



















## ABSTRACT

The objective of business practice is to make a diagnosis of the current situation in which the organization is to contribute to the improvement of the Corporation Social la Fontana IPS, under the direction of a tutor from the University of Pamplona and suggestions of the administrator of the organization.

In order to carry out this improvement proposal, the company presented the problems that were presented with the responsibilities of the personnel, where a suggestion and proposal was made to the organization, on a technical instrument that would help the internal processes that is carried out in the company.

It is important to note that the responsibilities assigned by the Corporation in the area of my work and the situations lived helped to make the proposal to formalize the organizational structure and its functions manual. The proposal is an intrinsic tool of any company for its correct functioning, where it was not formalized in the company as it is new in the market and is going through the growth stage.

### Keywords

- Organizational structure
- Improvement proposal
- Diagnosis
- Responsibilities

## INTRODUCCIÓN

La pasantía es una metodología de enseñanza–aprendizaje, que tiene como objetivo la aplicación de conceptos académicos en el desarrollo de la actividad laboral, es decir, es una metodología que le permite al estudiante vincularse a una empresa que le brinda la oportunidad de dar aplicabilidad a los conocimientos adquiridos durante el curso de su carrera profesional. El estudiante estará en capacidad de identificar, analizar y emitir un diagnóstico, en este caso desde la formación como Administrador de Empresas, sobre la situación administrativa de la empresa, para posteriormente presentar el diseño de una Propuesta de Mejoramiento que permita el fortalecimiento, desarrollo y crecimiento de la empresa.

La pasantía como opción de grado es aprobada por empresas que a través del establecimiento de un convenio con la Universidad, vinculan a los futuros profesionales para el desarrollo de su práctica profesional. En esta oportunidad es la Corporación Social la Fontana (CSF-IPS), empresa prestadora de servicio de salud de consulta ambulatoria en la ciudad de quien facilita la realización de la pasantía, ante lo cual expreso mi agradecimiento.

# **1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL CORPORACION SOCIAL LA FONTANA**

## **1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.**

La corporación social la fontana IPS, es una empresa de carácter privado, creada desde el año 2010, con sede principal en la ciudad de Villavicencio donde opera como Hogar de paso para la población indígena procedente del departamento de Vichada y su nueva sede, adscrita al municipio de Puerto Carreño, donde opera como institución prestadora de servicios de salud de modalidad ambulatoria, brindando servicios de primer nivel de atención como: consulta externa, promoción y prevención en detección temprana de cáncer de cuello uterino, detección temprana de cáncer de seno, Nutrición y Dietética, odontología general, medicina especializada en los servicios de Endodoncia, Ginecobstetricia, Medicina interna, Ortodoncia, Ortopedia y/o Traumatología, Pediatría, Psiquiatría, Odontopediatría, Apoyo diagnóstico y Complementación terapéutica con Ultrasonido y Electrodiagnóstico.

La IPS ofrece los servicios que se requieren dentro del ámbito de Salud Pública, Promoción y Prevención de manera articulada, de tal manera que se garantiza la cobertura de toda la población en su zona de influencia. Actualmente la IPS cuenta con personal administrativo idóneo, competente y con capacitación continuada, permitiendo mantener procesos eficaces de planeación, gestión y liderazgo, buscando una mejor calidad en la prestación de servicios para la población objeto.

Igualmente cuenta con personal asistencial comprometido con la institución a través de una estrategia de trato humanizado, respeto, un mayor nivel de conocimiento para el desarrollo de sus habilidades y destrezas, a través de la

educación continuada, un mejor y solido proceso de auditoría interna, con el fin de dar cumplimiento a lo descrito en el Decreto 1011 de 2006, que busca disminuir el riesgo para los usuarios de los servicios de salud.

Las dificultad geográfica que presenta el Departamento del Vichada con una superficie de 100.242 Km2, una población estimada por el DANE de 73.702 habitantes proyección 2.016, y una densidad aproximada de un habitante por kilómetro cuadrado, afectada directamente por el déficit en la malla vial y diferentes sistemas de comunicación, siendo el transporte fluvial el más frecuente en uso entre algunos municipios y veredas, acudiéndose en otros casos al transporte aéreo y terrestre cuando las condiciones climáticas y de terreno lo permiten.

Se estima que la población a atender en salud por parte de la IPS en la modalidad ambulatoria es de 73.702 habitantes para cada uno de los servicios ofertados, distribuidos de la siguiente manera: Puerto Carreño 16.000 habitantes, 15.886 en el municipio de La Primavera, 4.076 en el municipio de Santa Rosalía y 37.740 en el municipio de Cumaribo, cifra de comportamiento variable a razón del creciente volumen de población flotante generada por el crecimiento económico de la región por la instauración en el Departamento de empresas de carácter agroindustrial y minero.

## **1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS.**

### **1.2.1 Imagen de la Corporación Social La Fontana IPS.**

Imagen No. 1.1 Imagen y eslogan. *Fuente: Corporación Social la Fontana IPS (CSF-IPS).*



**1.2.2 Misión.** Prestar servicio especializado de salud al sector empresarial, institucional y comunidad en general del Municipio de Puerto Carreño – Vichada ofreciendo servicios de calidad en cada uno de los procesos de cara a la satisfacción de nuestros clientes.

**1.2.3 Visión.** En el año 2025, la Corporación Social la Fontana IPS será pionera en ofrecer Servicios Médicos de calidad, confianza y garantía en el Departamento del Vichada. Contando con un equipo biomédicos especializados para todos los procesos, cumpliendo con todo los procesos de calidad y normas legales vigentes, aportando al desarrollo y bienestar de la comunidad locales y fundamentados en los principios establecidos por el Pacto Global de las Naciones Unidas.

**1.2.4 Política Institucional.** Comprometidos con el desarrollo social de la Orinoquia Colombiana, mediante la administración de recursos económicos a entidades gubernamentales dedicados al trabajo social en salud. Realizaremos seguimiento y evaluación a todas nuestras labores; propiciando una adecuada gestión de los recursos económicos propios y de terceros, enfocados en la mejora continua de todo nuestros procesos, con el fin de generar un mayor valor agregado a nuestros clientes internos, garantizando de esta forma, la calidad en cada una de nuestras acciones y por ende la fidelización de todos nuestros usuarios.

### **1.3 DIAGNÓSTICO.**

El diagnostico se realizó mediante observación y recolección de información en toda las áreas, además de las situaciones que fueron presentando a diario en la entidad y en las diferentes jornadas de medicinas especializada que han venido

realizando por agenda, además del manifiesto del equipo de trabajo de la organización.

La corporación Social la Fontana lleva aproximadamente siete (7) meses funcionando en Puerto Carreño / Vichada, una región muy apartada del centro del país, donde las condiciones de acceso son muy difíciles para entrar y salir de la región. La empresa viendo la necesidad de un centro médico especializado y demás servicios, instalo una cede en el Municipio de Puerto Carreño siendo esta la Capital del Departamento del Vichada, por lo tanto el mercado es amplio con crecimiento en el tiempo.

Su instalación fue dotada con los equipos biomédicos, mobiliario, elementos e insumo necesario para ser habilitada por la secretaria de Salud Departamental del Vichada para la prestación del servicio de salud.

**1.3.1 Política de Producto o Servicio.** La Corporación Social la Fontana IPS ofrece los servicios de medicina especializada, en Ortopedia, Ortodoncia, Pediatría, Medicina Interna, Ginecología, Psiquiatría, Endodoncia, Odontopediatria, Optometría, Urología, Dermatología, Gastroenterología por agenda y servicios todos los días de Medicina General, Odontología General y se adiciono el servicio Quiromasaje (Masajes de relajación anti-estrés), para el aprovechamiento del espacio de consultorios que no se utilizan a diario. En el mercado de Puerto Carreño / Vichada no hay una competencia tan directa que oferte estos tipos de servicios, solo hay pequeños laboratorios que prestan el servicio de ginecología en 3D, consultorios de odontología, médico general y psicología.

En el mercado no hay servicio especializado completo para la población de Puerto Carreño, la Fontana IPS contrata a Profesionales con una hoja de vida calificada y de experiencia, que garantiza la calidad del servicio para los clientes. La

Corporación agenda al profesional y luego consigue a los clientes para la fecha que el especialista llega, siempre garantizando el buen servicio y buscando a satisfacer al cliente. El mercado ha pedido y respondido bien para las jornadas de Ortodoncia, Pediatría y ortopedia, que son los servicios que han generado buenos beneficios económicos para la empresa.

La empresa realiza contratos con empresas públicas y privadas como la unidad de negocio más rentable, donde se hace una propuesta de servicio de salud especializado de odontología, medicina general, y demás especialidades que los contratantes pidan. En la Alcaldía Municipal de Puerto Carreño se han hecho contratos importantes, como atención al adulto mayor, servicio de pediatría a niños vulnerables del municipio, donde la IPS ha respondido con responsabilidad siempre cumpliendo con los requisitos legales y requisitos exigidos por la Alcaldía. La empresa ha venido gestionando con otras empresas para contratar con ellas, donde las propuestas son muy buenas y de gran importancia para el crecimiento de la Organización.

**1.3.1.1 Política de Precios.** La política de precios, es muy versátil, porque los servicios que se prestan es muy complejo, además se ha presentado profesionales que ponen el precio del servicio que presta. Un ejemplo fue en la jornada de ortodoncia, donde ya se había contratado con el ortodoncista por el valor de dos millones (\$2.000.000) de pesos MC/TE más viáticos y transporte y la Corporación fijaba el precio de los servicios a prestar. Pero el especialista sugirió que ponía los precios, sin bajarse por el precio promedio que la organización maneja. Los precios fijados eran mayor al que se había establecido por la IPS y los clientes recibieron la noticia positivamente por que el servicio prestado fue de la mejor calidad y con la mejor atención. El especialista no cobró ni más ni menos a pesar que se superó las ventas proyectadas por la empresa. Fue un ejercicio

donde se ve que lo profesionales que se contratan llenan las expectativas y trabajan por el beneficio de la empresa.

Claro está que la empresa fija sus precios de acuerdo a los costos que incurren en la jornada y ganancia que esta espera recaudar sin olvidar el precio del mercado, que lo ven como base para esta decisión. La empresa pretende posicionarse como una organización que garantiza la calidad del servicio para que así los clientes vean el precio justo y acorde a lo que se ofrece.

El servicio prestado a las empresa públicas se han fijados sus precios de acuerdo a las exigencia del contrato y otros ajustes, donde la Corporación y la empresa contratante se han beneficiado mutuamente.

**1.3.1.2 Política de Distribución.** Los servicios que se prestan se hacen en las instalaciones de la Corporación Social la Fontana IPS, la distribución del servicio es lo que se ofrece en la publicidad que se la haga al especialista que se va a contratar, cubriendo el área urbana de puerto Carreño y áreas rurales de difícil acceso, como veredas y fincas del territorio. Se ha visto la gran aceptación de los servicios que se han ofrecido en la población y los interesados llegan al punto de atención.

Ha sido de gran importancia el servicio que presta la Corporación Social la Fontana IPS, porque no se prestan algunos servicios especializado tan completo en el Municipio. Las personas prefieren pagar un buen servicio en la empresa, que trasladarse a la ciudad de Bogotá o Villavicencio para adquirir el servicio especializado que busca. En puerto Carreño las vías de acceso son de condiciones muy difícil para viajar a la ciudad como se había mencionado anteriormente; por carretera y por transporte vial se sale por temporadas y en condiciones dificultosa y por vía aérea los precios son demasiado exorbitante, ya que solo funciona SATENA una línea aeronáutica que tiene monopolizado este

servicio, con precios exageradamente altos. Razón por la cual prestar el servicio de Salud especializado en el Municipio es un opción más factible y rentable para la población carreñense.

**1.3.1.3 Política de Comunicación.** Se utiliza los medios que se tienen al alcance en el Municipio de Puerto Carreño como radio, perifoneo y ferias. También utilizan las redes sociales, donde se envía la publicidad a grupos en whatsApp y correos electrónicos institucionales y personales de algunos usuarios que se han beneficiado de los servicios de la Fontana IPS. Se llaman a las personas que se acercan a preguntar por unos servicios en particular, donde se toma los datos completos y número telefónico como información clave para hacer publicidad telefónica.

Tabla No. 1.1. Gasto de publicidad. *Fuente: (CSF-IPS).*

Ítem	Publicidad	Descripción	Unidad	V.Unitr.	V. Total
1.	Radio	Se hace la campaña de las jornadas que se realiza en la empresa, en dos radios locales, se paga por cuña radial y se hace dos días antes de la jornada.	4 cuñas	\$20.000	\$80.000
2.	Personalizado	Se hace el acercamiento a los clientes potenciales y a lidere colectivo que genera vínculos con posibles clientes.	Durante la semana	Valor que gana diario el personal que realiza esta publicidad	
3.	Publicidad impresa	Se hace el diseño de la publicidad para la jornada que se va a realizar y se reparten y publicita en sitios estratégicos.			
4.	Perifoneo	Se realiza días antes del evento para que la comunidad en general se	2 días	\$20.000	\$40.000

		enteren y aprovechen el servicio.			
5.	Rede	Se hace publicidad a grupos de whatsApp, por medio del teléfono institucional	Grupos	\$150 Mensaje	
6.	Correo electrónico	Se divulga por correo electrónico sobre los servicios ofertados	Instituciones y líderes colectivos.		
7.	Llamadas	Se llama a usuarios y personas interesadas en el servicio.	Interesados del servicio		

Para las empresas públicas y privadas que la IPS pretende prestar sus servicios; con las privadas se hace una carpeta con toda la información de la organización y portafolio de servicios, con la publicas se licita en las diferentes convocatorias en lo que corresponde a la salud donde se pasa la propuesta, y de acuerdo a su respuesta se hace el contrato y las respectivas gestiones para contratar.

**1.3.1.4. El cliente.** Los clientes de la Corporación Social la Fontana son las empresas públicas y privadas, además de las personas que requieren el servicio de medicina especializada o los servicios que se prestan a diario que la empresa ofrece por agenda. Los grupos de usuarios se clasifican de acuerdo al servicio que presta en la organización, donde la empresa los identifica así.

❖ **Ortodoncia:** sus clientes son las personas que están interesados en mejorar su aspecto dental, el ortodoncista hace una valoración y recomienda a los clientes el tipo de procedimiento hacerse, si una montura o montura completa de brakert. El interesado toma la decisión de hacerse el procedimiento o no. Otros usuarios vienen por un control o mantenimiento de sus monturas dentales, donde se hace un trabajo de limpieza y refuerzo de la montura.

Cabe rescatar que la ortodoncia es el servicio que más demandan los clientes, no se quejan por el precio porque el servicio que ha venido prestando han sido garantizado y satisfactorio.

- ❖ **Pediatría:** los consumidores es la población infantil de edades comprendidas de 0 a 14 años, sus padres pagan por el servicio sin ningún problema porque la emoción de ver que su hijo (a) requiere el servicio con urgencia y en una etapa tan importante, no se ha tenido ningún tipo de queja con respecto al servicio.
- ❖ **Ortopedia:** En ortopedia la población que demanda dicho servicio, son el deportista, personas de avanzada edad y como también de aquellos que realizan trabajos pesados donde se ve comprometido a una lesión a trastorno y recién nacido con pie zambo.
- ❖ **Ginecología:** la ginecología es un servicio de gran importancia para el municipio y su demanda es muy alta. Este servicio es exclusivo para las mujeres que requieren este servicio ya que trata de un examen que trata el aparato reproductor femenino y sus enfermedades
- ❖ **Medicina general:** Este servicio trata enfermedades que son de baja complejidad, donde los usuarios no tenga que ser remitido a un especialista. En el Municipio este servicio lo presta el hospital, pero para obtener un acita. Donde tienen que madrugar a las 4:00 a.m. hasta las 8:00 a.m. para poder apartar una cita de las 12 que dan por día, razón por la cual algunas personas prefieren ahorrarse ese trámite y acercarse a la IPS para realizar su consulta médica.
- ❖ **Dermatología:** En puerto Carreño las temperaturas son muy altas, el sol es inclemente y los problemas de la piel son muy frecuentes. Dermatología ha

sido muy bien recibido este servicio. La demanda Mujeres y hombres que son vanidosos es buenas, algunas consultas son por problemas severos. En la localidad no se presta ese servicio por lo tanto es un ventaja para la IPS la Fontana.

- ❖ **Psiquiatría:** El servicio no es tan requerido en el mercado, ya que se ocupa del diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades mentales. No es un problema de gran necesidad.
- ❖ **Endodoncia:** Es un término que las personas del territorio poco conocen, pero no significa que el servicio no sea requerido. Porque hay enfermedades en la pulpa de los dientes pero no saben que especialista consultar, algunos odontólogos hacen algunos procedimiento de Endodoncia pero no son especialista en el área.
- ❖ **Odontopediatria:** Es una especialidad donde trata el cuidado oral preventivo y terapéutico de niños y adolescente. La cultura de la comunidad carreñenese conoce poco de este servicio y pues no es muy demandado en el mercado.
- ❖ **Optometría:** es un servicio muy bien conocido en el medio, ya que trata de la graduación del índice de percepción visual y los defectos de las vistas y cálculo de los lentes para corregir dichos defectos. La población que requieren este servicio niños y adultos que identifican algún tipo de problema de tipo visual.
- ❖ **Urología:** Este servicio lo demandan hombres y mujeres que tienen problemas de riñón y sus estructuras adyacentes, las vías urinarias; con problemas de enfermedades urológicas como tumores y traumatismos de los órganos antes mencionados e infecciones urinaria entre otros.

- ❖ **Gastroenterología:** sus clientes son las personas que presentan problemas de enfermedades en el estómago y los intestinos. Este servicio en el mercado no lo hay, la IPS está publicitando el servicio para agenda.
- ❖ **Quiromasaje:** personas que padecen de patología de estrés, cansancio físico dolores musculares, estrés laboral, cansancio, decaimiento físico. Es un servicio no tan común en el mercado pero que se ha divulgado y ha tenido una buena aceptación en el mercado

Los especialistas de los diferentes servicios especializados son de gran experiencia, los clientes están conformes con el servicio. Pagan por el servicio sin presentar ningún tipo de problema, ya que han quedado satisfechos por el trabajo y resultados.

**1.3.1.5. Análisis Del Mercado.** En Puerto Carreño el área que le pertenece es de 10.6% del área total del Departamento del Vichada y su población es del 20.5% del total del departamento y viene en crecimiento. Razón por la cual tiene una densidad población de 0.87 habitantes por kilómetro cuadrado, siendo la más alta del departamento.

Puerto Carreño es la capital por tanto es el Municipio más moderno del territorio del Vichada, la población de Cumaribo, Primavera, Santa Rosalía y corregimientos como venturosa, Puerto murillo, Guaripa, garcitas y Casuarito. Tienden a visitar a la Capital en busca de unos servicios o productos que no se encuentra en su municipalidad, un porcentaje se han venido radicando en la ciudad porque las condiciones de vida son más cómodas.

Menos de la mitad de la población del Municipio de puerto Carreño es nacida en otros Departamentos, lo que nos dice que a la Capital del Vichada llegan personas de todo el país en busca de nuevos horizontes, esto también implica la llegada de

otra costumbre, cultura forma de pensar. Además de los compatriotas Venezolanos desplazados por la crisis que en la actualidad su país afronta, hace que el número poblacional aumente al llegar a nuestra región.

El servicio de la Salud es un muy pretendido por que la condición humana es muy frágil, ya sea por estética o por riesgo de perder su condición física o la vida. La población ha venido creciendo y la demanda del servicio de salud es muy alta y la oferta es poca por no decir casi que nula por el número poblacional del territorio. Los clientes potenciales realmente son altos, además de trabajar de la mano con los entes gubernamentales en proyectos que tiene que ver con la Salud como el adulto mayor, madre comunitaria y primera infancia, ha sido una gran ventaja para este servicio especializado que se ofrece en el Municipio.

La infraestructura vial ha sido siempre un problema para el Departamento del Vichada, hay clientes que se desplaza de sus municipios, corregimientos y veredas en búsqueda del servicio de salud y tienen que pasar por malas condiciones para su traslado. En invierno por carretera es casi que intransitables, porque estas se inundan y se forman pantano donde los carros se entierran y pasan horas algunas pasan días para poder salir de estos problemas. Por la vía fluvial es la opción más cómoda para poder viajar y eso en municipalidades cerca del rio, donde se presenta la facilidad.

Tabla No.1.2. Censo poblacional de Puerto Carreño. *Fuente: Pagina DANE*

<b>INFORMACION DEPARTAMENTAL DEL VICHADA</b>	
<b>Ciudad Capital</b>	<b>Puerto Carreño</b>
<b>Población 2015 (censo 2005 – DANE)</b>	<b>71.974</b>
Cabecera	31.181
Resto	40.793

Los clientes se segmenta de acuerdo al servicio de salud que se solicite al IPS la fontana y que la misma oferta. Ya se había mencionado anteriormente el perfil del cliente donde se describe las características de la persona que demanda los

diferentes tipos de servicios que se ofertan. En las empresas públicas o privadas se ofertan los servicios como Odontología, Ortodoncia, Medicina General, Ortopedia y otras que las mismas soliciten, Donde se hace un contrato formal para prestar el servicio.

**1.3.1.6. La Competencia.** La competencia de la Corporación social la Fontana IPS son las que prestan el servicio de salud, en Puerto Carreño encontramos las siguientes.

Tabla No.1.3. Relación de la competencia. *Fuente: Pagina Gobernación del Vichada*

<b>Competencia</b>	<b>Nit</b>	<b>Dirección</b>
<b>E.S.E Hospital Departamental San Juan De Dios</b>	840000004	CI 18 No. 10-43
<b>Unidad Básica De Atención Nuestra Señora Del Carmen – Empresa Social Del Estado</b>	842000144	Avenida Orinoco – calle 10
<b>Corporación IPS Saludcoop llanos orientales</b>	822006818	CL 16 # 11- 87
<b>Medicina Integral del Vichada E.U</b>	822005046	Carrera 12 # 26-30
<b>Sistema integral del Orinoco</b>	900017262	MI No.1 Casa No.11 Virgilio Barco

Están son las empresas competidoras de la Corporación Social la Fontana IPS (CSF-IPS) además de los consultorios que prestan el servicio especializado, en Puerto Carreño hay pequeños consultorios que prestan el servicio de Ortodoncia, Odontología, Ginecología, Ecografías en 3D, medicina General. En el Municipio solo hay 2 Consultorios de ortodoncia, 3 de odontología, 1 de Ginecología, 1 consultorio donde toman ecografía en 3D y 3 de atención de medicina general.

Estos servicios especializados toman una buena porción del mercado, los competidores utilizan solo la publicidad tradicional para promocionar el servicio que prestan, la ventaja que tiene es el tiempo que llevan el mercado y por ser los únicos que prestaban estos servicios especializados. Puerto Carreño viene creciendo poblacionalmente, se espera que entre nuevos competidores, donde se ha venido abriendo paulatinamente nuevos consultorios de medicina especializada por parte de familias que cuenta con buena capacidad económica, para poner a trabajar a hijos profesionales para a ejerza su profesión como médicos, odontólogos y demás campos de la salud. Como también hay empresas de Villavicencio y Bogotá que ven con buenos ojos el prestar el servicio de salud en el Departamento del Vichada, esto gracias al mal servicios de las EPS.

**1.3.1.7. Estrategia De Marketing.** La empresa pretende satisfacer las necesidades de un buen servicio de salud en la población de Puerto Carreño, en vista que el servicio de salud pública es muy precario y el servicio especializado en particular son pocos. La corporación pretende prestar un servicio de altísima calidad con precios justo de acuerdo al servicio que se ofrece, de esta forma posicionarse en el mercado como un IPS de confiabilidad.

Para el servicio de medicina especializada se agenda el especialista y luego se consigues los clientes interesados del servicio, faltando cuatro días antes de la jornada se confirma las personas que van utilizar el servicio que se oferta. La estrategia es hacer conocer los servicios de calidad y los especialistas que se contratan deben ser altamente capacitados en su campo de acción, para así brindar a los clientes un servicio de confiabilidad y con la empresa un vínculo fuerte para fidelizarlos.

La Corporación Social la fontana IPS, utiliza las redes sociales, redes y web, como punto de apoyo para enviar toda la información de los servicios que ofrece y los

que se han agendado para el mes. Este tipo de publicidad ha resultado positiva, se ha sentido respuesta de las personas que utilizan los medios tecnológicos y de comunicación.

Al ser una empresa reconocida por sus jornadas especializadas de calidad, para las empresas interesadas de algún servicio tomarían como primera opción a la Fontana IPS para contratar sus servicios. A corto plazo se ha organizado un plan de capacitación al personal que tienen acción directa con los clientes, publicidad por los medio necesario y que sean de fácil acceso para la comunidad y empresas del Municipio. Los precios que se manejan son ajustados de acuerdo a la calidad del servicio y precio del mercado, donde los clientes se han mostrado optimista ya que los servicios prestados llenan las expectativas.

A mediano plazo, la organización pretende introducir otros servicios que en Puerto Carreño no se ofrezca, como ventaja competitiva a la de las competencias; se realizara un estudio de necesidades de servicio de salud y que el número de cliente se suficiente para contratar al especialista. A largo plazo ya con la experiencia adquirida por la empresa, se marcara una base sólida en el mercado de la salud y el reconocimiento de los competidores y clientes. Como también crecer en infraestructura y todo los equipos que se necesiten para generar alianzas con empresa prestadoras de servicio de salud pública.

### **1.3.2. Finanzas y Control De Gestión.**

**1.3.2.1 Activo.** La información financiera no quisieron permitirla toda, solo me permitieron el manejo de cuentas por pagar, productividad del mes y nómina. La contabilidad y finanzas lo manejan desde Bogotá, con la capacidad instalada aquí en el Municipio.

La capacidad instalada de equipos, herramientas de los consultorios y de oficina son de la Corporación social la fontana, la sede donde se trabaja está tomada en arriendo.

Imagen No.1.2. Productividad de especialidades médicas lo recaudado. *Fuente: CSF-IPS*

CONSULTORIO ESPECIALIDADES MEDICAS							
ESPECIALIDADES:	PROGRAMACION MES * 4 SEMANAS	NUMERO DIAS	NUMERO PACIENTES	VALOR CONSULTA	VALOR RECAUDADO	SALARIO ESPECIALISTAS	GASTOS LOGISTICOS ESPECIALISTAS
PEDIATRIA	1 SEMANA	3	60	\$ 160.000,00	\$ 9.600.000,00	\$ 3.600.000,00	\$ 1.350.000,00
GINECOLOGIA	2 SEMANA	3	60	\$ 160.000,00	\$ 9.600.000,00	\$ 3.600.000,00	\$ 1.350.000,00
MEDICINA INTERNA	3 SEMANA	3	60	\$ 160.000,00	\$ 9.600.000,00	\$ 3.600.000,00	\$ 1.350.000,00
OPCIONAL(ORTOPEDIA, UROLOGIA, DERMATOLOGIA, OTORRINO, GASTROENTEROLOGO, PSQUIATRIA	4 SEMANA	3	60	\$ 160.000,00	\$ 9.600.000,00	\$ 3.600.000,00	\$ 1.350.000,00
<b>TOTALES</b>		<b>12 DIAS/20 12 DIAS</b>	<b>240</b>		<b>\$ 38.400.000,00</b>	<b>\$ 14.400.000,00</b>	<b>\$ 5.400.000,00</b>
			<b>PRODUCTIVIDAD</b>		<b><u>\$18.600.000,00</u></b>		

Imagen No.1.3. Productividad de odontología y demás servicio relacionados. *Fuente: CSF-IPS.*

CONSULTORIO ODONTOLOGIA								
ODONTOLOGIA GENERAL Y ESPECIALIDADES:	PROGRAMACION MES * 4 SEMANAS	NUMERO DIAS	NUMERO PACIENTES NUEVOS	VALOR CONSULTA	VALOR PROCEDIMIENTO	VALOR RECAUDADO	SALARIO ESPECIALISTAS	GASTOS LOGISTICOS ESPECIALISTAS
ODONTOLOGIA GENERAL	TODAS	17	68	\$ 50.000,00	<u>ADICIONAL</u>	\$ 3.400.000,00	\$ 1.500.000,00	\$ -
ODONTO PEDIATRIA	2 SEMANA	3	36	\$ 160.000,00	ADICIONAL	\$ 5.760.000,00	\$ 2.400.000,00	\$ 1.350.000,00
ENDODONCIA	3 SEMANA	3	36	\$ 160.000,00	<u>ADICIONAL</u>	\$ 5.760.000,00	\$ 3.000.000,00	\$ 1.350.000,00
ORTODONCIA	4 SEMANA	3	36	\$ 160.000,00	ADICIONAL	\$ 5.760.000,00	\$ 2.400.000,00	\$ 1.350.000,00
<b>TOTALES</b>		<b>26</b>				<b>\$ 20.680.000,00</b>	<b>\$ 9.300.000,00</b>	<b>\$ 4.050.000,00</b>
		<b>26 DIAS</b>	<b>PRODUCTIVIDAD</b>				<b>+ADICIONAL</b>	
						<b><u>\$ 7.330.000,00</u></b>		

Imagen No.1.4. Productividad de la Jornada de Procedimiento Terapéutico. Fuente: CSF-IPS.

<b>CONSULTORIO PROCEDIMIENTO TERAPEUTICO</b>						
<b>CONSULTORIO PROCEDIMIENTO TERAPEUTICO</b>	<b>HORARIO CONSULTA EXTERNA</b>	<b>NUMERO DIAS</b>	<b>NUMERO SECCIONES</b>	<b>VALOR SECCION</b>	<b>VALOR RECAUDADO</b>	<b>SALARIO PROFESIONALES</b>
<b>FISIOTERAPIA</b>	<b>LUNES A VIERNES 800R-1200R, y 1400R- 1800R</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>\$ 35.000,00</b>	<b>\$ 3.500.000,00</b>	<b>\$ 1.000.000,00</b>
<b>FONOAUDIOLOGIA</b>	<b>SABADOS 800R- 1200R</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>\$ 35.000,00</b>	<b>\$ 3.500.000,00</b>	<b>\$ 1.000.000,00</b>
<b>TOTAL 10 PCTES DIA Y TIEMPO DE 40 MINUTOS CADA PACIENTE</b>					<b>\$ 7.000.000,00</b>	<b>\$ 2.000.000,00</b>
<b>TOTALES</b>				<b>20 DIAS PRODUCTIVIDAD</b>	<b><u>\$5.000.000,00</u></b>	

Imagen No. 1.5. Productividad en cada una de las especialidades. Fuente: CSF-IPS.

<b>CONSOLIDADO DE PRODUCTIVIDAD</b>		
<b>SERVICIO PROYECTADO</b>	<b>PRODUCTIVIDAD MENSUAL</b>	<b>ADICIONALES</b>
<b>ESPECIALIDAD MEDICA</b>	<b>\$18.600.000,00</b>	
<b>ODONTOLOGIA</b>	<b>\$7.330.000,00</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<b>OTROS PROFESIONALES</b>	<b>\$7.600.000,00</b>	<b>CONTROLES</b>
<b>CONSULTORIO PROCEDIMIENTO</b>	<b>\$5.000.000,00</b>	
<b>TOTALES</b>	<b><u>\$38.530.000,00</u></b>	<b><u>ADICIONAL</u></b>

Se ha visto un buen flujo de dinero, en las diferentes jornadas, fuera de los servicios que se presta a las empresas públicas y privadas. Es unas de las informaciones que no me facilitaron por políticas internas de la empresa.

El sistema de inventario no se cuenta con ello, solo archiva las facturas de todos los elementos, equipos e insumos de la IPS como soporte, pero no tienen un sistema de control de inventarios sistematizado.

### 1.3.2.2. Pasivo.

Imagen No.1.6. Costo fijos. *Fuente: CSF-IPS.*

<b>ANALISIS DE COSTOS</b>			
<b>CUENTAS</b>	<b>GASTOS FIJOS MENSUALES</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>VALOR PENDIENTE</b>
1	SALARIOS ASESORIAS (MEDICO ASESOR, CONTADOR)	\$ 1.600.000,00	
2	SALARIOS ADMINISTRACION (ADMINISTRADORA, AUXILIAR ADMINISTRATIVA, PERSONAL TECNICO DE ARCHIVO, VIGILANCIA, SERVICIOS GENERALES)	\$ 7.100.000,00	
3	SALARIOS ASISTENCIALES (AUXILIAR DE ENFERMERIA Y LA AUXILIAR ODONTOLOGIA EN BRIGADA)	\$ 1.650.000,00	
4	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA , LUZ, CELULAR, INTERNET DIRECTV, GAS)	\$ 670.000,00	
5	SERVICIOS DE MANEJO RESIDUOS HOSPITALARIOS	\$ 200.000,00	
6	ARRIENDOS	\$ 2.500.000,00	\$ 5.000.000,00
7	CUOTA DE PAGO PATRIMONIO / DIEZ 10 MESES	\$ 4.000.000,00	\$ 40.000.000,00
8	CUOTA DE PAGO ADECUACIONES, ASESORIAS E INSUMOS/CINCO 5 MESES	\$ 2.900.000,00	\$ 14.500.000,00
<b>TOTAL \$ 13.720.000,00</b>		<b>PATRIMONIO E INICIO IPS</b>	<b>\$ 6.900.000,00</b>

Imagen No.1.7. Costos variables mensuales. *Fuente: CSF-IPS.*

<b>GATOS VARIABLES MENSUALES</b>	<b>VALOR</b>	
MATERIALES SERVICIO ODONTOLOGIA	\$ 200.000,00	PROCEDIMIENTOS
MATERIALES ENFERMERIA - ESTERILIZACION - CONSULTORIOS	\$ 100.000,00	PROCEDIMIENTOS
MATERIALES INSUMOS ASEO	\$ 100.000,00	
MATERIALES INSUMOS PAPELERIA	\$ 200.000,00	
MATERIALES PUBLICIDAD	\$ 500.000,00	
MANTENIMIENTO EQUIPOS MEDICOS COMODATO	\$ 50.000,00	
MANTEIMIENTO INFRAESTRUCTURA	\$ 200.000,00	
IMPREVISTOS	\$ 200.000,00	
<b>TOTAL \$ 1250.000,00</b>		

Imagen No.1. 8. Consolidados de Costos y Gastos. Fuente: CSF-IPS.

<b>ANALISIS DE COSTOS</b>	
<b>BALANCE</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>
<b>GASTOS FIJOS</b>	<b>\$ 13.720.000,00</b>
<b>CUENTAS X PAGAR</b>	<b>\$ 6.900.000,00</b>
<b>GASTOS VARIABLES</b>	<b>\$ 1.250.000,00</b>
<b>TOTAL EN GASTOS MES</b>	<b>\$ 21.870.000,00</b>
<b>RECAUDO</b>	<b>\$ 38.530.000,00</b>
<b>UTILIDAD MENSUAL</b>	<b><u>\$ 16.660.000,00</u></b>

Tabla No. 1.4 .Nomina de Agosto. Fuente: CSF-IPS.

<b>NOMINA DE AGOSTO</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>VALOR</b>
Laura Andrea Pineda	Administradora	\$ 3.000.000
Edwin Burgos	Medico Asesor	\$ 2.000.000
Naila Olaya	Aux. Administrativo	\$ 1.300.000
Liliana Rojas	Aux. de Enfermería	\$ 1.300.000
Gregorys Vanegas	Odontologa	\$ 1.700.000
Claudia Rocio Riveros	Servicios Generales	\$ 1.100.000
Zulma Garces	Vigilante	\$ 689.500
Liliana Leon	Gestion de Cuentas	\$ 500.000
<b>TOTAL:</b>		<b>\$ 11.589.500</b>

Los proveedores de insumos de consumos diarios de la Corporación al Fontana IPS, dejan credito por un plazo de 20 a 30 días, los de publicidad también facilita con créditos a largo plazo. Los insumos para los consultorios y diferentes

especialidades se pagan de contado ya que esto ayuda para los descuentos exclusivos.

Imagen No.1.9. Cuenta De Proveedores. Fuente: CSF-IPS.

2			Corporación Social					
3			LA FONTANA IPS					
4			Cuentas por Pagar					
5								
6	ITEM	N° FACTURA	FECHA	PROVEEDOR	NIT	VALOR	TOTAL	
7	1	40	2016-05-03	Ing. De Sistemas		\$ 70.000	\$ 110.000	
8		42	2016-05-06			\$ 40.000		
9	2	254	2016-06-12	Leidy Esperanza Suta	55.174.880	\$ 820.000	\$ 820.000	
10	3		2016-06-29	K'stro Screen Publicidad	00000018260815 - 6	\$ 394.000	\$ 394.000	
11	4	329	2016-07-19	Servividios	18261296 - 8	\$ 636.000	\$ 336.000	
12	5		2016-07-14	Sayco y acimpro		\$ 131.000	\$ 131.000	
13	6		2016-07-18	Remate llanero	41255433 - 1	\$ 462.300	\$ 462.300	
14	7	864	2016-07-26	Creditos el gavan	16590609 - 3	\$ 895.000	\$ 895.000	
15	8		2016-08-01	Dr. Juan Carlos Gonzalez		\$ 660.000	\$ 660.000	
16	<b>TOTAL:</b>						<b>\$ 3.808.300</b>	
17								
18			Cuentas por Pagar					
19	ITEM	N° FACTURA	FECHA	PROVEEDOR	NIT	VALOR	TOTAL	
20	1	189944	2016-04-18	Supermercado Plaza Centro	86.041.435 - 9	\$ 12.522.990	\$ 12.522.990	
21	2	7		BIOINGEMET	300.617.925 - 1	\$ 37.433.977	\$ 25.433.977	
22	3		2016-06-09	Margarita Bustos Peña ( Junio)	24.473.480	\$ 2.500.000	\$ 6.000.000	
23	4		2016-07-09	Margarita Bustos Peña (Julio)		\$ 3.500.000		
24	<b>TOTAL:</b>						<b>\$ 43.956.967</b>	

Imagen No.1.10. Flujo de caja. Fuente: CSF-IPS.

FLUJO DE CAJA MENOR					\$443.400	
N° FACTURA	FECHA	PROVEEDOR	NIT	VALOR	\$277.750	Flujo de Caja
2108	2016-05-20	Centro de Soluciones Tecnologicas	18.260.740 - 2	\$ 3.000		
111213	2016-05-20	Auto servicio Plaza Centro	1.032.481.816 - 3	\$ 9.200		
	2016-05-21	Super Verduras del Vichada	900383290 - 7	\$ 11.400		
35009	2016-05-20	Salsamentaria y Condimentos el Fogon	17310651 - 7	\$ 21.200		
480	2016-05-24	Compulan	900383290 - 7	\$ 3.900		
	2016-05-23	Recarga		\$ 10.000		
2762	2016-05-24	Remate Llanero	900383290 - 7	\$ 4.000		
547	2016-05-24	Papeleria y Cacharrería el centro	900383290 - 7	\$ 300		
200394	2016-05-24	Supermercado Plaza Centro	86041435 - 9	\$ 2.450		
58626544	2016-05-23	Oficina de Instrumentos Publicos	899999007 - 0	\$ 14.800		
520	2016-05-27	Compulan	30937492 - 1	\$ 1.400		
366741	2016-05-24	Autoservicio Mercafruer	86056048 - 7	\$ 2.000		
45	2016-05-24	Restaurante EL CONE		\$ 42.000		
46	2016-05-25	Florero		\$ 40.000		
47	2016-06-03	Servicio de Acueducto		\$ 14.700		
				<b>Total:</b>	\$ 165.650	

### 1.3.2.3. Cuenta de Explotación.

Imagen No.1.11. Nuevas inversiones. *Fuente: CSF-IPS.*

NUEVAS INVERSIONES	
MATERIALES – EQUIPOS- SERVICIOS	VALOR
FISIOTERAPIA	\$ 8.000.000,00
FONOAUDIOLOGIA	\$ 2.500.000,00
FARMACIA ARRENDAR	\$ 1.250.000,00
PUBLICIDAD FIJA LUMINOSA	\$ 8.000.000,00
CONVENIO CON EL LABORATORIO	TOMA DE MUESTRAS EN LA IPS

También han pasado la propuesta de convenio con el hospital San Juan de Dios E.S.E, para que el especialista de Ortopedia opere a pacientes que lo necesite según su diagnóstico.

**1.3.2.4. Sistemas de Control.** En las diferentes jornadas de medicina especializada se hace un informe donde se le pasa a Gerente, donde está todo el balance y lo recaudado de la jornada. Con los contratos y proyecto que se realizan con empresas públicas y privada se hace un informe final, donde se saca el diagnóstico del médico y estadística del estudio del servicio que se presta, con los proyectos se hace informes mensuales con su respectiva evidencia de avance de acuerdo a su porcentaje. Esto con los procesos operativos en la prestación del servicio de la Corporación Social la Fontana IPS.

Pero los datos no son suficientes para tomar decisiones asertivas, se está perdiendo un control global, porque solo manejan el sistema de información y

medición como datos financieros, indicadores, etc. Pero no se está regulando el comportamiento del personal, no hay una evaluación de desempeño y ni indicadores de resultados de los mismos. Los informes que se pasan al final de los procesos no es oportuna para corregir ni para replantear la estrategia para que los procesos mejoren, no hay un sistema de control estandarizado.

### **1.3.3. Producción y Operaciones.**

#### **1.3.3.1. Instalaciones.**

Imagen No.1.12. Sector frontal de la Fontana IPS. Fuente: CSF-IPS.



Imagen No.1.13 Recepción y sala de espera de la Fontana IPS. Fuente: (CSF-IPS)



Imagen No.1.14. Consultorio uno (1). Fuente: CSF-IPS.



Imagen No.1.15. Consultorio dos (2). Fuente: CSF-IPS.



Imagen No.1.16. Sala de Procedimientos Generales. *Fuente: CSF-IPS.*



Imagen No.1.17 Habitación De Esterilización De Elementos. *Fuente: CSF-IPS.*



Imagen No.1.18. Consultorio Odontología. *Fuente: CSF-IPS.*



Imagen No.1.19. Sala de ginecología. Fuente: CSF-IPS.



Imagen No.1.20. Espacio del segundo piso. Fuente: (CSF-IPS)



Imagen No.1.21. Cuarto de aseo. Fuente: (CSF-IPS)



Imagen No.1.22. Archivo central CSF-IPS. Fuente: CSF-IP.



Imagen No.1.23. Cuarto De Depósito. Fuente: CSF-IPS.



Imagen No.1.24. Cafetería. Fuente: CSF-IPS.



Imagen No.1.25. Sala De Coordinación. *Fuente: CSF-IPS.*

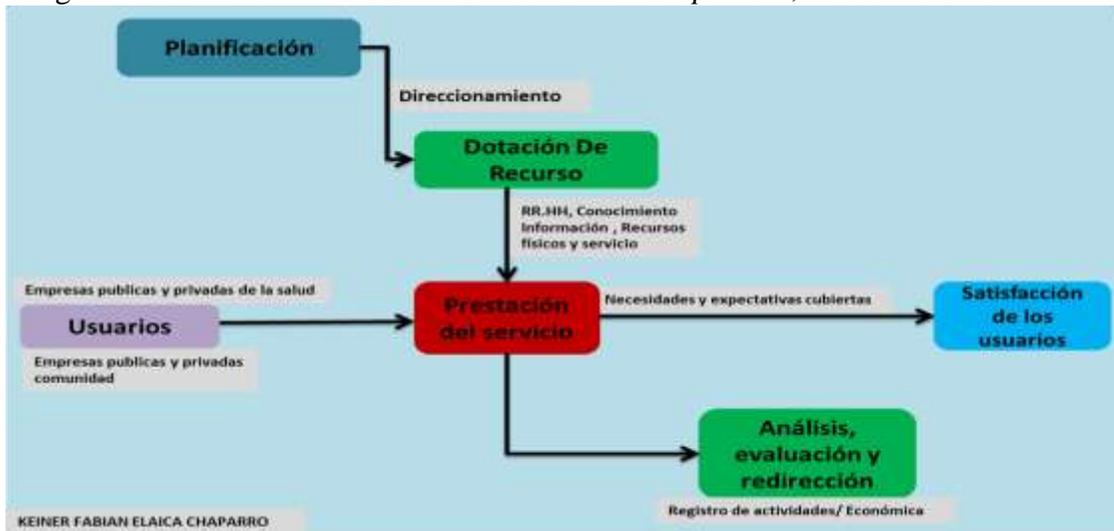


Los anteriores imágenes son las instalaciones de la Corporación Social la Fontana IPS, donde se utiliza 2 consultorios para que los médicos especialistas agendados lo utilicen y atienda a los pacientes, un consultorio es de Ginecología, un consultorio para odontología y otras especializaciones adjuntas a ella, una sala de procedimientos clínico. La Corporación está ubicada en la Dirección: Carrera 11No. 24-76 Barrio Camilo Cortes, una área muy transitada.

La planta que se utiliza para prestar el servicio de salud, está construida en un espacio donde a mediano plazo se piensa ampliar expandir más su capacidad con oficinas y laboratorios especializados. Es una empresa joven con la capacidad de posicionarse en el mercado y así crecer como organización y en infraestructura.

**1.3.3.2. Procesos.** Las IPS su objetivo principal es hacer convenios con las empresas públicas y privadas de la salud y contratos con empresas públicas y privadas para la prestación del servicio de salud. Además de prestar los servicios a particulares de medicina especializada por agenda y servicios básicos de salud todos los días como medicina general, ginecología y odontología, etc.

Imagen No.25. Procesos de CSF-IPS. Fuente: *Diseño pasante, Keiner E. CH.*



En medicina especializada se negocia con el especialista para la jornada que se va a realizar, seguidamente se realiza el plan de mercadeo para conseguir los usuario que requiere el servicio. Se maneja el tiempo prudente para realizar la publicidad con antelación y conseguir el número suficiente de paciente para alcanzar una productividad óptima para alcanzar las ganancias esperadas.

**1.3.3.3. Control de Calidad.** Los servicios de salud que se prestan está regulado por la Secretaria General de Salud del Vichada, por tanto se cumple con todas las normas y requisitos para ser una empresa de Salud. Los equipos y maquinarias que funcionan en la Corporación son equipo de última tecnología y cumple con los requisitos mínimos para atender a personas.

Los materiales y componentes hospitalarios se consiguen de acuerdo a la exigencia del especialista, en el cual recomiendan proveedores que garantiza la calidad de los elementos e insumos. Cada especialista utiliza técnicas diferentes que garantiza la calidad del servicio, además de ofrecer una experiencia con profesionalidad en la atención al paciente.

**1.3.3.4. Compras.** Los materiales e insumos se compran de acuerdo a las existencias en inventario, en el caso de las jornadas, se programa con días de anticipación los elementos e insumos que se van a utilizar en dicha jornada de medicina especializada y se compran. Los inventarios no se encuentran sistematizados, se maneja de forma manual en libros, donde se controla entrada y salidas de elemento e insumo por medio de las facturas.

Los proveedores son los recomendados por algunos especialistas, ya como se había mencionado antes, los especialistas exigen los materiales con los que ellos trabajan y son de una marca específica, muchas veces sugieren ciertos proveedores. Algunos proveedores ofrecen unos descuentos significativo que han beneficiado los costó en compra de materiales, por tanto ya hay una base de datos de proveedores donde se realiza los pedidos.

**1.3.3.5. Innovación.** La organización ha tratado de tener los mejores equipos biomédicos de tecnología de punta. Se ha proyectado a largo plazo ampliar el lugar donde actualmente funciona la clínica, para construir los laboratorios, sala de cirugía y procedimiento estéticos y demás consultorios en otras especialidades. Se pretende dotar con equipos de tecnología avanzada e innovadora.

Los médicos contratados y especialistas son de un recorrido y hoja de vida admirables, utilizan nuevas técnicas y forma de prestar el servicio de salud, siempre están proponiendo nuevas ideas para la prestación del servicio, ofreciendo garantías en la nuevas técnicas innovadoras a los clientes que ponen en sus manos su salud y vida.

### 1.3.4. Recursos Humanos y Organización.

**1.3.4.1. Estructura Organizativa.** La estructura organizacional no está definida oficialmente, no hay un organigrama ni un manual de funciones establecido, por lo tanto no hay una descripción clara de los puestos de trabajo. Solo puedo nombrar el equipo de trabajo y el objetivo básico del puesto que deben que realizan en los puestos en la organización.

- ❖ **Gerente:** Planificar, organizar, dirigir, supervisar la ejecución y controlar los procesos técnicos de los sistemas administrativos del personal. Proponer estrategias y herramientas para facilitar la gestión de los procedimientos administrativos y de los procesos misionales de la Corporación Social la Fontana IPS. Asegurar la disponibilidad de recursos para el pago de las obligaciones y presentar propuestas de racionalización de gastos, en el marco de las disposiciones presupuestarias vigentes.
  
- ❖ **Medico asesor en calidad y desarrollo institucional:** Planear y orientar los planes, programas que garanticen el acceso a los servicios de salud a los usuarios de la CORPORACION SOCIAL LA FONTANA. Diseñar las estrategias para dar cumplimiento de actividades contratadas por la CORPORACION SOCIAL LA FONTANA en su área de influencia.
  
- ❖ **Asesor(a) comercial:** Planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades del proceso de marketing estrategico y nuevos negocios. Asesorar en estrategias de ventas en los diferentes medios, donde estos sean efectivos y cumpla con las expectativas esperadas. Asesorar a la alta direccion de la Corporacion y demas procesos, en la formulacion de politicas y estrategias encaminadas a lograr objetivos estrategicos del proceso de mercadeo estrategico y nuevos mercados.

- ❖ **Médico general:** Participar en el diagnóstico y pronóstico del estado de salud de la población de usuarios que acudan al servicio de Consulta Externa CORPORACION SOCIAL LA FONTANA. Realizar la consulta médica programada acuerdo agenda, dedicando el tiempo completo establecido por paciente, para garantizar la valoración completa del mismo. Realiza la atención médica tomando como base los protocolos y guías de manejo de la patología más frecuentes en CORPORACION SOCIAL LA FONTANA.
- ❖ **Médico especialista:** Participar en el diagnóstico y pronóstico del estado de salud de la población de usuarios acorde a su especialidad que acudan al servicio de Consulta Externa CORPORACION SOCIAL LA FONTANA. Participar en la atención médica, haciendo énfasis en la prevención y detección del riesgo y remitir a los servicios de complejidad correspondientes para la salud del usuario. Elaborar y entregar de manera oportuna, la estadística de las atenciones realizadas a los usuarios de la CORPORACION SOCIAL LA FONTANA.
- ❖ **Odontología general:** Realizar labores propias de odontología general de acuerdo a la evidencia clínica aceptada, los protocolos establecidos y a la normatividad vigente del Ministerio de Salud. Optimizar el empleo de los materiales odontológicos asignados. Responde por los medicamentos, instrumental, material odontológico, equipo e instalaciones asignados para desarrollar su trabajo.
- ❖ **Auxiliar administrativo:** Administrar y archivar la documentación del área de desempeño, de acuerdo a las de forma adecuada y oportuna. Responder por los requerimientos de información sobre servicios y trámites de asuntos a su cargo del área donde se desempeñe siguiendo los procedimientos establecidos y conforme a instrucciones del superior inmediato con criterios de calidad.

Mantener la confidencialidad en el manejo de la información y documentos oficiales de acuerdo con las normas legales y políticas de la organización.

- ❖ **Auxiliar De Enfermería:** Realiza los requerimientos de insumos, elementos y equipos Verificando las necesidades de formatos, material que cada profesional requiera para el óptimo funcionamiento del servicio consulta externa. Ejerce el control de elementos de consumo y la conservación de los inventarios físicos de los consultorios para medicina. Supervisar la entrega oportuna, requerimiento de historia clínica por parte del paciente, por el personal asistencial de la Unidad, por autoridades judiciales o por las determinadas en la Ley. Manteniendo en buen estado de conservación las caras externas de la historia clínica.
- ❖ **Archivo:** Conservar y custodiar el patrimonio documental de la Corporación teniendo en cuenta el proceso administrativo y las políticas de la organización. Registrar, organizar, clasificar y controlar la documentación que ingresa y sale del archivo con criterios de calidad y de acuerdo con la norma. Implementar mecanismos y lineamientos que permitan controlar el trámite documentario y el archivo de la Administración de acuerdo con las normas legales vigentes.
- ❖ **Auxiliar de servicios generales:** Mantener permanentemente aseadas las oficinas, pasillos, baños, salas, paredes, puertas, ventanas, patios, mobiliario, equipos, oficinas y áreas contiguas de acuerdo con los lineamientos impartidos por su jefe inmediato. Prestar el servicio de cafetería a los Colaboradores, y usuarios de la Corporación Social la Fontana IPS con oportunidad, eficiencia y eficacia.
- ❖ **vigilancia y seguridad:** Ejercer la custodia de edificios y bienes muebles del almacén de la Corporación Social la Fontana IPS, eficiencia y eficacia. Vigilar y evitar el hurto de muebles, enseres y equipos de la Corporación y responder por los mismos adecuada y oportunamente Informar a su jefe inmediato sobre

algún deterioro los bienes, muebles, enseres y equipos de la institución, para realizar su respectivo mantenimiento o cambio del mismo. Verificar que las puertas y ventanas queden aseguradas al retirarse el personal, de forma correcta y oportuna.

El concejo administración es la Gerente y su Representante legal que son las que direccionan la Corporación Social la Fontana IPS, junto con los consultores.

**1.3.4.2. Equipo de Dirección.** La Administradora de la organización, Laura Andrea Pineda Morales, Se caracteriza por ser disciplinada, deja que su personal tenga esa capacidad de empoderamiento en su puesto de trabajo. Es una líder de mucho carisma, que contagia al equipo de trabajo, pero siempre muy centrada en los objetivo de la organización.

Su experiencia laboral es amplia, trabajo en la electrificadora del Meta S.A.E.S.P, Secretaria de Educación Departamental de Guaviare, Red servicio de Primer Nivel, Asistente en el área administrativa en el MINICOMERCIO. Trabajo en diferentes proyectos como; Gestora y líder de programa Colombia Joven del Guaviare, apoyo técnico en el área de aduanas DICOMEX Armada Nacional, apoyo técnico en el área administrativa del MINICOMERMECIO.

Su formación es la siguiente:

- Técnica en sistema y técnica en oficina – Fundación Universitaria (DISAR) Acacias (Meta).
- Auxiliar en enfermería - Servicio Nacional del Aprendizaje (SENA).
- Diplomado en Economía Solidaria – Universidad Gran Colombia.

**1.3.4.3. Personal.** El personal que labora en la Corporación Social la Fontana, es muy dedicada en su campo de acción. Para la capacidad instalada, el personal es

suficiente para el funcionamiento de la organización, se debe fortalecer en capacitaciones como servicio al cliente, en mercadeo.

Los contratos se hacen por escrito, unos son por término fijo como es odontología, ginecología, médico general, nutrición. Que son los servicios que dan todos los días. Cuando se van a realizar las jornadas de medicina especializada, se ha hecho un contrato verbal de mutuo acuerdo. Los proyectos y contratos con empresas privadas se realizan contrato al personal por el tiempo que dura el contrato o proyecto que se está trabajando en prestación de salud. Todo el personal ha estado a la altura y exigencia que la Corporación Social la Fontana requiere para su buen funcionamiento.

### **1.3.5. Estrategia y Crecimiento.**

**1.3.5.1. Evolución Histórica.** Como es una empresa de hogares de paso en Villavicencio para población indígena del Vichada, seguramente han detectado la necesidad de una empresa prestadora de servicio de salud, al ver esta necesidad y oportunidad de mercado, se pusieron en la tarea de abrir una sede como Corporación Social la Fontana IPS, donde se presta un servicio de salud de primer nivel y medicina especializada.

Una de las dificultades que se han presentado es que algunas especialidades médicas, es que quieren operar o hacer cirugías, pero no se cuenta con los equipos para operar en esta organización. Se ha tratado de hacer un convenio con el Hospital San Juan de Dios, para que faciliten la sala de cirugía y así poder prestar un servicio muy completo, que sería lo óptimo para el posicionamiento de la empresa como prestadora de servicio de salud. Dicho convenio está en negociaciones, pero a la medida que va creciendo la demanda por la población y contratos con entidades importantes, se tiene planeado ampliar la capacidad para

montar laboratorios, sala de cirugía y su propia farmacia como otra buena opción de unidad de negocio.

**1.3.5.2. Estrategia.** La Corporación Social la Fontana IPS es una empresa que está iniciando en nuevo mercado en cuanto a la prestación de servicio, pasar de hogares de paso a atención en salud. La salud es un servicio de primera necesidad en todo el mundo, la clave que la empresa pretende competir es calidad del servicio, además de CRM seguimiento a sus usuarios en redes y correos electrónicos. Donde constantemente se está enviando información de todo los servicios que se ofrece y los controles de los diferentes tratamiento que esto se están realizando. Además de que los servicios que se prestan en más fácil segmentar el mercado, por lo tanto así es más fácil saber qué tipo de publicidad y acercamiento se debe hacer a los diferentes clientes.

La gerente enfatiza de reducir costos en toda la cadena de valor en la prestación del servicio de salud. Con el fin de ajustar los precios de venta de servicio más bajos que el de mercado, con el fin de ser más accesibles a todo tipo de persona que requiere un servicio médico específico, con la contratación de médico especialista altamente calificado, la organización presta un servicio de diferenciación en el mercado.

**1.3.6. Gestión del crecimiento.** La Corporación Social la Fontana IPS tiene el potencial y el conocimiento para explotar el servicio de salud en la región, su esfuerzo está enfocado en el posicionamiento del nombre de la organización. Realizando programas de culturización de la población potencial para ser clientes de los diferentes servicios, hasta el momento las jornadas y contratos con otras empresas han resultado positivos económicamente. Por ser una empresa nueva en el mercado y la única que ofrece servicios muy complejos y de atención inmediata ha sido bien recibida en la comunidad carreñense y sus alrededores.

Este tipo de negocio es muy complejo por la cantidad de normas y requisitos que hay que cumplir para poder tratar vidas humanas. Pero ya se tiene unos conocimientos básicos para el manejo de las diferentes normas que regulan la salud y normas gubernamentales para la prestación del servicio de salud, además se cuenta con unos asesores conocedores de todos los protocolos y norma de calidad para poder tener una organización de este tipo en el mercado.

La empresa cuenta con tres (3) consultorios para consulta externa, donde se utiliza a veces estos espacios para el servicio de quiromasaje o masaje de relajación con un profesional que solicitó el espacio para trabajar este servicio, la idea es utilizar los consultorios mientras no esté funcionamiento en alguna jornada de medicina especializada, como también cuenta con un consultorio odontológico. La empresa participar en todo tipo de eventos empresariales, culturales y comunales, donde es notorio su presencia para crear una imagen confiable para toda población.

La empresa estudia los servicios que presta en medicina especializada para mirar el potencial o demanda que cada una tiene, donde se debe trabajar con un número reducido de servicio a prestar. La organización trata de ser experto en un número limitado de servicio que sea rentable y aporte al crecimiento de la organización; se está presentando un desgaste de recurso y esfuerzo en servicio que no están aportando económicamente al negocio. Para los contratos y diferentes proyectos con empresas públicas y privadas, contrataría el profesional que solicita de cualquier servicio especializado porque ya es una inversión muy rentable cuando se hace un convenio donde ya inversión se recupera en cuestión de tiempo.

### 1.3.6.1. Matrices.

- **Misión.** Prestar servicio especializado de salud al sector empresarial, institucional y comunidad en general del Municipio de Puerto Carreño – Vichada ofreciendo servicios de calidad en cada uno de los procesos de cara a la satisfacción de nuestros clientes.

Tabla No. 1.5. Valoración de la misión *Fuente: Tablas diligenciada por Keiner F/ Pasante.*

<b>COMPONENTES</b>	<b>LA FONTAN IPS</b>
<b>Propósito</b>	Generar una relación de confianza y satisfacción con los clientes.
<b>Cliente</b>	Empresas e instituciones y comunidad de Puerto Carreño.
<b>Producto</b>	Servicio de salud
<b>Tecnología</b>	<b>No lo contempla en la misión.</b>
<b>Calidad diferenciadora</b>	Calidad en el servicio.
<b>Responsabilidad social</b>	<b>No lo contempla en la misión.</b>
<b>Mercado</b>	Local (Municipio de Puerto Carreño).
<b>Filosofía</b>	De cara a la satisfacción de nuestros clientes.

- ¿Por qué lo hago? : Satisfacción de nuestros clientes.
- ¿Cómo lo hago?: ofreciendo servicio de calidad

- **Visión.** En el año 2025, la Corporación Social la Fontana IPS será pionera en ofrecer Servicios Médicos de calidad, confianza y garantía en el Departamento del Vichada. Contando con un equipo biomédicos especializados para todos los procesos, cumpliendo con todo los procesos de calidad y normas legales vigentes, aportando al desarrollo y bienestar de la comunidad locales y fundamentados en los principios establecidos por el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Tabla No.1.6. Valoración de la visión. *Fuente: Tablas diligenciada por Keiner F/Pasante.*

<b>COMPONENTES</b>	<b>LA FONTANA IPS</b>
<b>Marco competitivo</b>	Servicio de Salud
<b>Objetivo fundamental</b>	Pionera en el servicio
<b>Ventaja competitiva</b>	servicio de salud de calidad y confianza

- ¿Hacia dónde voy?: Pionera en la prestación del servicio en el Departamento del Vichada.
- ¿En cuánto tiempo? : 9 años

Tabla No.1.7. Variables de la misión *Fuente: Tablas diligenciada por Keiner F/Pasante.*

<b>VARIABLES</b>	<b>CAPACIDADES</b>
<b>Calidad</b>	Competitivo
<b>Procesos</b>	Gerencial
<b>Clientes</b>	Gerencial
<b>Servicio</b>	Gerencial

Tabla No.1.8. Variables de la visión. *Fuente Tablas diligenciada por Keiner F/Pasante.*

<b>VARIABLES</b>	<b>CAPACIDADES</b>
<b>Proyección Departamental</b>	Gerencial
<b>Pioneros en el servicio</b>	Gerencial
<b>Mercado Local</b>	Competitividad
<b>Desarrollo</b>	Competitividad

Tabla No.1.9. Otras variables, *Fuente: Diseño Keiner F/Pasante.*

<b>VARIABLES</b>	<b>CAPACIDADES</b>	<b>FACTORES</b>
<b>Inflación</b>		Económico
<b>Imagen</b>	Competitivo	
<b>Liquidez</b>	Financiero	
<b>PIB</b>		Económico
<b>Tecnología</b>		Tecnológico
<b>Posicionamiento</b>	Gerencial	
<b>Competencia</b>	Competidores	

Devaluación		Económico
Tasa de desempeño		Económico
Política fiscal		Político
Política lega		Político
Infraestructura vial		Social
Gestión	Gerencial	
Cultura organizacional	Gerencial	
Direccionamiento estratégico	Gerencial	
Patrimonio	Financiero	
Ejecución de los planes	Gerencial	
Financiamiento		Económico
Innovación	Gerencial	
Coaching	Gerencial	
Medio Ambiente		Social
Territorio		Social

Tabla No.1.10. Matriz de evaluación de factores internos. *Fuente: Diseño Keiner F/ Pasante.*

FACTORES INTERNO	PESO	VALORACION	RESULTADO
<b>FORTALEZA</b>			
Calidad	0,1	3	0,3
Servicios	0,15	4	0,6
Imagen	0,1	4	0,4
Competencia	0,07	1	0,07
Posicionamiento	0,08	3	0,24
<b>DEBILIDADES</b>			
Procesos	0,12	4	0,48
Gestión	0,1	4	0,4
Patrimonio	0,08	2	0,16
Coaching	0,07	2	0,14
Cultura organizacional	0,13	3	0,39
<b>SUMATORIA</b>	<b>1</b>		<b>3,18</b>

La ponderación arrojo 3,18, esto nos indica que las fortalezas son mayores que las debilidades. Cuando la ponderación es menos de 2,5 las condiciones serian diferente se tendría que hacer estrategias para mitigar la debilidades con mayor precisión. Como se ve en la tabla No.10 las partes débiles variables como proceso, gestión, coaching, cultura organización; es un tema de utilizar herramientas técnica y administrativa para mejorar en todos los campos de tipo organizativo, son factores que se pueden Manejar y mejorar.

Las estrategias deberán reforzar las fortalezas y utilizarlas como ventajas competitiva y mejorar las debilidades que la empresa tiene.

Tabla No.1.11. Matriz de evaluación de factores externos. *Fuente: Diseño Keiner F/ Pasante.*

<b>FACTORES EXTERNO</b>	<b>PESO</b>	<b>VALORACION</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>			
Innovación	0,09	3	0,27
Tecnología	0,11	3	0,33
Territorio	0,13	4	0,52
Financiamiento	0,08	3	0,24
Medio ambiente	0,09	3	0,27
<b>AMENAZA</b>			
Infraestructura vial	0,1	2	0,2
Desempleo	0,11	3	0,33
Competencia	0,1	4	0,4
Político legal	0,09	4	0,36
Política fiscal	0,1	1	0,1
<b>SUMATORIA</b>	<b>1</b>		<b>3,02</b>

Las fortalezas tienen mayor peso que las debilidades en la empresa, pues la ponderación nos arrojó 3,02. Por tanto las estrategias se realizaran para reforzar

el aprovechamiento de las oportunidades y contrarrestar de la mejor forma las amenazas.

Tabla No.1.12. Matriz DOFA. Fuente: Diseño Keiner F/ Pasante.

	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<b>O1.</b> Innovación <b>O2.</b> Tecnología <b>O3.</b> Territorio <b>O4.</b> Financiamiento <b>O5.</b> Medio ambiente	<b>D1.</b> Gestión <b>D2.</b> Patrimonio <b>D3.</b> Coaching <b>D4.</b> Cultura organizacional <b>D5.</b> Procesos
<b>FORTALEZA</b>	1. Utilizar como herramienta la innovación técnica en la prestación de los servicios por los profesionales que se contratan (O1,F4) 2. Utilizar las nuevas tecnologías para dar una mejor calidad en el servicio y con ellos posicionarse como una empresa confiable, donde la competencia quede en desventaja (O2, F5,F3, F2) 3. Trabajar en proyectos de tipo ambiental con la comunidad, donde la empresa se vea comprometida con responsabilidad ambiental y social. Donde la imagen se vea como punto de referencia de compromiso con la población (F1,O3,O5)	1. Reducir costos en la prestación del servicio, evaluando la cadena de valor de los procesos misionales, pero estandarizando los procesos con resultados óptimos (D2,D5,F5) 2. Estructurar un mapa de proceso donde toda la organización siga un herramienta de consulta y entiendan cual es la razón de pertenecer a la organización (F4, D4) 3. Realizar programas de capacitación para los empleados en tema que mejoren el servicio al cliente, en convenio con el SENA, donde se puede ahorrar dinero en entrenamiento al cliente interno. (D2, D3,F1)
<b>AMENZAS</b>	1. Ofrecer servicios que no esté en el mercado, pero que es de gran necesidad por la población Carreñense (O3,A1)	2. Mejorar los procesos de prestación del servicio para reducir costo y bajar los precios de ventas del servicio de salud; vender más y cobrar menos. (A2,D5) 3. Buscar financiamiento de entes gubernamentales, para desarrollar proyectos de Salud Pública, que beneficie a toda la comunidad vulnerable ( A5,D1)
<b>F1.</b> Imagen <b>F2.</b> Competencia <b>F3.</b> Posicionamiento <b>F4.</b> Servicios <b>F5.</b> Calidad		
<b>A1.</b> Infraestructura vial <b>A2.</b> Desempleo <b>A3.</b> Competencia <b>A4.</b> Político legal <b>A5.</b> Política fiscal		

#### **1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.**

La Corporación no tiene un organigrama definido oficialmente, pero la Administradora me asigno como Auxiliar Administrativo apoyando a la gerencia, donde se planea, organiza, dirige y supervisa todo los procesos técnicos del sistema administrativo del personal, tesorería, mercadeo, abastecimiento y / control patrimonial. Para que la Corporación Social la Fontana disponga de todo los recursos suficientes para cumplir con los procesos misionales. Junto con mi jefe directo nos toca Proponer estrategias y herramientas para facilitar la gestión y de los procesos misionales de la Corporación Social la Fontana IPS.

Estas actividades se realizan en una oficina asignada, donde se cuenta con un equipo de cómputo, una impresora en red que se comparte con los compañeros de trabajo, lógicamente con todos los elementos de oficina a la mano. Toda la información me ha facilitado la Auxiliar administrativa Naila Patricia Olaya Cuellar, la Auxiliar de Enfermería Daisy Liliana Rojas Rodríguez, el Gestor de Archivo Mauricio hoyos Carvajal y la Gerente Laura Andrea Pineda Morales.

#### **1.5 FUNCIONES ASIGNADA.**

Una de las actividades que he venido realizando, es organizando el inventario donde es manejado manualmente en libro, donde se registra la entrada y salidas de materiales, insumo elementos y demás bienes patrimoniales. Además elaborar la estrategia de mercadeo para los diferentes servicios que se presta y organizando un sistema de proceso para la diferentes jornadas de medicina especializada donde la logística sea la esperada para sacar con éxito el servicio que se presta. Como también estoy encargado del diseño de publicidad de las

diferentes jornadas programadas y publicitando en redes sociales, correos electrónico, además de pegar publicidad en sitio estratégicos de los diferentes clientes de acuerdo al perfil que estos cumplen. Estos son uno de los ejemplos de la publicidad que he elaborado:

Imagen No. 1.27. Publicidad Ortopedia. Fuente: Diseño Keiner F/ Pasante

**CORPORACIÓN SOCIAL LA FONTANA IPS**  
 Tu salud y bienestar nuestra razón de ser  
**JORNADA DE ORTOPEDIA**  
 28 y 29 de Septiembre del 2016

**SERVICIOS**

- ❖ Consulta Especializada en Ortopedia
- ❖ Diagnostico de su Lesión o Trastorno
- ❖ Manejo del Dolor Musculo-esqueletico
- ❖ Prevención de Lesiones y Enfermedades

La rehabilitación recomendando ejercicios o terapia física para recuperar el movimiento, la fuerza o el funcionamiento de su lesión

DIRECCION: CARRERA: 11Nº 24-76 BARRIO CAMILO CORTES  
 TEL.: (8) 565 4683 CELULAR: 3142818318  
 CORREO ELECTRONICO: ipslafontana@gmail.com

Imagen No.1.28. Publicidad Spa. Fuente: Diseño Keiner F/ Pasante

**CORPORACIÓN SOCIAL LA FONTANA IPS**  
 NIT. 900383290 - 7  
 Tu salud y bienestar nuestra razón de ser

**SERVICIO DE QUIROMASAJE**

Masajes de relajación anti-estrés

Chocolaterapia

DIRECCION: CRA 11Nº 24-76; BARRIO CAMILO CORTES  
 TEL.: (8) 565 4683; CELULAR: 3142818318  
 CORREO ELECTRONICO: ipslafontana@gmail.com

Imagen No.1.29. Publicidad pediatría. Fuente: Diseño Keiner F/ Pasante

**CORPORACIÓN SOCIAL LA FONTANA IPS**  
Tu salud y bienestar nuestra razón de ser

**SERVICIO DE PEDIATRIA**

**CONSULTA EXTERNA**

**Aparta tu cita en la IPS la fontana**

**Fecha: 3, 4 y 5 de Octubre del 2016**

**Horario: 8:00 a.m. a 6:00 P.M  
JORNADA CONTINUA**

Al cuidado de nuestros niños...

DIRECCION: CARRERA: 11Nº 24-76 BARRIO CAMILO CORTES  
TEL.: (8) 565 4683 CELULAR: 3142818318  
CORREO ELECTRONICO: ipslafontana@gmail.com

Otra actividad que se me asignado es el seguimiento de los diferentes contratos y proyectos en negociación con las empresas e instituciones, donde toca enviar toda la información necesaria pedida por los diferentes interesados de los mismos. Estar atento con los tiempos en entrega de los diferentes informes de avances de ejecución de los contratos. Además de coordinar la logística para la ejecución del mismo, dando apoyo a la gerencia en todo el proceso de contratos y proyectos.

La empresa apoya la organización de Villavicencio Hogares de paso la Fontana, en el cobro de cuentas que adeuda la secretaria General de Salud del Vichada, donde se hace un proceso de consolidado de la documentación con los valores y personas remitidas al hogar de paso, para su respectiva referencia y así se ejecute el pago del servicio prestado. Este trabajo se hace junto con el equipo de trabajo ya que mucha información documentadas y pagos atrasados (recuperación de cartera).

En la empresa me ha tocado asumir responsabilidades que le compete a los compañero que trabajan con migo, como se había mencionado antes las funciones y responsabilidades son asignada casi que a diario por la gerente. En mi proceso de aprendizaje y experiencia he cumplido con todas las consignas dada por mi jefe directo.

## **1.6 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.**

**1.6.1 Titulo.** Diseño de la Estructura Organizacional para la Corporación Social la Fontana (CSF-IPS)

### **1.6.2 Objetivos.**

**1.6.2.1 Objetivo General.** Diseñar la Estructura organizacional para la Corporación Social la Fontana IPS (CSF-IPS).

#### **1.6.2.2 Objetivos Específicos.**

- ❖ Conocer la razón de ser de la Corporación Social la Fontana (CSF-IPS), como base fundamental para la realización de la investigación
- ❖ Identificar cadena de mando y funcionamiento de la empresa, para proponer el diseño del organigrama de la organización (CSF-IPS) de Puerto Carreño
- ❖ Identificar las áreas funcionales de la (CSF-IPS), con el fin de diseñar e implementar el manual de funciones como instrumento guía para el Talento Humano
- ❖ Diseñar un formato de seguimiento al personal, con el fin de evaluar el desempeño del Talento Humano.

**1.6.3 Justificación.** En cualquier empresa se debe tener una estructura organizacional definida, comprendida por un organigrama y manual de funciones que permita mantener los estándares y el orden que define la empresa, así como lo forja un manual de funciones, en el cual permite orientar las actividades con el fin de servir como guía para el talento humano para cumplir con los deberes y responsabilidades de las áreas funcionales de la empresa que la conforman, logrando así los objetivos planteados por la organización. Si no se implanta un orden en la empresa, se puede presentar un desarrollo de actividades en desorganización y esto entorpece el buen funcionamiento en los procesos misionales de la organización.

La Corporación Social la Fontana IPS (CSF-IPS) es una empresa nueva en el mercado, por lo tanto su estructura organizacional no se encuentra definida, Su funcionamiento es totalmente situacional donde la Gerente es la que controla y ejecuta en todas las áreas funcionales, donde no es favorable para la organización, ni el camino conveniente para lograr un trabajo eficiente. Dada la importancia dando la estructura organizacional la empresa requiere de este instrumento para alcanzar los objetivos propuestos.

**1.6.4 Cronograma.**

Tabla No.1.13. Cronograma. Fuente: Diseño Keiner. E. CH/ Pasante UP

PLAN DE TRABAJO								
ACTIVIDADES	SEMANAS DE TRABAJO							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Conocer la razón de ser de la Corporación Social la Fontana (CSF-IPS)	X							
2. Diseño del organigrama de la (CSF-IPS)		X	X					
3. Realización del manual de funciones de la (CSF-IPS)				X	X	X		
4. Diseño de formato de seguimiento al trabajador							X	X

#### 1.6.4.1 Desarrollo De Las Actividades.

- **Conocer la razón de ser de la Corporación Social la Fontana (CSF-IPS):** Se agenda un encuentro con la Gerente en el cual dará a conocer cuál es la esencia de la organización, como se ejecutan sus procesos de trabajo en todas las áreas y que espera de la propuesta, cuáles serían sus sugerencias. Además para conocer de primera mano la misión, visión y políticas de calidad de la organización con el fin de tenerlas en cuenta para la elaboración del organigrama y manual de funciones de la organización, en caso de no tenerla se planearía una propuesta para que la empresa lo adopte ya que es la base fundamental de la razón de ser de la organización.
- **Diseño del organigrama:** Identificar la línea de mando y el sistema de funcionamiento de la corporación Social la Fontana, con esto se procede a realizar el organigrama de acuerdo a la complejidad y sistema de trabajo de la organización.
- **Realización del manual de funciones:** identificar las áreas funcionales corporación Social la Fontana, de forma que se plasme formalmente el manual de funciones, en colaboración con cada uno del personal que son los que ejecutan las actividades a diario en el puesto de trabajo asignado.
- **Diseño de formato de seguimiento al empleado:** es un herramienta adjunta al manual de funciones, ya que es la forma de dar seguimiento al desempeño del personal de cómo están cumpliendo con las tareas en su área asignada. Se diseñara un formato de evaluación de desempeño al personal, para dar seguimiento a los procesos que lleva a cabo en su área.

## 2. DESARROLLO DE LA PROPUESTAS

### 2.1. DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA CORPORACIÓN SOCIAL LA FONTANA IPS (CSF-IPS).

**2.1.1 Metodología de la Pasantía.** La propuesta planteada aplica al modelo de investigación descriptiva, donde se identifica primero el problema más significativo de la empresa. Seguidamente se elabora una propuesta en el área administrativa enfocada a solucionar el problema que se presenta en la organización

Razón por la cual la investigación a elaborar es objeto de estudio, para diseñar soluciones administrativas y ofrecer cambio para el mejoramiento de la empresa. Basado en los aspectos metodológico se puede concluir que la investigación tiene enfoque cualitativo, que mediante la observación se encontrara la necesidad de la organización y grado de complejidad del problema para plantear la propuesta de mejora.

#### **2.1.2 Conocer la Razón de Ser de la Corporación Social la Fontana (CSF-IPS).**

Antes de desarrollar la parte fundamental de la propuesta, decidí realizar una entrevista formal con la gerente para que nos facilite información valiosa, logrando un enfoque preciso de la necesidad que está presentando la administración.

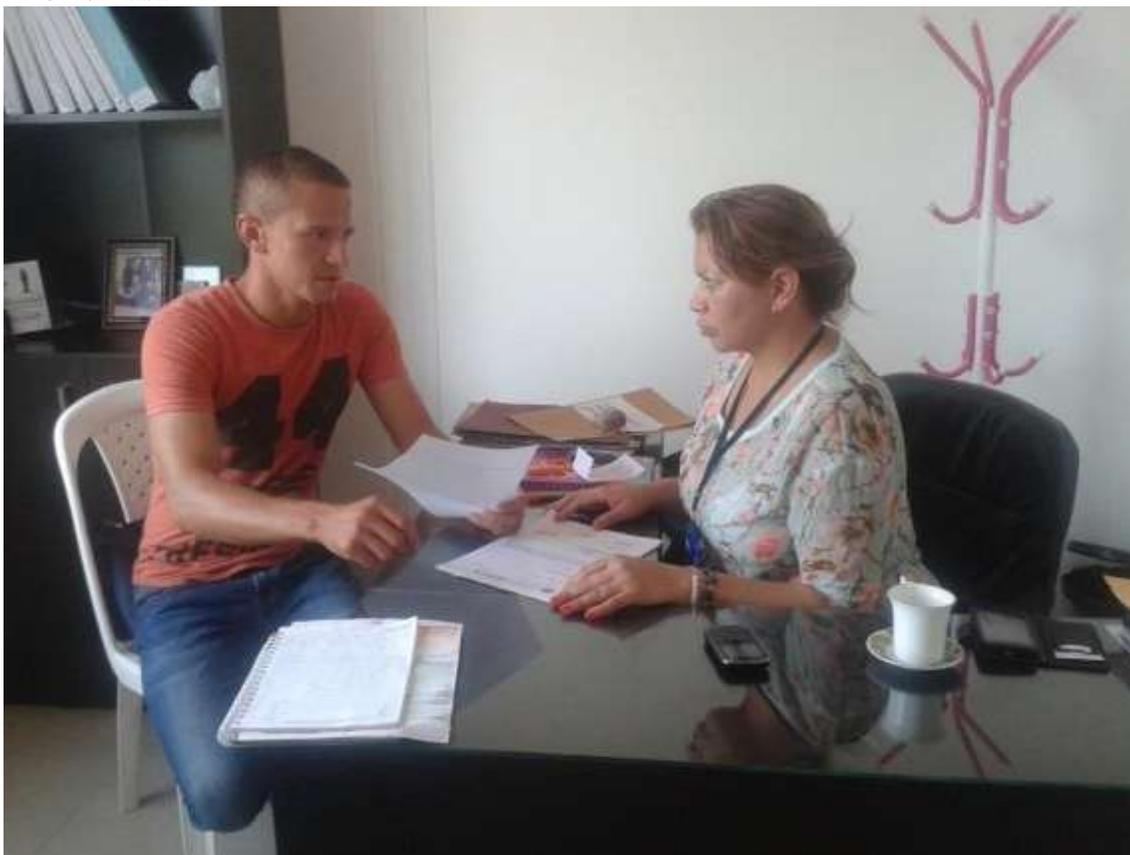
Cabe resaltar que no importa si se cuenta con todos los recursos necesarios, excelentes instalaciones y la mejor ubicación, si esto no va acompañado de un talento humano organizado para ejecutar las actividades necesarias y coordinadas para el alcance de los objetivos institucional.

Se realizó una entrevista con la gerente de la Corporación Social la Fontana IPS, una persona carismática que siempre mantiene con positivismo en todo momento

y una sonrisa que la caracteriza. Inicio en este proyecto con una ilusión, en prestar el mejor servicio de salud especializado de la región, además de realizar las mejores alianzas con diferentes fundaciones y proyectos gubernamentales para beneficiar a un pueblo que lo necesita.

A la Señora Laura Andrea Pineda Morales, se le realizó el siguiente cuestionario con preguntas abiertas, para conocer la información necesaria para el desarrollo de la propuesta:

Imagen No. 2.30. Entrevista Administradora de la CSF-IPS. Fuente: Foto Celular Keiner F. CH/Pasante.



**CUESTIONARIO PARA LA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE PASANTÍA**

1. ¿Qué expectativas tiene en el futuro de la organización?  
Rta: Expectativa de Superación y de posicionarnos en el Mercado
2. ¿Piensa que el personal tiene claro cuáles son sus responsabilidades?  
Rta: Debemos Puntualizar mucho con el personal
3. ¿Cree usted que el personal debe contar con instrumento guía de consulta para conocer cuáles son sus responsabilidades en el puesto de trabajo?  
Rta: Claro que sí
4. ¿Cuenta con mano de obra suficiente?  
Rta: Sí
5. ¿Crees que es el persona tiene claro la razón de ser de la organización?  
Rta: Solo conocen los procesos básicos de lo que se hace en la empresa.
6. ¿Es necesario formalizar el manual de funciones de la organización?  
Rta: Sí
7. ¿Cómo delegan funciones para poder justificar un orden?  
Rta: En mesa de trabajo
8. ¿Es importante un organigrama en la organización?  
Rta: Se tiene un modelo de como podría ser, pero no está formalizado
9. Cuenta con un formato de evaluación de desempeño del talento humano?  
Rta: No en el momento, pero es necesario.

Firma De La Gerente Laura Andrea Pineda Morales  **Laura Pineda**  
50.433.145  
SERVIDOR LA FONTANA

En la entrevista nos refleja que el personal debe ser instruido para poder realizar sus actividades en su puesto de trabajo, como también nos muestras la necesidad que tiene la organización de contar con un instrumento donde le personal pueda conocer cuáles son sus responsabilidades en su labor a diario; se realiza mesas de trabajo a diario para ejecutar las actividades y cubrir las necesidades de los procesos que se lleva a cabo en la organización, no se cuenta con un Manual de funciones y un organigrama formalizado como instrumento de consulta. Esto causa desgaste de tiempo y recurso que podrían ser aprovechados para los procesos que se llevan a cabo en la organización

El personal conoce los procesos básicos que realiza la organización, pero debe ser capacitado en temas más de fondo, como cuál es la razón de ser de la organización y su direccionamiento estratégico. De nada sirve trabajar para cumplir con los requisitos básico que la empresa necesita, sino se tiene noción de cuál es el objetivo de la organización, que resultado busca a corto y largo plazo.

Es necesario realizar seguimiento y evaluación al personal, para palpar cual es el grado de compromiso del personal con la organización y superación personal. La evaluación de desempeño ayuda a la organización para que talento humano este en constante compromiso y crecimiento profesional. Es una forma de control interno, ya que se revisa periódicamente cual es el funcionamiento del personal y como desempeña sus labores en la mejora de los procesos misionales de la empresa.

**2.1.3 Diseño del organigrama de la CSF-IPS.** Para el diseño del organigrama se debe identificar la línea de mando y conocer cómo funciona la organización en todos sus procesos. Mediante la observación de la planta física de las instalaciones de la CSF-IPS, a continuación se observa las áreas en el cual se realizan los trabajos en la prestación de servicio se salud.

Imagen No. 2.32. Estructura principal CSF-IPS. Fuente: Foto Celular Keiner F. CH / Pasante.



**Oficina administrativa**



**Atención al usuario**



**Enfermería**



**Archivo**



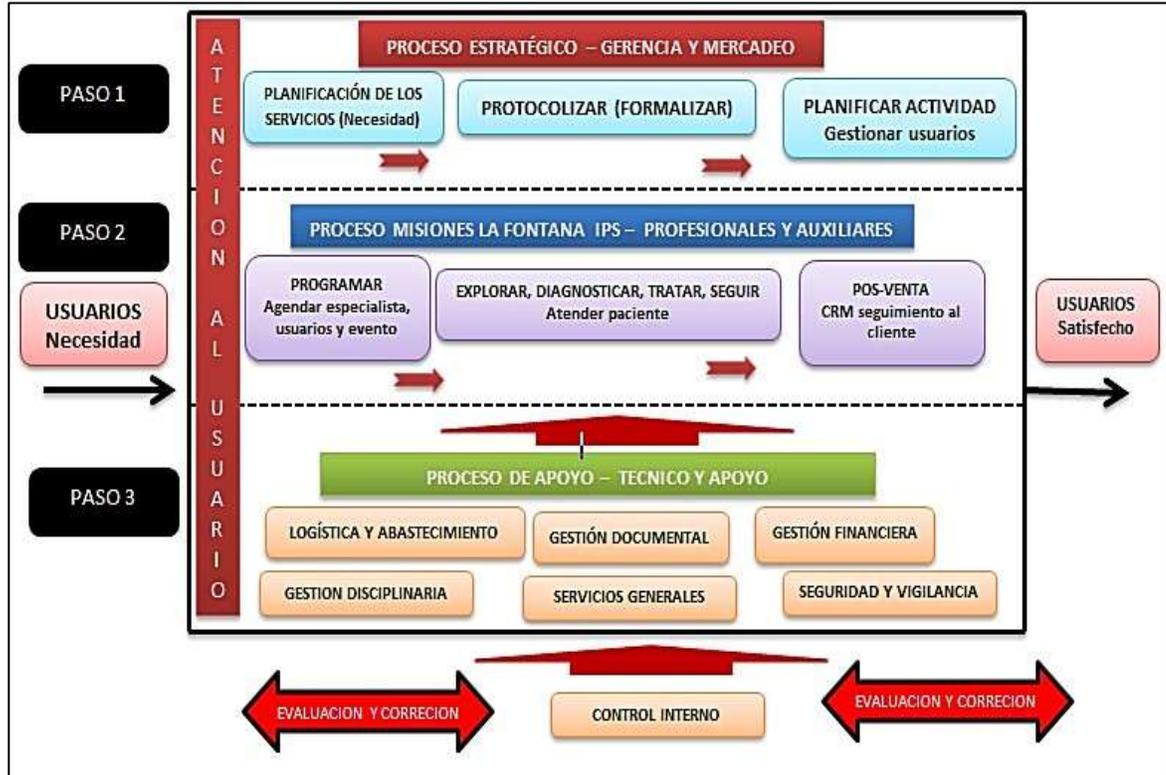
Henry Fayol propuso dos principios de la administración para orientar el que hacer de la organización:

- ❖ División del trabajo: cuando más se especialicen las personas, con mayor eficiencia desempeña su oficio.
- ❖ Autoridad: los gerentes tienen que dar órdenes para que se hagan las cosas. Sin bien la autoridad formal les da derecho de mandar, los gerentes no siempre obtendrá obediencia, a menos que tengan también autoridad personal (Liderazgo).

Un organigrama es de suma importancia ya que es instrumento de análisis que permite detectar fallas estructurales, ya que podemos ver gráficamente las relaciones entre las unidades de puestos de trabajo o áreas de toda la organización. La mejor forma de organización está basada en una distribución de funciones, que se subdividen en subsunciones y procedimientos, los cuales a su vez son desarrollados por uno o más puestos (Henri Fayol, teoría funcional)

Lo más importante es conocer la línea de mando y el conducto regular de los procesos que se lleva a cabo dentro de la organización, por ello es de vital importancia contar con un instrumento como un sistema de orden y trabajo coordinado. Como parte de mi investigación es importante identificar los procesos de la CSF\_IPS en toda su estructura organizativa, por ello realice un mapa de proceso para tener una visión global del funcionamiento de todas las áreas de la empresa.

Imagen No. 2.33. Mapa de proceso CSF-IPS. Fuente: Diseño de Keiner F. CH / Pasante

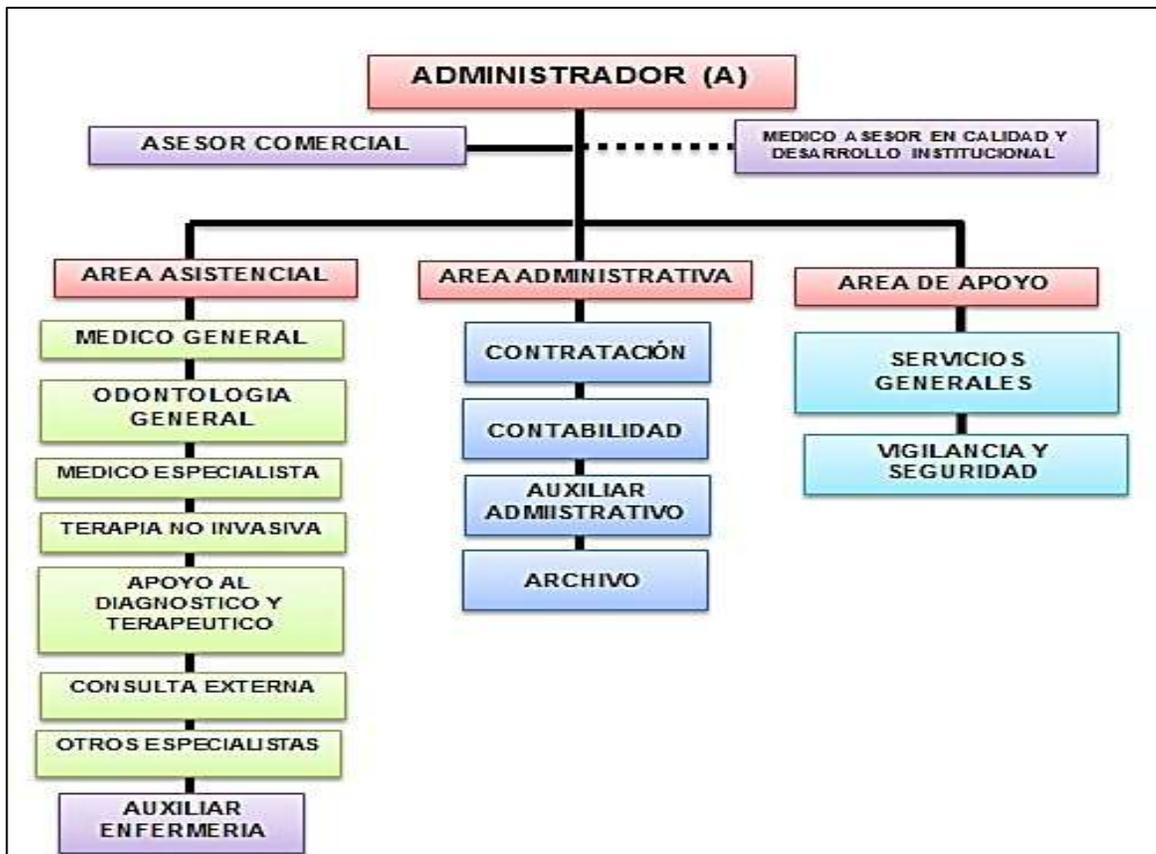


Las organizaciones son sistemas abiertos, que se forma como un sistema vivo y dinámico para confrontar los cambios del entorno, donde recibe determinado recursos en todas sus formar, desde materiales e información para transformar servicios o producto que demanda el entorno, como también obliga cambiar el funcionamientos internos para mejorar los procesos de trabajo y conocimiento.

Es importante que cualquier organización pueda alcanzar sus objetivos planeados, donde el equipo de trabajo debe estar organizados y además de ser flexibles para responder a los cambio que el entorno ofrece y alcanzar lo que se propone. Por tanto el organigrama es un instrumento que ayuda a constituir un formato estructural de la organización para funcionar de la mejor manera y responder a cualquier proceso que se realiza dentro de la organización y el entorno.

Postulado: La mejor forma de organización es la que asegura la cooperación de los miembros que la conforman, mediante un trato justo y beneficios recíprocos (Chester Barnard, 2003)

Imagen No.2.34. Organigrama Corporación Social la Fontana IPS. Fuente: Diseño Keiner F. CH. / Pasante



De acuerdo a los estudios y funcionamiento de la Corporación Social la Fontana IPS, se adoptó por un organigrama estructurado por departamento de tipo funcional; Una compañía que está organizada funcionalmente, separa el trabajo sobre la base de pasos, procesos o actividades que se llevan a cabo para obtener un determinado resultado final.

## **Ventajas.**

- Claramente identifica y asigna responsabilidades respecto a las funciones indispensables para la supervivencia de la organización.
- Permite que las personas que realizan trabajos y que afrontan problemas semejantes, brinden mutuamente apoyo social y emocional.
- Representa una forma organizacional fácilmente entendida o comprendida al menos por las personas que vivan en nuestra cultura.
- Los principales ejecutivos conocen las condiciones locales y pueden atender rápidamente a los clientes en su zona.

## **Desventajas.**

- Cuando existe esta organización, las personas se preocupan más por el trabajo de su unidad que del servicio o producto en general que se presta o se vende, esto causa una su optimización organizacional.
- Las personas que realizan diferentes funciones habrán de encontrarse separadas unas de otras, afectando coordinación que fluye de una función a otra.

Las funciones se dividen entre los empleados conforme a la especialización que tenga cada uno de ellos y se agrupan de acuerdo a cada uno de los diferentes campos de acción.

### **2.1.4 Realización del Manual de Funciones de la CSF-IPS.**

El manual de funciones Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades diarias y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas,

normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores.

Derivado de la estructura organizacional propuesta, es necesario definir una descripción de puestos estándar. Esta descripción de puestos puede servir a cada empresa que la pueda adaptar a sus recursos y necesidades. La descripción de puestos contiene los siguientes puntos:

- Nombre del cargo
- Objetivo del cargo
- Funciones del cargo
- Perfil del cargo
  - Formación
  - Experiencia
  - Competencias técnicas exigidas

Según Briceño, M (2010) El Manual de funciones permite alcanzar los siguientes objetivos:

- Facilitar el proceso de reclutamiento y selección de personal.
- Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.
- Precisar las funciones encomendadas a cada cargo, para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Propiciar la información en el trabajo.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo evitando repetir instrucciones sobre lo que tiene que hacer cada empleado.

- Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos.

Son estos factores importantes para el desempeño de las actividades de la empresa y el alcance de sus objetivos, esto indica entonces la importancia que tiene el Manual de funciones en una empresa.

### **TABLA DE CONTENIDO DE CARGOS DE LA CORPORACIÓN SOCIAL LA FONTANA IPS**

Tabla No.2.14. Tabla de Contenido Manual de Funciones

<b>No. CARGOS</b>	<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	<b>NIVEL</b>	<b>Pág</b>
1	Gerente Administrativo	Directivo	
1	Medico Asesor en Calidad y Desarrollo Institucional	Profesional	
1	Asesor Comercial	Profesional	
1	Médico General	Profesional	
5	Médico Especialista	Profesional	
1	Odontología General	Profesional	
1	Contratación	Profesional	
1	Contabilidad	Técnico	
1	Auxiliar Administrativo	Técnico	
2	Auxiliar Enfermería	Técnico	
1	Archivo	Técnico	
1	Auxiliar de Servicios Generales	Asistencial	
1	Vigilancia y Seguridad	Asistencial	

*Fuente: Tabla Hecha por Keiner F. Ch / Pasante.*

Se realizara el manual específico de funciones y competencias laborales, para los empleos que conforman la planta de personal de la Corporación Social la Fontana IPS, fijada por la Gerente y la Representante Legal. Cuyas funciones deberán ser cumplidas por los colaboradores con criterio de eficiencia y eficacia en orden al

logro de la misión y objetivos visionales para un crecimiento progresivo y de calidad.

Tabla No. 2.15. Formato Manual de Funciones y Competencias Laborales. Fuente: <http://es.slideshare.net/aheruhelsing/instructivo-para-la-elaboracion-de-los-manuales-de-procedimientos-y-funciones>

**MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES**

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
NOMBRE DEL CARGO:	<b>GERENTE DE ADMINISTRACION</b>
DEPENDENCIA:	<b>CORPORACION SOCIAL LA FONTANA IPS</b>
NOMBRE PROFESIONAL:	<input type="text"/>
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Planificar, organizar, dirigir, supervisar la ejecución y controlar los procesos técnicos de los sistemas administrativos del personal, contabilidad, tesorería, abastecimiento y/o Control patrimonial, a fin que la institución disponga oportunamente de los recursos necesarios para cumplir con su misión.	
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar la programación y formulación presupuestaria, junto con la unidad de planeamiento y presupuesto.</li> <li>2. Establecer, emitir, hacer cumplir y difundir las Directivas, Normas y Procedimientos administrativos para la efectiva utilización de los recursos y patrimonio de la entidad y para posibilitar un mejor desenvolvimiento operativo de las Oficinas que la conforman.</li> <li>3. Supervisar la ejecución de los planes periódicos de contrataciones y adquisiciones; dirigir y evaluar las acciones de abastecimiento de las actividades relacionadas con los procesos que se realizan en la Corporación Social la Fontana IPS.</li> <li>4. Proponer y supervisar los subprocesos de contabilidad y análisis financiero; así como controlar las acciones propias del sistema de Tesorería, para el pago de las obligaciones contraídas.</li> <li>5. Proponer y supervisar los subsistemas de gestión de recursos humanos, como reclutamiento y selección, formación y desarrollo.</li> <li>6. Proponer estrategias y herramientas para facilitar la gestión de los procedimientos administrativos y de los procesos misionales de la Corporación Social la Fontana IPS.</li> <li>7. Evaluar la efectividad del funcionamiento de los sistemas que se maneja en la Corporación Social la Fontana IPS; desde abastecimiento, contabilidad, tesorería, Talento Humano y procedimientos legales que regulan a la Corporación.</li> <li>8. esto es, de abastecimiento, contabilidad, tesorería y recursos humanos de ser el caso, según los procedimientos y normas legales que los regulan.</li> <li>9. Asegurar la disponibilidad de recursos para el pago de las obligaciones y presentar propuestas de racionalización de gastos, en el marco de las disposiciones presupuestarias vigentes.</li> <li>10. Supervisar la preparación, presentar y sustentar la información contable, presupuestal, financiera y logística de la institución.</li> <li>11. Coadyuvar a la correcta ejecución presupuestal, elevando la calidad del gasto.</li> <li>12. Otras funciones que le sean asignadas por su superior inmediato y el puesto lo requiera.</li> <li>13. Las demas inherentes al cargo y las que su jefe inmediato asigne</li> </ol>	

<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>a. FORMACION: (Especialidad)</b>	
Título profesional requerido ( Administración, Economía, Contabilidad, Ingeniería, Derecho) Especialización en temas vinculados a la función.	
<b>b. EXPERIENCIA</b>	
Puesto/Nivel (experiencia previa en algunos niveles o tipo de puestos siguientes o sus equivalentes, tanto en sector público como privado)	❖ Jefe de área ❖ Jefe de departamento ❖ Gerencia o similar
Años de experiencia profesional general	❖ 2 a 5
Años de experiencia específica en el área de trabajo (sector público o privado)	❖ 2 a 3
	❖
<b>c. COMPETENCIAS TÉCNICAS EXIGIDAS PARA EL CARGO</b> (Habilidades- Conocimientos- Capacitaciones- Cursos- Diplomados - Seminarios)	
-Gestión de Recursos Humanos (intermedio) -Abastecimiento (intermedio) -Tesorería (intermedio) -Presupuesto (intermedio) -Contabilidad(intermedio)	

---

## MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

---

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
NOMBRE DEL CARGO:	<b>MEDICO ASESOR EN CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>
DEPENDENCIA:	<b>CORPORACION SOCIAL LA FONTANA IPS</b>
NOMBRE PROFESIONAL:	<input type="text"/>
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Dirigir el planeamiento, organización, y evaluación de las actividades en salud desarrolladas por la CORPORACION SOCIAL LA FONTANA, dirigidas hacia los servicios de consulta externa y apoyo terapéutico primer y segundo nivel de atención en salud.	
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Direccional la planeación y proyección de la CORPORACION SOCIAL LA FONTANA para todos sus usuarios en el área de influencia donde desarrolla actividades en salud.</li> <li>2. Planear y orientar los planes, programas que garanticen el acceso a los servicios de salud a los usuarios de la CORPORACION SOCIAL LA FONTANA,</li> <li>3. Desarrollar la adaptación y adopción de las normas técnicas y modelos del sistema nacional de salud orientados a mejorar la prestación de servicios, velando por la validez científica de los mismos, en el diagnóstico y tratamiento.</li> <li>4. Diseñar las estrategias para dar cumplimiento de actividades contratadas por la CORPORACION SOCIAL LA FONTANA en su área de influencia.</li> <li>5. Las demas inherentes al cargo y las que su jefe inmediato asigne</li> </ol>	
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>	

<b>a. FORMACION: (Especialidad)</b>	
Profesión Postgrado Profesional de la Salud – Administrador y/o Gerencia en Salud - Administración Hospitalaria - Garantía en la Calidad y/o auditoria en salud.	
<b>b. EXPERIENCIA</b>	
Cargo Ejercicio Profesional cargos directivos en IPS – EPS de salud	Tiempo de Experiencia en el cargo 3 años en áreas administrativas en salud
<b>c. COMPETENCIAS TÉCNICAS EXIGIDAS PARA EL CARGO</b> (Habilidades- Conocimientos- Capacitaciones- Cursos- Diplomados - Seminarios)	
- Habilidades gerenciales y/o administrativas. -Conocimiento de normatividad administrativa	

## MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
NOMBRE DEL CARGO:	<b>ACESOR(A) COMERCIAL</b>
DEPENDENCIA:	<b>CORPORACION SOCIAL LA FONTANA IPS</b>
NOMBRE PROFESIONAL:	
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Diseñar y ejecutar estrategias de mercadeo orientadas a promocionar los servicios que ofrece la Corporación Social la Fontana, así como desarrollar nuevos servicios para los usuarios de acuerdo con las necesidades y oportunidades del mercado.	
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades del proceso de marketing estrategico y nuevos negocios.</li> <li>2. Determinar las estrategias de crecimiento de mercado para la empresa.</li> <li>3. Definir el proceso de desarrollo y rendifinición del portafolio de servicios.</li> <li>4. Conocer nuestro mercado, monitorear nuestros usuarios y hacer seguimiento a la competencia.</li> <li>5. Tomar decisiones sobre el analisis y selección de los diferentes tipos de proveedores.</li> <li>6. Asesorar en estrategias de ventas en los diferentes medios, donde estos sean efectivos y cumpla con las expectativas esperadas.</li> <li>7. evaluar y supervisar los contratos celebrados por la Corporacion, junto con los lideres de areas comptentes del tema.</li> <li>8. Supervisar y definir la participacion en los principales eventos de gran importancia para el posicionamiento y presencia de nuestra imagen.</li> <li>9. Definir con el apoyo del grupo de mercadeo las estrategias de servicios, precio, promocion y comunicación.</li> <li>10. Asesorar a la alta direccion de la Corporacion y demas procesos, en la formulacion de politicas y estrategias encaminadas a lograr objetivos estrategicos del proceso de mercadeo estrategico y nuevos mercados.</li> <li>11. Definir los lineamientos y criterios para la formulacion, ejecucion y evaluacion de los planes, programas y proyectos; proponiendo modificaciones si lo necesitara para una efectiva</li> </ol>	

<p>implementacion.</p> <p>12. Formular, en coordinacion con los demas procesos, el plan de meradeo de la Corporacion y realizar su evaluacion y seguimeinto.</p> <p>13. Realizar planes de CMR; seguimiento al usuario, para fidelizacion y fortalecer un vinculo de confianza con el mismo como punto de apoyo de publicidad.</p> <p>14. Dirigir fuerza de ventas.</p> <p>15. Las demas inherentes al cargo y las que su jefe inmediato asigne</p>
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>
<b>a. FORMACION:</b> (Especialidad)
Profesional en ingeniería industrial y/o carrera administrativas. Especialización en mercadeo.
<b>b. EXPERIENCIA</b>
Mínima experiencia de 3 años en diferentes disciplinas relacionadas con el área de mercadeo, publicidad o en general en cualquier sector de la economía, responsable de las tomas de decisiones sobre; servicio, producto, precio, canales de distribución, ventas, mercados, o estrategias comerciales de la empresa.
<b>c. COMPETENCIAS TÉCNICAS EXIGIDAS PARA EL CARGO</b> (Habilidades- Conocimientos- Capacitaciones- Cursos- Diplomados - Seminarios)
Manejos de herramientas office 80% Mnejo de herramientas informaticas 80%
INTITUCIONALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientacion a resultados</li> <li>- Orientacion al Clientede</li> <li>- Conocimientos de negocio</li> </ul>

## MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
NOMBRE DEL CARGO:	<b>MÉDICO GENERAL</b>
DEPENDENCIA:	<b>CORPORACION SOCIAL LA FONTANA IPS</b>
NOMBRE PROFESIONAL:	
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Realizar atención en medicina general, ajustado a los protocolos y guías de manejo de patologías, para garantizar una atención en salud con calidad, humana y ética.	
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participar en el diagnóstico y pronóstico del estado de salud de la población de usuarios que acudan al servicio de Consulta Externa CORPORACION SOCIAL LA FONTANA</li> <li>2. Participar en la atención médica general, haciendo énfasis en la prevención y detección del riesgo y remitir a los servicios de complejidad correspondientes para la salud del usuario. Consulta especializada</li> <li>3. Realizar la consulta médica programada acuerdo agenda, dedicando el tiempo completo establecido por paciente, para garantizar la valoración completa del mismo.</li> </ol>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Realiza las respectivas anotaciones en las historias clínicas, acuerdo lo exigido por el Decreto 1995 de 1999.</li> <li>5. Realiza la atención médica tomando como base los protocolos y guías de manejo de la patología más frecuentes en CORPORACION SOCIAL LA FONTANA</li> <li>6. Elaborar y entregar de manera oportuna, la estadística de las atenciones realizadas a los usuarios de la CORPORACION SOCIAL LA FONTANA.</li> <li>7. Participar en las actividades de Promoción y Prevención y trabajos de campo en los que se requiera de la labor médica.</li> <li>8. Informar de manera inmediata, toda enfermedad o evento de notificación inmediata, al Jefe de Vigilancia Epidemiológica o al jefe inmediato.</li> <li>9. Diligenciar de manera completa, todos la información requerida en los formatos internos de solicitudes, incluyendo nombres del usuario, CIE 10, firma y sello del profesional.</li> <li>10. Las demas inherentes al cargo y las que su jefe inmediato asigne</li> </ol>
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>
<b>a. FORMACION:</b> (Especialidad)
Profesión o Tecnología capacitación: (diplomados-seminarios) Médico General                      Cursos de ACLS - APLS - PHTLS - AIEPI
<b>b. EXPERIENCIA</b>
Cargo Ejercicio Profesional médico general en IPS – EPS de salud, con un Tiempo de Experiencia en el cargo 3 años en áreas en salud
<b>c. COMPETENCIAS TÉCNICAS EXIGIDAS PARA EL CARGO</b> (Habilidades- Conocimientos- Capacitaciones- Cursos- Diplomados - Seminarios)
-Conocimiento y aplicación protocolos de Medicina. Habilidad trabajo en equipo y liderazgo - Normas de Bioseguridad                      - Habilidades para el manejo de situaciones de crisis

---

## MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

---

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
NOMBRE DEL CARGO:	<b>MÉDICO ESPECIALISTA</b>
DEPENDENCIA:	<b>CORPORACION SOCIAL LA FONTANA IPS</b>
NOMBRE PROFESIONAL:	<input type="text"/>
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Realizar atención en medicina especializada, ajustado a los protocolos y guías de manejo de patologías, para garantizar una atención en salud con calidad, humana y ética.	
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participar en el diagnóstico y pronóstico del estado de salud de la población de usuarios acorde a su especialidad que acudan al servicio de Consulta Externa CORPORACION SOCIAL LA FONTANA</li> <li>2. Participar en la atención médica, haciendo énfasis en la prevención y detección del riesgo y remitir a los servicios de complejidad correspondientes para la salud del usuario.</li> <li>3. Realizar la consulta médica programada acuerdo agenda, dedicando el tiempo completo establecido por paciente, para garantizar la valoración completa del mismo.</li> <li>4. Realiza las respectivas anotaciones en las historias clínicas, acuerdo lo exigido por el Decreto</li> </ol>	

1995 de 1999.
5. Realiza la atención médica tomando como base los protocolos y guías de manejo de la patología más frecuentes de cada especialidad fin establecer el perfil epidemiológico en CORPORACION SOCIAL LA FONTANA
6. Elaborar y entregar de manera oportuna, la estadística de las atenciones realizadas a los usuarios de la CORPORACION SOCIAL LA FONTANA.
8. En el desarrollo de procedimientos menores debe informar la labor médica y acogerse a la capacidad instalada de la CORPORACION SOCIAL LA FONTANA
9. Informar de manera inmediata, toda enfermedad o evento de notificación inmediata, al Jefe de Vigilancia Epidemiológica.
10. Diligenciar de manera completa, toda la información requerida en los formatos internos de solicitudes, incluyendo nombres del usuario, CIE 10, firma y sello del profesional.
11. Las demás inherentes al cargo y las que su jefe inmediato asigne
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>
<b>a. FORMACION:</b> (Especialidad)
Profesión o Tecnología capacitación: (diplomados-seminarios) Médico especialista
<b>b. EXPERIENCIA</b>
Ejercicio Profesional médico especialista en IPS – EPS de salud, con Tiempo de Experiencia en el cargo 1 año en áreas en salud como especialista
<b>c. COMPETENCIAS TÉCNICAS EXIGIDAS PARA EL CARGO</b>
(Habilidades- Conocimientos- Capacitaciones- Cursos- Diplomados - Seminarios)
-Conocimiento y aplicación protocolos de su especialidad en Medicina. Habilidad trabajo en equipo y liderazgo -Normas de Bioseguridad - Habilidades para el manejo de situaciones de crisis

## MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
NOMBRE DEL CARGO:	<b>ODONTOLOGIA GENERAL</b>
DEPENDENCIA:	<b>CORPORACION SOCIAL LA FONTANA IPS</b>
NOMBRE PROFESIONAL:	<input type="text"/>
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Prestar asistencia odontológica general de tipo preventivo y curativo, a todos los usuarios de la CORPORACION SOCIAL LA FONTANA, con el fin de preservar la salud oral de todos los pacientes.	
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar labores propias de odontología general de acuerdo a la evidencia clínica aceptada, los protocolos establecidos y a la normatividad vigente del Ministerio de Salud.</li> <li>2. Diligenciar y registrar todo procedimiento en la historia clínica.</li> <li>3. Optimizar el empleo de los materiales odontológicos asignados.</li> <li>4. Atiende todos los usuarios de la CORPORACION SOCIAL LA FONTANA con amabilidad, respeto, diligencia y efectividad; contribuyendo activamente en su proceso de diagnóstico, tratamiento</li> <li>5. Responde por los medicamentos, instrumental, material odontológico, equipo e instalaciones</li> </ol>	

<p>asignados para desarrollar su trabajo.</p> <p>6. Responde por su continua actualización en todos los temas relacionados con la odontología, para garantizar la atención con todos los recursos disponibles.</p> <p>7. Toda cotización de procedimientos debe ser informada en el área administrativa para seguimiento y control.</p> <p>8. Las demas inherentes al cargo y las que su jefe inmediato asigne</p>
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>
<b>a. FORMACION:</b> (Especialidad)
- Profesión o Tecnología (Odontólogo general)
<b>b. EXPERIENCIA</b>
Cargo Ejercicio Profesional como odontóloga en IPS – EPS de salud, Tiempo de Experiencia en el cargo 3 años en áreas asistenciales odontología.
<b>c. COMPETENCIAS TÉCNICAS EXIGIDAS PARA EL CARGO</b> (Habilidades- Conocimientos- Capacitaciones- Cursos- Diplomados - Seminarios)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dominio y conocimiento en el área de Odontología.    - Destreza y dominio manejo pacientes.</li> <li>- Habilidad trabajo en equipo y liderazgo.                    - Habilidades administrativas.</li> </ul>

---

**MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES**

---

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
NOMBRE DEL CARGO:	<b>CONTRATACIÓN</b>
DEPENDENCIA:	<b>CORPORACION SOCIAL LA FONTANA IPS</b>
NOMBRE PROFESIONAL:	<input type="text"/>
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Garantizar que los procedimientos aplicados en materia de contratación con las empresas e instituciones que sé que se ajusten a los procesos que desarrollamos y los preceptos constitucionales y legales.	
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>	

1. reparar, coordinar, revisar, controlar y evacuar los procesos de contratación en todas las modalidades y demás actuaciones contractuales que se adelantan en la Corporación Social la Fontana IPS teniendo en cuenta el proceso administrativo y la normatividad vigente.
2. Cumplir los términos, plazos, y exigir las garantías y demás requisitos previstos en la ley y en los estudios respectivos, en las acciones administrativas que adelante esta dependencia atendiendo los requerimientos de ley.
3. Llevar un registro de la designación o contratación de interventores y supervisores de los contratos o convenios que celebre la Administración Municipal, y asesorarlos en el desarrollo de sus responsabilidades cuando sea necesario, con criterios de calidad y de acuerdo con las normas vigentes.
4. Llevar un registro de la designación o contratación de interventores y supervisores de los contratos o convenios que celebre la Corporación, y asesorarlos en el desarrollo de sus responsabilidades cuando sea necesario, con criterios de calidad y de acuerdo con las normas vigentes.
5. Cumplir y hacer cumplir la normatividad vigente y las políticas que la entidad establezca para sus procesos contractuales, continuamente para garantizar el cumplimiento de los Objetivos.
6. Llevar y mantener actualizado el registro de contratos vigentes, en liquidación o liquidados, con fundamento en la información que reporten las diferentes dependencias de acuerdo con los lineamientos definidos y políticas de la entidad.
7. Efectuar la radicación en estricto orden cronológico, asignar numeración y fecha a los contratos y convenios suscritos por la administración de lo cual se dejará constancia en el libro de control de contratación de forma oportuna y eficiente.
8. Archivar la documentación contractual y velar por la integridad y completitud de la información que reposa en cada uno de los expedientes contractuales mientras que permanezcan en el archivo de gestión de la dependencia de acuerdo con las normas legales vigentes.
9. Apoyar en la presentación de los informes de contratación mensual, semestral y anual que deben ser presentados a los órganos de control o los que deban ser publicados de acuerdo a la periodicidad y oportunidad requerida.
10. Las demás inherentes al cargo y las que su jefe inmediato asigne.

#### **IV. PERFIL DEL CARGO**

##### **a. FORMACION: (Especialidad)**

- Ser bachiller en cualquier modalidad - Técnico auxiliar Administrativo técnico en el área

##### **b. EXPERIENCIA**

Como mínimo Seis (6) meses de experiencia laboral relacionada y como experiencia alternativa 1 año.

##### **c. COMPETENCIAS TÉCNICAS EXIGIDAS PARA EL CARGO**

(Habilidades- Conocimientos- Capacitaciones- Cursos- Diplomados - Seminarios)

- Manual de Contratación
- Manejo de tecnología e informática
- Leyes, decretos y normas de contratación

## MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
NOMBRE DEL CARGO:	<b>CONTABILIDAD</b>
DEPENDENCIA:	<b>CORPORACION SOCIAL LA FONTANA IPS</b>
NOMBRE PROFESIONAL:	<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Elaborar y establecer los estados financieros, manejo de la contabilidad, plan financiero y demás ejercicios contables, que sirvan para el logro de las políticas y metas financieras propuestas por la Corporación Social la Fontana IPS, Planear, organizar y administrar el sistema contable que se maneje.	
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información contable y financiera de la empresa de acuerdo a las normas legales vigentes.</li> <li>2. Conciliar los ingresos diarios de la empresa, con sus soportes y registros contables correcta y oportunamente.</li> <li>3. Elaborar y entregar a los interesados, del nivel gerencial, los informes contables correspondientes en las fechas previstas.</li> <li>4. Diseñar e implementar instrumentos y mecanismos de apoyo a las directivas de la empresa en el proceso de toma de decisiones.</li> <li>5. Supervisar las actividades de digitación y registro de los comprobantes de egresos, notas de contabilidad y demás documentos relacionados con la contabilidad del Municipio de forma continua para garantizar el cumplimiento de los objetivos.</li> <li>6. Elaborar los estados contables de la Corporación Social la Fontana IPS (CSF-IPS) y el consolidado, atendiendo las normas, criterios, principios, procedimientos y plazos establecidos por la entidad y los entes de Control.</li> <li>7. Realizar procesos de revisión y conciliación de las cuentas del Balance que permitan presentar razonablemente la situación financiera de la (CSF-IPS) con criterios de calidad y de acuerdo con las normas vigentes.</li> <li>8. Llevar en forma ordenada y al día los libros auxiliares de contabilidad, conforme a las normas técnicas definidas en el plan general de contabilidad pública.</li> <li>9. Conciliar los inventarios de bienes muebles e inmuebles con los registros contables de forma adecuada y oportuna</li> <li>10. Custodiar y mantener actualizados los libros contables con criterios de calidad y de acuerdo con las normas vigentes.</li> <li>11. Desarrollar y poner en marcha controles internos en las actividades que se realizan en su área de desempeño cumpliendo con los cometidos del área.</li> <li>12. Las demas inherentes al cargo y las que su jefe inmediato asigne.</li> </ol>	
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>d. FORMACION:</b> (Especialidad)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser bachiller en cualquier modalidad    - Técnico auxiliar Administrativo o a fin al cargo</li> </ul>	
<b>e. EXPERIENCIA</b>	

Como mínimo Seis (6) meses de experiencia laboral relacionada y como experiencia alternativa 1 año.
<b>f. COMPETENCIAS TÉCNICAS EXIGIDAS PARA EL CARGO</b> (Habilidades- Conocimientos- Capacitaciones- Cursos- Diplomados - Seminarios)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de informática básica (Excel, Word, power point)</li> <li>- Normas de Archivo</li> <li>- Leyes, decretos y normas básicas que rigen la administración</li> <li>- Manejo de la Información</li> <li>- Relaciones Interpersonales</li> <li>- Colaboración</li> </ul>

## MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
NOMBRE DEL CARGO:	<b>AUXILIAR DE ENFERMERÍA</b>
DEPENDENCIA:	<b>CORPORACION SOCIAL LA FONTANA IPS</b>
NOMBRE PROFESIONAL:	
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Prestar asistencia odontológica general de tipo preventivo y curativo, a todos los usuarios de la CORPORACION SOCIAL LA FONTANA, con el fin de preservar la salud oral de todos los pacientes.	
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza los requerimientos de insumos, elementos y equipos Verificando las necesidades de formatos, material que cada profesional requiera para el óptimo funcionamiento del servicio consulta externa.</li> <li>2. Ejerce el control de elementos de consumo y la conservación de los inventarios físicos de los consultorios para medicina</li> <li>3. Mantiene en forma permanente, las dependencias en óptimas condiciones de presentación y el consultorio médico completamente dotado para su funcionamiento</li> <li>4. Supervisar la entrega oportuna, requerimiento de historia clínica por parte del paciente, por el personal asistencial de la Unidad, por autoridades judiciales o por las determinadas en la Ley. Manteniendo en buen estado de conservación las caras externas de la historia clínica.</li> <li>5. Realizar la custodia física de la historia clínica y cumple la normatividad Resolución 1995/99.</li> <li>6. Recibir, revisar, custodiar, ubicar y distribuir los elementos y medicamentos, material médico quirúrgico y dispositivos médicos que se requieran.</li> <li>7. Realiza actualización diaria de la base de datos de las historias clínicas de los usuarios</li> <li>8. Atención amable con los usuarios y toma de signos vitales antes de pasar a consulta</li> <li>9. Las demas inherentes al cargo y las que su jefe inmediato asigne</li> </ol>	
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>a. FORMACION:</b> (Especialidad)	
Profesión o Tecnología Auxiliar de Enfermería Cursos de PHTLS - BLS	

<b>b. EXPERIENCIA</b>	
Cargo	Ejercicio como auxiliar de enfermería en IPS – EPS de salud, con un Tiempo de Experiencia en el cargo 3 años en áreas asistenciales o consulta externa
<b>c. COMPETENCIAS TÉCNICAS EXIGIDAS PARA EL CARGO</b> (Habilidades- Conocimientos- Capacitaciones- Cursos- Diplomados - Seminarios)	
-	Destreza y dominio manejo de usuarios
-	Habilidad trabajo en equipo y liderazgo -Habilidades asistenciales y administrativas.

## MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
NOMBRE DEL CARGO:	<b>ARCHIVO</b>
DEPENDENCIA:	<b>CORPORACION SOCIAL LA FONTANA IPS</b>
NOMBRE PROFESIONAL:	
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Administrar y custodiar la documentación de archivo central de la Corporación Social la Fontana IPS, de acuerdo con las normas y lineamientos administrativo establecido.	
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conservar y custodiar el patrimonio documental de la Corporación teniendo en cuenta el proceso administrativo y las políticas de la organización.</li> <li>2. Registrar, organizar, clasificar y controlar la documentación que ingresa y sale del archivo con criterios de calidad y de acuerdo con la norma.</li> <li>3. Implementar mecanismos y lineamientos que permitan controlar el trámite documentario y el archivo de la Administración de acuerdo con las normas legales vigentes.</li> <li>4. Mantener actualizado y clasificado el archivo central de acuerdo con las normas generales de archivo de manera adecuada y oportuna.</li> <li>5. Elaborar y actualizar auxiliares descriptivos tales como tablas de retención, catálogos, fichas e inventarios de la documentación que permitan su oportuna localización orientadas a prestar un mejor servicio a los usuarios internos y externos.</li> <li>6. Coordinar y verificar la limpieza de ambientes, equipos y mobiliario, velando por la conservación de todos los documentos que reposan en el archivo central teniendo en cuenta la reglamentación que para el efecto se establezca.</li> <li>7. Participar en la depuración preliminar de fondos documentales velando por la concreción de acciones y metodologías de trabajo conjunto.</li> <li>8. Capacitar al personal de la administración en las normas de archivo documental de manera oportuna y acorde con la actualidad de las mismas.</li> <li>9. Llevar el respectivo control y seguimiento en el préstamo de documentos del archivo central correcta y oportunamente.</li> <li>10. Realizar control y seguimiento a la correcta implementación de las normas archivísticas en todas las áreas de la Corporación con oportunidad, eficiencia y eficacia.</li> <li>11. Aplicación de políticas archivísticas que garanticen la consulta de documentos minimizando los riesgos de extravío y daños orientados a prestar un mejor servicio.</li> <li>12. Recibir la correspondencia y los documentos producidos por la Corporación, para realizar su debido manejo de archivo.</li> </ol>	

13. Operar las tecnologías disponibles en el trámite de documentos interno y externos. Teniendo en cuenta la normatividad.
14. Las demás inherentes al cargo y las que su jefe inmediato asigne
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>
<b>a. FORMACION:</b> (Especialidad)
- Ser bachiller en cualquier modalidad – Técnico en Archivo o a fin al puesto
<b>b. EXPERIENCIA</b>
Como mínimo de 6 meses a 1 año de experiencia en el Cargo.
<b>c. COMPETENCIAS TÉCNICAS EXIGIDAS PARA EL CARGO</b> (Habilidades- Conocimientos- Capacitaciones- Cursos- Diplomados - Seminarios)
Manejo de informática básica (Excel, Word, power point) Normas Generales de Archivo Manejo de información

## MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
NOMBRE DEL CARGO:	<b>AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES</b>
DEPENDENCIA:	<b>CORPORACION SOCIAL LA FONTANA IPS</b>
NOMBRE PROFESIONAL:	
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Brindar el apoyo logístico en el mantenimiento de las edificaciones públicas, particularmente en el aseo de mobiliario, equipos, oficinas y áreas contiguas.	
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener permanentemente aseadas las oficinas, pasillos, baños, salas, paredes, puertas, ventanas, patios, mobiliario, equipos, oficinas y áreas contiguas de acuerdo con los lineamientos impartidos por su jefe inmediato</li> <li>2. Prestar el servicio de cafetería a los Colaboradores, y usuarios de la Corporación Social la Fontana IPS con oportunidad, eficiencia y eficacia.</li> <li>3. Mantener en buen estado las plantas y materas de las dependencias asignadas de acuerdo con el procedimiento establecido.</li> <li>4. Apoyar en funciones de mensajería, distribuyendo las comunicaciones procedida del despacho del jefe inmediato y demás oficina cuando se requiera y las políticas de la entidad.</li> <li>5. Solicitar los elementos necesarios para el desempeño de sus funciones con la oportunidad y periodicidad requerida.</li> <li>6. Ordenar o ubicar los instrumentos de trabajo en los lugares señalados previamente, de acuerdo con los lineamientos impartidos por su jefe inmediato</li> <li>7. Evacuar la basura y desechos que encuentre en baños y oficinas correcta y oportunamente</li> <li>8. Lavar cortinas, limpiones y demás implementos susceptibles de ello, con oportunidad, eficiencia y eficacia</li> </ol>	

9. Lavar y/o encerar los pisos de las oficinas y/o de las áreas que se le indique, de forma adecuada y oportuna
10. Las demás que le asigne el superior inmediato y que por la naturaleza del cargo se requieran.
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>
<b>a. FORMACION:</b> (Especialidad)
Estudios de Básica Primaria
<b>b. EXPERIENCIA</b>
No requiere de experiencia laboral relacionada
<b>c. COMPETENCIAS TÉCNICAS EXIGIDAS PARA EL CARGO</b> (Habilidades- Conocimientos- Capacitaciones- Cursos- Diplomados - Seminarios)
Buena Comunicación Manipulación de Alimentos Manejo de elementos e insumo de cafetería y aseo

## MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
NOMBRE DEL CARGO:	<b>VIGILANCIA Y SEGURIDAD</b>
DEPENDENCIA:	<b>CORPORACION SOCIAL LA FONTANA IPS</b>
NOMBRE PROFESIONAL:	
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Desarrollo de actividades de custodia, vigilancia de los bienes inmuebles de la Corporación Social la Fontana IPS y realizar las labores de Portería.	
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejercer la custodia de edificios y bienes muebles del almacén de la Corporación Social la Fontana IPS, eficiencia y eficacia.</li> <li>2. Vigilar y evitar el hurto de muebles, enseres y equipos de la Corporación y responder por los mismos adecuada y oportunamente</li> <li>3. Informar a su jefe inmediato sobre algún deterioro los bienes, muebles, enseres y equipos de la institución, para realizar su respectivo mantenimiento o cambio del mismo.</li> <li>4. Verificar que las puertas y ventanas queden aseguradas al retirarse el personal, de forma correcta y oportuna.</li> <li>5. Controlar el acceso a áreas restringidas a personal no autorizado, de acuerdo con las directrices impartidas y las políticas de la organización.</li> <li>6. Colaborar en la prevención y demás medidas que se tomen en relación con accidentes o incendios de acuerdo con los lineamientos impartidos por su jefe inmediato.</li> <li>7. Colaborar con la vigilancia de los vehículos cuando estos se encuentre estacionados en el área de la entidad, orientado a prestar un mejor servicio al usuario.</li> <li>8. Informar oportunamente a las autoridades sobre las situaciones anómalas que detecte durante el desarrollo de su actividad, teniendo en cuenta el proceso administrativo y las políticas de la organización.</li> <li>9. Responder y velar por el buen uso y mantenimiento de los bienes y elementos a su cargo con criterios de calidad y de acuerdo con las normas vigentes.</li> <li>10. Las demás que le asigne el superior inmediato y que por la naturaleza del cargo se requieran</li> </ol>	

<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>
<b>a. FORMACION: (Especialidad)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Como mínimo aprobación de cinco años de educación Básica Primaria y como segunda opción haber terminado su bachillerato.</li> <li>- Curso de seguridad y Vigilancia</li> </ul>
<b>b. EXPERIENCIA</b>
Un (1) año de experiencia en el Cargo.
<b>c. COMPETENCIAS TÉCNICAS EXIGIDAS PARA EL CARGO</b> (Habilidades- Conocimientos- Capacitaciones- Cursos- Diplomados - Seminarios)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas de seguridad y manejo de armas</li> <li>- Atención pública a propios y visitantes</li> <li>- Disciplina y prudencia</li> </ul>

**2.1.5 Diseño de Formato de Seguimiento al Trabajador.** La gestión del talento humano es el proceso de buscar destacar el alto potencial que tiene cada persona definido como talento, dentro de su puesto de trabajo, además de reclutar o atraer aquellas personas con aptitud como prioridad para la organización. Por ello el reclutamiento y el seguimiento del personal es de suma importancia para el crecimiento de la persona a nivel profesional y para la organización como parte de crecimiento y mejora continua de los procesos que se realiza en cada área o puesto de trabajo.

Es importante que cada miembro de la organización tenga claridad de lo que se espera de él y cuál es su contribución en el cumplimiento de las estrategias planteada por la empresa, así los líderes y colaboradores como líderes puedan realizar seguimiento objetivo de cada miembro de la organización.

Para mejorar el funcionamiento de la empresa, es crucial contar con una herramienta del comportamiento organizacional, puesto que el impacto positivo o negativo que un individuo o grupo de trabajo tiene sobre la misma. El crecimiento o decaimiento de una organización depende netamente del talento humano, por ello es de vital importancia evaluar el desempeño de toda la organización, donde se hace cada vez más importante el aprendizaje y el cambio de una empresa, esto

obedece a canecidas de la mejora del desempeño continuo laboral y el crecimiento organizacional.

Postulado de las relaciones humana: la mejor forma de organización es la que considera e integra a las personas que la hacen funcionar (Elton Mayo, Mary Parker Follet, Abraham Maslow, Frederick Herzberg, Douglas McGregor).

## FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

El siguiente formato es la herramienta que se utilizará para evaluación el desempeño del personal, esto ayudara a medir las capacidades y habilidades que tiene cada persona. Además servirá como un sistema de control de los procesos que se desarrolla en la organización.

Imagen No.2.35. Formato evaluación de desempeño. *Fuente: Diseño adaptado por Keiner/ Pasante*

1. INFORMACION GENERAL						
Evaluado	Nombre				Cédula	
	Area					
	Cargo					
Evaluador	Nombre				Cédula	
	Cargo					
Tiempo evaluado	Desde hasta			Hasta		
	Día:	Mes:	Año:	Día:	Mes:	Año:
2. MOTIVO DE EVALUACION						
Periodo Anual			Periodo de Prueba			
Otro						
3. OBJETIVO DE DESEMPEÑO						
<p>1. Diligenciar este formato al inicio del periodo anual, cuando se produzca cambio de empleo y cuando se inicie el periodo de prueba.</p> <p>2. Definir sus objetivos de productividad con sus metas.</p> <p>3. Redactar conjuntamente con el empleado los objetivos a lograr en el periodo respectivo.</p> <p>4. Planear los objetivos realizables, mediables y cuantificables.</p> <p>5. Una vez cumplido el periodo de evaluación, consignar el logro alcanzado.</p> <p>6. Automáticamente el formato arrojará el porcentaje del logro total alcanzado por el evaluado en determinado periodo (entre 0% y 100%).</p> <p>De acuerdo con el porcentaje final obtenido, clasificar la productividad del empleado de la siguiente manera: Deficiente (entre 0% y 20%), insatisfactorio (entre 20% y 40%), Bueno (entre 40% y 60%), muy bueno (entre 60% y 80%) y excelente (entre 80% y 100% en adelante).</p>						

4.EVALUACION DEL PERSONAL												
FACTORES (Marque el número de la casilla que corresponda al evaluado)	Deficiente			Insatisfacción	Bueno	Muy bueno			Excelente	Observaciones		
	1	2	3			4	5	6				
5.DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN												
Calidad del trabajo.												
Cantidad de trabajo												
Capacidad para seguir instrucciones												
Grado de compromiso con la empresa												
Colaboración												
Toma de decisiones												
Planificación												
Organización del trabajo												
6.CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES												
Asistencia												
Puntualidad												
Iniciativa												
Responsabilidad												
Relaciones interpersonales												
Calificación Final						Factor						
Aspecto que debe mejorar el evaluado												
Aspecto que sobresalen en el evaluado												
Nombre del evaluador						Firma del evaluador						
Nombre del evaluado						Firma del evaluado						
Fecha												

## CONCLUSIONES

La organización cuenta con un personal muy dedicado y que se esfuerza para que la empresa crezca en el tiempo, donde está pasando por un proceso de aprendizaje, se han visto interesados por el manual de funciones, reconociendo que es un instrumento guía que ayudara al trabajo diario de su puesto de trabajo.

Los empleados al conocer el organigrama, tienen una visión general de cuál es la estructura de la organización y cuál es la línea de mando, como también una noción de como es el funcionamiento de trabajo de la organización como un sistema

La CSF-IPS está pasando por el proceso de acreditación donde debe afrontar un auditoria en gestión de calidad; parte de la gestión de calidad debe contar con el manual de funciones y otros formatos documentales que componen la carpeta para su revisión, fue importante para mi realizar parte de la tarea, para el beneficio de una empresa y como campo de acción en mi carrera profesional

La evaluación de desempeño es importante para la CSF-IPS, donde esta puede mejorar sus procesos continuamente e ir logrando el crecimiento de la competitividad del personal. Además es dar seguimiento, de cómo se está llevando a cabo las tareas en los puestos de trabajo y si se está cumpliendo con las metas planteadas.

## RECOMENDACIONES

El personal de la empresa CSF-IPS debe interiorizar y tener claro el plan estratégico de la organización, para poder trabajar por los objetivos y la razón de ser de la organización, de tal manera que los esfuerzos apunten en una sola dirección.

Es importante que la empresa utilice el organigrama, como pieza clave para el buen funcionamiento de la organización, donde puede ver de forma clara todo los procesos organizacionales e ir mejorando la forma de trabajo y la cadena de valor.

La organización debe evaluar periódicamente al personal, esto implica mejorar las capacidades profesionales y técnicas del talento humano, además de disminuir debilidades de tipo funcional y aprovechar las fortalezas que el personal nos puede ofrecer.

La organización debe estar dispuesta a recibir nuevas ideas, cambios y recomendaciones de personas que tienen la capacidad y conocimiento de proponer nuevas alternativas de solución. Con esto se puede alcanzar cambios significativos en beneficio de la empresa

## ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Enfrentarse a la realidad del campo laboral, te das cuenta que el aprendizaje es para toda la vida y en todo momento. Te enfrentas a situaciones que en salones de clase no aprendes, pero que cuantas con bases académicas para poder explotar la capacidad de solucionar situaciones de tipo administrativo y reales.

Conocer el campo de salud resulta muy positivo, donde los procesos administrativos y funcionamiento de la organización van regidos rigurosamente por la ley, para poder prestar servicio de salud. Conoces y afrontas situaciones que debe ser tratado cuidadosamente para evitar sanciones, pero esto me ayudó hacer disciplinado en toda las actividades que realice en la empresa, cualquier error significaría sanciones y hasta el cierre de la empresa.

En las jornadas de medicina especializada, se me daba la oportunidad hacer la logística desde el inicio del evento hasta el final del mismo. Donde se debe poner a prueba la capacidad de planeación, organización y coordinación de todas las variables posible, para que la jornada fuera un éxito.

En mi proceso de práctica se medió la oportunidad de conocer a muchos profesionales del área de salud, en el cual aportaron en mi proceso de aprendizaje, desde el manejo y atención del paciente hasta el proceso documental que se debe llevar para cumplir con la norma.

## BIBLIOGRAFIA

DRUCKER P. F. 1964 *Managing for results*. Harper and row. New York,. (s.f.).  
*Managing for results*. Harper and row. New York.

HERMIDA J. A. 1976, *Teoría De La Estructura Organizacional*, Editorial El Coloquial. España.

Mendez A. C. 2005. *Gestión en Salud: Dos estudios de caso de sobre cultura organización en Colombia*, Centro Editorial, Universidad del Rosario. Colombia.

Briceño M .2010. *La Profesionalizar la Dirección Escolar Potenciando el Liderazgo: Una Clave Ineludible en la Mejora Escolar. Desarrollo de Perfiles de Competencias en el Sistema Educativo Chileno*. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa. CHILE.

Chester Barnard, 2003. *Organization and Management Selected papers*. Editorial, by Routledge. London and New York

Documento Departamento Administrativo de la Función Pública.

GUÍA PARA ESTABLECER O MODIFICAR EL MANUALESPECÍFICO DE  
FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES. Bogotá, D.C., Colombia,  
Octubre de 2014

## FUNBIBLIOGRAFIA

<https://s3a2.me/2012/06/11/chester-barnard-la-empresa-como-sistema-cooperativo/>

<http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacion/organizaciones-jerarquicas.htm>

<http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacional.htm>

<http://anayeli-organizacion.blogspot.com.co/2009/05/la-organizacion-como-funcion.html>

[http://www.rinace.net/riee/numeros/vol3-num1\\_e/art22.](http://www.rinace.net/riee/numeros/vol3-num1_e/art22)

## **ANEXOS**