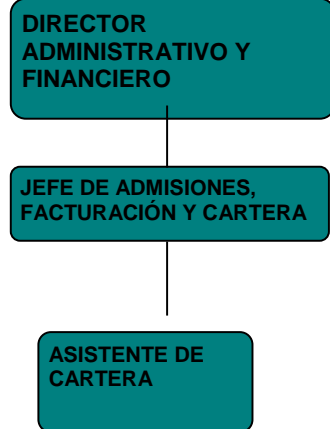
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO:	Asistente de Cartera
NIVEL:	Operativo
ÁREA:	Administrativa
COORDINACIÓN:	No aplica
JEFE INMEDIATO:	Adriana Bermúdez
UBICACIÓN FÍSICA:	Oficina de Cartera
VESTUARIO INSTITUCIONAL:	Si aplica
ÁREAS DE INTERACCIÓN INTERNA:	Todas las áreas de la empresa.
INTERACCIONES EXTERNAS:	Empleados de las diferentes áreas de la sede – Usuarios
JORNADA LABORAL:	Tiempo completo
HORARIO LABORAL:	8:00 a.m. a 6:00 p.m.
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01/06/12

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



2. PERFIL DEL CARGO	
2.1. COMPETENCIA TÉCNICA	
Nivel de Escolaridad	Técnico
Título Requerido	Técnico en cualquier área administrativa
Campo Ocupacional:	Administrativo
Conocimientos:	Conocimientos de manuales tarifarios, RIPS, Manejo de sistemas básico, manejo de los programas FACEDI PMIW.
Habilidades y/o Destrezas	Capacidad de Gestión, comunicación Interpersonal, Efectividad, Orientación al Usuario, Trabajo en equipo, Sensibilidad Organizacional.
Idioma Requerido	No aplica

2.2. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA	
Tiempo (en años)	Seis (6) meses
En actividades de:	Administrativas

3. DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES	
3.1. RESPONSABILIDAD BÁSICA (Finalidad)	
<p>Coordinar y controlar los diferentes procesos de las auxiliares de facturación con el fin de evitar reprocesos y agilizar los envíos de las facturas a las diferentes entidades con el fin de garantizar una radicación oportuna y sin glosas. Controlar y verificar cuadros de caja de acuerdo a los recaudos generados en las diferentes sedes, con el fin de evitar malos manejos y asegurar la consignación efectiva y segura de los recaudos.</p>	

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES (ACTIVIDADES)	
No.	Responsabilidades (Actividades)
3.2.1	Distribuir las entidades a los diferentes auxiliares de facturación.
3.2.2	Control y verificación de radicación.
3.2.3	Respuesta a objeciones que no sean por pertinencia medica y/o tarifaria.
3.2.4	Apoyo en cartera en lo concerniente a recaudos desde las cajas.

3.3 RESPONSABILIDADES EN MANEJO DE RECURSOS					
CLASIFICACIÓN	COMENTARIO				
	O	NINGUNO	BAJO	MEDIO	ALTO
Dirección de Personal				X	
Manejo de recursos económicos:				X	
Elaboración, control y ejecución presupuestal				X	
Manejo de recursos físicos (equipos, insumos, materiales)					X
Relaciones con el público					X
Responsabilidad por resultados					X
Toma de decisiones				X	
Informes y registros					X

4. SALUD OCUPACIONAL.					
			Bajo	Medio	Alto
4,1 Esfuerzo Físico:	Grado de esfuerzo físico que debe realizar en la ejecución de las labores del cargo.		X		

4.2 CONDICIONES AMBIENTALES			
FACTORES	NORMALES	REGULARES	MALAS
ILUMINACIÓN	X		
CALOR	X		
FRIÓ	X		
HUMEDAD	X		
RUIDO	X		


POLVO	X		
VENTILACIÓN	X		
OLORES	X		
CONGESTIÓN	X		
SUCIEDAD	X		

4.3 Riesgos de Accidente:	NINGUNA	POCA	MEDIANA	GRANDE
Probabilidad de sufrir accidentes de trabajo en la ejecución de las labores y/o Enfermedades profesionales.		X		

5. COMPETENCIAS			
5.1 COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.1.1	CAPACIDAD DE GESTIÓN	Habilidad para gestionar las tareas y procesos a su cargo de forma rápida y confiable haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.	ALTO
5.1.2	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran, y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.	ALTO
5.1.3	EFFECTIVIDAD	Capacidad para lograr los máximos resultados de calidad con el mínimo agotamiento del recurso humano y técnico, utilizando la comunicación efectiva, la motivación y participación conjunta de los colaboradores.	ALTO

5.1.4	ORIENTACIÓN AL USUARIO	Resolver y satisfacer con un alto estándar de calidad las necesidades y expectativas del usuario. Ofrecer a los usuarios un servicio ágil, eficiente y personalizado utilizando un lenguaje apropiado a las características del usuario.	ALTO
5.1.5	TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo de manera participativa, aunando esfuerzos para el logro de metas organizacionales comunes.	ALTO
5.1.6	SENSIBILIDAD ORGANIZACION AL	Facilidad para comprometerse con el plan estratégico de la organización, poniendo a su disposición los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para el logro de los objetivos organizacionales.	ALTO


5.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.2.1	ACEPTACIÓN DE NORMAS Y POLÍTICAS	Atiende, acata y actúa dentro de las directrices y normas de la organización y de la sociedad, es comprometido con las normas de la institución.	ALTO
5.2.2	ANÁLISIS DE PROBLEMAS	Trasciende de lo lógico a lo abstracto y encuentra las verdaderas causas y soluciones de una situación o problema específico, logrando un resultado eficaz y confiable.	ALTO
5.2.3	ANÁLISIS NUMÉRICO	Analiza, organiza y presenta datos numéricos de forma exacta y confiable.	ALTO
5.2.4	AUTO DESARROLLO	Aprovecha las oportunidades de aprender de la propia experiencia y de la de otros, busca herramientas, medios o motivos para estar al día y encuentra la forma más conveniente de aplicar los conocimientos al puesto de trabajo y transmitir a los demás la cultura de aprendizaje.	ALTO
5.2.5	COMPROMISO	Se esfuerza permanentemente hacia la consecución de un objetivo, integrando un alto grado de disposición física, emocional e intelectual, buscando el bien de la organización.	ALTO

 DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CARGO	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
CARGO:	Auxiliar de facturación y cartera
NIVEL:	Operativo
ÁREA:	Administrativa
COORDINACIÓN:	No aplica
JEFE INMEDIATO:	Adriana Bermúdez
UBICACIÓN FÍSICA:	Oficina de Facturación
VESTUARIO INSTITUCIONAL:	Si aplica
ÁREAS DE INTERACCIÓN INTERNA:	Todas las áreas de la empresa.
INTERACCIONES EXTERNAS:	Empleados de las diferentes áreas de la sede – Usuarios
JORNADA LABORAL:	Tiempo completo
HORARIO LABORAL:	8:00 a.m. a 6:00 p.m.
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01/06/12

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA

```

graph TD
    A[DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO] --> B[JEFE DE ADMISIONES, FACTURACIÓN Y CARTERA]
    B --> C[AUXILIAR DE FACTURACIÓN Y CARTERA]
    
```



2. PERFIL DEL CARGO	
2.1. COMPETENCIA TÉCNICA	
Nivel de Escolaridad	Tecnólogo o Técnico
Título Requerido	Tecnólogo o Técnico en administración o contabilidad
Campo Ocupacional:	Administrativo

Conocimientos:	Manejo Word, Excel, Programa de facturación Facedi, Manuales tarifarios RIPS, Programa PMIW.
Habilidades y/o Destrezas	Capacidad de Gestión, comunicación Interpersonal, Efectividad, Orientación al Usuario, Trabajo en equipo, Sensibilidad Organizacional.
Idioma Requerido	No aplica

2.2. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA

Tiempo (en años)	Seis (6) meses
En actividades de:	Administrativas

3. DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES

3.1. RESPONSABILIDAD BÁSICA (Finalidad)

Realizar auditoria de las facturas generadas en el proceso de gestión administrativa del servicio con el fin de garantizar un adecuado envío de la facturación. Digitar los recibos de caja con el fin de controlar el pago de los servicios prestados.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES (ACTIVIDADES)

No.	Responsabilidades (Actividades)
3.2.1	Realizar recibos de caja y organizarlos consecutivamente para fin de mes y pasarlos a contabilidad.
3.2.2	Realizar extracción de facturas.
3.2.3	Las demás funciones asignadas por su superior inmediato.

3.3 RESPONSABILIDADES EN MANEJO DE RECURSOS

CLASIFICACIÓN	COMENTARI	NINGUNO	BAJO	MEDIO	ALTO
	O				
Dirección de Personal		X			
Manejo de recursos económicos:		X			
Elaboración, control y ejecución presupuestal			X		

Manejo de recursos físicos (equipos, insumos, materiales)					X
Relaciones con el público					X
Responsabilidad por resultados					X
Toma de decisiones			X		
Informes y registros					X

4. SALUD OCUPACIONAL.					
			Bajo	Medio	Alto
4,1 Esfuerzo Físico:	Grado de esfuerzo físico que debe realizar en la ejecución de las labores del cargo.		X		

4.2 CONDICIONES AMBIENTALES				
FACTORES	NORMALES	REGULARES	MALAS	
ILUMINACIÓN	X			
CALOR	X			
FRIÓ	X			
HUMEDAD	X			
RUIDO	X			
POLVO	X			
VENTILACIÓN	X			
OLORES	X			
CONGESTIÓN	X			
SUCIEDAD	X			

4.3 Riesgos de Accidente:	NINGUNA	POCA	MEDIANA	GRANDE
Probabilidad de sufrir accidentes de trabajo en la ejecución de las labores y/o Enfermedades profesionales.		X		

5. COMPETENCIAS			
5.1 COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo

5.1.1	CAPACIDAD DE GESTIÓN	Habilidad para gestionar las tareas y procesos a su cargo de forma rápida y confiable haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.	ALTO
5.1.2	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran, y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.	ALTO
5.1.3	EFFECTIVIDAD	Capacidad para lograr los máximos resultados de calidad con el mínimo agotamiento del recurso humano y técnico, utilizando la comunicación efectiva, la motivación y participación conjunta de los colaboradores.	ALTO
5.1.4	ORIENTACIÓN AL USUARIO	Resolver y satisfacer con un alto estándar de calidad las necesidades y expectativas del usuario. Ofrecer a los usuarios un servicio ágil, eficiente y personalizado utilizando un lenguaje apropiado a las características del usuario.	ALTO
5.1.5	TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo de manera participativa, aunando esfuerzos para el logro de metas organizacionales comunes.	ALTO
5.1.6	SENSIBILIDAD ORGANIZACIONAL	Facilidad para comprometerse con el plan estratégico de la organización, poniendo a su disposición los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para el logro de los objetivos organizacionales.	ALTO

5.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.2.1	ACEPTACIÓN DE NORMAS Y POLÍTICAS	Atiende, acata y actúa dentro de las directrices y normas de la organización y de la sociedad, es comprometido con las normas de la institución.	ALTO
5.2.2	ANÁLISIS DE PROBLEMAS	Trasciende de lo lógico a lo abstracto y encuentra las verdaderas causas y soluciones de una situación o problema específico, logrando un resultado eficaz y confiable.	MEDIO
5.2.3	ANÁLISIS NUMÉRICO	Analiza, organiza y presenta datos numéricos de forma exacta y confiable.	ALTO
5.2.4	AUTO DESARROLLO	Aprovecha las oportunidades de aprender de la propia experiencia y de la de otros, busca herramientas, medios o motivos para estar al día y encuentra la forma más conveniente de aplicar los conocimientos al puesto de trabajo y transmitir a los demás la cultura de aprendizaje.	MEDIO
5.2.5	COMPROMISO	Se esfuerza permanentemente hacia la consecución de un objetivo, integrando un alto grado de disposición física, emocional e intelectual, buscando el bien de la organización.	ALTO
5.2.6	COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	Expresa ideas de forma verbal y redacta textos e informes de forma clara y lógica con un adecuado uso del idioma.	ALTO
5.2.7	COMUNICACIÓN EFECTIVA	Comprende las ideas propias y las ajenas creando un canal claro que permita acuerdos satisfactorios para las partes involucradas generando un ambiente de cordialidad y respeto.	ALTO
5.2.8	CREATIVIDAD	Propone soluciones y/o alternativas novedosas e imaginativas para el mejoramiento de procesos funcionales y estrategias, encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas, es recursivo, innovador y práctico en pro de la organización.	MEDIO
5.2.9	ÉTICA	Interioriza normas y principios morales haciéndose responsable de su propio bienestar y el de los demás mediante un comportamiento basado en conductas socialmente aceptadas.	ALTO

5.2.10	INICIATIVA	Actúa proactivamente ante determinadas situaciones, sabe identificar un problema, obstáculo u oportunidad y lleva a cabo acciones que contribuyan a su solución.	MEDIO
5.2.11	LIDERAZGO	Realiza las actividades de manera entusiasta para dar lo mejor en su desempeño y mantener una buena relación con las personas, es ejemplo por su vivencia de los valores empresariales, promueve la cooperación y el compromiso en su área de trabajo.	MEDIO
5.2.12	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	Tiene la habilidad de vincular visiones a largo plazo y diseñar acciones tendientes a planes estratégicos que consoliden la misión y la visión de la organización a corto, mediano y largo plazo.	ALTO
5.2.13	TOLERANCIA AL ESTRÉS	Mantiene firme el carácter bajo presión y/o oposición.	MEDIO
5.2.14	VISIÓN EMPRESARIAL	Se anticipa a las necesidades futuras con estrategias, formulando los pasos que se deben seguir a mediano y largo plazo, con el fin de lograr oportunidades que conlleven a la organización al logro de los objetivos propuestos.	ALTO
Vo.bo. Jefe Inmediato		Responsable por Gestión Humana	

**DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS****DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CARGO****1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

CARGO:	Auxiliar de Mantenimiento	
NIVEL:	Operativo	
ÁREA:	Administrativa	
COORDINACIÓN:	No aplica	
JEFE INMEDIATO:	Santiago Montes	
UBICACIÓN FÍSICA:	Oficina de Ingeniería Biomédica	
VESTUARIO INSTITUCIONAL:	Si aplica	
ÁREAS DE INTERACCIÓN INTERNA:	Todas las áreas de la empresa.	
INTERACCIONES EXTERNAS:	Empleados de las diferentes áreas de la sede – Usuarios	
JORNADA LABORAL:	Tiempo completo	
HORARIO LABORAL:	8:00 a.m. a 6.00 p.m.	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01/06/12	

2. PERFIL DEL CARGO**2.1. COMPETENCIA TÉCNICA**

Nivel de Escolaridad	Profesional
Título Requerido	Tecnólogo o en formación en electricidad, aires acondicionados o albañilería.
Campo Ocupacional:	Mantenimiento
Conocimientos:	En electrónica, electricidad, carpintería y obras civiles.
Habilidades y/o Destrezas	Capacidad de Gestión, comunicación Interpersonal, Efectividad, Orientación al Usuario, Trabajo en equipo, Sensibilidad Organizacional.
Idioma Requerido	No aplica

2.2. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA	
Tiempo (en años)	Un (1) Año
En actividades de:	Mantenimiento- electricidad o áreas afines

3. DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
3.1. RESPONSABILIDAD BÁSICA (Finalidad)
Apoyar en las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura (redes, locativo, infraestructura, amoblamiento y otros) de la institución.

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES (ACTIVIDADES)	
No.	Responsabilidades (Actividades)
3.2.1	Preparar, acompañar y gestionar las actividades para dar solución a las necesidades de servicio y mantenimiento.
3.2.2	Orientar desde el puesto de enfermería de la institución a todas las personas que ingresan en busca de algún servicio

3.3 RESPONSABILIDADES EN MANEJO DE RECURSOS					
CLASIFICACIÓN	COMENTARIO	NINGUNO	BAJO	MEDIO	ALTO
Dirección de Personal		X			
Manejo de recursos económicos:				X	
Elaboración, control y ejecución presupuestal			X		
Manejo de recursos físicos (equipos, insumos, materiales)					X
Relaciones con el público				X	
Responsabilidad por resultados					X
Toma de decisiones			X		
Informes y registros			X		

4. SALUD OCUPACIONAL.					
			Bajo	Medio	Alto
4,1 Esfuerzo Físico:		Grado de esfuerzo físico que debe realizar en la ejecución de las labores del cargo.			X

4.2 CONDICIONES AMBIENTALES			
FACTORES	NORMALES	REGULARES	MALAS
ILUMINACIÓN	X		
CALOR	X		
FRIÓ		X	
HUMEDAD	X		
RUIDO	X		
POLVO		X	
VENTILACIÓN	X		
OLORES	X		
CONGESTIÓN	X		
SUCIEDAD	X		

4.3 Riesgos de Accidente:	NINGUNA	POCA	MEDIANA	GRANDE
Probabilidad de sufrir accidentes de trabajo en la ejecución de las labores y/o Enfermedades profesionales.				X

5. COMPETENCIAS			
5.1 COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.1.1	CAPACIDAD DE GESTIÓN	Habilidad para gestionar las tareas y procesos a su cargo de forma rápida y confiable haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas	ALTO

		resulten.	
5.1.2	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran, y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.	ALTO
5.1.3	EFFECTIVIDAD	Capacidad para lograr los máximos resultados de calidad con el mínimo agotamiento del recurso humano y técnico, utilizando la comunicación efectiva, la motivación y participación conjunta de los colaboradores.	ALTO
5.1.4	ORIENTACIÓN AL USUARIO	Resolver y satisfacer con un alto estándar de calidad las necesidades y expectativas del usuario. Ofrecer a los usuarios un servicio ágil, eficiente y personalizado utilizando un lenguaje apropiado a las características del usuario.	ALTO
5.1.5	TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo de manera participativa, aunando esfuerzos para el logro de metas organizacionales comunes.	ALTO
5.1.6	SENSIBILIDAD ORGANIZACIONAL	Facilidad para comprometerse con el plan estratégico de la organización, poniendo a su disposición los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para el logro de los objetivos organizacionales.	ALTO

5.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.2.1	ACEPTACIÓN DE NORMAS Y POLÍTICAS	Atiende, acata y actúa dentro de las directrices y normas de la organización y de la sociedad, es comprometido con las normas de la institución.	ALTO
5.2.2	ANÁLISIS DE PROBLEMAS	Trasciende de lo lógico a lo abstracto y encuentra las verdaderas causas y soluciones de una situación o problema específico, logrando un resultado eficaz y confiable.	ALTO
5.2.3	ANÁLISIS NUMÉRICO	Analiza, organiza y presenta datos numéricos de forma exacta y confiable.	MEDIO
5.2.4	AUTO DESARROLLO	Aprovecha las oportunidades de aprender de la propia experiencia y de la de otros, busca herramientas, medios o motivos para estar al día y encuentra la forma más conveniente de aplicar los conocimientos al puesto de trabajo y transmitir a los demás la cultura de aprendizaje.	MEDIO
5.2.5	COMPROMISO	Se esfuerza permanentemente hacia la consecución de un objetivo, integrando un alto grado de disposición física, emocional e intelectual, buscando el bien de la organización.	ALTO
5.2.6	COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	Expresa ideas de forma verbal y redacta textos e informes de forma clara y lógica con un adecuado uso del idioma.	MEDIO
5.2.7	COMUNICACIÓN EFECTIVA	Comprende las ideas propias y las ajenas creando un canal claro que permita acuerdos satisfactorios para las partes involucradas generando un ambiente de cordialidad y respeto.	MEDIO
5.2.8	CREATIVIDAD	Propone soluciones y/o alternativas novedosas e imaginativas para el mejoramiento de procesos funcionales y estrategias, encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas, es recursivo,	ALTO

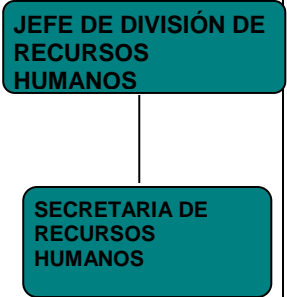
		innovador y practico en pro de la organización.	
5.2.9	ÉTICA	Interioriza normas y principios morales haciéndose responsable de su propio bienestar y el de los demás mediante un comportamiento basado en conductas socialmente aceptadas.	ALTO
5.2.10	INICIATIVA	Actúa proactivamente ante determinadas situaciones, sabe identificar un problema, obstáculo u oportunidad y lleva a cabo acciones que contribuyan a su solución.	ALTO
5.2.11	LIDERAZGO	Realiza las actividades de manera entusiasta para dar lo mejor en su desempeño y mantener una buena relación con las personas, es ejemplo por su vivencia de los valores empresariales, promueve la cooperación y el compromiso en su área de trabajo.	MEDIO
5.2.12	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	Tiene la habilidad de vincular visiones a largo plazo y diseñar acciones tendientes a planes estratégicos que consoliden la misión y la visión de la organización a corto, mediano y largo plazo.	MEDIO
5.2.13	TOLERANCIA AL ESTRÉS	Mantiene firme el carácter Bajo presión y/o oposición.	MEDIO
5.2.14	VISIÓN EMPRESARIAL	Se anticipa a las necesidades futuras con estrategias, formulando los pasos que se deben seguir a mediano y largo plazo, con el fin de lograr oportunidades que conlleven a la organización al logro de los objetivos propuestos.	ALTO

Vo.bo. Jefe Inmediato	Responsable por Gestión Humana

DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO:	Secretaria de Recursos Humanos	<p>UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA</p> 
NIVEL:	Operativo	
ÁREA:	Administrativa	
COORDINACIÓN:	No aplica	
JEFE INMEDIATO:	Maria Isabel Soto	
UBICACIÓN FÍSICA:	Oficina de Recursos Humanos	
VESTUARIO INSTITUCIONAL:	No aplica	
ÁREAS DE INTERACCIÓN INTERNA:	Todas las áreas de la empresa.	
INTERACCIONES EXTERNAS:	Empleados de las diferentes áreas de la sede – Usuarios	
JORNADA LABORAL:	Tiempo completo	
HORARIO LABORAL:	8:00 a.m. a 6:00 p.m.	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01/06/12	

2. PERFIL DEL CARGO

2.1. COMPETENCIA TÉCNICA

Nivel de Escolaridad	Técnico
Título Requerido	Técnico en Recursos Humanos o en Áreas Afines.
Campo Ocupacional:	Administrativo
Conocimientos:	Manejo de Office, Dominio de Internet y Correo electrónico, Conocimiento en el manejo de personal.
Habilidades y/o Destrezas	Capacidad de Gestión, comunicación Interpersonal,

	Efectividad, Orientación al Usuario, Trabajo en equipo, Sensibilidad Organizacional.
Idioma Requerido	No aplica

2.2. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA	
Tiempo (en años)	Seis (6) meses
En actividades de:	Administrativas – Recursos Humanos

3. DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES	
3.1. RESPONSABILIDAD BÁSICA (Finalidad)	
<p>Apoyar el área de recursos humanos en la selección y contratación del personal idóneo para la organización, participando activamente en la coordinación y ejecución de capacitaciones que garanticen el mejoramiento del desempeño laboral de los colaboradores.</p>	

3.2 RESPONSABILIDADES GENERALES (ACTIVIDADES)	
No.	Responsabilidades (Actividades)
3.2.1	Citar personal a entrevistas cuando se presenten vacantes.
3.2.2	Aplicación y calificación de pruebas psicotécnicas y Verificación de referencias laborales.
3.2.3	Apoyar a la secretaria en la solicitud de documentos al nuevo personal, en las afiliaciones y retiros a la seguridad social, escanear hojas de vida y papelería del personal que ingresa a la institución.
3.2.4	Archivar hojas de vida
3.2.5	Archivar la correspondencia que se recibe en el área de recursos humanos en sus respectivas carpetas.
3.2.6	Hacer seguimiento y control del formato de inducción y entrenamiento para los nuevos colaboradores.
3.2.7	Apoyar a la jefatura de recursos humanos y al área de comunicaciones en las capacitaciones, bienestar laboral y salud ocupacional.
3.2.8	Descargar y tabular mensualmente las entrevistas de retiro en el indicador de rotación.
3.2.9	Entregar al personal y/o jefes de área memorandos y comunicados.

3.3 RESPONSABILIDADES EN MANEJO DE RECURSOS					
CLASIFICACIÓN	COMENTARIO				
	O	NINGUNO	BAJO	MEDIO	ALTO
Dirección de Personal				X	
Manejo de recursos económicos:			X		
Elaboración, control y ejecución presupuestal				X	
Manejo de recursos físicos (equipos, insumos, materiales)					X
Relaciones con el público					X
Responsabilidad por resultados					X
Toma de decisiones				X	
Informes y registros					X

4. SALUD OCUPACIONAL.					
			Bajo	Medio	Alto
4,1 Esfuerzo Físico:	Grado de esfuerzo físico que debe realizar en la ejecución de las labores del cargo.			X	

4.2 CONDICIONES AMBIENTALES			
FACTORES	NORMALES	REGULARES	MALAS
ILUMINACIÓN	X		
CALOR	X		
FRIÓ	X		

HUMEDAD	X		
RUIDO	X		
POLVO	X		
VENTILACIÓN	X		
OLORES	X		
CONGESTIÓN	X		
SUCIEDAD	X		

4.3 Riesgos de Accidente:	NINGUNA	POCA	ME DI AN A	GRANDE
Probabilidad de sufrir accidentes de trabajo en la ejecución de las labores y/o Enfermedades profesionales.		X		

5. COMPETENCIAS			
5.1 COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.1.1	CAPACIDAD DE GESTIÓN	Habilidad para gestionar las tareas y procesos a su cargo de forma rápida y confiable haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.	ALTO
5.1.2	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran, y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.	ALTO

5.1.3	EFFECTIVIDAD	Capacidad para lograr los máximos resultados de calidad con el mínimo agotamiento del recurso humano y técnico, utilizando la comunicación efectiva, la motivación y participación conjunta de los colaboradores.	ALTO
5.1.4	ORIENTACIÓN AL USUARIO	Resolver y satisfacer con un alto estándar de calidad las necesidades y expectativas del usuario. Ofrecer a los usuarios un servicio ágil, eficiente y personalizado utilizando un lenguaje apropiado a las características del usuario.	ALTO
5.1.5	TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo de manera participativa, aunando esfuerzos para el logro de metas organizacionales comunes.	ALTO
5.1.6	SENSIBILIDAD ORGANIZACIONAL	Facilidad para comprometerse con el plan estratégico de la organización, poniendo a su disposición los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para el logro de los objetivos organizacionales.	ALTO

5.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS			
No	Nombre	Definición	Nivel o Modelo
5.2.1	ACEPTACIÓN DE NORMAS Y POLÍTICAS	Atiende, acata y actúa dentro de las directrices y normas de la organización y de la sociedad, es comprometido con las normas de la institución.	ALTO
5.2.2	ANÁLISIS DE PROBLEMAS	Trasciende de lo lógico a lo abstracto y encuentra las verdaderas causas y soluciones de una situación o problema específico, logrando un resultado eficaz y confiable.	ALTO

5.2.3	ANÁLISIS NUMÉRICO	Analiza, organiza y presenta datos numéricos de forma exacta y confiable.	MEDIO
5.2.4	AUTO DESARROLLO	Aprovecha las oportunidades de aprender de la propia experiencia y de la de otros, busca herramientas, medios o motivos para estar al día y encuentra la forma más conveniente de aplicar los conocimientos al puesto de trabajo y transmitir a los demás la cultura de aprendizaje.	ALTO
5.2.5	COMPROMISO	Se esfuerza permanentemente hacia la consecución de un objetivo, integrando un alto grado de disposición física, emocional e intelectual, buscando el bien de la organización.	ALTO
5.2.6	COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	Expresa ideas de forma verbal y redacta textos e informes de forma clara y lógica con un adecuado uso del idioma.	ALTO
5.2.7	COMUNICACIÓN EFECTIVA	Comprende las ideas propias y las ajenas creando un canal claro que permita acuerdos satisfactorios para las partes involucradas generando un ambiente de cordialidad y respeto.	ALTO
5.2.8	CREATIVIDAD	Propone soluciones y/o alternativas novedosas e imaginativas para el mejoramiento de procesos funcionales y estrategias, encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas, es recursivo, innovador y practico en pro de la organización.	ALTO
5.2.9	ÉTICA	Interioriza normas y principios morales haciéndose responsable de su propio bienestar y el de los demás mediante un comportamiento basado en conductas socialmente aceptadas.	ALTO

5.2.10	INICIATIVA	Actúa proactivamente ante determinadas situaciones, sabe identificar un problema, obstáculo u oportunidad y lleva a cabo acciones que contribuyan a su solución.	MEDIO
5.2.11	LIDERAZGO	Realiza las actividades de manera entusiasta para dar lo mejor en su desempeño y mantener una buena relación con las personas, es ejemplo por su vivencia de los valores empresariales, promueve la cooperación y el compromiso en su área de trabajo.	ALTO
5.2.12	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	Tiene la habilidad de vincular visiones a largo plazo y diseñar acciones tendientes a planes estratégicos que consoliden la misión y la visión de la organización a corto, mediano y largo plazo.	ALTO
5.2.13	TOLERANCIA AL ESTRÉS	Mantiene firme el carácter bajo presión y/o oposición.	ALTO
5.2.14	VISIÓN EMPRESARIAL	Se anticipa a las necesidades futuras con estrategias, formulando los pasos que se deben seguir a mediano y largo plazo, con el fin de lograr oportunidades que conlleven a la organización al logro de los objetivos propuestos.	ALTO
Vo.bo. Jefe Inmediato		Responsable por Gestión Humana	

11.2 DIRECTORIO DE COMPETENCIAS



DIRECTORIO DE COMPETENCIAS

COMPETENCIAS CORPORATIVAS

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
CAPACIDAD DE GESTIÓN	Habilidad para gestionar las tareas y procesos a su cargo en forma rápida y confiable; haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.
EFFECTIVIDAD	Capacidad para lograr los máximos resultados de calidad con el mínimo agotamiento del recurso humano y técnico, utilizando la comunicación efectiva, la motivación y participación conjunta de sus colaboradores.

<p style="text-align: center;">ORIENTACIÓN AL SERVICIO</p>	<p>Disposición para realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos, reflejando un trato amable y cordial, interés por la persona y por la solución a sus problemas.</p>
<p style="text-align: center;">TRABAJO EN EQUIPO</p>	<p>Capacidad para colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo de manera participativa, aunando esfuerzo para el logro de metas institucionales comunes.</p>
<p style="text-align: center;">SENSIBILIDAD ORGANIZACIONAL</p>	<p>Facilidad para comprometerse con el plan estratégico de la Fundación Universitaria Maria Cano, poniendo a su disposición los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para el logro de los objetivos organizacionales.</p>

COMPETENCIAS ESPECIFICAS

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
ACEPTACIÓN DE NORMAS Y POLÍTICAS	Disposición para entender, acatar y actuar dentro de las directrices y normas organizacionales y sociales, comprometidos con las normas de la organización.
ANÁLISIS DE PROBLEMAS	Capacidad que trascender de lo lógico a lo abstracto y encontrar las verdaderas causas y soluciones de una situación o problema específico, cuyos resultados son sustentados con un alto nivel de eficacia y confiabilidad.
ANÁLISIS NUMÉRICO	Capacidad para analizar, organizar y presentar datos numéricos de manera exacta. Competencia propia de quienes tienen que desempeñar cargos relacionados con el área contable y/o financiera de la organización
AUTO DESARROLLO	Capacidad para aprovechar las oportunidades de aprender de la propia experiencia o de la de otros o de lo que se realiza en el entorno. Buscar herramientas, medios o motivos para estar al día y encontrar las formas más convenientes de aplicar los conocimientos al puesto de trabajo y transmitir a los colaboradores la cultura del aprendizaje continuo.

COMPROMISO	Esfuerzo permanente hacia la consecución de un objetivo, lo cual implica un alto grado de integración de la disposición física, emocional e intelectual, en busca del bien de la organización.
COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	Capacidad para expresar ideas de forma verbal y además redactar textos e informes con adecuado dominio del idioma.
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Capacidad que posee el líder para escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones que su equipo le comunique, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo.
CREATIVIDAD	<p>Capacidad para proponer soluciones y/o alternativas novedosas e imaginativas para el mejoramiento de procesos funcionales, estrategias promocionales, entre otras.</p> <p>Capacidad de proponer y encontrar formas nuevas y eficaces de hacer las cosas, recursivo, innovador y práctico. Buscar nuevas alternativas, en pro de la organización.</p>

ÉTICA	Capacidad de interiorizar normas y principios morales que hacen responsable al individuo de su propio bienestar y del de los demás, mediante un comportamiento basado en conductas socialmente aceptadas. Tienen claramente definida la primacía del bien colectivo sobre los intereses particulares.
INICIATIVA	Capacidad para actuar proactivamente ante determinada situación. Incluye saber identificar un problema obstáculo u oportunidad y llevar a cabo acciones que contribuyan a su solución.
LIDERAZGO	Capacidad para dirigir a las personas y lograr que éstas contribuyan de forma efectiva y adecuada a la consecución de los objetivos. Comprometerse en el desarrollo de sus colaboradores, su evaluación y la utilización del potencial y las capacidades individuales de los mismos.
ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	Es la habilidad de vincular visiones a largo plazo y diseñar acciones tendientes al diseño de planes estratégicos que consoliden la misión y la visión de la organización a corto, mediano y largo plazo.
TOLERANCIA AL	Capacidad de mantener firme el carácter bajo presión y/o oposición. Se traduce en respuestas controladas en situaciones de estrés.

ESTRÉS	
VISIÓN EMPRESARIAL	Capacidad para anticiparse a las necesidades futuras con criterios estratégicos, formulando los pasos que se deben seguir a mediano y largo plazo, con objeto de encontrar oportunidades que supongan para la organización una ventaja competitiva.

12. CONCLUSIONES.

A lo largo de este trabajo se puede concluir que los manuales de funciones son indispensables en cualquier organización, gracias a ellos se logra la mayor eficiencia de los recursos tanto humanos como financieros, facilitando la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por la misma organización.

Estos manuales de funciones permiten que mientras más clara sea la definición de un puesto de trabajo, las actividades a realizar sean más efectivas.

Estos manuales de funciones permiten decirle a cada jefe o trabajador por escrito lo que se espera de él, en materia de funciones, tareas, responsabilidades, autoridad, comunicaciones, e interrelaciones dentro y fuera de la empresa.

Permiten facilitar el proceso de reclutamiento y selección de personal, e identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.

Se puede concluir que los manuales de funciones son de suma importancia ya que complementan al organigrama indicando el nombre del puesto, las funciones, responsabilidades, dependencia y características requeridas en las personas que ocuparán el puesto.

13. RECOMENDACIONES

La propuesta presentada para la reducción de la rotación de personal del Centro Avanzado de Diagnóstico Médico CediMed, será efectiva si la División de Recursos Humanos se concientiza de la importancia y el valor del Manual de Funciones en los procesos de selección, Inducción y Reinducción del personal.

La División de Recursos Humanos debe realizar anualmente o en casos de crearse un nuevo puesto, la actualización del Manual de Funciones para un óptimo resultado.

Con la culminación de este trabajo se espera que la Institución cuente con una herramienta valiosa que ayude tanto a la división de recursos humanos como a los nuevos y antiguos colaboradores utilizando el Manual como un apoyo en su labor.

Para nosotros como estudiantes fue un reto la realización de este trabajo, donde se tuvo la oportunidad de aplicar y adquirir conocimientos sobre el área laboral y descubrir que cada organización es un mundo diferente.

BIBLIOGRAFIA

ALLES, Martha Alicia. Gestión por Competencias: El Diccionario

CASTILLO, Aponte José. Administración de personal. Un enfoque hacia la calidad-
- librería norma pág. 68-69

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. Ed. Mc Graw Hill,
Bogotá: 2004. Pág 7

HURTADO de Barrera, Jaqueline. La investigación proyectiva. (en línea),
Disponible en: <http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacin-proyectiva.html> [Junio 23 de 2012].

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION.
Normas Fundamentales Sobre Gestión de La Calidad y Documentos de
Orientación Para su Aplicación. Bogotá: ICONTEC, 2004. (NTC 9001)

MARCHANT Ramírez, Loreto. Actualizaciones para el desarrollo organizacional –
- Pág.- 96.

MONTALVÁN Garcés, cesar. Los recursos humanos para la pequeña y mediana
empresa. Pág. 25

SPENCER, Lyle M. y Spencer, Signe M. 1993

WEBGRAFIA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. Calidad y su mejoramiento. Citedsept. 15 de 2008. Available from world wide web:http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%206/cap6_g.htm

ISO 9001:2008. (en línea). Disponible en: <http://www.normas9000.com/iso-9000-11.html>.