

Cartagena de Indias, 21 de mayo de 2010

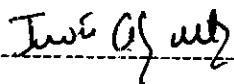
Señores

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

Referencia: AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente concedemos derecho de propiedad intelectual a la UNIVERSIDAD DE CARTAGENA , para consulta y préstamo de nuestro trabajo de grado titulado "IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA EN LA CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A. AVALADO POR LA REVISORÍA FISCAL"; exclusivamente para fines académicos e investigativos, descartamos cualquier fin comercial.

De igual manera, autorizamos su digitalización en forma PDF, para ser consultado por toda la comunidad en la página Web de la Universidad de Cartagena.



IVÁN GONZÁLEZ MARTÍNEZ

CONTADOR PÚBLICO

C.C. 8.852.536 DE CARTAGENA



CARLOS WARD VITOLA

CONTADOR PÚBLICO

C.C. 92.231.064 DE TOLÙ



UNIVERSIDAD
DE
CARTAGENA



2

AÑOS

“Elevando y transformando vidas”

Cartagena de Indias, 10 de marzo de 2008

Doctor
IVAN IGNACIO MARTINEZ GONZALEZ
Docente
Programa de Contaduría Pública
Facultad de Ciencias Económicas
Cartagena

Cordial saludo:

Le comunicamos que el Comité de Graduación, reunido el viernes 07 de marzo de 2008, según consta en el Acta N° 002, lo ha designado para asesorar a los jóvenes **CARLOS WARD VITOLA Y BRIAN ZAMBRANO CAMPO** estudiantes del programa de Contaduría Pública, en la elaboración de su anteproyecto y proyecto de grado titulado **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA EN LA CLINICA CARTAGENA DEL MAR S.A. DESDE LA PERSPECTIVA DE LA REVISORIA FISCAL.”**

Para tal efecto los estudiantes harán contacto con usted a fin de acordar el plan de trabajo.

Confío en que usted pondrá todo el empeño y aportará su reconocida capacidad para llevar a feliz término con la calidad exigida por la Facultad.

Atentamente,

GASPAR EDUARDO PALACIO MENDOZA
Secretario Comité de Graduación
Programa de Contaduría Pública

Copia: Jóvenes Carlos Ward Vitola y Brian Zambrano Campo

Glenns Abda

“Siempre a la Altura de los Tiempos”

Facultad de Ciencias Económicas – Programa de Contaduría Pública
Piedra de Bolívar, Avenida del Consulado, Calle 30 N° 48-152, Apartado Aéreo N° 1082, Teléfono 055 4453
Email precontaduria@unicartagena.edu.co

Cartagena, Agosto 27 de 2008

3

Señores:
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
ATN: COMITE DE GRADUACION
La Ciudad

Handwritten signature and date:
Aprobado 27/8/08
3:18 pm

Apreciados Señores:

Por medio de la presente me dirijo a Ustedes con el fin de informar mi cambio de modalidad de grado de exámenes preparatorios a monografías de grado, esto debido a motivos laborales. Esta modalidad la llevaré a cabo con el Sr. Carlos Ward Vitola, el cual presentó en la fecha 10 de Marzo del presente año la propuesta de grado (Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Financiera y Administrativa en la Clínica Cartagena del Mar S.A desde la perspectiva de la Revisoría Fiscal) en compañía del Sr. Brian Zambrano Campo, quién hará exámenes preparatorios. Dicha propuesta fue aprobada y de allí en adelante he seguido trabajando conjuntamente con el Sr. Ward, para el cumplimiento total de nuestro objetivo.

Cordialmente,

Ivan Gonzalez M.G.
IVAN GONZALEZ MARTINEZ
CC. 8.852.536 de Cartagena

Carlos Ward Vitola
CARLOS WARD VITOLA
CC. 92.231.064 de Tolú



CONTROL DE ASESORIAS

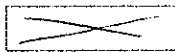
NOMBRE DEL PROYECTO O TRABAJO DE GRADO:

Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad
Financiera y Administrativa en la Clínica Cartagena del Mar
S.A. avalado por la Revisoría Fiscal.

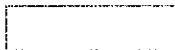
PRESENTADO POR:

Iván González M. - Carlos Ward Uibla

ANTEPROYECTO:



TRABAJO DE GRADO:



ASESOR:

Dr. Iván Martínez González

FECHA	TEMA REVISADO	FIRMA DEL DOCENTE	FIRMA DEL ESTUDIANTE
16-03-09	Planteamiento Problema		Iván G, uib
31-03-09	Objetivos y Marco de Referencia		Iván G, uib
21-04-09	Marco de Referencia		Iván G, uib
15-05-09	Marco de Referencia		Iván G, uib
12-06-09	Sistemas Variables		Iván G, uib
23-06-09	Diseño Metodológico		Iván G, uib

NOTA: Deben cumplirse mínimo cinco (5) revisiones para el Anteproyecto y mínimo diez (10) revisiones para el trabajo de Grado.



Cartagena – Colombia
Fundada 1827

Universidad de Cartagena

*Facultad de Ciencias Económicas
Programa de Contaduría Pública*



"34 años"

5

Cartagena de Indias, 18 de agosto de 2009

Señores

IVAN GONZALEZ MARTINEZ

CARLOS WARD VITOLA

Egresados con estudios en Pregrado

Programa de Contaduría Pública

Facultad de Ciencias Económicas

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

Cartagena

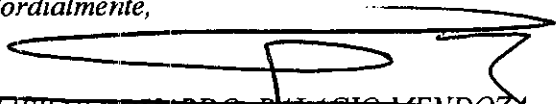
Cordial saludo:

Nos agrada comunicarles que su anteproyecto de trabajo de grado titulado "IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA EN LA CLINICA CARTAGENA DEL MAR S.A.", fue aprobado por el docente jurado JESUS MARIA RAMIREZ ZULUAGA, según consta en el Acta de Comité de Graduación N° 008 reunidos el miércoles 12 de agosto del año dos mil nueve (2009).

Por lo anterior, le anexamos el respectivo anteproyecto y el formato de control de asesorías, para el desarrollo del trabajo en mención.

No está de más recordarle, que el Reglamento vigente, contempla un plazo máximo de tres (3) años a partir de la fecha de terminación académica para optar su título como Contador Público y dos (2) años a partir de la fecha de aprobación del anteproyecto, para la presentación del trabajo de grado. Este plazo de dos años no interrumpe el estipulado para graduarse.

Cordialmente,


GASPAR EDUARDO PALACIOS MENDOZA

Secretario Comité de Graduación

Programa de Contaduría Pública

Gleisy Avila L.

"Siempre a la Altura de los Tiempos"

Facultad de Ciencias Económicas – Programa de Contaduría Pública
Piedra de Bolívar, Avenida del Consulado, Calle 30 N° 48-152, Apartado Aéreo N° 1382 Telefax 6754453
Email: prcontaduria@unicartagena.edu.co



Cartagena - Colombia
Fundada 1827

Universidad de Cartagena

Facultad de Ciencias Económicas
Programa de Contaduría Pública



"34 años"

6

CONTROL DE ASESORIAS

NOMBRE DEL PROYECTO O TRABAJO DE GRADO:

Implementación de un sistema de Gestión de la Calidad Financiera y administrativa en la Clínica Cartagena del mar. S.A. avalado por la revisoría fiscal.

PRESENTADO POR:

Juan González M - Carlos Ward Vitola

ANTEPROYECTO:

TRABAJO DE GRADO:

ASESOR:

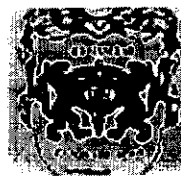
Dr. Juan Martínez González

FECHA	TEMA REVISADO	FIRMA DEL DOCENTE	FIRMA DEL ESTUDIANTE
15-07-09	Marco General del Antiproyecto		Juan G. Vitola
29-07-09	Marco Referencial		Juan G. Vitola
06-08-09	Marco Técnico		Juan G. Vitola
25-08-09	Diagnóstico del área financiera y administrativa de la Clínica del mar.		Juan G. Vitola
04-09-09	Diagnóstico Situacional		Juan G. Vitola
05-09-09	Proceso de seguimiento, medición, análisis y mejora para el control de SAC		Juan G. Vitola
29-09-09	Proceso de seguimiento, medición, análisis y mejora para el control de SAC		Juan G. Vitola
16-09-09	Proceso de seguimiento, medición, análisis y mejora para el control de SAC		Juan G. Vitola
28-10-09	Manual de Gestión de calidad área financiera y administrativa de SAC 9001-2000		Juan G. Vitola
18-11-09	Manual de Gestión de calidad área financiera y administrativa de SAC 9001-2000		Juan G. Vitola

NOTA: Deben cumplirse mínimo cinco (5) revisiones para el Anteproyecto y mínimo diez (10) revisiones para el trabajo de Grado.

7

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA EN LA
CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A. AVALADO POR
LA REVISORIA FISCAL**



**CLÍNICA
CARTAGENA
DEL MAR S.A**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
PROGRAMA DE CONTADURIA PÚBLICA
NOCTURNO
CARTAGENA DE INDIAS
2009**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FINANCIERA Y
ADMINISTRATIVA EN LA CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A. AVALADO POR LA
REVISORIA FISCAL**

**IVAN GONZÁLEZ MARTÍNEZ
CARLOS WARD VITOLA**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE CONTADURIA PÚBLICA NOCTURNO
CARTAGENA DE INDIAS
2009**

BP
T

658.562

G 589

9

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA EN LA CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A. AVALADO POR LA REVISORIA FISCAL



UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
BIBLIOTECA FERNÁNDEZ DE MADRID
CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION

IVAN GONZÁLEZ MARTÍNEZ
CARLOS WARD VITOLA

Trabajo de grado como requisito para optar al título de
Contador Público.

Asesor
Dr. IVÁN MARTÍNEZ GONZÁLEZ
Docente

62423

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA NOCTURNO
CARTAGENA DE INDIAS
2009

Cartagena de Indias, 10 de enero de 2010

Señores
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
Facultad de Ciencias Económicas
Atte. Comité de Graduación
Cartagena.

Cordial saludo,

Por medio de la presente hacemos entrega del Informe final de la tesis de grado titulada:
"IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA EN LA CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A. AVALADO POR LA REVISORÍA FISCAL", como requisito para optar al título de Contador Público.

Atentamente,

IVÁN GONZÁLEZ MARTÍNEZ
C.C. 8.852.536 de Cartagena
Código: 45200220055

CARLOS WARD VITOLA
C.C. 92.231.064 de Tolú
Código: 45200310045

Cartagena de Indias, 10 de enero de 2010

Señores
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
Facultad de Ciencias Económicas
Atte. Comité de Graduación
Cartagena.

Cordial saludo

Me permito someter a su consideración el Informe final de la tesis de grado titulada: **"IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA EN LA CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A. AVALADO POR LA REVISORÍA FISCAL"**, realizada por los estudiantes **IVÁN GONZÁLEZ MARTÍNEZ** y **CARLOS WARD VITOLA** en el cual me desempeñé cumpliendo la función de Asesor, por tanto manifiesto mi participación y aprobación en la orientación y conformidad con el resultado obtenido.

Atentamente,

Dr. IVÁN MARTÍNEZ GONZÁLEZ
Docente Universidad de Cartagena.
Asesor del Proyecto

ARTICULO 23

"La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos de sus alumnos en los trabajos de tesis. Solo velará por que no se publique nada contrario al dogma y a la moral, y porque las tesis no contengan ataques personales contra nadie, antes bien se vea en ellas el anhelo de buscar la verdad y justicia".

Nota de aceptación

Firma de presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Dedico este trabajo de grado:

Doy infinitas gracias a Dios por regalarme algo tan bello como es la vida, por guiarme en este camino en donde me ha ayudado a conseguir esta gran meta y por regalarme una familia tan maravillosa.

A mis padres Carlos y Gertrudis, por su amor, apoyo y confianza depositada en mi a lo largo de esta vida.

A mis abuelos Nardela y José, a mi hermanos y la vez amigos y el resto de mis familiares por acompañarme y apoyarme en cada uno de los pasos que di para poder lograr esta meta.

A Zunilda, que me fortaleció en cada momento de dificultad y por motivarme.

CARLOS WARD VITOLA

Este trabajo de grado lo dedico:

A Dios, por haberme dado la vida y la oportunidad de lograr este sueño

A mis padres, Gonzalo y Doris por la confianza y el amor que depositaron en mí y por haberme regalado una educación llena de valores y principios.

A mi hermano José y al resto de mis familiares y amigos, por ser un apoyo incondicional y ayudarme en momentos difíciles por estar siempre presente en todos los momentos de mi vida.

A mis compañeros de estudio por colaborar en el camino de aprendizaje y formación como persona.

IVAN GONZALEZ MARTINEZ

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus más sinceros agradecimientos:

Ante todas las cosas a Dios, por darnos la vida, por guiarnos en cada uno de los pasos de esta, y a su vez por guiarnos a la consecución de este gran logro.

A nuestras familias y amigos, por su constante sacrificio, apoyo y confianza en nuestros sueños. Gracias a ustedes somos las personas que hoy somos y con la promesa de seguir adelante.

A nuestro Tutor y Asesor temático Dr. Ivan Martínez González, por su tiempo, sus valiosos aportes, por su apoyo incondicional y acompañamiento en el desarrollo de este trabajo de grado.

A la Clínica Cartagena del Mar S.A. por habernos permitido realizar nuestro proyecto de grado.

A la Universidad de Cartagena, por darnos la oportunidad de formarnos en esta institución, para ser unas personas proactivas, emprendedoras y exitosas, allí hemos construido los pilares de nuestro futuro como profesional.

A todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron y participaron en la realización de esta investigación, a ellos hacemos extensivo nuestros más sinceros agradecimientos.

CONTENIDO

	Págs.
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	
0 MARCO GENERAL DEL ANTEPROYECTO	19
0.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	19
0.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
0.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	20
0.3.1 De tiempo	20
0.3.2 De espacio	20
0.4 JUSTIFICACIÓN	20
0.5 OBJETIVOS	21
0.5.1 Objetivo General.	21
0.5.2 Objetivos Específicos	21
0.6 DISEÑO METODOLÓGICO	22
0.6.1 Tipo de investigación	22
0.6.2 Método de investigación	22
0.6.3 Fuentes, instrumentos y técnicas de recolección de datos	22
0.6.4 Procesamiento y recolección de datos	23
0.7 IMPACTO ESPERADO	23
1. MARCO REFERENCIAL	24
1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.	24
1.2 MARCO TEÓRICO	27
1.2.1 Enfoque y ventajas de los sistemas de gestión de la calidad (SGC).	27
1.2.2 Principios de los sistemas de gestión de la calidad.	27
1.2.3 El papel del sistema de gestión de la calidad.	28
1.2.4 Beneficios la norma ISO 9000 a las empresas	30
1.2.5 Metodología para la implementación de un SGC	31
1.2.6 Requisitos para la documentación de un sistema de gestión	32
1.3 MARCO CONCEPTUAL	34
1.4 MARCO LEGAL	37
1.5 SISTEMA DE VARIABLE	40
2 DIAGNÓSTICO DEL ÁREA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA DE LA CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR	41
2.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	42
3 PROCESO DE SEUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA PARA EL CONTROL DEL SGC AADFI	45
3.1 ORGANIGRAMA DEL AREA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA CLINICA CARTAGENA DEL MAR	46
3.2 OBJETIVOS DEL SGC E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	47
3.2.1 Objetivos de calidad	47

3.2.2	Indicadores de cumplimiento	47
3.3.1	Alcance del Manual de Calidad	47
4	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD AREA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA AADFI ISO 9001 -2000	49
5	CONCLUSIONES	191
6	RECOMENDACIONES	192
	BIBLIOGRAFIA	193
	ANEXOS	195

LISTA DE DIAGRAMAS Y CUADROS

	Pág.
Diagrama 1. Beneficio que disfrutaban las empresas diseñado e implementando un SGC	30
Cuadro 1. Cuadro 1. Evolución del marco legal	38
Cuadro 2. Diagnóstico área financiera y administrativa de la Clínica Cartagena del Mar a través de la matriz DOFA	42

LISTA DE ANEXOS**Pág.**

Anexo A. Recursos Administrativos del proyecto

196

Anexo B. Cronograma de actividades

197

RESUMEN

En el desarrollo de un proyecto es importante contar con la colaboración, apoyo y compromiso de todas las personas involucradas en éste, para así obtener un beneficio mutuo que satisfaga las necesidades y expectativas de todos los interesados.

TÍTULO. Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Financiera y Administrativa en la Clínica Cartagena del Mar S.A. avalado por la Revisoría Fiscal.

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN. Implementar un sistema de gestión de la calidad financiera y administrativa en la Clínica Cartagena del Mar S.A. considerando las funciones del Revisor Fiscal de manera que estas puedan engranar sus actividades con la prestación de servicios.

METODOLOGÍA.

Basándonos en el método deductivo, se aplicaron los principios generales de calidad contenidos en las normas ISO 9000 e ISO 9001 del 2000, en el diseño de un SGC para el área financiera y administrativa de la Clínica Cartagena del Mar S.A., esto con el firme propósito de identificar la importancia que tiene para el manejo de la información contable y crear una base documental que sirva de apoyo en la implementación de este por parte de sus administradores.

RESULTADOS. Para diseñar el Sistema de Gestión de Calidad del área administrativa y financiera de la Clínica Cartagena del Mar S.A. se llevaron a cabo los siguientes pasos:

1. Diagnóstico Situacional: Se identificaron las fortalezas y debilidades del área con respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001: 2000 y se plantearon diversas acciones de mejoramiento y optimización teniendo en cuenta su contexto económico, técnico y humano.
2. Manual de Calidad: En éste detallan las diversas disposiciones tomadas y establecidas por la organización para satisfacer las expectativas de los clientes así como las necesidades de carácter interno, para asegurar la gestión del conjunto de factores que inciden en la calidad, y también para coordinar funciones y responsabilidades del personal de las dos áreas en mención.
3. Manual de Procedimientos: enumera los procedimientos operativos y mandatorios según la norma pertinentes a las labores realizadas dentro del área administrativa y financiera de la Clínica Cartagena del Mar S.A. Estos procedimientos son de suma importancia para el complemento de la documentación inherente al Sistema de Gestión de Calidad dentro del área.
4. Diseño de indicadores de Gestión: Se establecieron diversos estándares e indicadores de gestión con el fin de valorar el desempeño de los procesos del área administrativa y financiera, y poder así crear conciencia en sus responsables, sobre la importancia que tiene la aplicación de la norma ISO 9001:2000 dentro de los mismos.

Palabras Claves:

Manual de calidad, Manual de funciones, Manual de procedimientos operativos. Sistema Gestión de Calidad.

ABSTRACT

In the development of a project is important to have the cooperation, support and commitment of everyone involved in it, so as to obtain mutual benefit that meets the needs and expectations of all stakeholders.

TITLE. Implementation of a System of Quality Management Finance and Administration Clinic in Cartagena del Mar SA endorsed by the Statutory Auditor's Office.

OBJECTIVE OF RESEARCH. Implement a system of quality management in the financial and administrative Clinic Cartagena del Mar SA considering the functions of the Auditor so that they can engage their activities with the provision of services.

METHODOLOGY. Based on the deductive method, we apply the general principles as contained in ISO 9000 and ISO 9001, 2000, in the design of a QMS for the financial and administrative area of the Clinic Cartagena del Mar SA, that with the firm intention identify the importance for the management of accounting information and creating a documentary that will support the implementation of this by their managers.

RESULTS. In designing the Quality Management System of the administrative and financial area of the Clinic Cartagena del Mar SA were performed the following steps:

1. Situational Diagnosis: We identified the strengths and weaknesses of the area with respect to compliance with the requirements of ISO 9001: 2000 and raised a number of actions for improvement and optimization taking into account its economic, technical and human.
2. Quality Manual: In this detail the various arrangements made and established by the organization to meet customer expectations and the needs of an internal nature, to ensure the management of all factors affecting quality, and also to coordinate functions and responsibilities of personnel in the area.
3. Procedures Manual: lists the operating procedures and agents under the relevant rule to the work done within the administrative and financial area of the Clinic Cartagena del Mar SA These procedures are critical for the completion of the documents related to the Quality Management System within the area.
4. Design Management indicators: We have established various management standards and indicators in order to assess the performance of the processes of the administrative and financial area, and power and their responsibility to create awareness on the importance of implementation of ISO 9001: 2000 within them.

Keywords:

Quality manual, operation manual, operating procedures manual.

Quality Management System.

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de control internos en las empresas representan una herramienta fundamental para garantizar la transparencia y optimización de la gestión que realizan, ya que proporcionan seguridad razonable, confiabilidad en la información financiera, propician la consecución de objetivos, sobre todo, si se tiene en cuenta que toda corporación debe contar con una información clara y detallada de la proyección futura y su desempeño empresarial presente, en cuanto a presupuestos y sistemas contables que permitan posteriormente comparar el desempeño actual con el proyectado y brindar un informe confiable de la situación patrimonial y el resultado de sus operaciones comerciales.

Por la razón anterior, bien vale la pena trabajar hoy por hoy en las empresas un sistema de Gestión de Calidad, ya que estas podrán desarrollar un método estructurado, ordenado y basado en principios universales de la administración moderna, lo que las lleva a reducir sus costos operativos, a generar un nuevo y competitivo ambiente de trabajo, a poner en práctica dos paradigmas: uno es desarrollar la permanente satisfacción de los clientes y el otro, dar las bases para hacer realidad la mejora continua de sus procesos. Son muchos los gerentes que señalan: "ya no es posible regresar al pasado, ISO 9001:2000 está presente en todas las actividades que se desarrollan"¹

En ese orden de ideas, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), explica los requisitos generales del Sistema de Calidad, ya que cada organización construye su propio sistema, a la medida. Esto contempla definir los requerimientos para el control de su documentación y el control de los registros, los cuales serán más o menos complejos en función del tipo de actividad y tamaño de la empresa.

Igualmente la Responsabilidad de la Dirección contempla las responsabilidades de la gerencia, quien deberá asumir el compromiso con la calidad y con la satisfacción del cliente. Además debe definir la Política y los objetivos de calidad, lo cual es parte de la planificación estratégica que se supone que ya se ha definido o mantiene la empresa. Establece el marco administrativo y los niveles de autoridad que requiere la empresa. También es responsable por el monitoreo del SGC. Asimismo para la gestión de sus Recursos deberá definirlos y establecerlos, tanto de tipo económico como financiero, de personal, los de infraestructura y de ambiente de trabajo, necesarios para generar productos y servicios de acuerdo al estándar de calidad definido por la alta gerencia.

Para terminar, con el desarrollo del presente proyecto se pretende otorgar a la Clínica Cartagena

¹ GALLARDO PASTORE Francisco E. (2005). Pasos para implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2000, SGC.

del Mar, una herramienta confiable que le permita garantizar el mejoramiento en su proceso contable para lograr mayor eficiencia, eficacia y economía. Para ello, se hará una breve descripción de la clínica, se sus actividades comerciales, los servicios que presta, de la oferta y la demanda, de los elementos de control interno con que cuenta para evaluar el ambiente de control y los riesgos inherentes en cada una de las actividades que se realizan en la clínica.

Luego, con base en esta descripción, se diseñará el esquema de un sistema de gestión de calidad que cuente con la estructura organizacional, la misión, la visión y las metas, con las recomendaciones pertinentes para obtener la eficiencia, eficacia y economía en los servicios que oferta.

O. MARCO GENERAL DEL ANTEPROYECTO

0.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La **CLINICA CARTAGENA DEL MAR S.A.**, es una institución prestadora de servicio de salud de tercer nivel de atención y de complejidad. Por lo anterior se ha comprometido a cumplir con los requisitos legales, los requisitos del Paciente - Cliente que afecte la calidad del servicio, a mantener implementado, certificado y mejorando continuamente la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad y por último a definir y mantener objetivos claros enmarcados en ésta política, basados en los principios de la Calidad, y teniendo en cuenta especialmente los aspectos relacionados con la atención humanizada de los pacientes y el desarrollo integral de nuestro recurso humano, con la más alta tecnología e investigación.

Todas las áreas de la organización, se encuentran funcionando bajo los lineamientos de la norma de calidad, a excepción del área financiera y administrativa, esto debido a que los directivos no han considerado como prioridad o parte esencial del funcionamiento de la clínica, implementar esta norma al interior de dicho departamento; de hecho esta situación puede generar dificultades a la gerencia para conocer de forma oportuna y precisa los malos procedimientos que puedan afectar la calidad en estas áreas, así mismo no se puede mantener el control de los objetivos previstos.

Por lo anterior, la falta de implementación de un sistema de calidad que regule los procesos administrativos y financieros, puede generar una distorsión en la información que no permita conocer el comportamiento real de los procesos prioritarios de la clínica (Prestación de servicios - Administrativas y financiera), que de una u otra forma pueden ayudar al mejoramiento continuo. Cabe afirmar que en los procesos productivos de las empresas, los resultados se ven reflejados en los ingresos.

En ese orden de ideas, se hace necesario realizar un engranaje de los procesos productivos, administrativos y financieros, de tal manera que la información auditada por el Revisor Fiscal en el área contable suministre indicadores sobre los hechos de calidad que se generan en todas las actividades de la empresa, permitiendo evaluar de manera constante la gestión de cada uno de los departamentos. En este sentido, el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en el área Administrativa y Financiera de la Clínica Cartagena del Mar, bajo los lineamientos de la norma ISO, con sus correspondientes procesos, planes de calidad y procedimientos, se constituye en una herramienta fundamental para la integración de las áreas Administrativa y Financiera – Prestación de servicios, por esta razón surge el siguiente interrogante:

0.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Existe un sistema de gestión efectivo de la calidad financiera y administrativa en la Clínica Cartagena del Mar S.A?

0.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

0.3.1 De tiempo: El estudio y análisis de la investigación abarcó el período comprendido entre Enero y Diciembre de 2007.

0.3.2 De espacio: La investigación se llevó a cabo en la Clínica Cartagena del Mar S.A., (áreas administrativa y financiera) la cual está localizada en Cartagena, Bolívar, barrio Pie de la Popa Cl.30 No.20-71.

0.4. JUSTIFICACIÓN

La implementación de sistemas de gestión de la calidad en los procesos financieros, es un aspecto que ha sido poco explorado y aplicado en las empresas colombianas no siendo la excepción la Clínica Cartagena del Mar S.A., la cual se ha dedicado a implementar la norma exclusivamente en los aspectos críticos de la prestación de servicios, es decir *atención Integral de Calidad y Servicio Personalizado, apoyados en criterios de Profesionalismo, Racionalidad, Humanidad y Tecnología, buscando satisfacer plenamente los requerimientos de los usuarios*, generando en cierta forma una brecha con los sistemas administrativos y financieros, aún cuando ambos debieran ser parte esencial de los objetivos, la visión y la misión institucional.

Un SGC para el área financiera y administrativa en la Clínica Cartagena del Mar surgió como alternativa para el fortalecimiento de sus procesos, generando que el producto final de estos, la información administrativa y financiera fluya de forma práctica, oportuna y con calidad creando un clima de confianza para la toma de decisiones. Realizar este estudio es pertinente porque los resultados podrán ser aplicados a esta área vital, de manera que sirva para estructurar y documentar todos los procesos, procedimientos y políticas y de esta manera mejorar la calidad de la información que se suministra.

En la actualidad es muy común que las empresas adopten sistemas de gestión de la calidad para hacerse más competitivas, medir la calidad de sus procesos, mejorar utilidades y manejar los principios de "eficiencia, efectividad, eficacia y economicidad", teniendo en cuenta que el mundo

organizacional está cambiando significativamente, como consecuencia de la globalización de la economía, el desarrollo tecnológico, y las nuevas teorías de la administración. Por lo anterior se puede afirmar que esta propuesta de grado es de gran utilidad, ya que la investigación sobre esta temática es limitada y los antecedentes teóricos y empíricos son escasos. Así mismo, es relevante hacer esta investigación porque además de ampliar los conocimientos sobre el área, permite plantear y desarrollar un marco teórico que sea útil para futuras investigaciones.

Las funciones de la Revisoría Fiscal casi nunca se tienen en cuenta cuando de implementar sistemas de la gestión de la calidad administrativa se trata, lo cual permite afirmar que existe una segregación de esta área de la contaduría pública, por tal razón realizar ésta investigación es relevante porque la pretensión de los investigadores es que sea tenida en cuenta tanto en los procesos administrativos como en los financieros.

Para llevar a cabo esta investigación se tomó como referencia la Clínica Cartagena del Mar ubicada en la ciudad de Cartagena de Indias que está en proceso de acreditación del sistema de la gestión de la calidad.

Este trabajo es relevante para la Universidad de Cartagena y otras entidades de educación superior de la ciudad y demás instituciones del sector de la salud, puesto que aportará experiencia y habilidades que puedan contribuir a desarrollar una metodología que permita valorar, registrar e implementar un sistemas de Gestión de la Calidad desde la perspectiva de la Revisoría Fiscal en la ciudad de Cartagena.

0.5 OBJETIVOS

0.5.1 Objetivo General. Implementar un sistema de Gestión de la Calidad Financiera y Administrativa en la Clínica Cartagena del Mar S.A. considerando las funciones del Revisor Fiscal de manera que estas puedan engranar sus actividades con la prestación de servicios.

0.5.2 Objetivos Específicos

- Determinar la situación diagnóstica del área financiera y administrativa de la clínica para conocer debilidades, amenazas y fortalezas.
- Identificar y documentar los procesos, planes de calidad y procedimientos requeridos por el sistema.
- Establecer los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para control del SGC.
- Elaborar un manual de calidad bajo la norma ISO 9001:2000 para el área administrativa y financiera.
- Establecer índices de gestión para el control de los procesos del sistema.

0.6 DISEÑO METODOLÓGICO

0.6.1 Tipo de investigación. La investigación que se realizó es de tipo **cualitativa**, ya que se busca aplicar los conceptos de la calidad contenidos en las normas ISO 9000 e ISO 9001 del 2000 en el diseño de un sistema de gestión que sirva para mejorar los procesos dentro del área financiera de la Clínica Cartagena del Mar.

Este estudio se apoyó en la importancia que ha tenido la implementación de los SGC en las empresas colombianas, centrándose en su pertinente aplicabilidad en la información contable, de manera que su diseño documental sirva para su posterior aplicación dentro de la empresa.

0.6.2 Método de Investigación. Se utilizó el método **deductivo**, se aplicaron todas las ventajas que ofrecía la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para el área financiera y administrativa de la Clínica Cartagena del Mar S.A., con el fin de identificar la importancia que tiene la Revisoría Fiscal en el manejo de la información contable y crear una base documental que sirviera de apoyo en la implementación de este por parte de sus administradores.

0.6.3 Fuentes, Instrumentos y técnicas de recolección de datos.

FUENTE	TIPO	QUIENES	OBJETIVO
Primaria	Entrevistas	Todo el personal del área financiera de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> Identificar las funciones y los perfiles de las personas que las realizan. Identificar y documentar las políticas contables que actualmente manejan.
	Observación	Todo el personal del área financiera de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> Identificar y documentar los controles actuales que se tienen para el manejo de la información en esta área.
Secundarias	Libros, Documentos y Textos que tengan cualquier relación con lo investigado	Investigadores en el tema	<ul style="list-style-type: none"> Identificar el marco conceptual y teórico de la investigación.
	Leyes, decretos y normas referentes al estudio	Entes gubernamentales, ICONTEC	<ul style="list-style-type: none"> Identificar el marco legal de la investigación. Identificar los requisitos para presentación de trabajos escritos.

Fuente: Elaborado por el grupo investigador 2009, con base a datos de otros autores.

0.6.4 Procesamiento y recolección de datos. Para poder asegurar el éxito de este estudio se realizaron **Entrevistas** a todo el equipo humano que labora en el área Administrativa y Financiera, para recoger de primera mano la información necesaria.

El estudio se apoyó en la **observación directa**, porque esta permitió extraer información que no se pudo identificar claramente en la entrevista, además, ayudó a validar la información que se obtuvo de esta.

0.7. IMPACTO ESPERADO

Con el diseño de un SGC para manejar la información que se genera en el área financiera y administrativa de la Clínica Cartagena del Mar, se quiere ofrecer un sistema de control de la información contable no solo para su aplicación en esta empresa sino también para que sirva como modelo y se replique hacia otras. Se espera que este diseño cree la necesidad de implementar este tipo de control en las empresas y que se convierta en un aporte vital para la gestión financiera.

1. MARCO REFERENCIAL

1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Los trabajos más recientes sobre Sistemas de Gestión de Calidad aplicando las Normas ISO 9001-2000 y que antecedieron al presente estudio se referencian a continuación.

María Isabel Ávila Sánchez,² su objetivo fue ofrecer una metodología para implementar un sistema documentado que cumpliera con los requisitos de las normas ISO 9001:2000 y que pudiera ser aplicada en el Centro Santa María para que la institución educativa lograra obtener su acreditación que la habilitara para la consecución de recursos a nivel nacional e internacional. El enfoque que utilizó en este estudio fue basado en procesos, el cual permitió identificar y gestionar las diferentes áreas de la organización para obtener resultados de desempeño, eficacia del proceso, así como promover la mejora continua, teniendo en cuenta que hoy día a nivel mundial, la calidad se ha convertido en una necesidad ineludible para lograr una participación dentro del mercado; por esta razón, es importante basar los Sistemas de Gestión de Calidad en las normas ISO que son el reflejo de una aprobación internacional de los estándares de calidad, por lo cual aumenta cada vez más el número de organizaciones decididas a implementarlas. El estudio concluyó que el sistema de Gestión de Calidad del Centro Santa María fue basado en la Norma ISO 9001:2000 utilizando como base el Sistema de Calidad ya existente en el Centro y que además esta norma internacional fue escogida ya que plantea los requisitos empleados para cumplir eficazmente los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicados para conseguir la satisfacción de este. El aporte de esta investigación al presente estudio apuntó básicamente a que el Sistema de Gestión de Calidad debe ser monitoreado continuamente para lo cual se definieron una serie de indicadores de gestión clasificados en las diferentes áreas estratégicas identificando su nombre, descripción, escala, umbral, fórmula y responsable.

Claudia Mireya Buitrago Jaime y Jenny Constanza Rodríguez Rodríguez³, su objetivo fue presentar un diagnóstico de la situación actual de la empresa por medio de una comparación contra la norma ISO 9001:2000 que permitiera establecer las fortalezas y debilidades de la compañía frente a la norma, asimismo presentar un plan de calidad para establecer los objetivos y la política de calidad y los recursos necesarios para cumplirlos; por último desarrollar un manual de calidad de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2000 con el fin de mostrar un panorama del sistema de gestión

² AVILA Sánchez María Isabel. Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en el Centro Santa María mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2000. Trabajo de grado. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ingeniería. Departamento de Industrial. Santafé de Bogotá. 2004.

³ BUITRAGO Jaime Claudia Mireya. RODRIGUEZ Rodríguez Jenny Constanza. Diseño Básico del Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa J.R. Carvajal & CO. Tesis de grado. Universidad de la Salle. Facultad de Administración de Empresas. Departamento de Industrial. Santafé de Bogotá. 2007.

de calidad. Para el desarrollo de este problema, esta metodología presenta un enfoque basado los clientes ya que estos necesitan productos y/o servicios con características que satisfagan sus necesidades y expectativas, y además porque estos son los que determinan la aceptabilidad del servicio. Dado que los requerimientos de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas, las organizaciones deben mejorar continuamente sus servicios y procesos. El método utilizado para la elaboración del este trabajo es el Deductivo ya que a partir de situaciones generales se lleguen a identificar explicaciones particulares, es decir que a partir de las Normas ISO 9000:2000 Y 9001:2000 se identifique la aplicación y evaluación para formar el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa J. R. Carvajal & Co. s. Es por ello que la solución planteada en este trabajo fue la de desarrollar la parte principal del diseño del Sistema de Gestión de Calidad para J.R. Carvajal & Co. exigido por la norma ISO 9001: 2000, el cual comprende la elaboración del manual de calidad, el levantamiento de los procesos fundamentales exigidos por la norma y del plan de calidad, que permita, partiendo de un diagnóstico inicial, desarrollar unos lineamientos estratégicos claros y finalmente el establecimiento de procedimientos para los procesos. El aporte de esta investigación al presente estudio fue muy significativo en varios campos, en el campo profesional por ser un área de actualidad y de gran interés que contribuye al desarrollo laboral, y un aporte en el campo de la administración por ser una aproximación efectiva entre la academia y el sector empresarial en cuanto el tema de Sistemas de Gestión de Calidad.

Además de los estudios anteriores se consultaron otros que fueron realizados basados en la Orientación Profesional del 21 de Junio de 2008 por el Consejo técnico de la Contaduría Pública, donde se puntualizó sobre la práctica de la Revisoría Fiscal, la cual es considerada como una práctica técnico-científica, de naturaleza social, cuyos orígenes se remontan a la colonia por la función de los vigilantes en los gremios artesanales, que se alimentan de la rica tradición latina del control de fiscalización. La Revisoría Fiscal fue una práctica normal en el empresariado colombiano del siglo XIX, antes que se formulara la teoría organicista de la empresa por Henry Fayol en 1916, hecho que evidencia la improcedencia de su definición como órgano, ya que desde sus orígenes mantuvo independencia frente a la administración, nunca tuvo vínculo con ella, ni forma parte de la estructura orgánica del ente como sucede con los órganos de seguridad y control desarrollados por el autor francés al construir una explicación biológica de las organizaciones empresariales, función que hoy se puede asimilar a lo que se denomina control interno.

La Revisoría Fiscal, es una institución que es ejercida en cabeza de un profesional de la Contaduría capaz de dar Fe Pública sobre la razonabilidad de los estados financieros, validar informes con destino a las entidades gubernamentales y juzgar sobre los actos de los administradores.

La Revisoría Fiscal en Colombia, se ha ejercido bajo otras denominaciones tales como: comisario fiscal, interventor, inspector, comisario, revisor, hasta establecer su nombre actual. Se puede decir que la institución de la Revisoría Fiscal en Colombia, es de vital importancia en los entes económicos de distinta índole, ya que a ella le corresponde por ministerio de la ley el control de fiscalización de estos entes, para garantizar el correcto desempeño y la transparencia e idoneidad

de las operaciones económicas, su sujeción a las normas legales, así como la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa. Todo ello sin perjuicio de la responsabilidad social con la comunidad en protección del interés público. Su labor se adelanta de forma independiente, en representación de los diferentes agentes que interactúan de manera directa o indirecta en la economía nacional.

Además de lo anterior, el control ejercido por el Revisor Fiscal es asiduo y permanente, pero se debe ser cauto para evitar caer en la intromisión de las actividades administrativas que limitarían su independencia y lo convertirían en un coadministrador de la sociedad. Sin embargo, el código de Comercio en el artículo 207 numeral 6 al establecer como una función del Revisor Fiscal la de "... Impartir las instrucciones...", no tuvo en cuenta que la misma se encuentra en contravía de las funciones de un auditor, y merece ser derogada en una reforma que se produzca en la legislación comercial.

El Código de Comercio en su artículo 207 establece claramente los objetivos de la Revisoría Fiscal, los cuales pueden sintetizarse así:

- Examen del producto del sistema de información financiera de la sociedad con el fin de emitir una opinión profesional independiente sobre su razonabilidad.
- Evaluación y supervisión permanente del sistema de Control Interno.
- Evaluación de la eficiencia y eficacia en el cumplimiento del objeto social.
- Evaluación sobre el cumplimiento de la normatividad aplicable al ente en todas las operaciones que este realice.

De acuerdo a lo anterior se puede entonces conceptualizar que la Revisoría Fiscal es: el examen crítico, sistemático y detallado de los sistemas de información financiero, de gestión y legal de la sociedad, realizado con independencia por un Contador Público y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la razonabilidad de la información financiera, la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos y el apego de las operaciones económicas a las normas contables, administrativas y legales que le son aplicables, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad de la misma. La Revisoría debe de ser entendida como un componente del Sistema Obligatorio Garantía de Calidad. Dentro del sistema de garantía de calidad la Revisoría tiene su razón de ser en la implementación de los elementos de evaluación y monitorización descritos anteriormente.

De acuerdo con estos lineamientos estudiados, el enfoque de la Revisoría Fiscal es el de un instrumento de evaluación y mejoramiento que para ser efectivo deberá ser sistemático y con el objetivo fundamental de contribuir a la mejora de los resultados en las organizaciones. Objetivo

que es posible de cumplir en la medida que en su implementación se centren a los miembros de las organizaciones para la toma de decisiones con base en hechos y datos objetivos, en la capacidad de auto gestionarse y de auto controlarse.

Desde esa concepción La Revisoría Fiscal para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada de la atención de salud que reciben los usuarios.

1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1 Enfoque y ventajas de los sistemas de gestión de la calidad (SGC). El Sistema de gestión de la calidad es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Entre sus principales elementos están:

- * **La estructura de la organización:** La estructura de la organización responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. En ocasiones este organigrama de sistemas no corresponde al organigrama tradicional de una empresa.
- * **La estructura de responsabilidades:** La estructura de responsabilidades implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.
- * **Procedimientos:** Los procedimientos responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
- * **Procesos:** Los procesos responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
- * **Recursos:** Los recursos, no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deberán estar definidos de forma estable y además de estarlo de forma circunstancial.

1.2.2 Principios de los sistemas de gestión de la calidad. Toda empresa deberá implementar un sistema de gestión de la calidad que cumpla los requerimientos de la norma **ISO 9001**, solo siguiendo y cumpliendo los principios de gestión de calidad podrá obtener los beneficios esperados por las empresas.

Los principios de gestión de la calidad, de acuerdo a lo indicado en la norma **ISO 9001** son:

- 1. Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2. **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.
3. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Ver siguiente capítulo para conocer más sobre los procesos.
5. **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Enfoque al cliente, una organización no sobrevive sin clientes. Cuanto mejor identifiquemos las necesidades de nuestros clientes, trabajemos por ellas, las cubramos y excedamos sus expectativas, mayor probabilidad de éxito tendremos.

1.2.3 El papel del sistema de gestión de la calidad.⁴ "Las normas ISO 9000 promueven la burocracia, carecen de flexibilidad, aumentan el trabajo administrativo, están hechas por y para empresas grandes y su objetivo es dejar fuera del mercado a las empresas medianas y pequeñas, son una barrera al comercio, nuestra empresa no está en condiciones de afrontar este gasto". Es muy frecuente escuchar comentarios como éstos y otros similares. Lo notable es que quienes los realizan, en su gran mayoría, jamás han leído las normas.

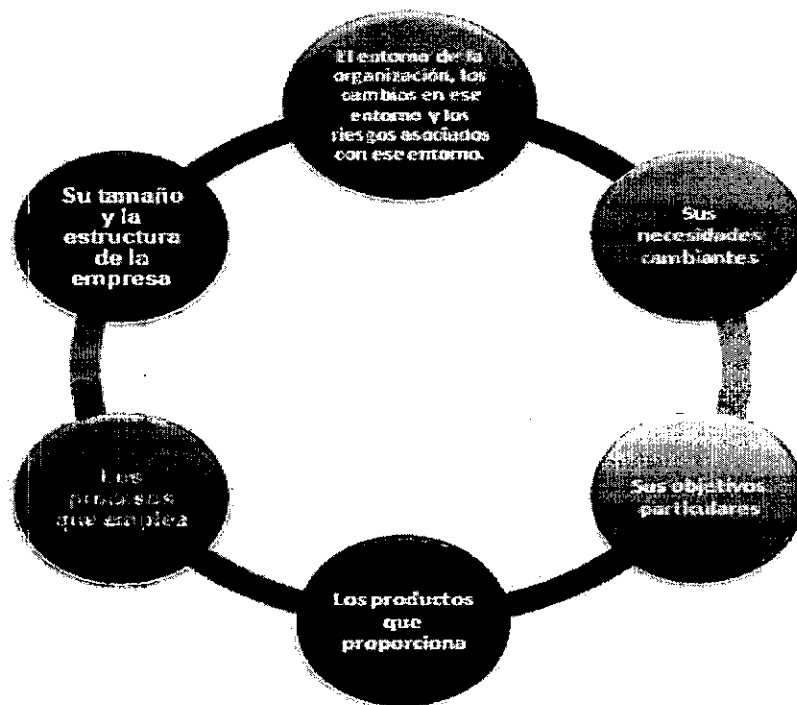
Pues bien, los conceptos que se han desarrollado previamente están todos contenidos en las normas ISO 9001 e ISO 9004. En particular, la norma ISO 9001: —Exige el compromiso de identificar y cumplir siempre los requisitos de los clientes y de mejorar constantemente el conjunto de actividades que afectan a la Calidad de los productos y servicios. —Apunta a la identificación de

⁴ VÁZQUEZ Ana María. (2008). El sistema de gestión de calidad como herramienta del cambio organizacional distribuido bajo una Licencia Creative Commons.
<http://www.muieresdeempresa.com/management/management050701.shtml>

los procesos de la empresa que agregan valor al producto y servicio y al control de los mismos. — Enfoca la eliminación de los problemas a través de buscar siempre la causa raíz de los mismos y eliminarla. —Se centra en la planificación y en las actividades preventivas. —Promueve la toma de decisiones basada en información verificable. —Requiere que todos los integrantes de la organización conozcan su ámbito de desempeño, su autoridad para tomar decisiones y actuar, la importancia de sus tareas en el cumplimiento de las políticas y objetivos de la empresa y que posean la formación adecuada para desarrollar sus tareas con eficacia. De manera que el Sistema de Gestión de la Calidad, cuyos requisitos contiene la norma ISO 9001 y que están expresados como directrices en la norma ISO 9004, provee el marco adecuado para llevar adelante el cambio que permitirá a las organizaciones perdurar en el tiempo.

El sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta para el cambio, no realiza el cambio, la única que puede realizar el cambio de cultura en la organización es la dirección. Las organizaciones pueden, de acuerdo a sus necesidades, certificar o no su Sistema de Gestión de la Calidad, pero la certificación sólo tiene verdadero valor cuando refleja una organización centrada en el cliente, flexible pero rigurosa y capaz de desenvolverse eficientemente en un entorno económico y tecnológico constantemente cambiante.

Adoptar o no un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica de la alta gerencia de una empresa porque a través de esta decisión se desprende todo su sistema de gestión de la calidad. El diseño y la implementación de los sistemas de gestión están influenciados por:



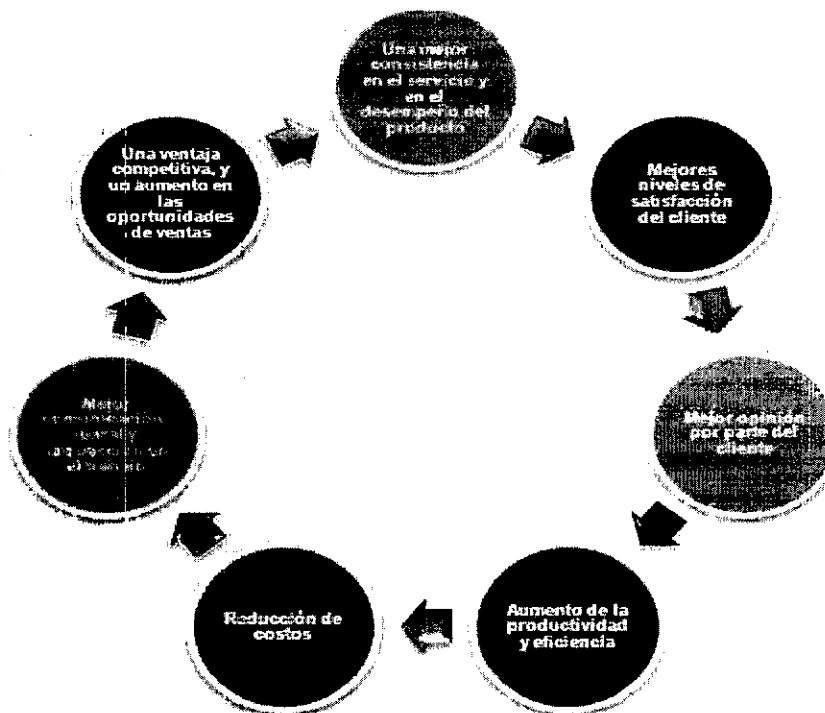
Fuente: Elaborado por el grupo investigador con datos obtenido de la Norma ISO 9000

1.2.4 Beneficios la norma ISO 9000 a las empresas⁵ . Su cometido es identificar los criterios que pueden contribuir a que las empresas satisfagan las necesidades de sus clientes. La aplicación de un sistema de calidad asegura a la dirección de la empresa, y a terceros –clientes y proveedores – que los procesos y productos de la empresa satisfacen una serie de requisitos.

Además facilita a las empresas un marco de referencia para desarrollar un sistema de aseguramiento de la calidad que le permita estructurar, de forma explícita, la organización, obteniendo mejoras en la ejecución y coordinación.

Igualmente supone formalizar los procesos de trabajo, mejorando su funcionamiento y eficiencia, así como asegurar que sus productos satisfacen unos requisitos definidos por los clientes. Y garantiza, habilitando a la organización para demostrar estas capacidades ante proveedores y clientes, basado en estas normas a través de la certificación. La norma asimismo establece la documentación mínima que debe tener la empresa de su sistema de gestión de la calidad.⁶ Ver diagrama 1

Diagrama 1. Beneficio que disfrutan las empresas diseñado e implementando un SGC

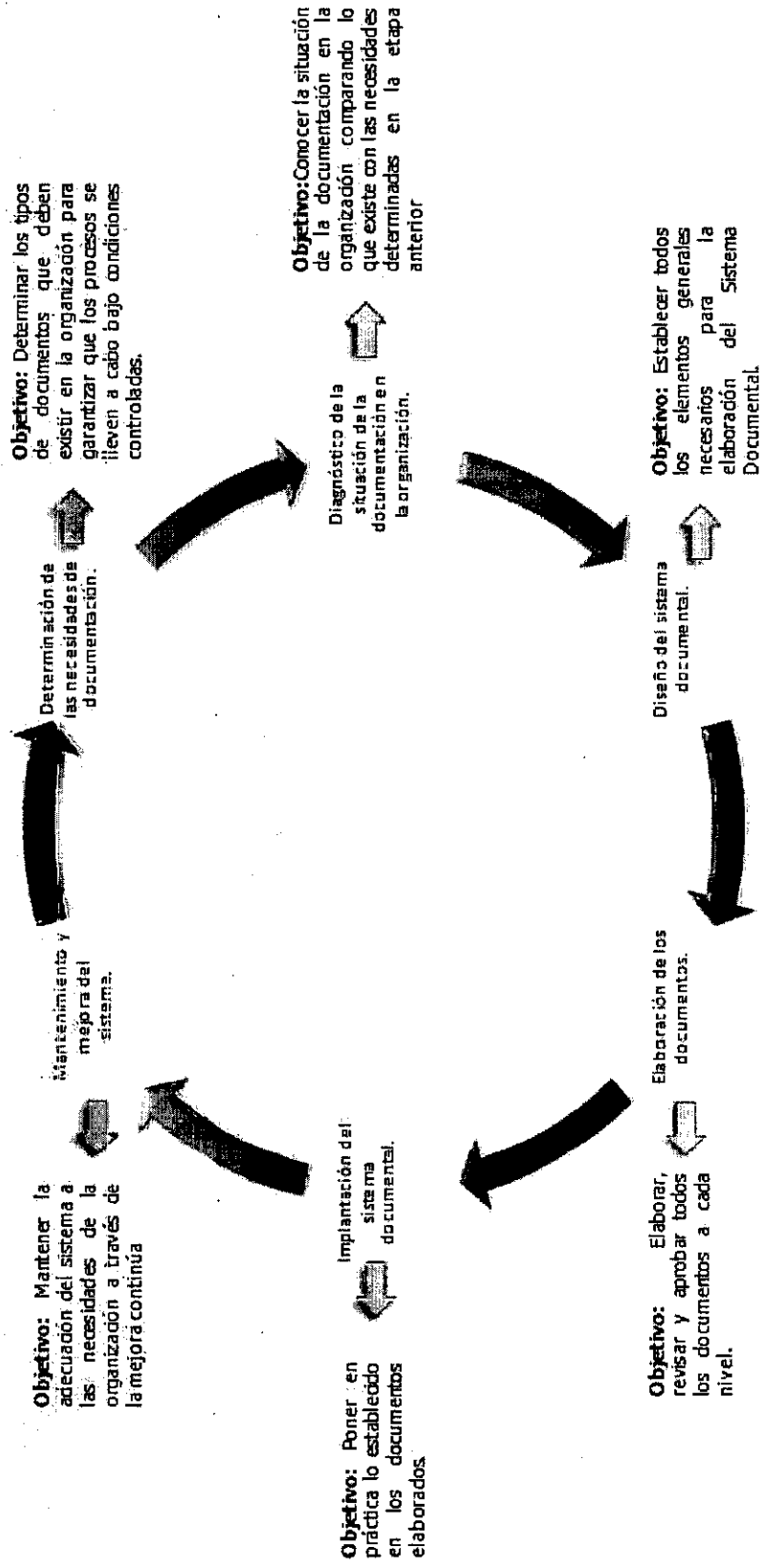


Fuente: Elaborado por el grupo investigador con datos tomados de la NTC 9000

⁵ www.virtual.unual.edu.co/

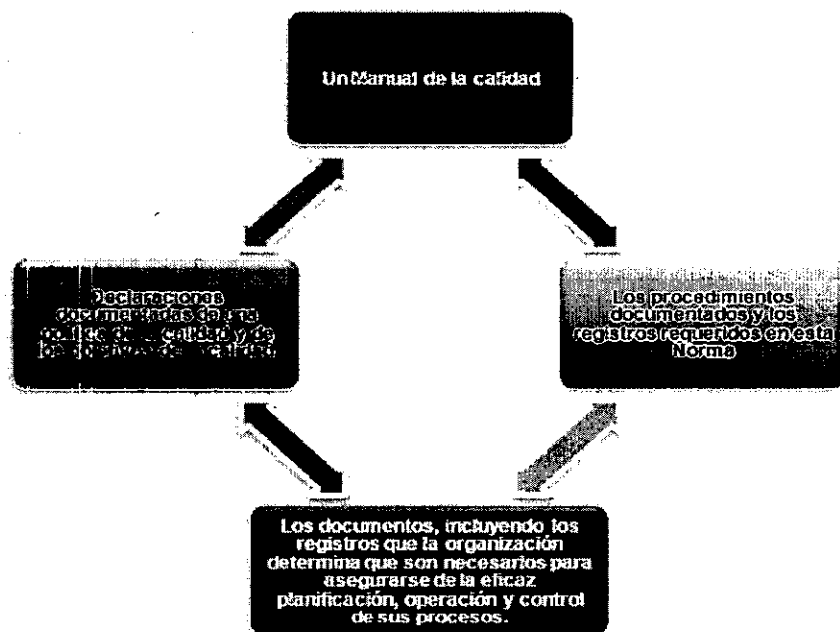
⁶ *Ibid.*

1.2.5 Metodología para la implementación de un SGC. La metodología consta de seis (6) etapas:



Fuente: Elaborado por el grupo investigador con datos tomado del estudio de Zulem Pérez Rodríguez. Licenciada en Química. Máster en Gestión de la Calidad. (Metodología para la implementación de un sistema documental ISO 9000)

1.2.6 Requisitos para la documentación de un sistema de gestión. Un sistema de gestión de la calidad (SGC) debe incluir:



Fuente: Elaborado por el grupo investigador con datos tomados de la NTC-ISO 9000

- ↳ **El manual de calidad en un SGC⁷.** Es un documento donde se especifican la misión y visión de la clínica Cartagena del Mar con respecto a la calidad, así como su política y los objetivos que apuntan al cumplimiento de la misma. El Manual de Calidad expone además la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y será un documento público, si la empresa lo desea, pero se excluirán los manuales de procedimientos o de instrucciones que son privativo de cada empresa.

El Manual de calidad para la clínica Cartagena del Mar debe ser como un documento "Maestro" donde se establezca como dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma ISO 9000 y de él se derivaran los Instructivos de uso de equipos, Procedimientos, Formatos. etc.

- ↳ **Procedimientos y documentos de un SGC⁸.** Los documentos requeridos por el SGC deben controlarse. Los registros también deben controlarse de acuerdo como indica la norma. En

⁷ FREYRE, Luis O. "La calidad y las normas de la familia ISO 9000. Única vía para llegar al mercado" En Revista Normalización No.2, 1997 págs. 3-14.

⁸ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001.

ese orden de ideas, la Clínica Cartagena del Mar deberá establecer un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación.
- b. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente
- c. Asegurarse que se identifican los cambio y el estado de la versión vigente de los documentos.
- d. Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e. Asegurarse que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- f. Asegurarse que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del SGC, se identifican y se controla su distribución.
- g. Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso que se mantengan por cualquier razón.

↳ **Control de los documentos y registros**⁹. Los documentos requeridos por el SGC deben también como el punto anterior controlarse. Los registros de la Clínica Cartagena del Mar deberán ser como un tipo especial de documento, en el cual debe definir algunos controles como: que deben ser legibles, fácilmente identificables y recuperables. Además debe establecer un procedimiento documentado que defina los controles necesarios e iguales al punto anterior. Asimismo los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGC deben también ser controlados. La organización deberá establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

↳ **Declaraciones documentadas de una política y objetivos de la calidad.**¹⁰ La alta dirección de la Clínica Cartagena del Mar deberá proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC así como la mejora continua de su eficacia entonces deberá:

- a. Comunicar a la empresa la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- b. Establecer una Política de la calidad.
- c. Asegurar que se establezcan los objetivos de la calidad.
- d. Llevar a cabo las revisiones por la dirección asegurando la disponibilidad de los recursos.

A la Alta gerencia de la clínica Cartagena del mar le corresponde establecer, velar y cumplir con la:

⁹ Ibid.

¹⁰ Ibid.

- a. Política de Calidad.
 - ⊕ Compromiso de la Dirección
 - ⊕ Objetivos de Calidad
- b. Pautas de organización
 - ⊕ Estructura y organigramas
 - ⊕ Funciones y responsabilidades de las áreas de la empresa
 - ⊕ Relaciones internas y externas
 - ⊕ Formación, motivación y calificación del personal
- c. Pautas de Gestión
 - ⊕ Revisiones y auditorías del Sistema
 - ⊕ Compras y homologación de proveedores
 - ⊕ Control de no conformidades y acciones de mejora
 - ⊕ Elaboración de ofertas y revisión del contrato
- d. Pautas Tecnológicas
 - ⊕ Planificación y control de procesos
 - ⊕ Control de Equipos e Instalaciones
- e. Cada capítulo del Manual debe incluir, como mínimo:
 - ⊕ Objetivo del mismo
 - ⊕ Ámbito de aplicación
 - ⊕ Referencias
 - ⊕ Responsabilidades
 - ⊕ Desarrollo del proceso
 - ⊕ Documentación y registros

1.3 MARCO CONCEPTUAL

- * **Calidad.** Este concepto tiene muchas definiciones, pero la básica es aquella que dice que aquel producto o servicio que se adquiere y satisfaga las expectativas sobradamente. Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como se quiere y para realizar aquella tarea o servicio que se tiene que realizar. Con todo y a pesar de esta definición el término "Calidad" siempre será entendido de diferente manera por cada persona o entidad, ya que para unos la Calidad residirá en un producto y en otros en un servicio posventa de un producto, a manera de ejemplo. Lo cierto es que nunca se llegará a definir exactamente lo que representa el término Calidad a pesar de que últimamente este término se haya puesto de moda.
- * **Aseguramiento de la calidad.** El aseguramiento de la calidad, se concibe como el esfuerzo total para plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad en un sistema de producción con el

objetivo de dar al cliente productos con la calidad adecuada. Es simplemente asegurar que la calidad sea lo que debe ser. En las industrias manufactureras se crearon y refinaron métodos modernos de aseguramiento de la calidad. La introducción y adopción de programas de aseguramiento de la calidad en servicios, ha quedado a la zaga de la manufactura, quizá tanto como una década.

Los administradores de organizaciones de servicio por costumbre han supuesto que su servicio es aceptable cuando los clientes no se quejan con frecuencia. Sólo en últimas fechas se han dado cuenta que se puede administrar la calidad del servicio como arma competitiva.

El Aseguramiento de la calidad en manufactura es sinónimo de garantizar la calidad de la manufactura y está en el corazón del proceso de la administración de la calidad. Es en este punto, donde se produce un bien o servicio, donde se "ínter construye" o incorpora la calidad. La administración o Serénela general, en las que están los grupos de finanzas y ventas, tiene la responsabilidad general de planear y ejecutar el programa de aseguramiento de la calidad.

* **Mejoramiento Continúo.** Según los grupos gerenciales de las empresas japonesas, el secreto de las compañías de mayor éxito en el mundo radica en poseer estándares de calidad altos tanto para sus productos o servicios como para sus empleados; por lo tanto el control total de la calidad es una filosofía que debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos en una organización, y esta implica un proceso de Mejoramiento Continuo que no tiene final.

Para llevar a cabo este proceso de Mejoramiento Continuo, se debe tomar en consideración que dicho proceso debe ser: económico, es decir, debe requerir menos esfuerzo que el beneficio que aporta; y acumulativo, que la mejora que se haga permita abrir las posibilidades de sucesivas mejoras a la vez que se garantice el cabal aprovechamiento del nuevo nivel de desempeño logrado. ¿ Que significa Mejoramiento Continuo para alcanzar calidad en los procesos?. James Harrington (1993), para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Fadi Kabboul (1994), define el Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

Abell, D. (1994), da como concepto de Mejoramiento Continuo una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado (tomado del Curso de Mejoramiento Continuo

dictado por Fadi Kabboul).

Eduardo Deming (1996), según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

Finalmente se puede afirmar que el Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que se necesita hacer si se quiere ser competitivo a lo largo del tiempo. La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de los procesos y las entidades.

La búsqueda de la excelencia comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto cada día. Dicho proceso debe ser progresivo y continuo. Debe incorporar todas las actividades que se realicen en la empresa a todos los niveles.

- * **Sistema de Gestión de la calidad.** Una de las primeras acciones en la calidad de servicio, es averiguar quiénes son los clientes, qué quieren y esperan de la organización. Solo así se podrán orientar los servicios, así como los procesos, hacia la mejor satisfacción de los mismos.

Un sistema de calidad requiere de: organización, responsabilidad y definición de todos aquellos documentos para proporcionar confianza, en otras palabras, un sistema de calidad se hace tangible en una base documental.

- "Latin American Quality Institute" "LAQI" En Latinoamérica es el Instituto que se encarga de las certificaciones oficiales en Calidad Total así como los encargados de realizar el World Quality Day en Latinoamérica. Daniel Maximilian Da Costa, CEO de este Organismo lleva adelante inúmeros proyectos de apoyo al desarrollo de la calidad total en las empresas así como desarrollo proyectos de Responsabilidad Social y Preservación del Medio Ambiente en los países donde LAQI mantiene presencia.

- * **El servicio de calidad al cliente.** Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del servicio básico. Para dar el mejor servicio se debe considerar el conjunto de prestaciones que el cliente quiere:
 - El valor añadido al servicio.
 - El servicio en si.
 - La experiencia del negocio.

La prestación que otorga al cliente.

Necesidades básicas del cliente

Las principales necesidades básicas de un cliente son:

- Ser comprendido.
- Sentirse bienvenido.
- Sentirse importante.
- Sentir comodidad.
- Sentir confianza.
- Sentirse escuchado.

✱ **Importancia de la gestión de la calidad del servicio.** La importancia de la calidad en el servicio se puede entender por las siguientes razones:

- Crecimiento de la industria del servicio.
- Crecimiento de la competencia.
- Mejor conocimiento de los clientes.
- Calidad de servicio hacia el cliente, quedando satisfecho según su perspectiva.

Para poder realizar una adecuada atención al cliente se debe:

- Identificar quienes son los clientes.
- Agruparlos en distintos tipos.
- Identificar las necesidades de los clientes, así como saber donde y como lo quieren los clientes además del aumento en cuanto a la productividad, es esencial para toda empresa.

✱ **Calidad y su aplicación en la Información Financiera y administrativa.** El objetivo general de la Contabilidad como lenguaje de los negocios es contribuir a mejorar el clima de estos, así como los que realizan los inversionistas, gerentes, los entes del gobierno y privados y así llegar al aumento de la eficiencia del mercado financiero. El objetivo específico es elevar la calidad de la información financiera y administrativa de las empresas mediante la aplicación de las normas internacionales de información financiera y de auditoría para que sea de alta calidad, más transparente, objetiva, comparable y útil al momento de la toma de decisiones.

Los principios de contabilidad generalmente aceptados indican todo lo que se refiere sobre la información financiera y como se refleja en los estados financieros, lo importante en esta información es que sirva de guía y base para la toma de decisiones dentro de la entidad. Se puede decir que esta información es la brújula de una empresa para decidir que medidas y acciones tomar.

Es muy importante que esta información siga los principios de contabilidad, para que pueda ser objetiva ya que si no sigue estos parámetros la información se verá desvirtuada causando una mala decisión en los usuarios, hay que resaltar este punto por que la información financiera no debe de tener una posición o punto de vista determinado, ya que su función es únicamente la de reflejar la situación financiera de la empresa sin inclinarse hacia ninguna conclusión arbitraria.

También hay que resaltar y profundizar en las limitaciones de esta información ya que lo que reflejan los estados financieros no es el valor del negocio esto quiere decir que únicamente se refleja el valor de sus bienes y de sus obligaciones pero no dejando a un lado otros recursos importantes en el valor general de una empresa.

Es importante tener en cuenta que para proporcionar y realizar la información financiera no debe salirse nunca de los principios de contabilidad y que las notas que acompañan los estados financieros deben de tener la información suficiente y relevante que deba notarse e indicarse pero no debe de ser excesiva la información para no causar confusiones en los usuarios.

La calidad en la información financiera y administrativa desde perspectiva de la Revisoría Fiscal constituye también un aspecto de vital importancia en el mundo económico y empresarial según las tendencias actuales, por cuanto significa la seguridad de que estas se hayan realizado cumpliendo con los principios y normas establecidos para su ejercicio además de lo importante que resulta comprobar y evaluar la correspondencia del dictamen con la situación real de la entidad auditada.

1.4 MARCO LEGAL

El marco conceptual de la contabilidad en Colombia a partir del año 1993 está compuesto por una serie de normas que lo reglamentan, tales como los decretos 2649 sobre normas y principios de contabilidad y el 2650 sobre plan único de cuentas, los cuales han tenido algunas reformas.

Con el fin de que el estudiante haga el seguimiento al marco conceptual se agrega el siguiente cuadro para actualizar las normas fuentes:

Cuadro 1. Evolución del marco legal

Año	Norma	Conceptos
1993	Decreto 2649	Por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expide los principios o normas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia.
	Decreto	Por el cual se modifica el Plan Único de Cuentas para los

Año	Norma	Conceptos
	2650	comerciantes.
1996	Decreto 2116	Adiciona las cuentas de retenciones en la fuente a título de Impuesto a las ventas (IVA), Impuesto de renta, e Impuesto de Industria, Comercio y Avisos (ICA).
1997	Decreto 95	Modificó el plan único de cuentas en lo concerniente a la valuación de las inversiones en subordinadas por el método de participación patrimonial previo a la consolidación de estados financieros.
1998	Decreto 1517	Modificó el artículo 77 del decreto 2649/93, sobre amortización de las reservas actuariales de pasivos pensionales.
	Ley 488	Reforma Tributaria, la cual modificó los ajustes integrales por inflación para las compras, los inventarios y cuentas de ingresos y egresos del Estado de Resultados.
1999		El Estado ratificó la vigencia de aplicación de los ajustes integrales por inflación para los activos y pasivos no monetarios.
	Ley 550	Estandarización Contable mediante los IASC 2000 sobre contabilidad financiera a partir del 2005
2000	Ley 633	Reforma Tributaria, la cual creó el impuesto del tres por mil, no deducible ni descontable.
2001	Ley 716	Reforma tributaria: Sanearamiento de la contabilidad oficial. Reforma del régimen simplificado del IVA.
2002	Ley 788	Por la cual se expiden normas en materia tributaria y penal de orden nacional y territorial; y se dictan otras disposiciones.
	Ley 789	Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código sustantivo de Trabajo.
2003	Ley 863	Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código sustantivo de Trabajo.
2004	Ley 992	Prorroga la entrada en vigencia del artículo 63 de la ley 550 de 1999, sobre la aplicación de los estándares internacionales de contabilidad, por el término de dos años a partir del 31 de diciembre de 2004.
2006	Ley 1111	Reforma tributaria estructural eliminó los ajustes integrales por inflación para efectos tributarios.
2007	Decreto 1536	El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo eliminó los ajustes integrales por inflación contables a partir del 1 de enero de 2007.
	Decreto	Aplicación de los IASB o normas internacionales de contabilidad (NIC) y las normas internacionales de información financiera (NIIF).

1.5 SISTEMA DE VARIABLE

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Conformidad No conformidad 	<ul style="list-style-type: none"> Inspección de documentos Inspección de registros 	# de No conformidades X 100
			<ul style="list-style-type: none"> # de documentos revisados # de No conformidades # de registros revisados
Planes de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Área administrativa y financiera de la Clínica Cartagena del Mar S.A. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los requisitos de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> # de planes de calidad conformes # de planes de calidad del área
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> Documentos Soportes de transacciones 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los requisitos de calidad Cumplimiento de los requisitos legales 	<ul style="list-style-type: none"> # de documentos no conformes # de registros no conformes
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> Documentos Informes 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los requisitos de calidad Cumplimiento de los requisitos legales. 	<ul style="list-style-type: none"> # de documentos devueltos. # de informes devueltos.
Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Internos Externos 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente Calidad de la información 	<ul style="list-style-type: none"> # de quejas y reclamos recibidos

2. DIAGNÓSTICO DEL ÁREA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA DE LA CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR

A través del Diagnóstico Situacional el cual pertenece a una corriente que parte del principio de la Administración y que a su vez afirma que esta es relativa y situacional, es decir, que depende de las circunstancias ambientales y tecnológicas de la organización razón por la cual se empezó hacer el análisis de las áreas administrativa y financiera de la Clínica Cartagena del Mar S.A. con el fin de conjugar el momento y el contexto en que esta organización se encuentra; ya que la implementación de sistemas de gestión de la calidad en los procesos financieros, es un aspecto que ha sido poco explorado y aplicado en las empresas colombianas no siendo la excepción la Clínica Cartagena del Mar S.A., la cual se ha dedicado a implementar la norma exclusivamente en los aspectos críticos de la prestación de servicios, es decir *atención Integral de Calidad y Servicio Personalizado, apoyados en criterios de Profesionalismo, Racionalidad, Humanidad y Tecnología, buscando satisfacer plenamente los requerimientos de los usuarios*, generando en cierta forma una brecha con los sistemas administrativos y financieros, aún cuando ambos deberían ser parte esencial de los objetivos, la visión y la misión institucional.

La necesidad de un SGC para el área financiera y administrativa en la Clínica Cartagena del Mar surgió como alternativa para el fortalecimiento de sus procesos, generando al producto final de estos la información administrativa y financiera, de manera que fluyera de forma práctica, oportuna y con calidad y creando un clima de confianza para la toma de decisiones. Este estudio para la Clínica Cartagena de Mar es necesario hacerlo por cuanto sus resultados serán aplicados a esta área vital, de manera que sirva para estructurar y documentar todos los procesos, procedimientos y políticas y de esta manera mejorar la calidad de la información que se suministra a otras áreas de atención al cliente, tanto interno como externo, que es una de las principales debilidades de esta institución en salud.

En la actualidad es muy común que las empresas adopten sistemas de Gestión de la Calidad para hacerse más competitivas, medir la calidad de sus procesos, mejorar utilidades y manejar los principios de "eficiencia, efectividad, eficacia y economicidad", teniendo en cuenta que el mundo organizacional está cambiando significativamente, como consecuencia de la globalización de la economía, el desarrollo tecnológico, y las nuevas teorías de la administración, en donde no hay cavidad para las instituciones que no tengan dentro de sus programas un SGC que garantice, evalúe y monitoree constantemente la calidad del servicio que se ofrece, se vende y se presta a sus cliente internos y externos, por esta razón se hace necesario para la evaluación del SGC contar con el concurso de la Revisoría Fiscal, que casi nunca las empresas tienen en cuenta cuando de implementar sistemas de la gestión de la calidad administrativa se trata, lo cual permitió verificar que existe una segregación de esta área de la contaduría pública. Es por esto que con la investigación ésta sea tomada en cuenta tanto en los procesos administrativos como en los financieros.

2.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Cuadro 2. Diagnóstico área financiera y administrativa de la Clínica Cartagena del Mar a través de la matriz DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Área Financiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se cuenta con el software SERVINTE para el área financiera y administrativa, el cual tiene incorporado para la parte financiera los lineamientos y directrices de los decretos 2649 y 2650 de 1993, es decir que los libros Contables que se encuentren regulados por estos decretos y demás normas de contabilidad deben estar registrados en este sistema e impresos con sus auxiliares de conformidad con los PCGA, para permitir verificar y controlar que todos los datos registrados en los estos libros, correspondan a la información contenida en los comprobantes y así mismo con el área administrativa, quien también es generadora de información, es aquí donde se revelan los estados financieros de la Clínica. ▪ Se definen las condiciones y términos de los contratos que se pacten con las diferentes entidades como EPS, Aseguradoras, ARP, entre otras, tratando de negociar las mejores tarifas para la Clínica. ▪ Se coordina la celebración de contratos de naturaleza civil, comercial y laboral comprometidos con el giro normal de los negocios sociales, presentándolo para firma de la Dirección General. ▪ Se verifican las proyecciones de los movimientos financieros según los datos históricos de la organización. ▪ Se controla que se lleve la contabilidad conforme a la ley y a las normas que dicta el código de comercio, además de presentar un informe mensual del funcionamiento administrativo de la sociedad en sus diferentes dependencias. ▪ Se Autorizan los descuentos por servicios prestados, de conformidad con las políticas de la organización, como también se dirigen las 	<p>Área Financiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En los indicadores de gestión, el área financiera no cuenta con procedimientos que den cuenta fidedigna al día de los estados contables, con respecto a su liquidez, endeudamiento, indicadores de actividad y rendimiento, lo cual hace que se convierta en un obstáculo el análisis y la evaluación de la eficiencia de la Clínica, es por ello que resulta un poco complicado que se realicen auditorias periódicas a los procesos de esta área en mención.


<p>actividades para la recuperación de la cartera y a su vez se da la autorización de las compras y pagos a terceros.</p>	
<p>Area Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los funcionarios cuentan con el conocimiento y la competencia adecuada para el ejercicio de sus funciones y través de circulares y comunicados internos se establece que los hechos relevantes que se presenten en la clínica sean informados a la Dirección Administrativa y Financiera. ▪ Se cuenta con una supervisión permanente de todos los empleados de la Clínica, vigilando el cumplimiento de las disposiciones estatutarias y legales. ▪ Se presenta un informe mensual del funcionamiento administrativo de la sociedad en sus diferentes dependencias. ▪ La Directora Administrativa y Financiera participa activamente en el proceso de selección, del recurso humano y coordinar el nombramiento de a los empleados de la Clínica, previamente aceptados por la Dirección General. 	<p>Area Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Es de suma importancia para el área administrativa que sus empleados conozcan su labor, potencialicen sus destrezas y conocimiento para una mejor comprensión, identificación, análisis y control de los hechos administrativos, y se puede decir que la clínica no tiene definido sistemas, procesos y procedimientos adecuados que garanticen la capacitación de su personal.
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>Area Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La realización de respaldos periódicos a la información generada en el área financiera, puede minimizar los riesgos de pérdida de información por fallos en los sistemas informáticos. ▪ Los manuales de calidad y de funciones harán que en esta entidad permita establecer responsabilidades para que la información contable sea suministrada oportunamente a los entes internos y externos. ▪ La mejora continua permitirá validar que los procesos, planes y procedimientos utilizados se mantengan acorde con los requisitos de los usuarios de la información contable y con los cambios en la legislación en materia contable y tributaria. ▪ La Implementación de un SGC contenidos en la norma ISO 9001:2000, complementados con los PCGA y las NAGA, funcionara como sistema de 	<p>AMENAZAS</p> <p>Area Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incertidumbre del personal del área por los continuos cambios en materia tributaria y laboral que presenta en toda Colombia lo cual puede generar demoras en la entrega de los soportes de operaciones al área financiera, que obstaculicen la generación de información completa y fidedigna y que estas a su vez conlleven a que la información financiera no sea oportuna o útil para la toma de decisiones de la Clínica Cartagena del Mar S.A.

<p>control de las actividades realizadas en el área administrativa y financiera de la Clínica Cartagena del Mar S.A.</p>	<p>Area Administrativa</p>
<p>Area Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grandes desarrollos en ciencia, tecnología e innovación que posibilitan la creación de nuevos programas y mayor creación y transferencia de conocimiento. ▪ Demanda de recursos humanos altamente calificados capaces de abordar y enfrentar nuevos problemas y buscar soluciones creativas. ▪ Crecientes tendencias de integración y de cooperación nacional e internacional de las comunidades científicas. ▪ Creciente demanda de nuevos conocimientos y de servicios especializados por parte de organizaciones nacionales e internacionales. <p>Surgimiento de nuevas formas de aprendizaje y apropiación del conocimiento generado por el avance vertiginoso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Area Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poca conciencia científico-tecnológica de las empresas del medio que conlleva la baja inversión en este aspecto en la Clínica Cartagena del Mar S.A. ▪ Nuevas exigencias de ampliación de cobertura sin el correspondiente crecimiento en recursos humanos, físicos y tecnológicos.

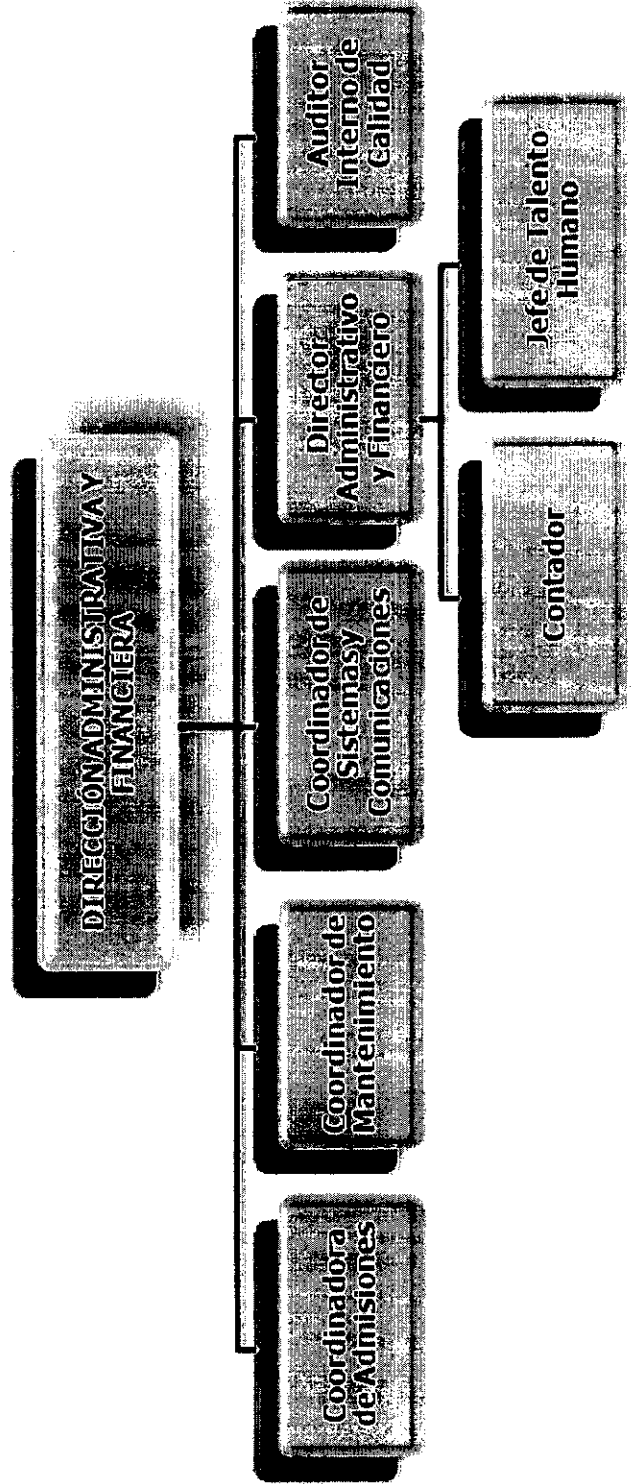



CLINICA
CARTAGENA
DEL MAR S.A

*3. Proceso de
seguimiento, medición,
análisis y mejora
para control del SGC
AADEI*

 <p>CLINICA CARTAGENA DEL MAR</p>	<p>AREA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ORGANIGRAMA</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 2 DE 4 FECHA: 01/04/2010</p>
--	---	---

3.1 ORGANIGRAMA DEL AREA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA CLINICA CARTAGENA DEL MAR



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD OBJETIVOS DE CALIDAD INDICADORES Y ALCANCE	VERSIÓN: 1 PAGINA 3 DE 4 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

3. 2 OBJETIVOS DEL SGC E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

3.2.1 Objetivos de calidad


- a. Implementar un sistema de gestión de la calidad en el Área Financiera y Administrativa en la Clínica Cartagena del Mar S.A. considerando las funciones del Revisor Fiscal de manera que estas puedan engranar sus actividades con la prestación de servicios.
- b. Seleccionar y Registrar las operaciones con base a los procedimientos apropiados para cada una de las áreas de la clínica estudiada.
- c. Organizar la información de manera ordenada y sistemática sobre el movimiento económico, administrativo y financiero de la clínica.
- d. Proporcionar la información solicitada para las operaciones contempladas en el proceso administrativo y financiero, a fin de proteger los activos de la clínica.
- e. Satisfacer las necesidades de los clientes.
- f. Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos.
- g. Promover programas que fortalezcan las competencias de los funcionarios.

3.2.2 Indicadores de cumplimiento

- Porcentaje mensual con respecto a las decisiones tomadas de manera oportuna con base en la información administrativa y financiera de la Clínica Cartagena del Mar S.A.
- Porcentaje mensual de informes erróneos presentados en las áreas administrativa y financiera de la Clínica Cartagena del Mar S.A.

3.3.1 Alcance del Manual de Calidad

- ✦ La normatividad que rige a la Revisoría Fiscal , para que estos conceptos puedan ser aplicados y alcancen su grado máximo de difusión en todos los procesos del área administrativa y

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD OBJETIVOS DE CALIDAD INDICADORES Y ALCANCE	VERSIÓN: 1 PAGINA 4 DE 4 FECHA: 01/04/2010
--	---	---

financiera de la Clínica Cartagena del Mar S.A., que se encuentran relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad.

- ✚ Se quiere que este manual pueda llegar a ahondar en su totalidad en los procesos que puedan servir de bases sólidas al Sistema de Gestión de Calidad y en especial, de los procesos administrativos y financieros que hacen parte de la información de estas dos áreas.

- ✚ El Manual también aplica a todos los documentos de origen externo que se relacionen directamente con la prestación del servicio.

- ✚ Este manual se encuentra realizado bajo las estrictas órdenes de la Norma ISO 9001:2000.



CLÍNICA
CARTAGENA
DEL MAR S.A

**4. MANUAL DE
GESTIÓN DE CALIDAD
ÁREA FINANCIERA Y
ADMINISTRATIVA-AADFI
ISO 9001 - 2000**




 CLINICA CARTAGENA DEL MAR S.A	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 2 DE 28 FECHA: 01/04/2010
--	---	--

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
PRESENTACIÓN	
1	RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL CLINICA CARTAGENA DEL MAR 52
1.1	HISTORIA 54
1.2	MISION 55
1.3	VISION 55
2	OBJETIVO, ALCANCE Y CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD 56
2.1	OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD 56
2.2	ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD 56
2.3	CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD 56
2.4	CONCEPTUALIZACIÓN DEL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA 57
2.4.1	Conceptos que se manejaran durante la elaboración, desarrollo e implementación del Manual. 57
3	ORGANIZACIÓN 58
4	GESTIÓN DE CONTROL 59
4.1	MAPA DE PROCESO Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS 59
4.1.1	Mapa de proceso 59
4.1.2	Caracterización de los procesos 59
4.1.3	Mapa de Proceso Clínica Cartagena del Mar. 60
4.2	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS 61
4.2.1	Naturaleza de la Documentación 62
4.2.2	Metodología. 63
4.2.3	Requisitos de la documentación de ISO 9001:2000 63
4.3	CONTROL DE REGISTROS 64
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION GENERAL 65

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 3 DE 28 FECHA: 01/04/2010
---	---	--

5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCION	65
5.2	COMPROMISO CON EL CLIENTE	65
5.2.1	Diseño y desarrollo.	65
5.2.2	Prestación del servicio	65
5.2.3	Enfoque al cliente	66
5.2.4	Política de calidad para la revisión del Sistema de Calidad	66
6.	POLITICA DE CALIDAD	67
6.1	PLANIFICACION	68
6.1.1	Objetivos de calidad	68
6.1.2	Planificación del SGC	68
6.1.3	Responsabilidad, autoridad y comunicación	68
6.1.4	Revisión por la dirección	69
7.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	70
7.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	70
8.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	71
8.1	PLANIFICACIÓN DE LA ELABORACION DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	71
8.2	COMPROMISO CON EL CLIENTE	71
8.3	GESTIÓN DE LA MEJORA	72
8.4	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	74
8.5	CONTROL DE LA INFORMACION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA NO CONFORME	75
8.6	ANÁLISIS DE DATOS	75
8.7	MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	76
9	ANEXOS AL MANUAL DE CALIDAD	77
9.1	Manual de funciones	78
9.2	Manual de procedimiento operativos	157

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 4 DE 28 FECHA: 01/04/2010
--	---	--

PRESENTACIÓN

El **Manual de Calidad** de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como su política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de la misma, es por ello que este Manual de Calidad expone además la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, el alcance que este debe tener con respecto a la información obtenida del AADFI de la Clínica Cartagena del Mar S.A., y que ésta a su vez sea útil, oportuna, confiable y veraz.


Es un documento "Maestro" en el cual la Organización (empresa) establece como dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma (por ejemplo ISO 9001:2000) y de él se derivan Instructivos de uso de equipos, Procedimientos, Formatos. etc.

Este Manual de Calidad está realizado con el fin de implantar la norma ISO 9001:2000, en el cual se establece la gestión de la empresa, el compromiso de ésta hacia la calidad, la gestión de recursos humanos, materiales. Será un documento público frente a clientes y proveedores, con una extensión preferiblemente no superior a las 30 páginas y se suele redactar al final de la implantación una vez documentados los procedimientos que la norma exige.

El Manual de la Calidad es un documento donde se menciona con claridad lo que hace la organización para alcanzar la calidad mediante la adopción del correspondiente sistema de Gestión de la Calidad.

Se elaboró éste Manual de Gestión de Calidad como trabajo de grado para ser implementado en el Área Administrativa y Financiera de la Clínica Cartagena del Mar, el cual fue desarrollado de acuerdo a la Norma ISO 9001-2000, la cual define un Sistema de Gestión de Calidad incluyendo el Aseguramiento de la Calidad, ya que esta es una parte de la gestión más importante para alcanzar la calidad en una empresa.


En ese orden de ideas se presenta el Sistema de Gestión de Calidad AADFI, como un soporte documental de la Clínica Cartagena del Mar consignado en el Manual de Calidad, el cual tiene como objetivo guiar los pasos hacia la excelencia de la empresa, razón por la cual su estructura y desarrollo están enfocados al cliente y en satisfacer sus requisitos y necesidades. Además estará a

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 5 DE 28 FECHA: 01/04/2010</p>
---	--	---

disposición de todos los empleados de la Clínica Cartagena del Mar como material de consulta a partir de su implementación.

El Manual que se describe a continuación ha desarrollado su estructura de manera que la Clínica Cartagena del Mar se centre en cómo, cuándo y dónde deben tenerse en cuenta los requisitos de los clientes (internos y externos) y como se debe mejorar su Sistema de Calidad para que la satisfacción del cliente sea cada vez más completa y más segura para sus intereses y su fidelización.

Asimismo el Manual ha sido desarrollado para que cada una de las actividades básicas de la Clínica Cartagena del Mar se considere como procesos y se traten de la misma forma, porque conociendo como funciona cada uno de ellos se podrán determinar los factores que lo rigen, en qué forma y con qué intensidad lo hacen, como hacerlos funcionar correctamente, simplificarlos, controlarlos, monitorearlos, mejorarlos y ponerlos al servicio de la Revisoría Fiscal para su correspondiente evaluación de calidad.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 6 DE 28 FECHA: 01/04/2010
---	---	--

1. RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL CLINICA CARTAGENA DEL MAR

1.1 HISTORIA

La Clínica Cartagena del Mar S.A. nació a finales del año 1999 debido a la creciente necesidad de la Clínica Oftalmológica de Cartagena la cual desde 1992 abrió sus puertas a la atención y cuidado del paciente con problemas Oculares.

El primer servicio que surgió fue Cirugía, como un deseo de su Director General de ampliar las especialidades que realizaban procedimientos quirúrgicos, fue así como en el año 2000, se realizaron las primeras cirugías endoscópicas de urología, luego las cirugías ambulatorias, generales, de ortopedia, etc.


En el año 2001, teniendo en cuenta la necesidad de prestar los cuidados post quirúrgicos a los pacientes, nació el servicio de hospitalización, 11 camas destinadas a brindar atención a los pacientes que se les practicaban procedimientos quirúrgicos no ambulatorios. En el mismo año, nació el servicio de hospitalización pediátrica.

También en el año 2001, se creó el servicio de Urgencias, como una respuesta a los requerimientos de los usuarios, las distintas entidades promotoras de salud y aseguradoras.

En el año 2002, surge la unidad de cuidados intensivos para adultos, alternativa para el cuidado de los pacientes críticos.

En el 2003 inició operaciones la unidad de cuidados intensivos neonatales, para el tratamiento de los pacientes críticos recién nacidos.

En el 2004, se hace apertura del pabellón de hospitalización VIP en el segundo piso, con habitaciones de lujo pensando en los pacientes particulares y empresas de medicina prepagada, y en Febrero 19 de 2007, se iniciaron labores de atención en el pabellón de hospitalización del tercer piso, con habitaciones sencillas y habitaciones VIP.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 7 DE 28 FECHA: 01/04/2010
---	---	--

Es así como la Clínica Cartagena del Mar, ha evolucionado convirtiéndose en un aporte al desarrollo y bienestar social de la comunidad cartagenera.


1.2. MISIÓN

Ser una institución líder en el campo de la salud, ofreciendo en diferentes niveles servicios de Calidad, apoyados en un Trabajo en Equipo, Tecnología de Punta, Ética Empresarial, Investigación y Docencia.

1.3. VISIÓN

Somos una empresa de salud dedicada a entregar a nuestros pacientes una atención Integral de Calidad y servicio personalizado, apoyados en criterios de Profesionalismo, Racionalidad, Humanidad y Tecnología, buscando satisfacer plenamente los requerimientos de los usuarios. Respaldados con un equipo asistencial y administrativo idóneo, una excelente infraestructura y dotación, con un manejo ético de la investigación y la docencia, para contribuir así al beneficio de nuestra Ciudad, Región y País.



 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR SA</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 8 DE 28 FECHA: 01/04/2010</p>
---	--	---

2. OBJETIVO, ALCANCE Y CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

2.1 OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo de este Manual es proporcionar un diseño del Sistema de Gestión de Calidad del área Administrativa y Financiera de la Clínica Cartagena del Mar, a fin de determinar las obligaciones de la Norma ISO 9001:2000 con relación a la Política de Calidad, las Responsabilidades, la Autoridad y los Recursos de la empresa para el óptimo funcionamiento de su Sistema de Calidad.


2.2 ALCANCE DEL MANUAL

El Manual está apoyado en la Norma ISO 9001:2000, para que se aplique y se divulgue a todos los procesos del área Administrativa y Financiera de la clínica Cartagena del Mar que se encuentran relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad, describe la manera general como se dirigen y controlan los procesos de Dirección y de Apoyo del Sistema de Gestión de Calidad. Establece en especial, los procesos administrativos y financieros que conforman la cadena de valor de la información administrativo-financiera.

2.3 CONTROL DEL MANUAL

El manual de calidad tiene el mismo formato de encabezado y pie de página que los demás documentos del SGC, según lo indicado en el procedimiento "Elaboración y Control de Documentos"; el cual entra en vigencia, una vez es revisado por el Equipo Operativo y aprobado, mediante acto administrativo, por el Comité Interno de Control Interno según lo definido en el procedimiento "Elaboración y Control de Documentos".

Así mismo, el manual de calidad se revisa y se actualiza mínimo una vez al año para garantizar la correspondencia con los cambios de los procesos, los procedimientos y los requisitos establecidos en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, haciéndose concordante con las Normas ISO 9001:2000. La naturaleza de su actualización se identifica en el mismo Manual bajo responsabilidad de la Dirección General, en la sección denominada "Control de Cambios".

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 9 DE 28 FECHA: 01/04/2010
---	---	--


Cualquier funcionario o contratista de la Clínica Cartagena del Mar puede consultar el manual de calidad a través de la Intranet de esta entidad. Es responsabilidad del jefe de cada dependencia asegurar que no existan copias desactualizadas del manual de calidad en sus dependencias.

Las únicas versiones originales que siempre permanecen vigentes son la que reposan en la Presidencia y la que se maneja en la Intranet. Así mismo todo cambio, actualización o modificación al manual de calidad debe seguir lo dispuesto en el procedimiento "Elaboración y Control de Documentos".

2.4 CONCEPTUALIZACIÓN DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

2.4.1 Conceptos que se manejarán durante la elaboración, desarrollo e implementación del Manual.

- **Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.
- **Mejora Continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de la Clínica Cartagena del Mar S.A.
- **AADFI:** Área Administrativa y Financiera de la Clínica Cartagena del Mar S.A.
- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio, en este caso la información elaborada del área administrativa y financiera
- **Producto y/o Servicio:** Todo lo que concierne a la información administrativa y financiera.

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 10 DE 28 FECHA: 01/04/2010</p>
--	--	--


3. ORGANIZACIÓN

Se dice que con buen personal cualquier organización funciona. Se ha dicho, incluso, que es conveniente mantener cierto grado de imprecisión en la organización, pues de esta manera la gente se ve obligada a colaborar para poder realizar sus tareas. Con todo, es obvio que aún personas capaces que deseen cooperar entre sí, trabajarán mucho mas efectivamente si todos conocen el papel que deben cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan unas con otras.

Este es un principio general, válido tanto en la administración de empresas como en cualquier institución.

Por todo lo anterior podemos decir que el AADFI se compromete con la satisfacción de cada uno de sus usuarios con el fin de realizar tanto un buen aseguramiento de la calidad como el mejoramiento continuo de esta en la información administrativa y financiera.

Así, está estructurada y diseñada la organización de manera que sea perfectamente clara para todos quienes deban realizar una determinada tarea en el AADFI y quienes sean responsables por determinados resultados; en esta forma se eliminaran las dificultades que ocasiona la imprecisión en la asignación de responsabilidades y se lograra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleje y promueva los objetivos de la empresa.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 11 DE 28 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

4. GESTIÓN DE CONTROL

4.1 MAPA DE PROCESO Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

4.1.1 Mapa de proceso. El mapa de procesos permite tener una visión global del sistema de gestión de calidad, en este caso en el AADFI, con el fin de visualizar la relación entre la organización y las partes interesadas. Además permitirá obtener una primera idea sobre las operaciones, las funciones y los procesos. Asimismo representará las relaciones e interrelaciones dentro de la organización y de estas con las partes interesadas. (Ver Mapa de Procesos del AADFI página siguiente).


En este capítulo se ha clasificado y preparado un modelo de proceso para la empresa Clínica Cartagena del Mar, al igual que la documentación de los mismos (descripción y flujograma).

4.1.2 Caracterización de los procesos. Consiste en identificar las características de los procesos en el AADFI, el cual está orientado a ser el primer paso para adoptar un enfoque basado en procesos en el ámbito de un sistema de gestión de la calidad, reflexionando sobre cuáles son los procesos que deben configurar éste sistema, es decir, qué procesos deben aparecer en la estructura de procesos del sistema de gestión de calidad (SGC).

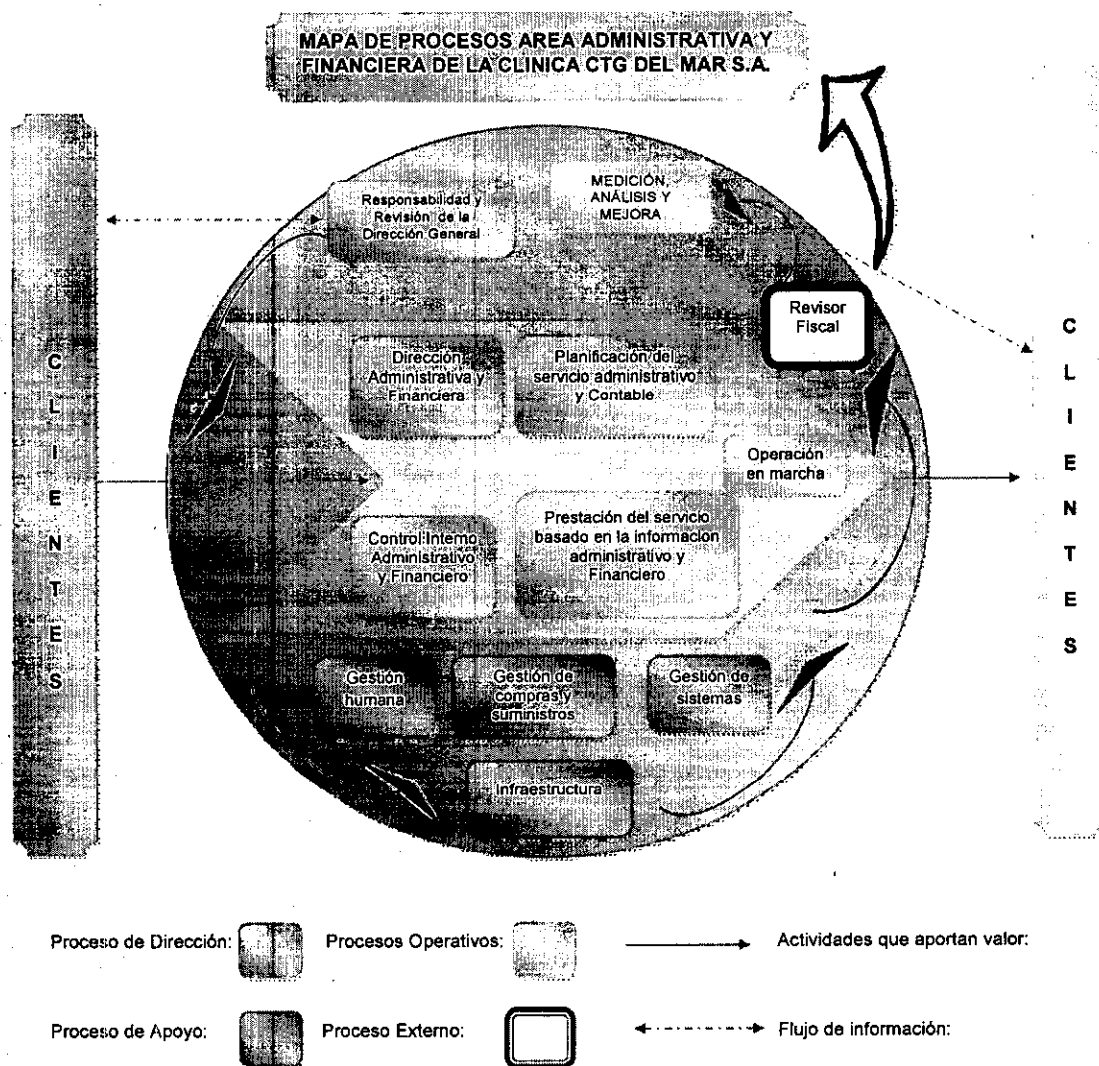
Una vez elaborada esta caracterización, con la información proporcionada puede efectuarse el mapa de procesos de una organización.


La información que define la caracterización de procesos varía de acuerdo al tipo de organización, pero como mínimo se debe disponer de:

- Inputs o elementos de entrada
- Outputs o elementos de salida
- Responsables
- Objetivos
- Indicadores
- Procesos relacionados

 <p>CLINICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 12 DE 28 FECHA: 01/04/2010</p>
--	--	--

4.1.3 Mapa de Proceso Clínica Cartagena del Mar.



	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 13 DE 28 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

Las caracterizaciones tienen como finalidad la identificación, selección y análisis de los procesos que van a formar parte de la estructura del SGC de la Clínica Cartagena del Mar S.A, la que a su vez no debe ser algo trivial, sino que debe surgir de una reflexión acerca de las actividades que se desarrollan en la organización y de cómo éstas influyen y se orientan hacia la consecución de los resultados.

Entre los principales factores para la identificación y selección de los procesos pueden mencionarse:


- Influencia en la satisfacción del cliente.
- Los efectos en la calidad del producto/servicio.
- Influencia en Factores Clave de Éxito (FCE).
- Influencia en la misión y estrategia.
- Cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios.
- Los riesgos económicos y de insatisfacción.
- Utilización de recursos.

Una vez efectuada la identificación y la selección de los procesos, surge la necesidad de definir y reflejar esta estructura de forma que facilite la determinación e interpretación de las interrelaciones existentes entre los mismos.

La manera más representativa de reflejar los procesos identificados y sus interrelaciones es precisamente a través de un mapa de procesos, entendiéndose por tal a la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión.

4.2 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

- ◆ **OBJETO.** Establecer la metodología para el control de los documentos internos y externos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la Clínica Cartagena del Mar, garantizando su adecuación, revisión, aprobación, actualización, legibilidad e identificación y prevención de obsolescencia.
- ◆ **ALCANCE.** Aplica a todos los documentos del SGC, incluyendo en los casos que aplique, documentos de origen externo que se relacionen directamente con la prestación del servicio.

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 14 DE 28 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

◆ **RESPONSABLES.** Es responsabilidad del representante de la dirección para el SGC, definir, controlar y hacer seguimiento a la documentación del Sistema.

◆ **DEFINICIONES Y SIGLAS.**

- **Documento:** recopilación de datos que arrojan un significado, impresas en papel, medio magnético o sistematizado.
- **S.G.C.:** Sistema de gestión de calidad.
- **Documento Interno:** información o datos que posee y elabora la empresa a través de papel, disco magnético, óptico o electrónico y/o fotografías.
- **Documento Externo:** información o datos que poseen y elaboran organismos o personas ajenas a la empresa a través de papel, disco magnético, óptico o electrónico y/o fotografías. Este documento sirve de guía o apoyo para el desarrollo de las actividades.
- **Documento obsoleto:** son aquellos documentos que ya no tienen vigencia porque se han generado nuevas versiones mejoradas y que por lo tanto deben ser claramente identificados como tal en el SGC.
- **Versión:** muestra el estado de los documentos en términos de actualidad.


4.2.1 Naturaleza de la Documentación. La documentación del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra definida en las siguientes categorías:

- ◆ **Categoría I** **MANUAL DE CALIDAD**
- ◆ **Categoría II** **PROCESOS**
- ◆ **Categoría III** **DOCUMENTOS INTERNOS y EXTERNOS**
- ◆ **Categoría IV** **REGISTROS**

Categoría I: En esta categoría se documenta el Manual de Calidad, el cual contiene una descripción del Sistema de Gestión de Calidad ya implementado y mantenido por el AADFI.

Categoría II: En esta categoría se documentan los procesos mediante caracterizaciones, como se describe en el capítulo 4.1.2 de este Manual.

Categoría III: a. Documentos Internos: En esta categoría se documenta sobre los planes de calidad, procedimientos, instructivos y demás documentos necesarios por el área. **b. Documentos Externos:** Hace referencia a las especificaciones técnicas, Normas, Leyes, Documentos Técnicos, entre otros, tenidos en cuenta durante el desarrollo de los procesos.

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 15 DE 28 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

Categoría IV. En esta categoría se documentan los registros del Sistema de Gestión de Calidad, generados de la aplicación de procesos, procedimientos, instructivos, etc.

4.2.2 Metodología. Como se había mencionado anteriormente el control de los documentos es responsabilidad del representante de la dirección para el SGC, por medio del "Listado Maestro de Control de Documentos" donde se registran:


- Código del documento
- Nombre del Documento
- Si el Documento es Interno o Externo
- Versión
- Fecha de la última Revisión
- Responsable de la Revisión
- Responsable Aprobación
- Justificación del Cambio
- Distribución de Documentos (Control de original y copias)
- Disposición de obsoletos

4.2.3 Requisitos de la documentación de ISO 9001:2000. Uno de los requisitos generales que exige a una organización la Norma ISO es establecer, documentar, llevar a cabo y mantener un Sistema de Gestión de Calidad y continuamente mejorar su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

Según la Norma ISO 9001:2000 los "Requisitos Generales" explican que la documentación del Sistema de Gestión de Calidad deberá incluir:

- La política de calidad y los objetivos de calidad
- Un manual de calidad
- Los procedimientos documentados requeridos por la Norma Internacional
- Los documentos que necesita la organización para asegurar la planificación eficaz, operación y control de sus procesos
- Los registros requeridos por la Norma Internacional.

Las notas posteriores aclaran que dónde la norma requiere específicamente un "procedimiento documentado", el procedimiento tiene que ser establecido, documentado, implementado y mantenido. También hace énfasis a que la magnitud de la documentación de SGC puede diferir de

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 16 DE 28 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

una organización a otro debido a:

- El tamaño de organización y tipo de actividades;
- La complejidad de procesos y sus interacciones, y
- La competencia de personal.


Todos los documentos que forman parte del SGC tienen que ser controlados de acuerdo con cláusula 4.2.3 de ISO 9001:2000, o, para el caso particular de archivos, según cláusula 4.2.4.

4.3 CONTROL DE REGISTROS

Teniendo en cuenta la importancia de la Norma NTCGP- 1000:2004 en su numeral 4.2.4 "Control de Registros" es necesario que este tipo de documentos (registros) se salvaguarden de la mejor manera, ya que ellos, son la evidencia de la ejecución de los procesos. Los registros del SGC pueden ser tanto magnéticos como físicos.

Independientemente del medio en que se encuentre la información administrativa y financiera del SGC debe en lo posible cumplir con los siguientes requisitos:

- **Legibilidad:** que puedan leerse fácilmente
- **Exactitud:** que incluyan cálculos y datos correctos y completos
- **Claridad:** que todo el que lo lea, pueda entenderlo de la misma forma utilizando terminología sencilla.
- **Consistencia:** que toda la información administrativa y financiera requerida como fechas y unidades monetarias este representada uniformemente.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 17 DE 28 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION GENERAL


5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION

La Alta Dirección de la Clínica Cartagena del Mar hace expreso y público su compromiso con el SGC como una herramienta de mejora. Para tal efecto se adoptan e implementan los distintos documentos del proceso tales como: políticas y objetivos de calidad, organigramas del sistema, Manual de Calidad, fichas de caracterización, Manual de Organización, procedimientos, planes, instructivos y formatos entre otros. En consecuencia manifiesta su disponibilidad para suministrar los recursos que sean necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora permanente del SGC. Todo lo anterior enmarcado dentro de los principios y valores institucionales y conforme a las normas legales vigentes y demás disposiciones de carácter interno.

5.2 COMPROMISO CON EL CLIENTE

5.2.1 Diseño y desarrollo. Según la normatividad impuesta por el gobierno y el AADFI en los procesos de elaboración de la información financiera no se encuentran permitidas modificaciones en sus actividades, ya que la forma de desarrollar estas, ya aparece establecida por instancias la alta dirección. Claro está que para la realización de actualizaciones necesarias si se encuentra permitido siempre y cuando este no modifique su esencia, como lo plantea la norma ISO 9001:2000.

5.2.2 Prestación del servicio. En esta aspecto de la prestación de servicio es importante resaltar en primera instancia la Preservación del producto, ya que el AADFI será el encargado de resguardar toda la Información administrativa y financiera de acuerdo a la normatividad contenida en los artículos 134 (**Conservación y destrucción de los libros**) y 135 (**Pérdida y reconstrucción de los libros**) del Título III, del decreto 2649 de 1993. Por otra parte es oportuno decir que para la prestación de servicios se aplica el procedimiento donde se define la forma de cómo el AADFI identificará las etapas del proceso de elaboración de la información, su relación para la Trazabilidad y la identificación de su estado denominado **"Identificación y Trazabilidad de la Información Financiera"**.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 18 DE 28 FECHA: 01/04/2010
---	---	---


5.2.3 Enfoque al cliente. La Clínica Cartagena del Mar S.A., a través de la alta dirección, debe asegurar que los requisitos relacionados con la prestación de servicios con respecto a la información del AADFI se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. De igual forma la Clínica realizará periódicamente la evaluación de la percepción del cliente cumpliendo con el engranaje que se debe tener entre la **Prestación de servicios y la Información Administrativa y Financiera**, con el fin de evaluar los servicios que presta y determinar acciones de mejora. También será necesario atender oportunamente a los reclamos y quejas presentadas por los Clientes, gracias al apoyo del departamento de atención al cliente.

5.2.4 Política de calidad. Para la revisión del Sistema de Calidad por la Presidencia de la empresa, se definió la Política de Calidad del área AADFI. Es importante para que esta se cumpla, todo el personal del AADFI debe recibir la información sobre la política de calidad y los medios para llevarla a la práctica, la cual se hará a través de la comunicación del Sistema de Gestión de Calidad documentado y en las reuniones de Calidad, ya que el entendimiento de la Política se asegura a través de reuniones, talleres y/o evaluaciones.

La política es revisada continuamente por el Presidente, al momento de realizar las revisiones al Sistema de Gestión de Calidad.



Politica de Calidad

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 20 DE 28 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

6. POLITICA DE CALIDAD

<<Brindar a los clientes la satisfacción de sus necesidades a través de servicios especializados que contribuyan a la modernización y competitividad de las mismas, a través del mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC de la Clínica Cartagena del Mar>>

Para ello la Clínica debe propender porque:


- El personal tenga las competencias necesarias para el desarrollo de sus actividades.
- Cuento con tecnología adecuada que facilite la eficiencia organizacional.

6.1 PLANIFICACION

6.1.1 Objetivos de calidad. Estos se establecen mediante la participación de los Directivos del área Financiera y Administrativa de la clínica Cartagena del Mar y se delimitan teniendo como soporte la Política de Calidad. Asimismo deben ser revisados junto con sus indicadores y metas, en las Revisiones que la Presidencia realiza al Sistema de Gestión de Calidad y los cuales se encuentran en el documento "Objetivos e Indicadores".

6.1.2 Planificación del SGC. La planificación del SGC en la Clínica Cartagena del Mar S.A., para la prestación de servicios de Salud, debe dar respuesta a la necesidad de establecer la estructura del Sistema de Gestión de Calidad en el AADFI de la Clínica Cartagena del Mar, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000, con sus correspondientes procesos, planes de calidad y procedimientos, para que este sistema se constituya en una herramienta fundamental en la integración de las áreas (Administrativa y Financiera – Operativa) y a su vez permita lograr los objetivos de calidad y también cumplir con los requisitos de la NTC – GP1000:2004, los legales e internos con el fin de alcanzar la satisfacción del cliente.

6.1.3 Responsabilidad, autoridad y comunicación. La Autoridad para el Sistema de Gestión de Calidad se ha establecido en el organigrama funcional en el ítem 3.1 pp. 46 para las funciones de cargo y los procedimientos.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 21 DE 28 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

De la misma manera, se encuentran de manera detallada en el Manual de Funciones cada una de las responsabilidades de los Cargos para con el Sistema de Gestión de Calidad.


En el Manual de funciones, el proceso que corresponde a **Gestión Humana**, se detalla la responsabilidad de los cargos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad. El Director de Recursos Humanos es quien comunicará las responsabilidades de cada cargo durante al momento de cumplir con el proceso de inducción de los trabajadores que ingresen por primera vez a la Clínica. Asimismo en los procedimientos y en las Caracterizaciones de los Procesos se indicarán las responsabilidades relacionadas con las actividades correspondientes a cada proceso.

Como Representante del SGC se ha designado al Coordinador de Calidad como Representante de la Dirección General para el Sistema de Gestión de Calidad, quien con independencia, pero en coordinación de toda la organización deberá:

- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Presentar a la Alta Dirección el informe del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Clínica Cartagena del Mar S.A.

La Alta Dirección asegurará que se establezcan los procesos apropiados de comunicación dentro de la organización y que ésta se efectúe considerando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

6.1.4 Revisión por la dirección. La Revisión del Sistema de Gestión de Calidad es realizada por la Presidencia. Esta actividad se realiza anualmente, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. En la revisión se evalúan las oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad de la Organización, incluyendo la Política de Calidad y Objetivos de Calidad.

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 22 DE 28 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS


7.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

El AADFI, asigna y revisa continuamente los recursos necesarios para el adecuado desarrollo del Sistema de Calidad y para su mejora continua, los recursos se utilizan a lo largo del sistema con el fin de asegurar el compromiso que tiene el Área, con la satisfacción de los requisitos de los clientes. Para la disposición de estos recursos se realiza anualmente un presupuesto. De igual manera informará acerca de los recursos que se encuentran disponibles en la Clínica tales como recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo con el fin de:

- a. Determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC, y mejorar continuamente su eficacia.
- b. Determinar y proporcionar los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La **COMPETENCIA**, palabra que se utilizará para describir la suma de educación, formación, habilidades y experiencia adecuada, con el fin de:

- a. Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que **afecten a la calidad del producto** (Ver el Manual de Funciones) para;
- b. Asegurar que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad y así;
- c. **Mantener los registros** apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.
- d. Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto, como edificios, espacios de trabajos, maquinaria, software, etc...
- e. Determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto, ergonomía, seguridad, control de la higiene, condiciones de los laboratorios, etc... y a su vez brindar la capacitación necesaria al personal de la mano con la ARP, en programas afines como el de Salud Ocupacional.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 23 DE 28 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

8. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA)


8.1 PLANIFICACIÓN DE LA ELABORACION DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Obtener información, planificar, desarrollar, y gestionar todos los recursos que les sean necesarios para garantizar aquellos procesos (a través de Procedimientos en cada una de sus actividades) que se llevarán a cabo en la elaboración de la información administrativa y financiera en función del AADFI, pero cumpliendo con los requisitos, Objetivos, Política de Calidad e Indicadores.

8.2 COMPROMISO CON EL CLIENTE

- **Requisitos y revisión de estos de la información Administrativa y Financiera.** El AADFI será el encargado de velar que la información financiera cumpla con los requisitos legales que se encuentran contenidos en: los decretos 2649, 2650 de 1993 y que la información administrativa cumpla con Circular 120 de 2001 Superintendencia Nacional de Salud y demás normas que la reglamentan, además se encarga de cumplir aquellos requisitos internos con el fin de que la prestación del servicio al cliente sea oportuno y eficaz y con aquellos requisitos externos establecidos por las diferentes áreas que intervienen en el proceso de la elaboración de la información administrativa y financiera.

Adicional a lo anterior el AADFI le corresponde revisar los requisitos necesarios para la elaboración de la información administrativa y financiera basado en los anteriores requisitos legales que rigen a la información de estas dos áreas y de acuerdo a los requerimientos especificados en los procesos Contabilidad, Facturación, Cartera, Control Interno en lo que concierne al área financiera y los procesos de Admisiones, Talento Humano, Calidad y Mantenimiento correspondientes al área administrativa asegurándose de cumplir con cada uno de los requisitos y a su vez mantener registrado los resultados de la revisión de esta información y de cada una de las acciones originada por la misma revisión, todo lo anterior orientado por la Dirección Administrativa y Financiera.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 25 DE 28 FECHA: 01/04/2010
--	---	---


2. Identificación del problema. El punto de partida en el mejoramiento continuo está en reconocer que hay algo que mejorar e identificar qué es lo que hay que mejorar. Esto se puede hacer mejorando, corrigiendo o manteniendo el estado actual. En este paso hay que definir claramente el rumbo que van a tomar los esfuerzos de mejoramiento. Esto es:

- Qué se va a mejorar:
- Corregir = PROBLEMA
- Superar = PROYECTO
- Por qué se debe mejorar
- Cuánto se va a mejorar

Para la definición del problema se debe invertir todo el tiempo que sea necesario, pues este paso es determinante en el éxito del trabajo que se va a hacer en los siguientes pasos. Se debe asegurar que el problema u oportunidad de mejora escogido es el más importante basados en hechos y datos. Durante la definición del problema no debe hacerse ningún intento por definir causas o posibles soluciones.

Cuando se está definiendo un problema o proyecto es útil tener en cuenta lo siguiente:

- Se debe concentrar en el efecto para que quede claro el QUÉ y no el POR QUÉ.
- Mostrar la diferencia entre lo que es y lo que debería ser, comparándola con los requerimientos del usuario, la normatividad y las especificaciones
- Cuantificar la diferencia estableciendo cuándo, cuánto o qué tan frecuente ocurre.
- Evitar términos y conceptos muy amplios o ambiguos.
- Se debe señalar las personas o dependencias que son afectadas por el problema
- Fuentes para la Detección de Problemas u Oportunidades de Mejora
- Resultados de Auditorias
- Necesidades de los usuarios o beneficiarios o resultados de mediciones del grado de satisfacción de los mismos con respecto a los procesos de la Clínica Cartagena del Mar
- Las sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios o beneficiarios externos ya que son una fuente importante de los diferentes tipos de acciones para la solución de problemas, al evidenciar no conformidades en el servicio prestado.
- Sugerencias realizadas por los equipos de mejoramiento, estudios de clima organizacional, análisis ocupacionales
- Resultado de seguimiento a Indicadores de los procesos

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 26 DE 28 FECHA: 01/04/2010
--	---	---

3. Selección de los equipos de mejoramiento. Este punto es crucial y marca el conocimiento del programa a utilizar (creatividad, fiabilidad y eficacia), la actitud ante el proyecto (impulso y ritmo del mismo), la resistencia al cambio y el nivel de prioridad y liderazgo otorgado a la mejora continua.

El proceso a seguir es el siguiente:

- Identificar las dependencias más directamente relacionadas con el problema (donde se observan los síntomas, en cuyos procesos se pueda estar generando las causas del problema, y aquellas que puedan contribuir al análisis cuantificado, diseño o implantación de la solución). Utilización de diagramas de flujo, etc.
- Seleccionar el nivel jerárquico que debe integrar el equipo y las personas adecuadas según el conocimiento directo del problema, tiempo disponible aptitudes para el trabajo en equipo y representatividad. Asignar responsabilidades especiales: coordinación, secretario, etc.


8.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

1. Satisfacción del Cliente. A través de las encuestas que se recogen donde se inicia el proceso en la Clínica se mide la satisfacción del cliente. Los resultados de esta retroalimentación, son utilizados para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. El AADFI también define el procedimiento tratamiento de quejas y reclamos de los Clientes, para medir la satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos.

2. Auditoría Interna de Calidad. Se ha definido el procedimiento "Auditorías Internas de Calidad", en el se describen las responsabilidades, la planificación, como se realizan los cambios en la planificación, el desarrollo de la auditoría y como se llevan las acciones de mejoramiento de las No Conformidades detectadas en los procesos.

Las Auditorías Internas de Calidad son programadas con una periodicidad semestral y planificadas a través de la elaboración de un Plan de Auditoría Interna, dicho plan contiene:

- Objetivo y alcance de la auditoría.
- Procesos a auditar.
- Fecha / Hora.
- Auditores.
- Auditados

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 27 DE 28 FECHA: 01/04/2010</p>
---	--	--

Los criterios tenidos en cuenta para la calificación de los Auditores Internos de Calidad están definidos en el "Manual de funciones", se basan en la educación, formación, experiencia y habilidad.

3. Seguimiento y Medición de los Procesos. El AADFI, realiza seguimiento y/o medición de los procesos, a través del uso de Indicadores de Desempeño o actividades de seguimiento definidas en los procesos.

Los indicadores se revisan mensualmente y se documentan los resultados en el formato "Monitoreo de Indicadores". Si en algunos de los procesos no se ha cumplido la meta establecida y amerita aplicar acción correctiva, se redacta la misma. En las revisiones del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la Presidencia se presentan los resultados de los indicadores.


De la evaluación y tendencia de los Indicadores y de las actividades de seguimiento se planifican acciones para asegurar la conformidad de los procesos, de estas actividades se mantienen registros.

8.5 CONTROL DE LA INFORMACION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA NO CONFORME

Se definió el procedimiento "Control de la información financiera y administrativa no Conforme", donde se describen los tratamientos que deben dar a ésta información no conforme, para prevenir su uso no intencional. El procedimiento se apoya con los registros, donde se documenta el tratamiento realizado y los responsables. En caso de ser necesario aplicar acciones correctivas, se debe ir al procedimiento "Acciones Correctivas".

8.6 ANÁLISIS DE DATOS

El responsable de cada proceso, organiza y analiza los datos correspondientes al desempeño de los indicadores y de las actividades de seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad. De este análisis se concluyen aquellos puntos donde pueden necesitarse acciones de mejora.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 28 DE 28 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

8.7 MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Mejoramiento Continuo. Este proceso toma como información clave para el mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la evaluación de los indicadores de desempeño, las actividades de seguimiento definidas en los procesos, el seguimiento de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, la satisfacción del cliente, entre otros. Éstos se comportan como herramientas claves para implementar acciones de mejora cuando se justifique. Los responsables de los procesos, evalúan los indicadores, con la tendencia de los mismos y establecen acciones de mejora, las cuales son comunicadas al personal relacionado con la calidad.

2. Acción Correctiva y Preventiva. Se debe establecer los procedimientos: "Acciones Correctivas" y "Acciones Preventivas", donde se describen las acciones a tomar, cuando se presentan no conformidades (reales o potenciales), que merezcan la aplicación de acciones correctivas o preventivas.

Los procedimientos están compuestos de:

- Actividades que describen generalidades que permiten determinar la intensidad de la no conformidad presentada y la eficacia de la solución.
- Actividades que describen acciones específicas como: Identificación y reporte de la no conformidad, análisis del origen de la causa raíz – acción propuesta, evaluación de la eficacia y cierre del plan.


Se utiliza como herramienta para el control de la información el registro Acciones Correctivas y/o Preventivas.



*9. Anexos al
Manual de Calidad*



9.1
Manual de Funciones

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 3 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
--	--	---

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO


- Título del Cargo: **DIRECTOR GENERAL**
- Área o Sección: Administrativa
- Jefe Inmediato:
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Sábados 8:00 a.m. a 12:00 a.m.
- Personal a cargo: Estructura Administrativa – Estructura Asistencial
- Perfil: Profesional de Salud / Área Administrativa
- Sexo: No interesa
- Estado Civil: No interesa
- Edad: Mayor de 45 años

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCIÓN BÁSICA)

Realizar función de: Dirección, planeación, evaluación y control en la administración y gestión de los procesos de la Clínica Cartagena del Mar.

III. FUNCIONES DEL AUDITOR DE CONTROL DE PROCESOS

- Planear, organizar y evaluar las actividades de la entidad y velar por la aplicación de las normas y reglamentos que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Promover la adaptación, adopción de las normas técnicas y modelos orientados a mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de salud y velar por la validez y científica y técnica de los procedimientos utilizados en el diagnóstico y tratamiento.
- Detectar la presencia de todas aquellas situaciones que sean factor de riesgo epidemiológico, y adoptar las medidas conducentes a aminorar sus efectos.
- Identificar el diagnóstico de la situación de salud del área de los usuarios de la entidad, interpretar sus resultados y definir los planes, programas, proyectos y estrategias de atención.
- Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la entidad y por el cumplimiento de las metas y programas aprobados.
- Adaptar la entidad a las nuevas condiciones empresariales establecidas en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud, garantizando tanto la eficiencia social como económico de la entidad, así como la competitividad de la institución.
- Organizar el sistema contable y de costos de los servicios y propender por la eficiencia utilización del recurso financiero.
- Garantizar el establecimiento del sistema de acreditación hospitalaria, de auditoría en salud y control interno que propicien la garantía de la calidad en la prestación del servicio.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 4 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	--

- Establecer el sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes y contribuir a la organización de la red de servicios en el nivel local.
- Diseñar y poner en marcha un sistema de información en salud, según las normas técnica que expida el Ministerio de Salud, y adoptar los procedimientos para la programación, ejecución, evaluación, control y seguimiento físico y financiero de los programas.
- Fomentar el trabajo interdisciplinario y la coordinación intra e intersectorial.
- Nombrar y remover los funcionarios bajo su dependencia de acuerdo con las normas de administración de personal que rigen para las diferentes categorías de empleo, en Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Diseñar modelos y metodologías para estimular y garantizar la participación ciudadana y propender por la eficiencia de las actividades extramurales en las acciones tendientes a lograr metas de salud y el mejoramiento de la calidad de vida de la población usuaria.
- Diseñar mecanismos de fácil acceso a la comunidad, que permitan evaluar la satisfacción de los usuarios, atender las quejas y sugerentes y diseñar en consecuencia, políticas y correctivos orientados al mejoramiento continuo del servicio.
- Representar legalmente a la entidad judicial y extrajudicialmente y ser ordenador del gasto.
- Contratar con las Empresas Promotoras de Salud públicas o privadas la realización de las actividades del Plan Obligatorio de Salud, que esté en capacidad de ofrecer.
- Las demás que establezcan la Ley y los reglamentos.


IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTOS COMPETENCIAS TÉCNICAS

Educación y/o Formación Académica:

- Profesional de Salud / Área Administrativa

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Conocimientos en Ley 100/93, Ley1122/07
- Decreto 1725/99, normas de protección al usuario y otras disposiciones
- Decreto 2240/96, condiciones sanitarias en las IPS
- Resolución 4252/, requisitos esenciales
- Decreto 1011,
- Decreto 1760/90, Por el cual se establecen y definen los niveles de atención y Tipo de servicio de complejidad.
- Decreto 050/03, medidas para optimizar el flujo financiero de los recursos del régimen Subsidiado.
- Sistema de Garantía de la Calidad Clínica Cartagena del Mar.
- Resolución 1043 DE 2006, Por el cual se define condiciones básicas para la habilitación de una IPS


 CLÍNICA CARTAGENA DEL MARQUÉS	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 5 DE 80 FECHA: 01/04/2010
--	---	--

Habilidades:

- Manejo de Relaciones interpersonales.
- Planeación.
- Toma de Decisiones.
- Dirección y Desarrollo de Personal
- Conocimiento del Entorno
- Comunicación asertiva
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Capacidad de escucha
- Motivación de personal
- Motivación al logro
- Capacidad Creativa
- Compañerismo
- Manejo de Personal
- Manejo de negocios y Conflicto
- Conocimiento en Sistemas
- Elaboración de Presupuesto
- Identificación, análisis y manejo de problemas propios del cargo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Manejo de la comunicación
- Fluidez Verbal

Experiencia:

- Posiciones directivas en servicios de salud. Mínimo tres años.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 6 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	--

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Título del Cargo: CONTROL DE PROCESOS
- Área o Sección: Administrativa
- Jefe Inmediato: Director General
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Sábados 8:00 a.m. a 12:00 a.m.
- Personal a cargo: Ninguno
- Perfil: Tecnólogo y/o Técnico en carreras administrativas o afines
- Sexo: No interesa
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 23 años.


II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCIÓN BÁSICA)

Es responsable ante la gerencia general de la vigilancia y organización de los procedimientos de control interno, para asegurarse de que funciona de acuerdo con la forma en que fue establecido y dar sus recomendaciones a la gerencia, evalúa continuamente las actividades de la organización por los procesos o ciclos.

Comienza su trabajo analizando los procedimientos y las transacciones a partir del hecho de que si los procedimientos son adecuados y operan con efectividad los resultados finales serán correctos o razonables.

III. FUNCIONES DEL AUDITOR DE CONTROL DE PROCESOS

- Revisar los procedimientos de control por el ciclo de compras (requisiciones, pedidos, ingreso al almacén, kardex, despachos, proveedores, pagos).
- Revisar los procedimientos de control por el ciclo de facturación (prestación del servicio, factura registro, cobranzas, depósito bancario).
- Revisar los procedimientos de control por el ciclo de recaudo (aplicativos de caja, consignaciones, extractos, conciliaciones).
- Revisar los procedimientos de control por el ciclo de nomina (contratación, reportes, novedades, devengos acumulados).
- Revisar los procedimientos de control por el ciclo asistencial (admisión, atención médica, servicio de enfermería, historias clínicas, evoluciones, órdenes médicas, prefectura).
- Revisar los procedimientos de control por el ciclo de desembolsos en general.
- Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, los procedimientos, planes,

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 7 DE 80 FECHA: 01/04/2010
--	---	--

programas, proyectos y metas de la organización, y recomendar los ajustes necesarios.

- Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión organizacional y los responsables cumplan su misión.
- Poner en conocimiento del superior o de revisoría fiscal los hechos que puedan perjudicar a la empresa o debilitar los procesos.
- Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la organización, dando cuenta de las debilidades determinadas, de las fallas en su cumplimiento y las medidas respectivas recomendadas.
- Guardar la reserva que requieran los asuntos relacionados con su trabajo, en razón de su naturaleza o en virtud de instrucciones especiales, aun después de haber cesado en el cargo y sin perjuicio de la obligación de denunciar cualquier hecho delictuoso.

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTOS

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Educación y/o Formación Académica:


- Tecnólogo y/o Técnico en carreras administrativas o afines

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Decreto 1011
- Resolución 1043/2006 Condiciones mínimo de habilitación de una IPS
- Sistema de Garantía de la Calidad Clínica Cartagena del Mar

Habilidades:

- Manejo de Relaciones interpersonales.
- Toma de Decisiones.
- Dirección y Desarrollo de Personal
- Conocimiento del Entorno
- Comunicación asertiva
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Capacidad de escucha
- Motivación de personal
- Capacidad Creativa
- Compañerismo
- Manejo de Personal

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 8 DE 80 FECHA: 01/04/2010
--	---	--

- Conocimiento en Sistemas
- Identificación, análisis y manejo de problemas propios del cargo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Fluidez Verbal

Experiencia:

- Mínimo un año de experiencia en cargos similares.

V. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

Evaluación realizada por su jefe inmediato cada seis meses.

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 9 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
--	--	---

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO


- Título del Cargo: DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
- Área o Sección: Administrativa y Financiera
- Jefe Inmediato: Director General
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo Empleado de confianza y manejo
- Personal a cargo: En general todos los empleados de la Clínica
- Perfil: Profesional en el Área Administrativa y de Salud
- Sexo: No interesa.
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 25 años.

II. PROPOSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCION BASICA)

Suministrar a la institución, el apoyo necesario para el óptimo desarrollo en las diferentes áreas administrativas, de manera que soporte de forma integrada, el buen desempeño del área asistencial.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Tendrá bajo su dependencia todos los empleados de la Clínica, vigilando el cumplimiento de las disposiciones estatutarias y legales.
- Participar activamente en el proceso de selección, del recurso humano y coordinar el nombramiento de a los empleados de la Clínica, previamente aceptados por la Dirección General.
- Sancionar a los empleados de la Clínica por falta comprobadas, reportándolo al Director General.
- Definir las condiciones y términos de los contratos que se pacten con las diferentes entidades como EPS, Aseguradoras, ARP, entre otras, tratando de negociar las mejores tarifas para la Clínica.
- Coordinar la celebración de contratos de naturaleza civil, comercial y laboral comprometidos con el giro normal de los negocios sociales, presentándolo para firma de la Dirección General.
- Verificar las proyecciones de los movimientos financieros según los datos históricos de la organización.
- Controlar que se lleve la contabilidad conforme a la ley y a las normas que dicta el código de comercio.
- Presentar un informe mensual del funcionamiento administrativo de la sociedad en sus

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 10 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

diferentes dependencias.


- Autorizar los descuentos por servicios prestados, de conformidad las políticas de la organización.
- Dirigir las actividades para la recuperación de la cartera.
- Autorizar las compras y pagos a terceros.
- Presentar los proyectos, planes y presupuestos necesarios para el desarrollo integral de la Clínica.
- Dirigir y optimizar los recursos materiales, humanos y técnicos
- Evaluar las necesidades de los clientes, tendientes a presentar alternativas de solución de tipo administrativo y comercial.
- Asistir a reuniones, conferencias, seminarios que se relacionen con su labor administrativa, con el fin de actualizar oportunidades y perspectivas para la sociedad.
- Hacer parte activa de los comités del área administrativa, tales como: Financiero, Ejecutivo, Compras, Relaciones Laborales, etc.
- Organizar, dirigir y controlar conforme con lo establecido por la Dirección general y la Junta Directiva, todo lo referente a la Clínica en sus diferentes secciones, dependencias y transacciones.
- Desempeñar las demás funciones propias que implica el cargo de Director frente a terceros, que le sea permitido por los estatutos.

Actividades Mensuales

- Revisar junto con el Contador los estados financieros de la Clínica, evaluando y analizando las condiciones y los movimientos de costos de la institución.
- Hacer una revisión con la Jefe de facturación al reporte de facturación que presenta el sistema con respecto a cada una de las entidades con que se tiene contrato con el fin de reestructurar las condiciones pactadas con cada una de ellas.
- Organizar el pago a los médicos según lo recaudado de las diferentes entidades adscritas a la Clínica.
- Enviar y registrar oportunamente los informes contables y los datos estadísticos requeridos por la Junta Directiva.

Actividades Semanales

- Ordenar los pagos de los gastos ordinarios de la Clínica.
- Elaborar la programación de cheques junto con el contador y el jefe financiero, de las facturas vencidas según el tiempo que estas tengan.
- Revisar y organizar junto con la Secretaria de Gerencia la agenda de citas que tiene para la semana.
- Coordinar con cada dueño de proceso, las tareas a realizar durante la semana.

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 11 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
---	--	--

Actividades Diarias

- Atender y responder las quejas y reclamos de nuestros clientes.
- Verificar las glosas radicadas por cada Aseguradora y remitirla a la Auditoria Médica.
- Gestionar la correspondencia relacionada con la estructura.
- Supervisar las respuestas a glosas y conciliaciones del estado de la cartera.
- Controlar los saldos bancarios.
- Coordinar las labores de cobro con las diferentes aseguradoras.
- Mantener constante comunicación con los clientes para cumplir los objetivos y convenios contractuales

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO

COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:


- Administración de Empresas, Ingeniería Industrial y otras profesiones relacionadas con el Área de la Salud, con postgrado en gerencia, administración o en servicios de salud.

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Especializaciones en el Área de Salud.
- Conocimientos generales Ley 100/93, Ley1122/07
- Sist. Seguridad social en Colombia,
- Conocimientos generales de auditoria de procesos.
- Cursos en Sistemas.

Habilidades:

- Manejo de Relaciones interpersonales.
- Planeación.
- Toma de Decisiones.
- Dirección y Desarrollo de Personal
- Conocimiento del Entorno
- Comunicación asertiva
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Capacidad de escucha
- Motivación de personal
- Motivación al logro
- Capacidad Creativa
- Compañerismo

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MARQUÉS</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 12 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
--	--	--


- Manejo de Personal
- Manejo de negocios y Conflicto
- Conocimiento en Sistemas
- Elaboración de Presupuesto
- Identificación, análisis y manejo de problemas propios del cargo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Manejo de la comunicación
- Fluidez Verbal
- Cumplimiento de respuesta de las quejas a los clientes y/o pacientes

Experiencia:

- posiciones directivas en servicios de salud. Mínimo tres años.

V. MEDICION DEL DESEMPEÑO

Evaluación realizada por la Dirección general según la gestión hecha por el Gerente con la Organización y el cumplimiento de los indicadores de gestión definidos para la estructura.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MARQUÉS	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 13 DE 80 FECHA: 01/04/2010
--	---	---

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO


- Título del Cargo: SECRETARIA DE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
- Área o Sección: Administrativa y Financiera
- Jefe Inmediato: Director(a) Administrativo y Financiero
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Personal a cargo: Mensajero
- Perfil: Técnica en Secretariado Ejecutivo y/o de sistemas o Administradoras de oficinas
- Sexo: Femenino
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 25 años.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCION BÁSICA)

Organizar y ejecutar todas las actividades y labores necesarias para el buen funcionamiento de la Dirección Administrativa y Financiera, brindando el apoyo operativo y administrativo necesario en la coordinación y ejecución de las diferentes actividades que se desarrollan haciéndolo con orden, eficiencia y amabilidad.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Manejar en forma coordinada con la Dirección administrativa y financiera la agenda diaria de citas.
- Llevar el control de Caja Menor.
- Pasar la relación de Gastos de Caja Menor a Dirección administrativa y financiera para su aprobación.
- Asistir a las reuniones a que se le convoque para elaborar las actas y los documentos que se le encomienden.
- Citar a todas las reuniones que se realicen en Dirección administrativa y financiera.
- Elaborar los trabajos e información que se requieran para presentar a la Junta Directiva y a la Dirección General.
- Elaborar la correspondencia e informes emanados por la Dirección administrativa y financiera.
- Abrir radicado a la correspondencia remitida de y a Dirección administrativa y financiera.
- Atender a las personas que soliciten gestiones ante la Dirección administrativa y financiera.
- Recibir y efectuar todas las llamadas telefónicas de la oficina.
- Pasar a la Dirección General, las facturas y cuentas de cobro que llegan a la Clínica para su visto bueno.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 14 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

- Entregar a Contabilidad las facturas y cuentas de cobro cuando tengan el Visto Buena de Dirección General.
- Organizar y manejar el archivo administrativo con total orden.
- Guardar absoluta reserva sobre las gestiones de la Dirección General y la Dirección administrativa y financiera.
- Las demás funciones relacionadas con su cargo que le asigne su superior inmediato.
- Responder por el inventario de muebles y equipos asignados.

Actividades Mensuales.

- Recibir los 5 primeros días del mes las facturas y cuentas de cobro que pasen los médicos a la clínica, teniendo en cuenta que estas tengan los soportes de los procedimientos cobrados en la factura.

Actividades Diarias

- Pasar diariamente el listado de citas a la Dirección administrativa y financiera.
- Manejar el itinerario del mensajero y controlar la ejecución de las tareas asignadas a este.

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:


Técnica en Secretariado Ejecutivo y/o de sistemas o Administradoras de oficinas

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Cursos en Sistemas.
- manejo de archivos y correspondencia.
- Dominio de idiomas.
- Servicio al Cliente y Secretariado.

Habilidades:

- Conocimientos en sistemas.
- Habilidad manual
- Capacidad de escucha
- Manejo de Relaciones Interpersonales
- Compañerismo

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 15 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
---	--	--


- Denota entusiasmo por cumplir con su trabajo
- Responsabilidad.

Experiencia:

- Mínimo dos años.

V. MEDICION DEL DESEMPEÑO

Evaluación escrita semestral realizada por su jefe inmediato.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 16 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

- Título del Cargo: COORDINADOR (A) DE ADMISIONES
- Área o Sección: Administrativa
- Jefe Inmediato: Director Administrativo y Financiero
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Personal a cargo: Auxiliar de Admisiones-Caja y Auxiliares de Admisiones de Urgencias
- Perfil: Tecnóloga en Administración en Oficinas y/o Administrador de los servicios de la salud
- Sexo: No Interesa
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: mayor de 25 años

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCION BASICA)

Ser el punto a través del cual se ingresen los pacientes que vienen remitidos de otras entidades a los diferentes servicios de la institución.

III. FUNCIONES PRINCIPALES


- Coordinar y responder directamente por los códigos de autorizaciones solicitados en el servicio de urgencias y cirugía programada.
- Hacer seguimiento a la admisión de los pacientes para verificar que estos cumplan con los requisitos administrativos.
- Mantener permanentemente informado y actualizado a los admisionistas sobre los diferentes convenios realizados con nuestros clientes.
- Realizar el horario de turnos de los Auxiliares de Admisión y pasar al Dpto. de Talento Humano para su respectiva liquidación.
- Llevar a cabo el sistema de referencia y contrarreferencia.
- Coordinar y verificar la actualización del censo de pacientes admitidos..
- Divulgar comunicados internos a todo el personal de la institución.
- Las demás que le asigne su Jefe Inmediato
- Las demás que le sean asignados por el jefe inmediato

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO

COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:

Tecnóloga en Administración en Oficina y/o Administrador de los servicios de la salud

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 17 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Desarrollo Humano
- Sistema de Gestión de Calidad de la Institución
- Facturación Clínica Suite
- Admisiones Clínica Suite
- Ayudas Diagnósticas Clínica Suite
- Cirugía Clínica Suite
- Atención y Servicio al paciente

Habilidades:


- Trabajar bajo presión
- Manejo de Relaciones Interpersonales.
- Planeación.
- Toma de Decisiones.
- Conocimiento del Entorno
- Comunicación asertiva
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Capacidad de escucha
- Motivación de personal
- Capacidad Creativa
- Compañerismo
- Manejo de Personal
- Manejo de negocios y Conflicto
- Conocimiento en Sistemas
- Identificación, análisis y manejo de problemas propios del cargo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Manejo de la comunicación
- Fluidez Verbal

Experiencia:

- Mínimo Dos años en cargos similares.

V. MEDICIÓN DE DESEMPEÑO

Evaluación de cumplimiento de metas e indicadores semestral, realizada por el jefe inmediato.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 18 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

I. IDENTIFICACION DEL CARGO


- Título del Cargo: AUXILIAR DE ADMISIONES URGENCIAS
- Área o Sección: Administrativa
- Jefe Inmediato: Supervisor Admón. De Admisiones
- Dedicación: Tiempo completo
- Jornada de Trabajo: Turnos establecidos en el siguiente horario:
De 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
De 1:00 p.m. a 7:00 p.m.
De 7:00 p.m. a 7:00 a.m.
- Personal a cargo: Ninguno
- Perfil: Bachiller preferiblemente con estudios de facturación de los servicios hospitalarios del SENA, Secretariado Ejecutivo o de Sistemas
- Sexo: No interesa
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 20 años.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCIÓN BÁSICA)

Registrar en el sistema el ingreso de todos los pacientes atendidos en la Clínica que ingresen por Urgencias.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Cumplir y hacer cumplir los Estatutos y Reglamentos generales de la Clínica.
- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos internos del proceso.
- Recibir a los pacientes que ingresen por Urgencias.
- Solicitar al paciente documentos requeridos, según en convenio o cliente del que hace parte el usuario.
- Verificar en el sistema si el estado del paciente.
- Ingresar al paciente en el sistema
- Verificar el ingreso, que el paciente tenga los papeles en regla.
- Explicar las diferentes alternativas que tiene el paciente en caso de no ser autorizada su atención por la respectiva EPS.
- Contestar los teléfonos y transferir las llamadas en horario de no existencia de atención al usuario.
- Llevar en el sistema eficientemente, los registros de pacientes que llegan a nuestras instalaciones, necesarios para el correcto seguimiento a los indicadores del servicio.
- Responder por el inventario de muebles y equipos asignados.
- Las demás que le sean asignadas, por su jefe inmediato.

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 19 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO

COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:

- Bachiller preferiblemente con estudios de facturación de los servicios hospitalarios del SENA, Tecnólogo en Sistemas

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Normas en facturación.
- Conocimiento de mapa de contratos
- Resolución 764 DE 2002, manual de facturación de servicios de salud y requisitos para su revisión.
- Resolución 3374/00, datos básicos que se deben reportar sobre los servicios de salud prestados
- Manejo de software servinte clinical suite
- Manejo de sistema (especialmente Excel).
- Conocimiento de los manuales ISS y SOAT.
- Sistema de Garantía de la Calidad Clínica Cartagena del Mar

Habilidades:


- Manejo del tiempo
- Trabajar bajo presión
- Habilidad habilidades para realizar operaciones matemáticas y financieras
- Manejo de Relaciones interpersonales.
- Comunicación asertiva
- Responsabilidad
- Capacidad de escucha
- Compañerismo
- Conocimiento en Sistemas
- Identificación, análisis y manejo de problemas propios del cargo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Manejo de la comunicación.

Experiencia:

Mínimo un año en cargos de atención al cliente.

V. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Evaluación semestral escrita realizada o cuando lo amerite, por el jefe inmediato y seguimiento de su labor realizado por este en el transcurso de su tiempo laboral.

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 20 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

- Título del Cargo: AUXILIAR DE ADMISIONES - CAJA
- Área o Sección: Administrativa
- Jefe Inmediato: Coordinadora de Contabilidad
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: turnos establecidos.
- Personal a cargo: Ninguno
- Perfil: Auxiliar de Facturación, Técnico en Sistema, Tecnólogo (a) en administración de oficina y/o hotelería y turismo o carreras afines.
- Sexo: femenino.
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 25 años.


II. PROPOSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCION BASICA)

Ser el punto a través del cual se ingresen los pacientes que vienen remitidos de otras entidades y a través del cual se receptionan los dineros que recauda la clínica por proceso de facturación.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

Funciones de caja

- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos internos de la empresa.
- Recaudar todo lo facturado por concepto de copagos, servicios particulares, Anticipos, excedencias tarifarias o procedimientos ambulatorios de los diferentes servicios (cancelación de exámenes de laboratorios y ayudas diagnosticas).
- Hacer cuadro de caja diaria
- Llevar archivos de movimientos de caja
- Custodia de los valores y recibos, guardados en la caja fuerte.
- Elaborar informe de movimiento diario de ingresos y egresos
- Entregar a contabilidad la planilla de caja de movimiento diario con todos sus soportes para su revisión.
- Entregar al auxiliar de facturación de urgencias, todos los sábados al medio día los recibos de caja para la recepción de los dineros durante el fin de semana
- Entregar consignaciones al mensajero que correspondan a los recaudos de la clínica.
- Llevar el censo diario de pacientes hospitalizados, para conocer disponibilidad de camas
- Responsable de realizar el proceso que conlleve a la devolución de los dineros cancelados de más por los usuarios.
- Realizar los reembolsos correspondientes a los usuarios

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 21 DE 80 FECHA: 01/04/2010
--	---	---

- Verificar que los dineros recaudados ingresen a la caja
- Las demás inherentes al cargo, que le sean asignadas por superior o jefe inmediato.

Funciones de admisiones

- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos internos de la empresa.
- Tramitar solicitudes telefónicas de hospitalización requeridas por los clientes (solicitar remisión, documentación, etc.)
- Verificar la disponibilidad de cama en el servicio requerido.
- Solicitud de autorización, previa revisión de la documentación requerida.
- Comunicar a la entidad la aceptación ó no del la solicitud y la forma como se hará el ingreso a la institución (urgencias).
- Informar a urgencias el ingreso del paciente
- Las demás que le sean asignados por el jefe inmediato

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:


- Auxiliar de Facturación, Técnico en Sistema, Tecnólogo (a) en administración de oficina y/o hotelería y turismo o carreras afines.
- Estudiante en carreras administrativas, preferiblemente facturador en servicios de salud

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Normas en facturación.
- Arqueo de caja
- Atención al cliente
- Conocimiento de mapa de contratos
- Manejo software Servinte Clínica Suite
- Decreto 2423/96, tarifas SOAT
- Conocimiento de mapa de contratos
- Manejo de sistema.
- Conocimiento de los manuales ISS y SOAT.
- Sistema de Garantía de la Calidad Clínica Cartagena del Mar

Habilidades:

- Atención al cliente
- Manejo del tiempo
- Trabajar bajo presión

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 22 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---


- Habilidad habilidades para realizar operaciones matemáticas y financieras
- Manejo de Relaciones interpersonales.
- Comunicación asertiva
- Responsabilidad
- Capacidad de escucha
- Compañerismo
- Conocimiento en Sistemas
- Identificación, análisis y manejo de problemas propios del cargo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Manejo de la comunicación

Experiencia:

- Mínimo un año de experiencia en cargos similares (especialmente en hoteles)

V. MEDICIÓN DE DESEMPEÑO

Evaluación semestral escrita realizada por el jefe inmediato.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 23 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

I. IDENTIFICACION DEL CARGO


- Título del Cargo: MENSAJERO
- Área o Sección: Administrativa
- Jefe Inmediato: Secretaria de Dirección Administrativa y Financiera
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. Y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Personal a cargo: Ninguno
- Perfil: Bachiller
- Sexo: Masculino
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: No interesa.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCIÓN BÁSICA)

Hacer todas las diligencias que requiera la Clínica con respecto a la correspondencia, consignaciones, facturación, contabilidad y todo lo requerido por la administración.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Coordinar diariamente con la Secretaria de Gerencia todas las actividades y diligencias a realizar.
- Llevar toda la correspondencia que emita la Clínica por cualquier concepto.
- Efectuar diariamente las consignaciones que se originen por concepto de los dineros recaudados por la Clínica.
- Entregar la facturación de la Clínica a las diferentes Instituciones verificando que la copia del resumen tenga firma, sello y fecha de recibido.
- Recoger oportunamente los cheques que se presenten en las diferentes Instituciones, solicitando además la relación de facturas canceladas.
- Entregar a la Secretaria de Gerencia los cheques recibidos relacionándolos en el cuaderno de cheques con fecha número cheque y valor.
- Entregar diariamente el resultado de todas las tareas y actividades realizadas durante el día, anotando y pasando el reporte a la Secretaria de Gerencia.
- Las demás funciones inherentes al cargo que le sea asignado por el jefe inmediato.

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 24 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
---	--	--

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:

- Bachiller.

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Conocimiento de nomenclatura de la ciudad.

Habilidades:


- Organizado
- Prudente
- Cuidadoso
- Habilidad manual
- Capacidad de escucha
- Compañerismo
- Demuestra entusiasmo por cumplir con su trabajo
- Responsabilidad.

Experiencia:

- Mínimo un año en cargos similares.

V. MEDICIÓN DE DESEMPEÑO

Evaluación semestral escrita realizada por la jefe de talento humano.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 25 DE FECHA: 01/04/2010
--	---	--

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

- Título del Cargo: **JEFE DE TALENTO HUMANO**
- Área o Sección: Administrativa
- Jefe Inmediato: Directora Administrativa y Financiera
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Personal a cargo: Recepcionista, Asistente de Talento Humano, Auxiliar de Salud Ocupacional y todo el personal de la Clínica
- Perfil: Ingeniera Industrial, Administradora de Empresa, Psicóloga con experiencia en Recursos Humanos.
- Sexo: No interesa.
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 25 años.

II. PROPOSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCION BASICA)

Es el responsable de Planear, Ejecutar y Controlar las actividades relacionadas con los procesos de Provisión – previsión de personal, aplicación, mantenimiento y desarrollo del talento humano.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Realizar los procesos de elección de personal.
- Realizar los trámites de contratación del personal seleccionado.
- Ejecutar los programas de inducción y entrenamiento de los empleados contratados.
- Custodiar las Hojas de Vida de los empleados, de tal manera que en ellas se encuentren las sanciones impuestas, los meritos obtenidos, las cartas de preaviso y toda serie de comunicaciones enviadas.
- Organizar, actualizar y controlar las novedades del personal contratado. Llevar los registros de novedades y las estadísticas del personal.
- Realizar con la suficiente anticipación las afiliaciones a: Empresas Promotoras de Salud (EPS), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), y a la Administradora de Riesgos profesionales (ARP).
- Atender los reclamos, permisos y otras solicitudes de los empleados.
- Estudiar y autorizar los permisos o ausencias temporales de los puestos de trabajo.
- Mantener actualizado el manual de funciones y los perfiles de los cargos.
- Planear y ejecutar acciones de beneficio social, en mejora del empleado.
- Diseñar, implementar y mantener actualizado el programa de Salud Ocupacional.
- Elaborar el Plan de Emergencia y Evacuación con la supervisión de la ARP.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 26 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

- Coordinar la ejecución del programa de capacitación y desarrollo del personal.
- Revisar, actualizar y velar por la difusión y aplicación del manual de funciones y el reglamento interno de trabajo.
- Coordinar las actividades para la celebración de fechas especiales.
- Reportar todas las novedades de nomina a contabilidad.
- Diseñar e implementar los sistemas de evaluación del desempeño del personal.
- Responsable con su firma, por la solicitud ante las autoridades correspondientes de las autorizaciones de pagos, que las requieran (liquidación parcial de cesantías, pago de vacaciones en dinero, entre otras.)
- Realizar los planes de promoción, rotación o incremento del personal de acuerdo con las exigencias de la clínica.
- Velar por el cumplimiento de los horarios y las funciones asignadas a cada uno de los empleados de la Clínica.
- Elaborar el boletín informativo y la cartelera del área de Talento Humano.
- Actualizar la información general de las carteleras de la Institución.
- Desarrollar actividades extensivas a las familias de los empleados.
- Expedir y controlar la emisión de los certificados laborales.
- Coordinar el ingreso de personal en horas no hábiles, fines de semana y días festivos.
- Desarrollar convenios interinstitucionales con universidades, que nos permitan tener practicantes de carreras afines.
- Responsable por las relaciones con SENA y Caja de Compensación familiar
- Elaborar y custodiar los carnets de los empleados activos e inactivos.
- Responsable de auditoria del contrato con la empresa de vigilancia.
- Revisar las cuentas de cobro pasadas por los prestadores de servicios
- Representante de la dirección ante la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Responsable del proceso ante el sistema de gestión de calidad.
- Programar y Evaluar el desempeño del personal.
- Desempeñar las demás funciones propias que implica el cargo de Jefe de talento Humano frente a terceros, que le sea permitido por los estatutos.
- Todas aquellas que en razón de su naturaleza le sean asignadas por la dirección general.

Actividades Mensuales

- Realizar la programación de capacitaciones del mes que dicta la ARP para los empleados.
- Velar por el cumplimiento del plan de formación general de la institución
- Pasar a contabilidad el listado de las novedades con respecto a Ingresos y
- Retiros de Empleados.
- Llevar los indicadores de gestión definidos por la Norma ISO 9000 y los propios definidos por el jefe del área.

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 27 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

- Revisión de horas extras
- Revisión y visto bueno de la nomina

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:


- Especialización en Gerencia de Recursos Humanos.

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Ciencias Económicas, Psicología o carreras afines con postgrado en Recursos Humanos o legislación laboral.
- Sistema de Garantía de la Calidad de la Institución.
- Decreto 1011/06, se define el Sist. Obligatorio de calidad en salud

Habilidades:

- Trabajar bajo presión
- Manejo de Relaciones interpersonales.
- Planeación.
- Toma de Decisiones.
- Dirección y Desarrollo de Personal
- Conocimiento del Entorno
- Comunicación asertiva
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Capacidad de escucha
- Motivación de personal
- Motivación al logro
- Capacidad Creativa
- Compañerismo
- Manejo de Personal
- Manejo de negocios y Conflicto
- Conocimiento en Sistemas
- Identificación, análisis y manejo de problemas propios del cargo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Manejo de la comunicación
- Fluidez Verbal

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 28 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---


Experiencia:

- Cargos en el área de Recursos Humanos. Mínimo dos años.

V. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

Evaluación realizada por la directora Administrativa, según la gestión realizada por el Jefe de talento Humano en el área y en la Organización.



 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 29 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
--	--	--

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Título del Cargo: **ASISTENTE DEL DPTO DE TALENTO HUMANO**
- Área o Sección: Administrativa
- Jefe Inmediato: Jefe de Talento Humano
- Dedicación : Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Sábado 8:00 a.m. a 12:00 a.m.
- Personal a cargo: Ninguno
- Perfil: Tecnólogo en Administración de Oficina., o Técnico en Administración de personal, Contabilidad y/o Carreras Afines.
- Sexo: Femenino preferiblemente.
- Estado Civil: No interesa
- Edad: Mayor de 23 años.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCIÓN BÁSICA)

Apoyar en la planeación, organización, ejecución y control de las actividades encaminadas al cumplimiento de la ley en la relación laboral y contribuir a las necesidades del talento humano para su motivación y orientación al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

III. FUNCIONES DEL AUDITOR DE CONTROL DE PROCESOS

- Atender al personal en cuanto a los servicios relacionados con el área y en materia de necesidades laborales y de bienestar.
- Entregar información a los empleados que les sean emitidas por el Departamento de Talento Humano.
- Hacer y recibir llamadas y atender en primera instancia algunas inquietudes del personal sobre la nómina.
- Recibir y tramitar las novedades de personal para la preparación del pago de nóminas, Seguridad Social y Parafiscales.
- Recibo de documentación de los nuevos empleados y abrir su carpeta de Hoja de Vida.
- Manejo del software de nómina.
- Manejo del Archivo del Dpto. y de las Hojas de Vida de los empleados.
- Diligenciamiento y tramitación de la correspondencia del Departamento.
- Elaborar certificados laborales, certificados de Ingresos y Retenciones y colilla de pago a los empleados que lo soliciten.
- Liquidar la nómina teniendo en cuenta las novedades de ingresos, retiros, incapacidades, libranzas, descuentos de nomina y vacaciones de personal.
- Entregar la nómina liquidada al Dpto. de Contabilidad para su respectivo pago quincenal, mínimo dos días antes de realizarse el pago.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 30 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

- Revisar los cuadros de turnos de los diferentes servicios de la Clínica para el pago de recargos nocturnos, horas festivas y horas extras al personal en la nómina de final de mes.
- Liquidar la seguridad social para el pago de aportes a las distintas EPS, AFP, a la ARP y parafiscales, para el pago oportuno de esta.
- Enviar oportunamente a las EPS y AFP las novedades o cambios patronales que ocurran con los empleados y el informe de incapacidades de la Clínica.
- Elaborar planillas de novedades de personal, liquidación de nómina y provisión para prestaciones sociales.
- Diligenciar y enviar formulario de afiliación de los empleados a las empresas de seguridad social (EPS, Cajas de Compensación Familiar, Administradora de Pensiones, Riesgos Profesionales y otras)
- Establecer contacto con las entidades de seguridad social y solucionar inconsistencias.
- Mantener actualizado el registro de personal.
- Diligenciar ante la Caja de Compensación Familiar la afiliación de los empleados nuevos y sus beneficiarios para el recibo del subsidio familiar que corresponde a los trabajadores de la Clínica.
- Diligenciar ante las autoridades correspondientes las autorizaciones de pagos, que las requieran (liquidación parcial de cesantías, pago de vacaciones en dinero, entre otras.)
- Realizar la liquidación de Cesantías, Prima legal de servicios y vacaciones.
- Brindar apoyo en la organización de las actividades de bienestar laboral, salud ocupacional y capacitación y desarrollo.
- Llevar registro actualizado del cuadro de vacaciones del personal.
- Recibir, revisar y organizar las cuentas de los médicos para pasarlas al Dpto. de contabilidad para su respectivo pago.
- Desempeñar las demás inherentes al cargo que le sean asignadas por su jefe inmediato.
- Responder por el inventario de muebles y equipos asignados.

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTOS


COMPETENCIAS TÉCNICAS

Educación y/o Formación Académica:

- Tecnóloga en Administración de Oficina, Administración de Recursos Humanos o carreras afines

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Técnico en Administración de Recursos Humanos, Auxiliar Contable, Administración de Oficinas.
- Servicio al Cliente.
- Conocimientos Contables.
- Conocimientos Generales o básicos de Derecho Laboral

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 31 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
---	--	--

- Conocimientos generales o básicos de Seguridad Social y nómina
- Manejo de Sistemas (Word, Excell, Internet.)
- Manejo de archivos y correspondencia

Habilidades:


- Habilidad en manejo de sistemas y programas de nomina.
- Comunicación Asertiva.
- Habilidad en redacción de correspondencia.
- Manejo de relaciones Interpersonales.

Experiencia:

- Mínimo dos (2) años de experiencia en cargos similares.

V. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

Evaluación de desempeño realizada por su jefe inmediato cada seis meses.

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 32 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO


- Título del Cargo: **AUXILIAR DE SALUD OCUPACIONAL Y BIENESTAR LABORAL**
- Área o Sección: Administrativa
- Jefe Inmediato: Jefe de Talento Humano
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Sábado 8:00 a.m. a 12:00 a.m.
- Personal a cargo: Ninguno
- Perfil: Técnico o Tecnólogo en Salud Ocupacional, Auxiliar de Enfermería o Administrador de Empresas con estudios en Salud Ocupacional.
- Sexo: No interesa
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 23 años.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCIÓN BÁSICA)

Garantizar la salud y bienestar de los trabajadores mediante la realización de actividades de prevención, promoción en salud ocupacional y prevención de factores de riesgos, de conformidad con la legislación expedida por el Ministerio de Protección Social a fin de obtener un alto nivel de eficacia en los trabajadores

III. FUNCIONES DEL AUDITOR DE CONTROL DE PROCESOS

- Diseñar, implementar y mantener actualizado el programa de Salud Ocupacional.
- Elaborar e implementar el Plan de Emergencia y Evacuación con la supervisión de la ARP.
- Realizar los reportes de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, ingresos y retiros de empleados a la ARP a través de la página Web de la misma.
- Promover entre los empleados la cultura de Salud Ocupacional.
- Atender u orientar al personal que labora en la Institución que requiera información sobre salud ocupacional y bienestar laboral.
- Publicar mensualmente el listado de cumpleaños del personal.
- Realizar inspecciones de Seguridad.
- Realizar las investigaciones de los accidentes de trabajo y hacer las recomendaciones pertinentes a la Dirección General para su prevención.
- Registrar las incapacidades y permisos del personal y reportarla a la Asistente de Talento Humano para su causación en nómina.
- Realizar mensualmente la medición de ausentismo laboral y demás indicadores de Salud Ocupacional y Bienestar Laboral.
- Apoyar al Dpto. de Talento Humano en la organización y coordinación de actividades

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 33 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
--	--	--

- recreativas, culturales y Jornadas de Salud.
- Velar por el buen funcionamiento del COPASO de la Institución.
- Coordinar y velar por el cumplimiento del programa de formación del personal.
- Mantener organizado y actualizado el archivo de Hojas de Vida del personal. Desempeñar las demás inherentes al cargo que le sean asignadas por su jefe inmediato.
- Responder por el inventario de muebles y equipos asignados.

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTOS

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Educación y/o Formación Académica:

- Tecnóloga en Salud Ocupacional.

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Técnico o Tecnólogo en Salud Ocupacional.
- Servicio al Cliente.
- Conocimientos generales o básicos de Seguridad Social y legislación sobre Riesgos profesionales.
- Manejo de Sistemas (Word, Excel, Internet.)
- Manejo de documentación.

Habilidades:


- Habilidad en manejo de sistemas.
- Comunicación Asertiva.
- Habilidad en redacción de correspondencia.
- Manejo de relaciones Interpersonales.

Experiencia:

- Mínimo un (1) año de experiencia en cargos similares.

V. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

Evaluación de desempeño realizada por su jefe inmediato cada seis meses.

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 34 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO


- Título del Cargo : **RECEPCIONISTA**
- Área o Sección : Administrativa
- Jefe Inmediato : Jefe de Talento Humano
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 03:00 p.m. o 12:00 p.m. a 08:00 p.m.
Sábados 8:00 a.m. a 12:00m. o 12:00 m. a 4:00 p.m.
- Personal a cargo: Ninguno
- Perfil: Secretaria Ejecutiva, Secretaria General, Tecnólogo en Administración de Oficina. y/o Carreras Afines.
- Sexo: Femenino
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 21 años.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCIÓN BÁSICA)

Desarrollar todas las actividades encaminadas a la orientación y atención de los usuarios y visitantes y a la recepción y distribución de la correspondencia de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos.

III. FUNCIONES DEL AUDITOR DE CONTROL DE PROCESOS

- Orientar de la manera más amable y atenta a todos los usuarios y visitantes de la clínica.
- Controlar el acceso de visitantes en los horarios establecidos.
- Contestar las llamadas telefónicas que ingresen al conmutador, brindar la información necesaria, enviar la llamada a la dependencia con la que solicitan comunicación y tomar el mensaje si la persona con la que se quieren comunicar no se encuentra disponible para atender la llamada.
- Decepcionar y transmitirlos faxes que se originen de la Institución.
- Recibir la correspondencia, entregarla relacionada en el cuaderno de entrega a la secretaria de la dirección administrativa y financiera.
- Recibir todas las facturas y cuentas de cobro de proveedores y pasarlas relacionadas a secretaria de dirección administrativa y financiera.
- Recibir todas las facturas y cuentas de cobro de los médicos y pasarlas relacionadas en el cuaderno a la secretaria de la dirección administrativa y financiera.
- Realizar las llamadas a los médicos especialistas que le soliciten, diligenciando el cuadro de control de llamadas y anotando la hora de realización y demás datos exigidos en el formato.
- Llevar un control de todas las llamadas que se realicen por medio del celular.
- Coordinar las citaciones a los diferentes comités donde intervienen médicos especialistas.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 35 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

- Responder por el inventario de muebles y equipos asignados.
- Las demás asignadas por el jefe inmediato. Desempeñar las demás inherentes al cargo que le sean asignadas por su jefe inmediato.

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTOS

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Educación y/o Formación Académica:

- Bachiller con estudios en Secretariado ejecutivo, General o Tecnóloga en Administración de Oficina.

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Secretariado General, Administración de Oficinas, Comunicación social.
- Servicio al Cliente.
- Manejo de Sistemas (Word, Excell, Internet.)
- Manejo de archivos y correspondencia

Habilidades:


- Servicio al Cliente
- Comunicación Asertiva.
- Manejo de correspondencia.
- Manejo de relaciones Interpersonales.

Experiencia:

- Mínimo un (1) años de experiencia en cargos similares.

V. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

Evaluación de desempeño realizada por su jefe inmediato cada seis meses.

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 36 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Título del Cargo : **VIGILANTE**
- Área o Sección : Administrativa
- Jefe Inmediato : Jefe de Talento Humano
- Dedicación : Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. A 12:00 m. 12:00 a.m. A 06:00 p.m.
Sábados 8:00 a.m. A 12:00 m
- Personal a cargo: Ninguno
- Perfil: Bachiller con estudios en Seguridad.
- Sexo: Masculino
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 24 años.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCIÓN BÁSICA)

Velar por la seguridad de la Clínica, de los empleados y los pacientes y controlar el acceso de usuarios a la Institución.

III. FUNCIONES DEL AUDITOR DE CONTROL DE PROCESOS


- Atender a todo el personal particular y de la clínica al ingresar a las instalaciones.
- Brindar al cliente información básica en relación con la circulación dentro de la Clínica para mejor orientación de estos.
- Revisar bolsos y maletines que entran y salen de la clínica, cuidando el ingreso de armas u objetos peligrosos.
- Controlar el ingreso de alimentos a la institución.
- Orientar la ubicación de los vehículos adecuadamente en la zona de parqueo para evitar congestión y desorden en la entrada de la clínica.
- Velar por las condiciones básicas de seguridad de la Clínica en el turno que corresponda.
- velar por el buen funcionamiento de las luces externas.
- Realizar las funciones asignadas por sus superiores en el cargo
- Responder por el inventario de muebles y equipos asignados.
- Las demás asignadas por el jefe inmediato. Desempeñar las demás inherentes al cargo que le sean asignadas por su jefe inmediato.

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTOS

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Educación y/o Formación Académica:

- Bachiller con estudios en Seguridad Personal

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 37 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
---	--	--

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Bachiller o Técnico en Seguridad Seguridad

Habilidades:


- Servicio al Cliente
- Comunicación Asertiva.
- Buenas relaciones Interpersonales.

Experiencia:

- Mínimo un (1) años de experiencia en cargos similares.

V. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

Evaluación de desempeño realizada por su jefe inmediato cada seis meses.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 38 DE 80 FECHA: 01/04/2010
--	---	---

I. IDENTIFICACION DEL CARGO


- Título del Cargo: **COORDINADOR DE MANTENIMIENTO**
- Área o Sección: Administrativa
- Jefe Inmediato: Director Administrativo y Financiero
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Personal a cargo: Supervisora de Servicios Generales, Auxiliar de mantenimiento, Técnico de refrigeración y Auxiliares de servicios generales.
- Perfil: Ingeniero mecánico, civil o afín con experiencia en mantenimiento del sector Hotelero
- Sexo: No Interesa
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 25 años

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCION BASICA)

Mantener la infraestructura y equipos médicos en óptimas condiciones de operación al igual que la limpieza de las áreas generales

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Realizar y dar cumplimiento al cronograma de mantenimiento de equipos médicos
- Realizar y dar cumplimiento cronograma de mantenimiento de equipos electromecánicos
- Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento los equipos médico para brindar al personal asistencial mejor desempeño en el campo profesional
- Velar por el funcionamiento de equipos de aires acondicionado para brindar confort en todas áreas de las instituciones
- Mantener el ambiente laboral adecuado en lo concerniente a aspectos como: sillas en buen estado, iluminación requerida en puestos de trabajo etc.
- Velar por el Mantenimiento del aseo y limpieza en todos los lugares de la institución.
- Responsable por el plan de manejo de residuos hospitalarios
- Velar que se cumplan las rutas de evacuación de desechos.
- Mantener stock de materiales y herramientas básicas.
- Mantener stock de artículos de aseo
- Mantener en perfecto estado la pecera y velar por su mantenimiento.
- Mantener la ornamentación interna y externa de la institución.
- Velar por el buen funcionamiento de la ambulancia en cuanto a la parte mecánica.
- Llevar acabo los programas de fumigación y desratización.
- Mantener toda la infraestructura de la institución.
- Velar por la disponibilidad requerida de gases medicinales.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 39 DE 80 FECHA: 01/04/2010
--	---	---

- Velar por la revisión de los niveles de gases medicinales
- Velar por el mantenimiento de pisos (cristalizado y brillado)
- Mantener en buen funcionamiento el ascensor.
- Auditar el servicio prestado por las empresas recolectoras de desechos hospitalarios peligrosos y no peligrosos.
- Responsable del proceso de mantenimiento, ante el sistema de gestión de calidad.
- Velar por el uso racional y adecuado del consumo de energía y agua.
- Responsable de las relaciones con técnicos y proveedores de equipos médico.
- Velar por el cumplimiento de los estándares de salud ocupacional al personal de mantenimiento
- Mantenimiento de tanques de reserva de agua potable.
- Las demás que le sean asignados por el jefe inmediato

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO COMPETENCIAS TECNICAS

Educación y/o Formación Académica:


- Ingeniero mecánico, civil o afín con experiencia en mantenimiento del sector Hospitalario u Hotelero.

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Decreto 2676/00, gestión integral de residuos hospitalarios
- Decreto 2240/96, condiciones sanitarias de las IPS
- Resolución 1043/2006, Requisitos Mínimo de Habilitación
- 4445 DE 1996, por el cual se dictan normas para el cumplimiento en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos hospitalarios y similares Sistema de Garantía de la Calidad Clínica Cartagena del Mar.

Habilidades:

- Trabajar bajo presión
- Manejo de Relaciones interpersonales.
- Planeación.
- Toma de Decisiones.
- Conocimiento del Entorno
- Comunicación asertiva
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Capacidad de escucha
- Motivación de personal
- Motivación al logro
- Capacidad Creativa

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 40 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---


- Compañerismo
- Manejo de Personal
- Manejo de negocios y Conflicto
- Conocimiento en Sistemas
- Identificación, análisis y manejo de problemas propios del cargo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Manejo de la comunicación
- Fluidez Verbal

Experiencia:

- Mínimo Dos años en cargos similares.

V. MEDICIÓN DE DESEMPEÑO

Evaluación de cumplimiento de metas e indicadores semestral, realizada por el jefe inmediato.

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A</p>	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 41 DE 80 FECHA: 01/04/2010
--	---	---

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Título del Cargo: **AUXILIAR DE MANTENIMIENTO**
- Área o Sección: Administrativa
- Jefe Inmediato: Coordinador de Mantenimiento
- Dedicación: Tiempo completo
- Jornada de Trabajo: Por turnos
- Personal a cargo: Ninguno
- Perfil: Técnicos o tecnólogos en mantenimiento Industrial.
- Sexo: Masculino
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 20 años.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCIÓN BÁSICA)

Mantener las áreas en general de la institución en perfecto estado de limpieza, orden y aseo

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Pintor: Pintar las instalaciones de acuerdo a las programación de mantenimiento, así como los inmuebles, equipos y maquinas. Reportar oportunamente el nivel de inventario de la pintura requerida para realizar su labor, así como de las herramientas.
- Realizar reparaciones menores de carpintería.
- Colocar y hacer mantenimiento de cielo raso en cartón yeso, icopor y otros.
- Resanar paredes, cielos rasos, techos de acuerdo a los requerimientos de mantenimiento.
- Realizar trabajos en molduras y acabados estuco.
- Hacer trabajos pequeños en perfilaría de aluminio, Colocar y hacer mantenimiento de esta
- Trabajos generales de plomería
- Auxiliar en mantenimiento, apoyar al departamento de mantenimiento en todo los trabajos asignados a este
- Guarda y Custodia de equipos a su cargo.
- Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato.

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO


COMPETENCIAS TÉCNICAS

Educación y/o Formación Académica:

- Estudios Técnicos o tecnólogos en mantenimiento Industrial

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Informática básica

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 42 DE 80 FECHA: 01/04/2010
--	---	---

- Decreto 2676/00, gestión integral de residuos hospitalarios
- Sistema de Garantía de la Calidad Clínica Cartagena del Mar
- Decreto 1011/2006, sistema obligatorio de la calidad en salud.
- Resolución 4445 DE 1996, Por el cual se dictan normas para el cumplimiento en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos hospitalarios y similares

Habilidades:


- Trabajar bajo presión
- Conocimientos en sistemas.
- Habilidad manual
- Capacidad de escucha
- Manejo de Relaciones Interpersonales
- Compañerismo
- Denota entusiasmo por cumplir con su trabajo
- Responsabilidad
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Prevención y control de los accidentes de trabajos en el medio ambiente de trabajo
- Deposita los desechos hospitalarios en el lugar adecuado

Experiencia:

1. Mínimo un año en cargos similares

V. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

Evaluación de desempeño realizada por su jefe inmediato cada seis meses.

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 43 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

TÍTULO DEL CARGO: **SUPERVISORA DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES**

Área o Sección: Administrativa

Jefe Inmediato: Coordinador de Mantenimiento

Dedicación: Tiempo completo

Jornada de Trabajo: Por turnos

Personal a cargo: Ninguno

Perfil: Técnico o tecnóloga en secretariado, administración de Oficinas o afines, con experiencia en el sector Hotelero, hospitalario o similares.

Sexo: Femenino

Estado Civil: No interesa.


Edad: Mayor de 20 años.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCIÓN BÁSICA)

1. Mantener todas las áreas de la institución en perfecto estado de limpieza , al igual que su dotación de implementos de higiene mediante supervisión diaria
2. Verificar diariamente las áreas diligenciando formatos de solicitud e mantenimiento con le fin de conservar la infraestructura de la institución

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos específicos del área.
- Supervisar diariamente el trabajo de las auxiliares de aseo, en toda la institución.
- Dotar al personal de aseo de productos de limpieza diariamente.
- Sensibilizar familiares, pacientes y personal interno sobre el buen uso de los residuos hospitalarios utilizando en forma adecuada el color de las canecas.
- Inspeccionar estado de limpieza de todas las áreas, tanto de la COC como de la CCM.
- Llevar listado de: control de habitaciones chequeo de aseo e infraestructura de acuerdo a los parámetros que se encuentran en este.
- Implementar el instructivo de Servicios Generales
- Realizar órdenes de mantenimiento y entregarlas al personal que corresponda para la realización o reparación de cualquier trabajo.
- Llevar el formato RH1 de residuos hospitalarios al día.
- Supervisar que el personal de aseo utilice los elementos de protección personal.
- Vigilar las buenas prácticas de aseo del personal, en cuanto a procedimientos.
- Llevar control de productos de aseo y retroalimentar al jefe para evitar que se terminen estos.
- Retroalimentación diaria a la Coordinadora de Mantenimiento de los sucesos diarios para tomar acciones inmediatas.
- Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 44 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO

COMPETENCIA TÉCNICA

Educación y/o Formación Académica:

- Técnico o tecnóloga en secretariado, administración de Oficinas o afines.
- Conocimiento en el manejo Integral de residuos hospitalario.

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Informática básica
- Decreto 2676/00, gestión integral de residuos hospitalarios
- Sistema de Garantía de la Calidad Clínica Cartagena del Mar
- Resolución 1043/2006 sistema obligatorio de la calidad en salud
- Resolución 4445/1996, Por el cual se dictan normas para el cumplimiento en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos hospitalarios y similares

Habilidades:


- Trabajar bajo presión
- Conocimientos en sistemas.
- Habilidad manual
- Capacidad de escucha
- Manejo de Relaciones Interpersonales
- Compañerismo
- Denota entusiasmo por cumplir con su trabajo
- Responsabilidad.
- Manejo de personal
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa

Experiencia:

- Mínimo un año en cargos similares
- Experiencia en supervisión de Aseo en el sector hotelero, hospitalario o similar.

V. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

Evaluación de desempeño realizada por su jefe inmediato cada seis meses.

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 45 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Título del Cargo: **AUXILIARES DE SERVICIOS GENERALES**
 Área o Sección: Administrativa
 Jefe Inmediato: coordinador de Mantenimiento
 Dedicación: Tiempo completo
 Jornada de Trabajo: Turnos asignados
 Personal a cargo: Ninguno
 Perfil: Bachiller
 Sexo: Femenino
 Estado Civil: No interesa.
 Edad: Mayor de 20 años.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCIÓN BÁSICA)

Mantener todas las áreas de la institución en perfecto estado de limpieza, al igual que su dotación de implementos de higiene mediante supervisión diaria

III. FUNCIONES PRINCIPALES


- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos específicos del área y los protocolos de asepsia para los diferentes servicios asistenciales de la Clínica.
- Mantener limpias las diferentes áreas de la institución. (Urgencias, Hospitalización, las camillas, consultorios y áreas públicas).
- Limpiar ventanales de la Clínica.
- Mantener limpios los ventiladores, las camas, las habitaciones y el lobby.
- Manejo de los residuos hospitalarios utilizando las rutas aseguradas.
- Utilizar los elementos de protección personal que le son asignados.
- Atender el llamado de las Auxiliares y Enfermeras cuando sean requeridas para procedimientos de aseo en las habitaciones.
- Mantener todo el tiempo una actitud de servicio y amabilidad hacia los pacientes, familiares y trabajadores de la Clínica.
- Utilizar de manera adecuada los insumos y elementos que le son asignados para la realización de las funciones de aseo.
- Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Educación y/o Formación Académica:

- Bachiller

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 46 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
---	--	--

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Decreto 2676/00, gestión integral de residuos hospitalarios
- Sistema de Garantía de la Calidad Clínica Cartagena del Mar
- Resolución 1043/2006 sistema obligatorio de la calidad en salud
- Resolución 4445/1996, Por el cual se dictan normas para el cumplimiento en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos hospitalarios y similares

Habilidades:


- Trabajar bajo presión
- Manejo de Relaciones interpersonales
- Habilidades manuales
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Prevención y control de los de los accidentes de trabajo en el medio ambiente de trabajo.
- Conocimiento de normas higiénicas- sanitarias y manejo adecuado de desechos hospitalarios

Experiencia:

- Mínimo un año en cargos similares

V. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

Evaluación de desempeño realizada por su jefe inmediato cada seis meses.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 47 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

I. IDENTIFICACION DEL CARGO


- Título del Cargo: **COORDINADOR DE CALIDAD**
- Área o Sección: Administrativa
- Jefe Inmediato: Director Administrativo y Financiero
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Sábado 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Personal a cargo: sin personal a cargo
- Perfil: Ingeniero Industrial o carreras afines con estudios en Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Sexo: No Interesa
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: mayor de 25 años

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCION BÁSICA)

- Implementar y mantener el sistema de Gestión de la Calidad de la institución, promoviendo y facilitando la integración de las estructuras y de los sistemas gerenciales de la Clínica Cartagena del Mar
- Mantener el sistema de documentación de la Empresa Implementado (Documentación técnica y Normalización), asegurando que satisfaga los requerimientos de las estructuras y de los sistemas Gerenciales.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Representar a la Dirección General en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Mantener informado al Comité de Calidad de la institución sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y presentarles recomendaciones para su revisión y mejoramiento
- Asegurar la implementación y mantenimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
- Detectar las necesidades de entrenamiento del personal en Sistema de Gestión de la Calidad "SGC" y dar el entrenamiento interno requerido y coordinar el entrenamiento externo.
- Hacer seguimiento a los estándares técnicos de control, analizando sus tendencias con el fin de formular recomendaciones y detectar oportunamente desviaciones del sistema de gestión de la calidad
- Mantener los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad
- Coordinar las Auditorias internas y externas del Sistema de gestión de calidad
- Promover la participación efectiva de los dueños de procesos de las Unidades funcionales en el Proceso del sistema de gestión de calidad.
- Asegurar la organización, digitalización y acceso a toda la documentación e información del manual de calidad.


 CLINICA CARTAGENA DEL MAR	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 48 DE 80 FECHA: 01/04/2010
--	---	---

- Asegurar el diseño y elaboración de los documentos que conforma el manual de calidad
- Cumplir la Política de Calidad, normas y procedimientos establecidos por la alta dirección.
- Mejorar y mantener el sistema de normalización y divulgación de normas (requisitos legales) dentro de la institución
- Revisar a intervalos planificados el Sistema de Gestión de Calidad de la organización, para asegurarse de su adecuación y eficacia continua y participar activamente en la formulación de acciones correctivas y hacer seguimiento a su implementación.
- Promover la calidad en las actividades de las Instituciones, a través del desarrollo personal de sus miembros y la formación.
- Mantener actualizado el Sistema de Gestión de Calidad de las instituciones.
- Sensibilizar al personal interno sobre la Política, Objetivos de Calidad y Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- Sensibilizar, entrenar y capacitar a los responsables de los procesos sobre la documentación que hay en el mismo.
- Velar por la implementación del plan de mantenimiento de la institución.
- Difundir el manual de calidad en la institución, para conocimiento del personal.
- Sensibilizar al personal de las organizaciones en la norma ISO 9001:2000, especialmente a los dueños de procesos.
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de calidad.
- Incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- Realizar boletín informativo, talleres en grupos, entre otros, para mantener informado al personal sobre la planeación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar entrenamiento y capacitación a los dueños de procesos sobre la documentación existente en cada uno de los procesos y que estos sean multiplicadores de la información con el personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Apoyar al buen desempeño y organización de las actividades para llevar a cabo el plan de mantenimiento de la organización
- Realizar seguimiento a los procesos asistenciales y administrativos a los dueños de procesos, para garantizar la satisfacción de los clientes, realizando encuestas y analizando dicha información.
- Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:

- Ingeniero industrial, de sistemas o carreras afines

 <p>CLINICA CARTAGENA DEL MAR</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 49 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
---	--	--

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Diplomado en Norma ISO 9001-2000
- Diplomado Acreditación en Salud
 - Formación en Normas ISO 9001
 - Decreto 1011/2006
 - Resolución 1043 Requisito mínimo de habilitación
 - Sistema de Garantía de la Calidad Clínica Cartagena del Mar

Habilidades:


- Trabajar bajo presión
- Manejo de Relaciones interpersonales.
- Planeación.
- Toma de Decisiones.
- Conocimiento del Entorno
- Comunicación asertiva
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Capacidad de escucha
- Motivación de personal
- Motivación al logro
- Capacidad Creativa
- Compañerismo
- Manejo de Personal
- Manejo de negocios y Conflicto
- Conocimiento en Sistemas
- Identificación, análisis y manejo de problemas propios del cargo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Manejo de la comunicación
- Fluidez Verbal

Experiencia:

- Mínimo Dos años en cargos similares, con experiencia en procesos de certificación.

V. MEDICIÓN DE DESEMPEÑO

Evaluación de cumplimiento de metas e indicadores semestral, realizada por el jefe inmediato.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 50 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

I. IDENTIFICACION DEL CARGO


- Título del Cargo: **COORDINADOR DE SISTEMAS Y COMUNICACIONES**
- Área o Sección: Administrativa
- Jefe Inmediato: Director Administrativo y Financiero
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Personal a cargo: Asistente de Sistemas – Estudiantes en Practica
- Perfil: Ingeniero de sistemas
- Sexo: No Interesa
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: mayor de 25 años

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCION BASICA)

Ofrecer estrategias que permitan dar solución a las necesidades informáticas y de toma de decisiones de la institución.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Instalación, configuración y administración de los servidores (Datos, Correo y Aplicaciones) de la organización.
- Realización de copias de seguridad diarias a la información concerniente a la organización que se encuentra almacenada en los servidores.
- Recuperación y/o reestructuración rápida de los servidores según plan de contingencia en caso de fallo de alguno de ellos.
- Instalación, configuración y administración de las aplicaciones que se alojan en los servidores: Brighstor ARC Tape Backup, Oracle 10g, Servinte Clinical Suite, Antivirus, Medicad, Trident, SquirreMail, Agilmed, Pedidos, Más, etc.).
- Instalación, configuración y administración de los equipos para ingresar a la red de la organización.
- Dar soporte tecnológico (hardware y software) diario a los usuarios. Incluye mantenimientos correctivos en el mismo instante en que se requieran.
- Creación, modificación y eliminación de usuarios y de sus perfiles dentro de la red de la organización.
- Diseño, configuración y administración de la red lógica de información de la organización.
- Asegurar la estabilidad física de la red mediante chequeo de campo.
- Extender la red a todos los lugares de la organización donde sea necesaria.
- Implementación y administración de los diferentes servicios orientados a Internet.
- Mantener la integridad de la información de la organización en el buen manejo y

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 51 DE 80 FECHA: 01/04/2010
--	---	---


- administración de la base de datos.
- Dar soporte a los sistemas de información de la organización las 24 horas del día, por la corrupción de las bases de datos.
- Realizar mantenimientos a las bases de datos de las distintas aplicaciones de la organización.
- Administrar la información de cada usuario referente a la organización y velar por la no pérdida.
- Desarrollo, implantación y administración de las distintas aplicaciones Web que se diseñen en la organización.
- Administración del servicio de correo interno y sus listas de control de acceso.
- Mantenimiento del servidor Web que incluye las restricciones de las páginas no deseables para conservar la homogeneidad global del servidor.
- Asegurar que la información existente de estricta confidencialidad de los usuarios, este totalmente protegida de acuerdo a los niveles de jerarquía en la organización.
- Implementación de planes de contingencia para asegurar el flujo de datos en la organización en caso de problemáticas con los servidores.
- Implementar estrategias para la prevención contra los ataques a los sistemas informáticos que provienen de Internet.
- Asesoría y capacitación a los diferentes departamentos y empresas de la organización.
- Estudios de factibilidad, compra e instalación de equipos.
- Evaluación y adquisición de software y paquetería.
- Elaboración de manuales y documentación.
- Revisión periódica de las necesidades de información
- Velar por el cumplimiento del proceso de mantenimiento de equipo de cómputo según el sistema de gestión de calidad.
- Control de compras de todo lo relacionado con equipo, software, consumibles y accesorios computacionales.
- Diseño, implementación y seguimiento de los programas de mantenimiento Prevención y control de los accidentes de trabajos en el medio ambiente de trabajo
- Dar soporte en la ejecución de mantenimientos correctivos en los equipos de cómputo de la organización.
- Desarrollo de sistemas que permitan la agilidad en la realización de procesos diarios de los usuarios.
- Administrar proyectos de implementación de sistemas de información que hagan parte del desarrollo tecnológico de la organización.

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO

COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:

- Ingeniero de Sistemas

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 52 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
---	--	--

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Fundamentos Sistema de Gestión de Calidad
- Cursos Programación en Oracle 8I, Microsoft Fox-pro
- Programación en Java, PHP, My SQL, HTML
- Modelación en UML
- Microsoft Project, Word, Excel, Power Point, Corel Draw
- Formación en Normas ISO 9001
- Decreto 1011/2006
- Resolución 1043 Requisito mínimo de habilitación
- Sistema de Garantía de la Calidad Clínica Cartagena del Mar

Habilidades:


- Trabajar bajo presión
- Manejo de Relaciones interpersonales.
- Planeación.
- Toma de Decisiones.
- Conocimiento del Entorno
- Comunicación asertiva
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Capacidad de escucha
- Motivación de personal
- Motivación al logro
- Capacidad Creativa
- Compañerismo
- Manejo de Personal
- Manejo de negocios y Conflicto
- Conocimiento en Sistemas
- Identificación, análisis y manejo de problemas propios del cargo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Manejo de la comunicación
- Fluidez Verbal

Experiencia:

- Mínimo Dos años en cargos similares

V. MEDICIÓN DE DESEMPEÑO

Evaluación de cumplimiento de metas e indicadores semestral, realizada por el jefe inmediato.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 53 DE 80 FECHA: 01/04/2010
--	---	---

I. IDENTIFICACION DEL CARGO


- Título del Cargo: **ASISTENTE DE SISTEMAS**
- Área o Sección: Administrativa
- Jefe Inmediato: Coordinador de Sistemas y Comunicaciones
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Personal a cargo: ninguno
- Perfil: Tecnólogo en Sistemas
- Sexo: No Interesa
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: mayor de 25 años

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCION BASICA)

Ofrecer estrategias que permitan dar solución a las necesidades informáticas de la institución.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Administración de los servidores (Datos, Correo y Aplicaciones) de la organización.
- Revisar diariamente el cumplimiento de los procesos de copias de seguridad de los servidores (datos-aplicaciones).
- Instalación, configuración y administración de los equipos para ingresar a la red de la organización.
- Dar soporte tecnológico (hardware y software) diario a los usuarios. Incluye mantenimientos correctivos en el mismo instante en que se requieran.
- Creación, modificación y eliminación de usuarios y de sus perfiles dentro de la red de la organización.
- Asegurar la estabilidad física de la red mediante chequeo de campo.
- Implementación y administración de los diferentes servicios orientados a Internet.
- Dar soporte a los sistemas de información de la organización las 24 horas del día, por la corrupción de las bases de datos.
- Administrar la información de trabajo de cada y velar por la no perdida de esta.
- Desarrollo, implantación y administración de las distintas aplicaciones Web que se diseñen en la organización.
- Asegurar que la información existente de estricta confidencialidad de los usuarios, este totalmente protegida de acuerdo a los niveles de jerarquía en la organización.
- Velar por el cumplimiento del proceso de mantenimiento de equipos de cómputo según el sistema de gestión de calidad.
- Desarrollo de sistemas que permitan la agilidad en la realización de procesos diarios de los

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 54 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

usuarios.

- Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO

COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:

- Tecnólogo en Sistemas de Información

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Cursos Programación en Oracle 8I
- Programación en Java, PHP, My SQL, HTML
- Modelación en UML
- Microsoft Project, Word, Excel, Power Point, Corel Draw
- Conocimiento en Redes
- Mantenimiento de equipos de Computo
- Desarrollo de Pagina Web
- Gerencia de Proyectos (Análisis y Desarrollo de software)
- Decreto 1011/2006
- Resolución 1043 Requisito mínimo de habilitación
- Sistema de Garantía de la Calidad Clínica Cartagena del Mar

Habilidades:


- Trabajar bajo presión
- Conocimientos en sistemas.
- Habilidad manual
- Capacidad de escucha
- Manejo de Relaciones Interpersonales
- Compañerismo
- Denota entusiasmo por cumplir con su trabajo
- Responsabilidad.
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa

Experiencia:

- Mínimo Un año en cargos similares

V. MEDICIÓN DE DESEMPEÑO

Evaluación de cumplimiento de metas e indicadores semestral, realizada por el jefe inmediato.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 55 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

I IDENTIFICACION DEL CARGO


- Título del Cargo: **COORDINADOR DE COMPRAS Y ALMACÉN**
- Área o Sección: Administrativa
- Jefe Inmediato: Directora Administrativa y Financiera
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Personal a cargo: Auxiliar de almacén
- Perfil: Tecnólogo o profesional en carreras administrativas con estudios en manejo de Inventario y almacén.
- Sexo: No interesa.
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 25 años.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCION BÁSICA)

Llevar a cabo, dentro del marco de su competencia, el proceso de contratación para la adquisición de medicamentos, insumos, bienes y servicios y la organización del almacén para suministrar lo que las diferentes dependencias de la Clínica necesiten.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Hacer pedidos a los proveedores de Medicamentos, Materiales, Papelería e insumos.
- Obtener cotizaciones de precios de los proveedores, para los artículos que aparecen en las requisiciones de necesidades recibidas.
- Hacer una comparación de las diferentes listas de precios y propuestas presentadas por los proveedores para escoger la más adecuada a las necesidades de la Clínica, sin dejar a un lado la calidad que deben tener los productos.
- Participar en el comité de compras y presentar, para su elección, los posibles proveedores, después de tener los datos referentes a precios, calidad y tiempo de entrega.
- Elaborar órdenes de compra y enviarlas a los proveedores.
- Exigir al proveedor la constitución de garantías cuando hubiere lugar y analizar si cumplen con los requisitos.
- Participar en el inventario de los artículos del almacén y llevar un control de estos.
- Velar porque todas las entradas de artículos de almacén cumplan con los requerimientos administrativos.
- Presentar ante comité de compras las requisiciones cuya cuantía e importancia ameriten de la aprobación de todo el comité.
- Realizar el proceso de compra y pedir autorizaciones a cada uno de los definidos dentro del proceso.

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 56 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

- Elaborar y mantener actualizado el listado de proveedores
- Supervisar que el inventario este actualizado
- Generar los informes que sean solicitados por la dirección administrativa y financiera.
- Diligenciamiento de solicitudes de crédito de los proveedores.
- Realizar evaluación y reevaluación de proveedores de la institución.
- Diligenciamiento de devoluciones a proveedores
- Llevar los indicadores de gestión, definidos para el área
- Mantener actualizado el sistema en todo lo concerniente a los procedimientos del área. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO

COMPETENCIAS TECNICAS

Educación y/o Formación Académica:


- Tecnólogo o profesional en carreras administrativas con estudios en manejo de Inventario y almacén.

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Decreto 228 /02.
- Manejo de sistemas.
- Conocimiento en manejo de almacén.
- Inventarios, contabilidad y bodegaje.
- Conocimientos en medicinas e implementos médicos.
- Decreto 1011/2006
- Resolución 1043 Requisito mínimo de habilitación
- Sistema de Garantía de la Calidad Clínica Cartagena del Mar

Habilidades:

- Trabajar bajo presión
- Manejo de Relaciones interpersonales.
- Planeación.
- Toma de Decisiones.
- Conocimiento del Entorno
- Comunicación asertiva
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Capacidad de escucha
- Motivación de personal
- Motivación al logro
- Fluidez Verbal

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 57 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
---	--	--


- Elaboración de Presupuesto
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa

Experiencia:

- Mínimo Dos años en cargos similares

V. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

Evaluación semestral o cuando se amerite realizada por su jefe inmediato y seguimiento a cumplimiento de indicadores.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 58 DE 80 FECHA: 01/04/2010
--	---	---

I IDENTIFICACIÓN DEL CARGO


- Título del Cargo: **AUXILIAR DE ALMACEN**
- Área o Sección: Administrativa
- Jefe Inmediato: Coordinador de compras y almacén
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Turnos establecidos.
- Personal a cargo: Ninguno
- Perfil: Auxiliar Contable, de Sistemas o similar.
- Sexo: No interesa.
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 25 años.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCION BÁSICA)

Recibir, entregar y contabilizar todos los insumos necesarios para el funcionamiento de la institución.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Auditar las facturas recibidas de los proveedores, comparando las cantidades despachadas y los precios facturados.
- Hacer inventario de los artículos del almacén y llevar un control de estos.
- Velar porque todas las entradas de artículos de almacén cumplan con los requerimientos administrativos.
- Supervisar que el inventario del almacén este actualizado.
- Llevar los indicadores de gestión, definidos para el área.
- Mantener actualizado el registro de control de temperatura (día a día).
- Mantener actualizado la recepción técnica de medicamento y material medico quirúrgico.
- Ingresar en el sistema de la institución (Servinte clinical suite) la trazabilidad de los medicamentos e insumos.
- Entregar al área de contabilidad las facturas originales con sus respectivas órdenes de compras.
- Mantener actualizado el archivo de entradas y salidas del almacén.
- Realizar logística (empaque - embalaje) de devolución de articulo que no cumplan las especificaciones requeridas por la institución.
- Mantener actualizado el sistema en todo lo concerniente a los procedimientos del área.
- Recibir y verificar contra factura y orden de compra los pedidos.
- Ingresar las facturas al sistema
- Controlar inventarios

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 59 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
---	--	--

- Mantener el estado de los insumos, papelería, entre otros, en la bodega, en suma presentación y almacenamiento.
- Mantener stock mínimos y máximos de cada producto que se encuentra en el almacén.
- Las demás inherentes al cargo, que le sean asignadas por superior o jefe inmediato.

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO

COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:

- Auxiliar contable, de sistemas o similar, con experiencia en manejo de inventarios preferiblemente de medicamentos.

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Decreto 228 /02.
- Manejo de programas contables, conocimiento de inventarios
- Manejo de sistemas.
- Conocimiento en manejo de almacén.
- Inventarios, contabilidad y bodegaje.
- Conocimientos en medicinas e implementos médicos.
- Decreto 1011/2006
- Resolución 1043 Requisito mínimo de habilitación
- Sistema de Garantía de la Calidad Clínica Cartagena del Mar

Habilidades:


- Trabajar bajo presión
- Conocimientos en sistemas.
- Habilidad manual
- Capacidad de escucha
- Manejo de Relaciones Interpersonales
- Compañerismo
- Denota entusiasmo por cumplir con su trabajo
- Responsabilidad.
- Manejo del tiempo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Prevención y control de los accidentes de trabajos en el medio ambiente de trabajo
- Conocimiento en el Manejo de Inventario

Experiencia:

- Mínimo Un año en cargos similares

V. MEDICIÓN DE DESEMPEÑO

Evaluación semestral escrita realizada por el jefe inmediato.

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 60 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO


- Título del Cargo: **CONTADOR (COORDINADOR DE CONTABILIDAD)**
- Área o Sección: Administrativa y Financiera
- Jefe Inmediato: Directora Administrativa y Financiera
- Dedicación: Medio Tiempo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Personal a cargo: Auxiliar Contable
- Perfil: Contador Público
- Sexo: No interesa
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 25 años.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCION BASICA)

Coordinar, supervisar, evaluar y dirigir las actividades necesarias para la elaboración y definición de los estados financieros de la empresa mes a mes, y mantener alimentada a la Gerencia con la información requerida por esta.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Llevar la contabilidad de acuerdo a las normas legales de contabilidad y a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Revisar las contabilizaciones que se generen al causar las cuentas por pagar y las provisiones a que halla lugar.
- Elaborar las declaraciones de retención en la fuente, declaración de IVA, de Impuesto de Industria y Comercio y de Retención en la Fuente de ICA mensualmente.
- Supervisar el trabajo desarrollado por el auxiliar contable.
- Supervisar que los ingresos mensuales generados por facturación queden incluidos dentro del mes respectivo, en caso tal se debe realizar corrección a la declaración de impuestos a las ventas.
- Programar el pago a los proveedores mensualmente.
- Revisar todos los cheques que se realizan para cancelación de transacciones realizadas.
- Revisar y autorizar las devoluciones de copagos de los pacientes.
- Revisar las planillas diarias para su contabilización.
- Revisar y programar todos los pagos correspondientes a los especialistas mensualmente.
- Revisar pago de prestaciones sociales a los trabajadores.
- Revisar liquidación y pago de aportes parafiscales como Salud, Pensión, ARP, Comfenalco de toda la nomina.
- Revisar y autorizar la anulación de facturas con sus respectivos soportes en el sistema contable
- Consultar saldos diarios de las cuentas bancarias de la Clínica.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 61 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

- Revisar nomina quincenalmente y provisiones de prestaciones sociales.
- Supervisar la contabilización de los pagos de nuestros clientes.
- Revisar las conciliaciones bancarias de las diferentes entidades bancarias y de caja general.
- Tener actualizado los libros legales de la empresa como: Diario, Mayor Inventario y Balance y actas.
- Elaborar trimestralmente en medio magnético los informes a la superintendencia de salud, de acuerdo a la circular 011.
- Elaborar y definir los estados financieros mensuales de la Clínica. Para ser entregados a la Gerencia y Revisoría Fiscal para su análisis y revisión.
- Elaborar y diligenciar la información financiera que soliciten terceros con los cuales la Clínica tengan relaciones comerciales.
- Coordinar y hacer mensualmente inventarios físicos de medicamentos e insumos que tiene la Clínica en las diferentes unidades funcionales.
- Hacer la renovación mercantil anual ante la Cámara de Comercio.
- Preparar los 5 estados financieros y las notas a los estados financieros anualmente.
- Coordinar, supervisar, controlar los resultados a lograr por cada uno de los funcionarios del área contable.
- Colaborar con la Gerencia para lograr una mejor interpretación de los datos financieros y aconsejar respecto a las decisiones administrativas que se puedan tomar sobre la base de dichos informes.
- Solicitar el informe de gestión elaborado por la gerencia de la Clínica y el dictamen del revisor fiscal.
- Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le sea asignado por su jefe inmediato.


IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:

- Estudios universitarios de Contaduría Pública

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Manejo de programas contables.
- Presupuestos.
- Manejo de software servinte clinical suite
- Conocimiento Generales Ley 100/93, Ley1122/07
- Sistema de Garantía de la Calidad Clínica Cartagena del Mar
- Decreto 050/03, medidas para optimizar el flujo financiero de los recursos del régimen Subsidiado
- Decreto Ley 716/01

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 62 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
--	--	--

- Decreto 5003, flujo financiero
- Manejo de programas contables, conocimiento de inventarios
- Manejo de sistemas.

Habilidades:


- Trabajar bajo presión
- Habilidad para realizar operaciones matemáticas y financieras
- Manejo de Relaciones interpersonales.
- Planeación.
- Toma de Decisiones.
- Conocimiento del Entorno
- Comunicación asertiva
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Capacidad de escucha
- Motivación de personal
- Motivación al logro
- Capacidad Creativa
- Compañerismo
- Manejo de Personal
- Manejo de negocios y Conflicto
- Conocimiento en Sistemas
- Elaboración de Presupuesto
- Identificación, análisis y manejo de problemas propios del cargo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Manejo de la comunicación
- Fluidez Verbal
- Conocimiento en el Manejo de Inventarios

Experiencia:

- Mínimo tres años en cargos similares y conocimientos específicos

V. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Evaluación semestral escrita realizada por el jefe inmediato.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 63 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

I. IDENTIFICACION DEL CARGO


- Titulo del Cargo: **ASISTENTE DE CONTABILIDAD**
- Área o Sección: Administrativa y Financiera
- Jefe Inmediato: Coordinador de contabilidad
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Personal a cargo: ninguno
- Perfil: Técnicos en contabilidad con conocimientos en facturación y auditoria de cuentas.
- Sexo: No interesa
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 25 años.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCION BASICA)

Asistir a la coordinación de contabilidad

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Preparar borradores de declaración mensual de retención en la fuente.
- Contabilizar diariamente el movimiento que se genera en caja Principal.
- Conciliar mensualmente los Bancos, Corporaciones y la Caja general.
- Codificar y digitar en el sistema toda la documentación contable y generar los reportes como libros auxiliares, libros oficiales de Diario y Mayor, balances de prueba, estados financieros, anexos y cualquier información contable o tributaria solicitada por la Gerencia al Departamento de Contabilidad.
- Preparar para la jefatura financiera el informe diario de movimiento bancario de las cuentas de ahorro y corriente.
- Registrar los ajustes por inflación, amortizaciones, depreciaciones mensualmente.
- Elaborar reclasificación de los copagos recibidos mensualmente por cada unidad funcional.
- Anular las facturas, con sus respectivos soportes y firma de autorización del Coordinadora de Facturación.
- Elaborar notas debito y crédito a clientes.
- Elaborar conciliación de la toma física de los inventarios realizados en las distintas unidades funcionales de la Clínica.
- Realizar diariamente copia de seguridad de la familia contable que se este trabajando.
- Realizar las recuperaciones de las familias contables.
- Realizar la apertura de una nueva familia contable.
- Revisión de las cuentas mensuales de los Anestesiólogos.
- Realizar transferencia correspondiente al pago de nomina, con previa autorización del jefe

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 64 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

inmediato.

- Elaboración de solicitud de Certificados en la fuente a favor a nuestros clientes.
- Elaborar comprobante de contabilidad de depreciaciones.
- Elaborar comprobante de contabilidad de gastos anticipados y cargos diferidos.

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO

COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:

- Auxiliar contable / estudiante de últimos semestres de carreras afines preferiblemente técnico /tecnólogo en el área administrativa, y/o contable.

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Manejo de programas contables.
- Manejo de software servinte clinical suite
- Sistema de Garantía de la Calidad Clínica Cartagena del Mar
- Manejo de programas contables, conocimiento de inventarios
- Manejo de sistemas.

Habilidades:


- Manejo del tiempo
- Trabajar bajo presión
- Habilidad habilidades para realizar operaciones matemáticas y financieras
- Manejo de Relaciones interpersonales.
- Comunicación asertiva
- Responsabilidad
- Capacidad de escucha
- Compañerismo
- Conocimiento en Sistemas
- Identificación, análisis y manejo de problemas propios del cargo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Manejo de la comunicación
- Conocimiento en el Manejo de Inventarios

Experiencia:

- Mínimo tres años en cargos similares y conocimientos específicos

V. MEDICION DEL DESEMPEÑO

Evaluación escrita semestral o cuando lo amerite, realizada por su jefe inmediato.

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 65 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

I. IDENTIFICACION DEL CARGO


- Título del Cargo: **AUXILIAR DE CONTABILIDAD**
- Área o Sección: Administrativa y Financiera
- Jefe Inmediato: Coordinador de Contabilidad
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Jueves 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 1:00 p.m. a 6:00 p.m.
Viernes 8:00 a.m. a 12 p.m. 2:00 p.m. A 6:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Personal a cargo: Ninguno
- Perfil: Técnico en Contabilidad
- Sexo: No interesa
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 21 años.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCION BASICA)

Ingresar y codificar las operaciones llevadas por la Clínica en el área contable.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Recibir y registrar en el sistema contable las facturas o cuentas de cobro que pasen los médicos a la Clínica.
- Recibir e ingresar en el sistema las facturas de proveedores con las respectivas causaciones del caso, teniendo en cuenta el Vo.Bo. de la Administración.
- Preparar borradores de declaración mensual de retención en la fuente.
- Conciliar mensualmente los Bancos, Corporaciones y la Caja general.
- Codificar y digitar en el sistema toda la documentación contable y generar los reportes como libros auxiliares, libros oficiales de Diario y Mayor, balances de prueba, estados financieros, anexos y cualquier información contable o tributaria solicitada por la Gerencia al Departamento de Contabilidad.
- Codificar y digitar los reembolsos de caja menor.
- Archivar toda la información contable, o sea, documentos en estricto orden consecutivo, informes, declaraciones y correspondencia.
- Elaborar listado de movimiento de proveedores y de obligaciones financieras para la programación de pago mensual.
- Tener en cuenta los vencimientos de obligaciones para elaborar el respectivo pago.
- Elaborar los comprobantes de ingresos, egresos, compras, prestaciones de servicios y ajustes de notas débito, crédito, gastos bancarios y demás inherentes.
- Desempeñar las demás funciones asignadas por su jefe inmediato y/o Gerencia Administrativa.
- Recoger firma y sello a todos los que se realizan.
- Realizar descuentos a empleados y especialistas de las deudas que mantienen con la clínica.

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 66 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
--	--	--

- Conciliar estados de cuentas de los diferentes proveedores y contestación de cartas.
- Elaborar los certificados de Retención en la fuente anual para todos los proveedores.
- Atender personalmente a los proveedores respecto a compras y pagos.
- Elaboración de solicitud de Certificados en la fuente a favor de nuestros clientes.
- Responder por el inventario de muebles y equipos asignados.

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:

- Auxiliar o técnico contable

Formación y/o Conocimientos Específicos:


- Manejo de programas contables y tesorería.
- Manejo de software servinte clinical suite
- Sistema de Garantía de la Calidad Clínica Cartagena del Mar
- Manejo de programas contables, conocimiento de inventarios
- Manejo de sistema.

Habilidades:

- Manejo del tiempo
- Trabajar bajo presión
- Habilidad habilidades para realizar operaciones matemáticas y financieras
- Manejo de Relaciones interpersonales.
- Comunicación asertiva
- Responsabilidad
- Capacidad de escucha
- Compañerismo
- Conocimiento en Sistemas
- Identificación, análisis y manejo de problemas propios del cargo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Manejo de la comunicación
- Conocimiento en el Manejo de Inventario


Experiencia:

- Mínimo dos años en cargos similares y conocimientos específicos

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 67 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

V. MEDICIÓN DE DESEMPEÑO

Evaluación semestral escrita realizada por el jefe inmediato y Talento Humano, además de seguimiento a la labor realizado.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 68 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

I. IDENTIFICACION DEL CARGO


- Título del Cargo: **COORDINADOR DE FACTURACION**
- Área o Sección: Administrativa y Financiera
- Jefe Inmediato: Directora Administrativa y Financiera
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Personal a cargo: Auxiliares Facturación (admisiones, facturación)
- Perfil: Tecnóloga en Administración de Empresas, Ingeniero Industrial, Mecánico con conocimientos en facturación y auditoría de cuentas.
- Sexo: No Interesa
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 25 años.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCION BASICA)

Velar, Revisar y controlar el manejo de la admisión y facturación de los servicios que presta la Clínica.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Cumplir y hacer cumplir los Estatutos y Reglamentos generales de la Clínica.
- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos internos del proceso.
- Conocer y manejar los convenios de la Clínica con las diferentes instituciones.
- Realizar arqueos de facturación diarias en los diferentes servicios de la institución.
- Llevar los indicadores del área por mes
- Realizar informe mensual o cuando lo amerite, a cerca del desempeño de los facturadores
- Velar por el cumplimiento de las funciones de los Auxiliares de Facturación
- Realizar ronda diaria por cada uno de los servicios, para revisar el estado administrativo de los pacientes que se encuentre en la institución.
- Llevar control de que las órdenes de servicios sean solicitadas de la forma correspondiente.
- Mantener comunicación permanente con la dirección activa y con la coordinación de sistemas sobre los nuevos convenios y tarifas pactadas
- Ingresar y mantener actualizado el Software que maneja la institución de acuerdo a los cambios y a los nuevos convenios que se pacten con las diferentes instituciones.
- Hacer entrega de facturas al área de auditoría medica con el fin de que los auditores externos realicen su revisión.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 69 DE 80 FECHA: 01/04/2010
--	---	---

- Revisar las cuentas antes de radicarlas tomando como punto de referencia las correcciones sugeridas por el auxiliar de cuentas médicas.
- Hacer mensualmente los RIPS de todo lo facturado durante el mes para el envío de la facturación.
- Realizar las notas crédito a las facturas que sean necesarias
- Realizar envío de cuentas a las diferentes entidades.
- Verificar en sistemas a petición del área de cartera, sobre facturas requeridas.
- Pasar informes a la Dirección General, sobre la facturación diaria de la institución.
- Retroalimentar a los auxiliares administrativos sobre los hallazgos encontrados por auditoria medica.
- Apoyar al área de auditoría medica en la respuesta de glosas administrativas
- Participar activamente en los comités administrativos de la institución
- Responder por el inventario de muebles y equipos asignados.
- Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le sea asignado por su jefe inmediato

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO

COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:


- Tecnólogo en Administración de Empresas, Ingeniero Industrial, Mecánico con conocimientos en facturación y auditoria de cuentas.

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Normas en facturación
- Manejo de software servinte clinical suite
- Manejo de programas contables, conocimiento de inventarios
- Manejo de sistema.
- Conocimiento de los manuales ISS y SOAT.
- Conocimiento en auditoria de cuentas y facturación.
- Manejo de la ley 100, Ley1122/07.
- Sistema de Garantía de la Calidad Clínica Cartagena del Mar

Habilidades:

- Trabajar bajo presión
- Manejo de Relaciones interpersonales.
- Planeación.
- Toma de Decisiones.
- Conocimiento del Entorno
- Comunicación asertiva

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 70 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
---	--	--


- Liderazgo
- Habilidad habilidades para realizar operaciones matemáticas y financieras
- Responsabilidad
- Capacidad de escucha
- Motivación de personal
- Motivación al logro
- Capacidad Creativa
- Compañerismo
- Manejo de Personal
- Manejo de negocios y Conflicto
- Conocimiento en Sistemas
- Identificación, análisis y manejo de problemas propios del cargo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Manejo de la comunicación

Experiencia:

- Mínimo dos años en cargos similares y conocimientos específicos

V. MEDICION DEL DESEMPEÑO

Evaluación escrita semestral o cuando lo amerite, realizada por su jefe inmediato. Seguimiento a cumplimiento de los indicadores

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 71 DE 80 FECHA: 01/04/2010
--	---	---

I. IDENTIFICACION DEL CARGO


- Título del Cargo: **AUXILIAR DE FACTURACIÓN**
- Área o Sección: Administrativa y Financiera
- Jefe Inmediato: Coordinadora de facturación
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Turnos establecidos para Auxiliar de Facturación de Urgencias en el siguiente horario: De 7:00 a.m. a 1:00 p.m. De 1:00 p.m. a 7:00 p.m. De 7:00 p.m. a 7:00 a.m.
- Turnos establecidos para Auxiliar de Facturación de: Hospitalización – Consulta Externa – Cirugía en el siguiente horario: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Personal a cargo: Ninguno
- Perfil: Técnica en Secretariado Ejecutivo o de Sistemas, Bachiller con estudios de facturación de los servicios hospitalarios del SENA
- Sexo: No interesa
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 23 años.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCION BASICA)

Registrar en el sistema todos los consumos de todos los pacientes atendidos en la Clínica Cartagena del Mar y realizar la facturación de estos.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Cumplir y hacer cumplir los Estatutos y Reglamentos generales de la Clínica.
- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos internos del proceso.
- Ingresar al sistema todos los cargos de los servicios prestados al paciente durante su estadía en la Clínica.
- Auditar la cuenta del paciente y verificar que los consumos, exámenes y procedimientos realizados que deban ser cargados desde su centro de costo sean los correctos.
- Verificar el ingreso de cada paciente que tenga los soportes exigido por la institución que le corresponda.
- Solicitar en caso de paciente particular que realice el depósito en caja acorde al servicio que este amerite.
- Recibir los copagos o depósitos en horarios NO hábiles de admisiones-caja (noche y fines de semana solo para Auxiliares de Facturación de Urgencias).
- Rendir informe diario de los pacientes egresados y los facturados al Coordinador de Facturación
- Hacer entrega de los dineros recaudados (en horarios no hábil, solo para auxiliares de

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 72 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

facturación de urgencias) por concepto de copagos y pacientes particulares al auxiliar de admisiones caja.

- Notificar a su jefe inmediato, cualquier anomalía presentada durante el turno, que afecte su desempeño.
- Responder por el inventario de muebles y equipos asignados.
- Las demás que le sean asignadas, por su jefe inmediato.

Procedimientos ambulatorios:

- Facturar todo lo que ingresa por consulta externa y procedimientos ambulatorios.
- Clasificar todas las facturas de Urgencias de las distintas EPS
- Hacer relación por grupos de facturas, de acuerdo a cada EPS
- Digitar facturas DIAN a cada una de las prefacturas que se realizan en el mes
- Legajar y organizar todas las facturas para ser enviadas a las EPS
- Entregar con respectiva relación las facturas al mensajero
- Recibir y archivar toda la correspondencia radicada de la facturación
- Facturar los pacientes SOAT, que ingresen por consulta externa
- Recibir los soportes de Imágenes diagnosticas, para que sean adjuntados posteriormente a las facturas.
- Hacer entrega de las facturas de Coomeva EPS al gestor hospitalario de esta entidad y posterior seguimiento.
- Entregar a contabilidad copias de las facturas
- Entregar al área de cartera las copias de facturas radicadas.

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO


COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:

Técnica en Secretariado Ejecutivo o de Sistemas, Bachiller con estudios de facturación de los servicios hospitalarios del SENA

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Normas en facturación.
- Conocimiento de mapa de contratos
- Resolución 764 DE 2002, manual de facturación de servicios de salud y requisitos para su revisión.
- Resolución 3374/00, datos básicos que se deben reportar sobre los servicios de salud prestados
- Manejo de software servinte clinical suite
- Manejo de sistema.
- Conocimiento de los manuales ISS y SOAT.

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 73 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

- Sistema de Garantía de la Calidad Clínica Cartagena del Mar

Habilidades:


- Manejo del tiempo
- Trabajar bajo presión
- Habilidad habilidades para realizar operaciones matemáticas y financieras
- Manejo de Relaciones interpersonales.
- Comunicación asertiva
- Responsabilidad
- Capacidad de escucha
- Compañerismo
- Conocimiento en Sistemas
- Identificación, análisis y manejo de problemas propios del cargo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Manejo de la comunicación

Experiencia:

- Mínimo un año en cargos similares y conocimientos específicos

V. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Evaluación semestral escrita realizada por el jefe inmediato y Talento Humano, además de seguimiento a la labor realizado. Informe mensual de los indicadores arrojados por auditoria médica y coordinación de facturación, donde se refleja el desempeño de cada uno.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 74 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

I. IDENTIFICACION DEL CARGO


- Título del Cargo: **COORDINADOR DE CARTERA**
- Área o Sección: Administrativa y Financiera
- Jefe Inmediato: Directora Administrativa y Financiera
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Personal a cargo: Auxiliar de Cartera
- Perfil: Ingeniero Industrial, Administrador de Empresas, Contador o carreras afines
- Sexo: No Interesa
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 25 años.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCION BASICA)

Realizar una adecuada gestión de cartera y organización en el manejo de los documentos inherentes al área.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Realizar el análisis del estado de cartera.
- Gestionar el cobro de los compromisos adquiridos.
- Enviar estados de cuenta mensual a los clientes.
- Atender en forma personalizada a nuestros clientes para el cobro directo, la conciliación de cartera ó resolver inquietudes sobre los estados de cuenta.
- Actualizar permanentemente la base de datos de clientes.
- Elaborar informes semanas o mensuales que requiera la Dirección Administrativa y Financiera.
- Coordinar con la oficina Jurídica las acciones necesarias para la recuperación de la cartera de dudoso recaudo.
- Solicitar relación de facturas canceladas.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y procedimientos sobre el manejo de la cartera de la empresa.
- Supervisar el trabajo desarrollado por el Auxiliar de Cartera.
- Radicación y verificación de facturas mensualmente.
- Hacer seguimiento de las glosas.
- Cumplir con los indicadores de gestión y metas del mes. Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 75 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO

COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:

- Profesional universitario en carreras administrativas.

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- Manejo de programas contables.
- Conocimientos básicos de contabilidad.
- Conocimiento en recaudo de cartera
- Manejo de programas contables, conocimiento en el manejo y control de inventarios
- Manejo de sistemas.

Habilidades:


- Trabajar bajo presión
- Habilidad habilidades para realizar operaciones matemáticas y financieras
- Manejo de Relaciones interpersonales.
- Planeación.
- Toma de Decisiones.
- Conocimiento del Entorno
- Comunicación asertiva
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Capacidad de escucha
- Motivación de personal
- Motivación al logro
- Capacidad Creativa
- Compañerismo
- Manejo de Personal
- Manejo de negocios y Conflicto
- Conocimiento en Sistemas
- Identificación, análisis y manejo de problemas propios del cargo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Manejo de la comunicación
- Fluidez Verbal

Experiencia:

- Mínimo un año en cargos similares y conocimientos específicos

V. MEDICIÓN DE DESEMPEÑO

Evaluación de desempeño realizada por el jefe inmediato y medición del cumplimiento de los

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 76 DE 80 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

indicadores trazados.

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

- Título del Cargo: **AUXILIAR DE CARTERA**
- Área o Sección: Administrativa y Financiera
- Jefe Inmediato: Coordinador de Cartera
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Jueves 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 1:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes 8:00 a.m. a 12 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Personal a cargo: Ninguno
- Perfil: Técnico/tecnóloga en Secretariado Ejecutivo, Contable o de Sistemas
- Sexo: No interesa.
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: Mayor de 25 años.

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCION BASICA)

Apoyar en la gestión del recaudo de la cartera.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Realizar Llamadas de cobro diariamente a las EPS
- Organizar la agenda de visitas a las EPS
- Realizar seguimiento a los compromisos de pago realizados por los clientes.
- Recibir las copias radicadas de facturas de cada cliente, provenientes de facturación.
- Verificar las facturas devueltas por conceptos de glosas y hacer el respectivo seguimiento.
- Apoyar la jefatura financiera en lo concerniente a labores de archivo y redacción de informes
- Organizar con los recibos de caja las facturas ya recaudadas.
- Las demás inherentes al cargo, que le sean asignadas por superior o jefe inmediato.

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO


COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:

Técnico/tecnóloga en Secretariado Ejecutivo, Contable o de Sistemas

Formación y/o Conocimientos Específicos:

- conocimientos básicos de cartera
- Conocimientos básicos de contabilidad.
- Conocimiento en recaudo de cartera

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 77 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
--	--	--

Habilidades:


- Responsabilidad
- Manejo del tiempo
- Trabajar bajo presión
- Habilidad habilidades para realizar operaciones matemáticas y financieras
- Manejo de Relaciones interpersonales.
- Comunicación asertiva
- Capacidad de escucha
- Compañerismo
- Conocimiento en Sistemas
- Identificación, análisis y manejo de problemas propios del cargo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa
- Manejo de la comunicación

Experiencia:

- Mínimo un año en cargos similares y conocimientos específicos

V. MEDICIÓN DE DESEMPEÑO

Evaluación semestral, previo análisis de los indicadores de recuperación de cartera definidos por la Jefatura financiera.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 78 DE 80 FECHA: 01/04/2010
--	---	---

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO


- Título del Cargo: **AUDITOR INTERNO DE CALIDAD**
- Área o Sección: Administrativa
- Jefe Inmediato: Coordinador de Calidad
- Dedicación: Tiempo Completo
- Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Personal a cargo: Sin personal a cargo
- Perfil: Pueden ser auditores internos o auditores en formación, las personas que posean título de educación profesional, tecnólogo y técnico.
- Sexo: No Interesa
- Estado Civil: No interesa.
- Edad: mayor de 25 años

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO (FUNCIÓN BÁSICA)

- Conocer la metodología de planificación, ejecución, verificación y control de las auditorías internas de calidad.
- Desarrollar habilidades para la preparación de documentos de auditoría.
- Establecer una metodología para desarrollar el proceso de entrevista.
- Auditar algunos procesos de un sistema de calidad utilizando métodos y herramientas adecuadas.
- Presentar algunos indicadores para el proceso de competencia de los auditores internos de calidad

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Asegurar la implementación y mantenimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
- Conocer la capacidad del Sistema de Gestión de Calidad para cumplir con los requisitos. (Cliente, ISO 9001:2000, Legales y de la organización)
- Evaluar las fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de Calidad.
- Detectar oportunidades para la mejora continua.
- Verificar la capacidad de los procesos para cumplir con los requisitos.
- Evaluar el compromiso del recurso humano con su sistema de gestión.
- Validar el uso eficaz y eficiente de los recursos.
- Evaluar las relaciones con las partes interesadas.
- Ejecutar seguimiento de la eficacia de las acciones: correctivas, preventivas y de mejora.
- Elaborar programa de Auditoría Interna de Calidad

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 79 DE 80 FECHA: 01/04/2010</p>
--	--	--

- Presentación de hallazgos encontrados.
- Detectar las necesidades de entrenamiento del personal en Sistema de Gestión de la Calidad "SGC" y dar el entrenamiento interno requerido y coordinar el entrenamiento externo.
- Hacer seguimiento a los estándares técnicos de control, analizando sus tendencias con el fin de formular recomendaciones y detectar oportunamente desviaciones del sistema de gestión de la calidad
- Hacer Cumplir la Política de Calidad, normas y procedimientos establecidos por la alta dirección.

IV. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTO

COMPETENCIA TECNICA

Educación y/o Formación Académica:

- Carrera profesional en cualquier campo, técnico, tecnólogo que hayan recibido el modulo de Formadores de Auditores Internos

Formación y/o Conocimientos Específicos:


- Diplomado en Norma ISO 9001-2000
- Sistema de garantía de la calidad
- Formación en Auditoria de Calidad
 - Formación en Normas ISO 9001
 - Decreto 1011/2006
 - Resolución 1043 Requisito mínimo de habilitación

Habilidades:

- Fluidez verbal
- Manejo de Relaciones interpersonales.
- Comunicación asertiva
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Capacidad de escucha
- Manejo de Personal
- Conocimiento en Sistemas
- Identificación, análisis y manejo de problemas propios del cargo
- Cumplimiento de políticas y normas de la empresa

Experiencia:

- Mínimo Dos años en cargos similares, con experiencia en procesos de certificación.
- Mínimo 20 horas de capacitación en auditorías internas de calidad.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A	ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 80 DE 80 FECHA: 01/04/2010
--	---	---


- Mínimo haber auditado un proceso.
- Aprobado mínimo un ciclo de auditorías internas de calidad

V. MEDICIÓN DE DESEMPEÑO

Evaluación de cumplimiento de programa de auditoría interna de calidad, realizada por el jefe inmediato.



9.2
*Manual de
Procedimientos Operativos*

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS REGISTRO DE HECHOS ECONÓMICOS	VERSIÓN: 1 PAGINA 2 DE 19 FECHA: 01/04/2010
---	--	--

1. **OBJETIVO:**
Registrar y dar a conocer los hechos económicos para la comprensión de la realidad que constituye la información contable de la Clínica Cartagena del Mar.

2. **ALCANCE:**
Este procedimiento va desde la propia identificación del hecho económico que se va a registrar y dar a conocer en Contabilidad, hasta la impresión y archivo de los registros contables.


3. **CAMPO DE APLICACIÓN:**
Aplica a todo los hechos económicos realizados por acción de su objeto social, en la empresa Clínica Cartagena del Mar

4. **REFERENCIAS:**
Reglamento general de la contabilidad (Decreto 2649 de 1993)
Plan Único de cuentas (decreto 2650 de 1993)
Norma ISO 9001-2000

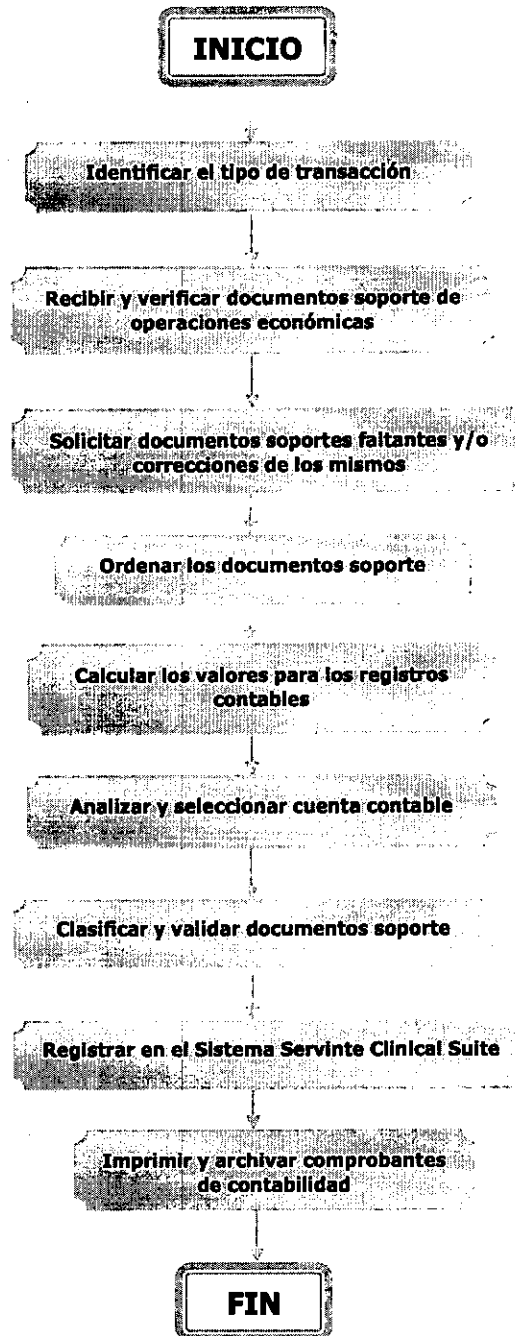
5. **RESPONSABILIDADES:**
Son responsables por el correcto desarrollo de este procedimiento, en cada una de sus fases:
 - Asistente de Contabilidad: Registra en el sistema contable basándose en los documentos soporte los hechos económicos realizados por el ente durante el curso de sus operaciones.


6. **DEFINICIONES:**
 - Registrar en el Sistema Servinte Clinical Suite: Cuando los documentos soportes se encuentran debidamente clasificados y validados se procede a su registro en el Sistema Servinte Clinical Suite.

 - Imprimir y archivar comprobantes de contabilidad: Se imprimen los comprobantes que se encuentran registrados en el Sistema Servinte Clinical Suite. A los comprobantes impresos se les adjuntan los soportes respectivos, y se llevan al archivo.

 <p>CLINICA CARTAGENA DEL MAR S.A</p>	<p>PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS REGISTRO DE HECHOS ECONÓMICOS</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 3 DE 19 FECHA: 01/04/2010</p>
--	---	---

1. DIAGRAMA DE FLUJO



 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS CONCILIACIONES BANCARIAS	VERSIÓN: 1 PAGINA 4 DE 19 FECHA: 01/04/2010
---	---	--

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología utilizada en el Dpto. de Contabilidad para revisar y controlar los saldos bancarios.

2. ALCANCE:

Aplica para todas las actividades desarrolladas en el Dpto. de Contabilidad para confrontar los saldos al final de un periodo entre el libro auxiliar de banco de la organización y los extractos bancarios. Inicia con la revisión del extracto bancario y finaliza con la depuración de la conciliación bancaria.

3. CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplica a la elaboración de conciliaciones bancarias realizadas en el área financiera de la Clínica Cartagena del Mar S.A.

4. REFERENCIAS:

Reglamento general de la contabilidad (Decreto 2649 de 1993)
Norma ISO 9001-2000

5. DEFINICIONES:

- Conciliación bancaria. Comparación saldos entre libro auxiliar de bancos de la Clínica Cartagena del Mar S.A. y extractos bancarios emitidos por las entidades bancarias.
- Extracto bancario. Registro emitido por las entidades financieras a sus clientes para que comparen los saldos en las cuentas bancarias con la de sus libros.


6. RESPONSABILIDADES:

Son responsables por el correcto desarrollo de este procedimiento, en cada una de sus fases:

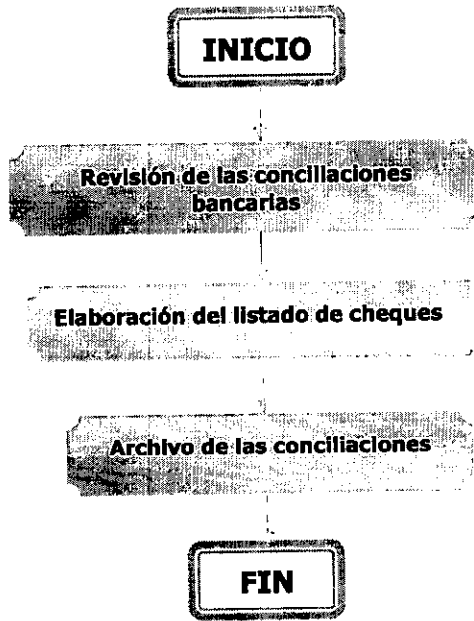
- Asistente de Contabilidad: Registra en el sistema contable las notas crédito y débito enviadas por los bancos, y contabilización de comprobantes de egresos de los desembolsos realizados por la Clínica Cartagena del Mar S.A., para comparar al final de cada mes con los extractos bancarios recibido de las entidades financieras.


7. DESARROLLO:

- Revisión de la conciliación bancaria: El asistente de contabilidad, revisa y cuadra mensualmente los extractos bancarios con los saldos de la cuenta de bancos en el sistema.
- Elaboración listado de cheques: El asistente de contabilidad elabora una relación de cheques pendientes de pago para cuadrar el saldo del extracto con el saldo del auxiliar de banco.
- Archivo de las conciliaciones: El asistente de contabilidad archiva los extractos anexando la relación de los cheques pendientes de cobro.

	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS CONCILIACIONES BANCARIAS	VERSIÓN: 1 PAGINA 5 DE 19 FECHA: 01/04/2010
---	---	--

1. DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p align="center">PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS</p> <p align="center">CONTABILIZACIÓN DE LA NOMINA</p>	<p>VERSIÓN: 1</p> <p>PAGINA 6 DE 19</p> <p>FECHA: 01/04/2010</p>
--	--	---

1. OBJETIVO:

Definir la metodología utilizada por el Área Financiera para el adecuado tratamiento contable, financiero y administrativo a las nóminas del personal de la Clínica Cartagena del Mar S.A.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las actividades relacionadas con la generación de las nóminas de los empleados de la Clínica Cartagena del Mar S.A. Este procedimiento inicia con registro contable y transmisión de nómina y finaliza con el pago de la misma.

3. CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplica a la elaboración de la nomina producto del proceso Nomina del Sistema de Gestión de la Calidad del Área Financiera.

4. REFERENCIAS:

Plan único de cuentas (PUC) (Decreto 2650 de 1993)
Reglamento general de la contabilidad (Decreto 2649 de 1993)

5. DEFINICIONES:

- Transmisión de nómina. Proceso electrónico vía Internet para cancelación de nómina.
- Nómina: Relación ordenada de todos los empleados donde se anota lo devengado menos las deducciones para su correcto pago.


6. RESPONSABILIDADES:

Son responsables por el correcto desarrollo del proceso, en cada una de sus fases:


- Asistente de contabilidad
- Director de contabilidad
- Vicepresidente Administrativo y financiero
- Cajero – pagador

7. DESARROLLO:

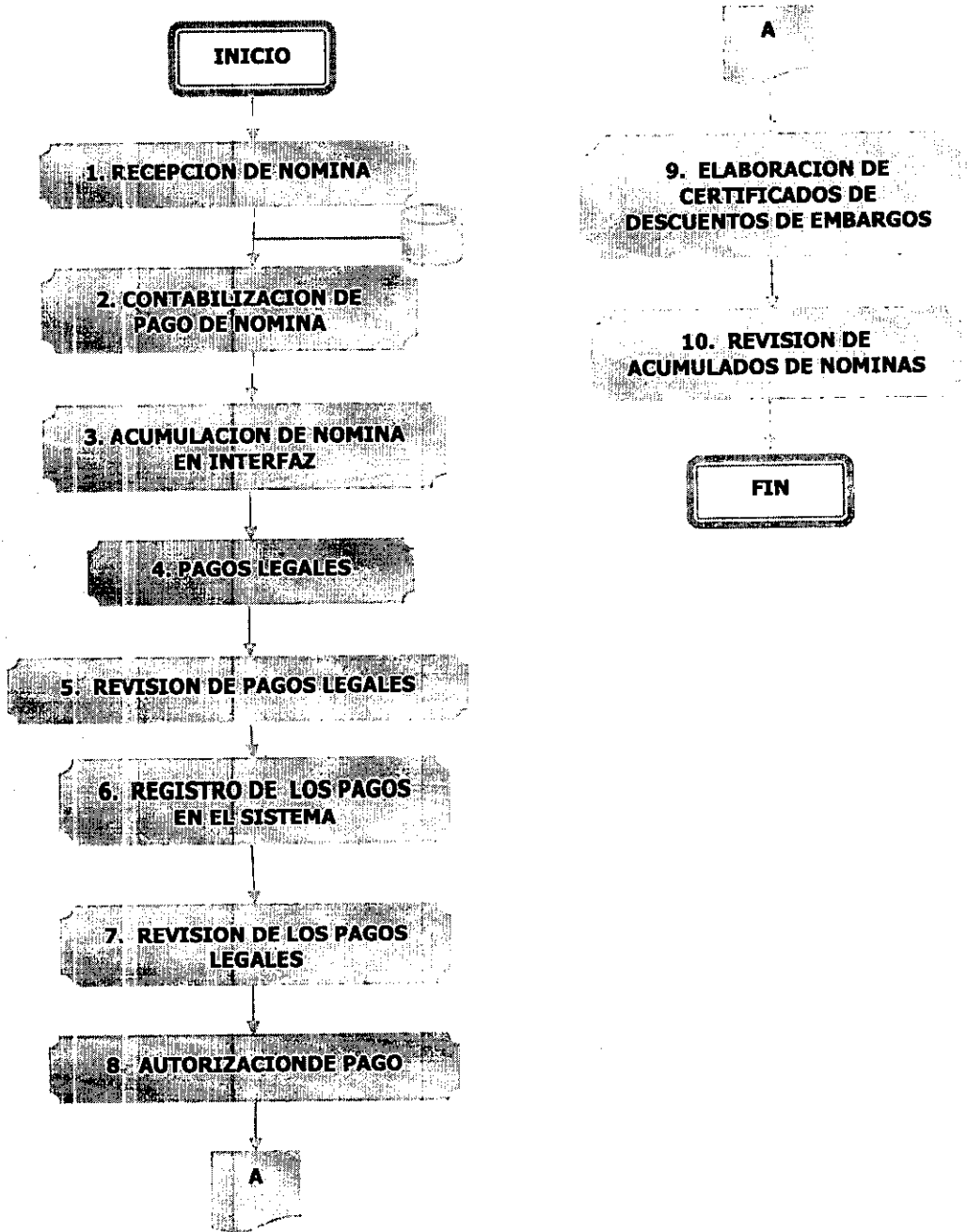
1. Recepción de nómina. El jefe de contabilidad recibe de recursos humanos un correo electrónico donde le informa que la nómina esta lista, adjuntando el archivo plano del proceso de transmisión electrónica. Se encarga de imprimir los listados de pago y los entrega al asistente de contabilidad para su contabilización, y el listado de pagos legales para entregárselos al cajero-pagador.
2. Contabilización pago de nómina: El asistente de contabilidad, contabiliza el pago de la nómina en el sistema contable con los listados entregado por el director de contabilidad.
3. Acumulación de nómina e Interfaz: El asistente de contabilidad, acumula la nómina para el proceso de interfaz para la contabilización en el sistema contable.


 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS CONTABILIZACIÓN DE LA NOMINA	VERSIÓN: 1 PAGINA 7 DE 19 FECHA: 01/04/2010
--	---	--

4. Pagos legales: El cajero-pagador procede a elaborar los pagos de embargos, libranzas y aportes y deducciones a empleados para el fondo de empleados, y los remite a la asistente de contabilidad para su contabilización.
5. Revisión de pagos legales: La asistente de contabilidad revisa los cheques girados para pagos de embargos, libranzas y aportes y deducciones al fondo de empleados.
6. Registro de pagos en el sistema contable: El asistente contable, contabiliza en el sistema contable los desembolsos.
7. Revisión de los pagos legales: El director de contabilidad revisa y aprueba las operaciones.
8. Autorización de pago: El cajero-pagador recoge los cheques y los entrega al vicepresidente administrativo y financiero para su firma y aprobación del pago.
9. Elaboración de certificados de descuentos de embargos: El asistente de contabilidad elabora el certificado a solicitud del interesado.
10. Revisión acumulada de nóminas de personal. Periódicamente el asistente de contabilidad revisa los acumulados de salarios y prestaciones sociales, para la revisión de primas y elaborar los promedios de retención en la fuente de los empleados. Al final de año revisa los acumulados de la nómina de personal para la consolidación de las cesantías y cuadro de los intereses sobre cesantías.

 <p>CLINICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS</p> <p>CONTABILIZACIÓN DE LA NOMINA</p>	<p>VERSIÓN: 1</p> <p>PAGINA 8 DE 19</p> <p>FECHA: 01/04/2010</p>
---	--	---

1. DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS MANEJO DE LAS DEPRECIACIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 9 DE 19 FECHA: 01/04/2010
---	---	--

1. OBJETIVO:

Elaborar un documento donde se va disminuyendo mensualmente los valores de los activos despreciables, para controlar sus saldos.

2. ALCANCE:

Reflejar los saldos actuales de los activos despreciables. Inicia con la adquisición de los activos despreciables y termina la elaboración del comprobante de depreciación en el sistema contable.

3. CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplica al control mensual de agotamiento progresivo sobre los activos de la empresa Clínica Cartagena del Mar S.A.

4. REFERENCIAS:

Reglamento general de la contabilidad (Decreto 2649 de 1993)
Plan Único de Cuentas para comerciantes (Decreto 2650 de 1993)

5. DEFINICIONES:

- Comprobante de movimientos de almacén. Documento donde se registra las transacciones en el momento de la adquisición de un activo fijo.
- Comprobante de Depreciación: Documento donde se registra el valor a depreciar de cada activo y los que terminan el ciclo de su vida útil.


6. RESPONSABILIDADES:

Son responsables por el correcto desarrollo de este procedimiento, en cada una de sus fases:

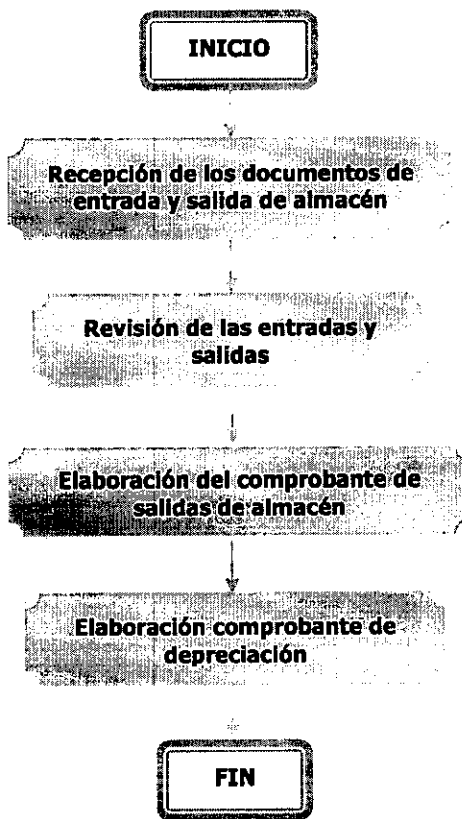
- Asistente de Contabilidad: Contabilizar los movimientos de Almacén en lo referente a lo activos fijos, al igual que las depreciaciones mensuales.


7. DESARROLLO:

1. Recepción de las entradas y salidas de almacén: El auxiliar contable, solicita en almacén los documentos de entradas y salidas.
2. Revisión de entradas y salidas del almacén: El auxiliar Contable, revisa que las entradas estén de acuerdo con las facturas recibidas por el proveedor procede a valorizarlas y las verifica con las salidas de almacén procede a contabilizarlo en el sistema.
3. Elaboración del comprobante salidas de almacén: una vez verificada la existencia y valorizado el activo, se revisan las salidas de almacén y se realiza este comprobante.
4. Elaboración comprobante depreciación: la auxiliar contable revisa que esté elaborado el comprobante de las salidas de almacén y realiza la entrada al kardex de los nuevos activos, luego procede a contabilizarlos en el sistema.

	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS MANEJO DE LAS DEPRECIACIONES	VERSIÓN: 1 PAGINA 10 DE 19 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

1. DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ELABORACION Y PRESENTACION DE DECLARACIONES TRIBUTARIAS	VERSIÓN: 1 PAGINA 11 DE 19 FECHA: 01/04/2010
---	--	---

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología empleada en el Área Financiera para cumplir con las obligaciones fiscales establecidas por la ley.

2. ALCANCE:

Se aplica a las actividades que conllevan a realizar los pagos relacionados con los impuestos y erogaciones de orden legal desarrolladas por el Área Financiera. Este procedimiento empieza con la preparación de los formularios de declaraciones tributarias, y finaliza cuando se archivan.

3. CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplica a la elaboración y aplicación de las declaraciones tributarias realizadas por el proceso de Contabilidad del SGC del Área Financiera.

4. REFERENCIAS:

Plan único de cuentas (PUC) (Decreto 2650 de 1993).
 Reglamento general de la contabilidad (Decreto 2649 de 1993).
 Estatuto Tributario.

5. DEFINICIONES

Formulario de Declaraciones Tributarias: Documento en el cual el Área Financiera declara la cantidad de dinero que está obligada a pagar ya sea al estado o a otro organismo oficial para el sostenimiento de los gastos públicos. Sean éstos:

Declaración mensual de Retenciones en la Fuente, IVA, Renta, Timbre e ICA.


6. RESPONSABILIDADES:

Son responsables por el correcto desarrollo del procedimiento, en cada una de sus etapas:


- El Director de contabilidad, por gestionar la preparación, revisión, firma y revisión del pago de los formularios de Declaraciones Tributarias.
- El representante legal, por firmar los formularios y autorizar la firma del Revisor Fiscal.
- El Revisor Fiscal, por firmar los formularios de Declaraciones Tributarias.
- El Asistente de Contabilidad, por archivar los documentos generados.

7. DESARROLLO:

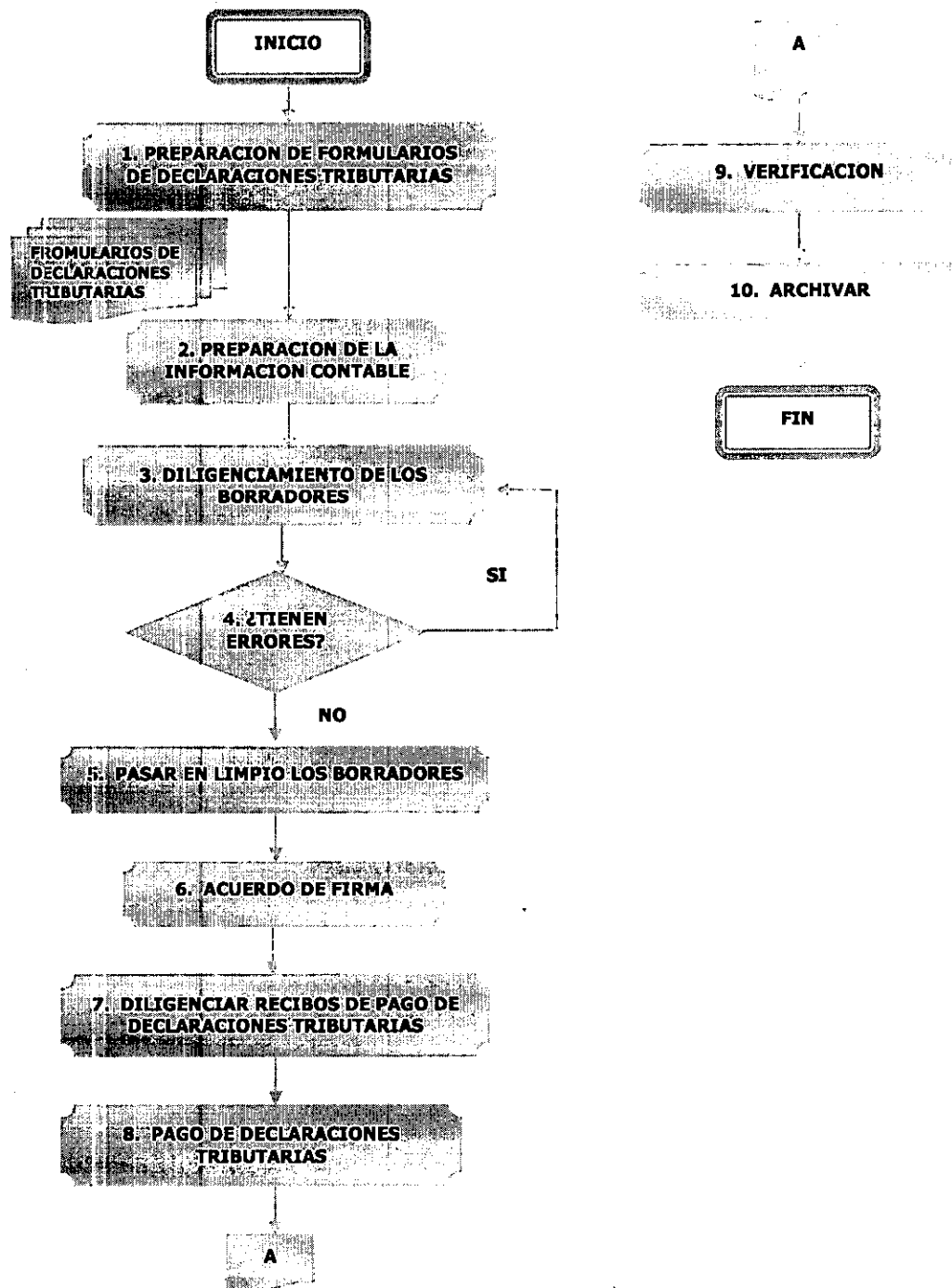
1. Preparación de formularios de declaraciones tributarias: El Director de contabilidad encarga a su asistente la descarga vía Internet o compra de los formularios (según corresponda) necesarios para efectuar las declaraciones tributarias de acuerdo con el calendario fiscal vigente.
2. Preparación de la información contable: El Director de Contabilidad prepara la información necesaria para diligenciar los formularios de las Declaraciones Tributarias.


	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ELABORACION Y PRESENTACION DE DECLARACIONES TRIBUTARIAS	VERSIÓN: 1 PAGINA 12 DE 19 FECHA: 01/04/2010
---	--	---

3. Diligenciamiento de los borradores: El Director de Contabilidad tomando en cuenta la información contable requerida para el período diligencia los borradores de los formularios de Declaraciones Tributarias.
4. Revisión de borradores: El Director de Contabilidad presenta los borradores de los formularios de Declaraciones Tributarias al Revisor Fiscal para su evaluación. Si no se encuentran errores en los borradores se sigue a la actividad 5, en caso contrario regresa a la actividad 3.
5. Pasar en limpio los borradores: El Director de Contabilidad transcribe a los formularios de entrega los datos consignados en los borradores y las correcciones a las que hubiera lugar.
6. Acuerdo de firma: El Director de Contabilidad acuerda con el Revisor Fiscal y el Representante Legal (quien autoriza la firma del primero) la firma de los formularios de Declaraciones Tributarias.
7. Diligenciar recibos de pago de Declaraciones Tributarias: EL Director de
8. Contabilidad diligencia los recibos de pago de los impuestos de Renta, IVA, Timbre, Retención en la Fuente y de declaración del ICA.
9. Pago de declaraciones tributarias: El mensajero efectúa el pago de las declaraciones tributarias en las entidades bancarias correspondientes y en las fechas asignadas para tal fin.
10. Verificación: El Director de Contabilidad verifica que se realice el pago de las declaraciones tributarias.
11. Archivar: El Auxiliar de Contabilidad archiva los documentos y recibos generados en el procedimiento de acuerdo con el estándar empleado en el Área Financiera.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ELABORACION Y PRESENTACION DE DECLARACIONES TRIBUTARIAS	VERSIÓN: 1 PAGINA 13 DE 19 FECHA: 01/04/2010
---	--	---

1. DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ELABORACION DE ESTADOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 1 PAGINA 14 DE 19 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

1. OBJETIVO:

Elaborar un documento donde se referencia la información correspondiente a los informes financieros de la organización como medio de control y análisis, para la toma de decisiones.

2. ALCANCE:

Este procedimiento enmarca todas las actividades relacionadas con la elaboración de los estados financieros desarrollada por el Dpto. de Contabilidad del Área Financiera. Inicia con la generación de los informes y balances de prueba y finaliza con la revisión y firma de los informes definitivos.

3. CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplica a la elaboración de los informes financieros producto de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Área Financiera.

4. REFERENCIAS:

- Estatuto Tributario Nacional.
- Plan único de cuentas (PUC) (Decreto 2650 de 1993)
- Reglamento general de la contabilidad (Decreto 2649 de 1993)
- Norma ISO 9001-2000, numerales 8.2.1/8.2.3 / 8.2.4 / 8.4 / 8.5 / 7.3 / 7.3.1

5. DEFINICIONES:

Estados financieros: Los Estados financieros, cuya preparación y presentación es responsabilidad de los administradores del ente, son el medio principal para suministrar información contable a quienes no tienen acceso a los registros de un ente económico. Mediante una tabulación formal de nombres y cantidades de dinero derivados de tales registros, reflejan, a una fecha de corte, la recopilación, clasificación y resumen final de los datos contables, (Decreto 2649 de 1993, Cáp. 4 Art. 19).


6. RESPONSABILIDADES:

Son responsables por el correcto desarrollo del proceso, en cada una de sus fases:


- a. **Asistente de contabilidad y Auxiliar de contabilidad** por revisar y analizar las cuentas a cargo del Dpto. de contabilidad.
- b. **Director de contabilidad:** Responsable por la elaboración y presentación de los estados financieros a los directivos de la Clínica Cartagena del Mar.

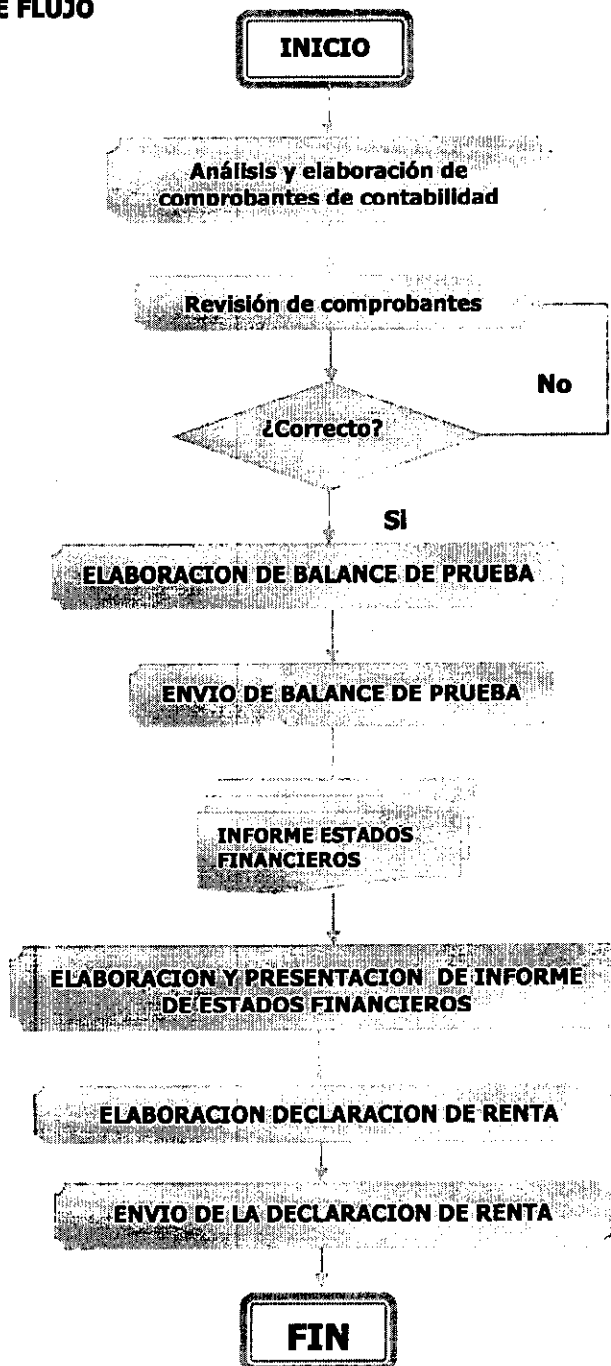
7. DESARROLLO:


- Análisis y elaboración de comprobantes de contabilidad: El director de contabilidad analiza las cuentas y realiza ajustes para elaborar el balance de prueba del periodo correspondiente.
- Revisión de comprobantes: el director de contabilidad revisa el cuadro de los comprobantes diarios, para el periodo que está analizando.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ELABORACION DE ESTADOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 1 PAGINA 15 DE 19 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

- Elaboración de balance de prueba: el director de contabilidad genera el balance de prueba con la información revisada anteriormente.
- Envío de balance de prueba: el director de contabilidad envía el balance de prueba al revisor fiscal para que este lo analice y haga pruebas selectivas.
- Análisis balance de prueba: el revisor fiscal analiza el balance enviado por el director de contabilidad, realiza pruebas necesarias, y redacta informe de estados financieros. Después de haber analizado el balance de prueba redacta informe de estados financieros para enviarlo a la sala general.
- Declaración de Renta: el director de contabilidad con el informe de estados financieros realiza la declaración de ingresos y patrimonio.
- Envío de declaración de Renta: El director de contabilidad envía en medios magnéticos la declaración de Renta a la DIAN.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ELABORACION DE ESTADOS FINANCIEROS	VERSIÓN: 1 PAGINA 16 DE 19 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

1. DIAGRAMA DE FLUJO

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS GESTIÓN DE LOS PAGOS	VERSIÓN: 1 PAGINA 17 DE 19 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología utilizada en el Área Financiera para el control y revisión de facturas, cuentas de cobro, y demás documentos para el pago oportuno de los compromisos adquiridos por la organización con sus diferentes proveedores.

2. ALCANCE:

Este documento aplica para todas las actividades desarrolladas por el Área Financiera para la cancelación de todos sus compromisos tanto legales, como con sus proveedores. Inicia con la recepción de facturas y cuentas de cobro y finaliza con la entrega del pago a proveedores.

3. CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplica a la gestión de los pagos realizados a proveedores, producto del proceso de Tesorería del SGC del Área Financiera.

4. REFERENCIAS:

Reglamento general de la contabilidad (Decreto 2649 de 1993)
Plan Único de Cuentas (Decreto 2650 de 1993)

5. DEFINICIONES:


- Comprobante de cuentas por pagar: Documento donde se registran las transacciones en el momento de la causación.
- Orden de compra: documento expedido por el Área Financiera para diligenciar los pagos realizados a proveedores.
- Comprobante de egresos: Documento donde se registran las transacciones cuando se realiza el pago.

6. RESPONSABILIDADES:

- Son responsables por el correcto desarrollo de este procedimiento, en cada una de sus fases:
- Secretaria de Vicepresidencia, por la recepción de las facturas, cuentas de cobro y radicarlas en el libro de facturación y entregar los pagos a los proveedores
- Cajero - Pagador, por revisar operaciones y confirmar que las facturas, cuentas de cobro coincidan con las órdenes de compras o de trabajo, cartas de autorización y contratos, y por hacer la causación de todas las facturas y cuentas de cobro.
- Vicepresidente Administrativo y Financiero, por autorizar el pago.
- Asistente de contabilidad, por sistematizar la información en el comprobante de egreso.
- Cajero - Pagador, por la revisión de causación y cheques.
- Director de contabilidad, por revisar y aprobar el proceso.


7. DESARROLLO:

1. Recepción de facturas o cuentas de cobro: El proveedor del bien o servicio suministrado a la

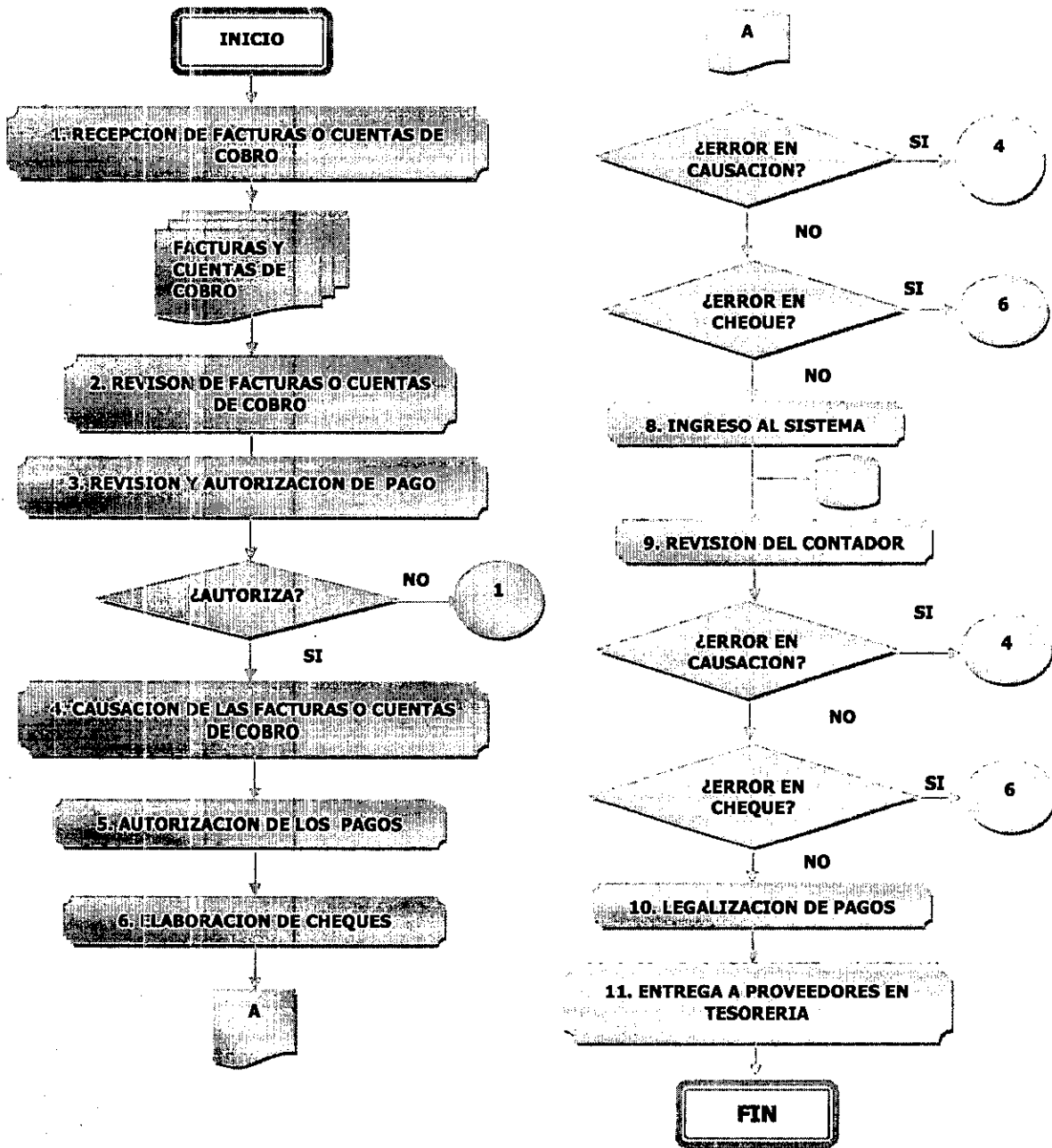
 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS GESTIÓN DE LOS PAGOS	VERSIÓN: 1 PAGINA 18 DE 19 FECHA: 01/04/2010
---	---	---


empresa entrega a la secretaria de vicepresidencia la factura y/o cuenta de cobro.

2. Revisión de facturas o cuentas de cobro: La secretaria revisa que las facturas o cuentas de cobro tengan los documentos soportes siguientes:
 - Orden de compra o trabajo, contrato o carta de autorización del servicio o compra.
 - Visto bueno del recibo de la mercancía o servicio.
 - Entrada de almacén con la firma de la persona encargada.
 - Después de esta revisión se procede a radicar en el libro de facturas para remitirlas al cajero pagador para gestionar su pago.
3. Revisión y autorización de pago: El vicepresidente Administrativo y financiero realiza la revisión de las facturas o cuentas de cobro, y autoriza o no su pago, en caso de autorización pasa a la siguiente actividad. En caso contrario la remite a tesorería para nueva revisión.
4. Causación de las facturas o cuentas de cobro: el asistente de contabilidad efectúa la revisión de las facturas o cuentas de cobro con los documentos soportes, para luego proceder al cálculo de operaciones para aplicar los porcentajes legales de retención en la fuente, IVA e ICA, y contabilizar en el comprobante de cuentas por pagar.
5. Autorización del desembolso: el Vicepresidente Administrativo y Financiero autoriza el pago de las facturas, cuentas de cobro, liquidaciones definitivas o parciales de prestaciones sociales, préstamos y anticipos a empleados, luego de confirmar que cumple con los requisitos exigidos por el Área Financiera.
6. Elaboración de Cheque: el cajero-pagador elabora el cheque y la orden de pago correspondiente para realizar el pago al proveedor.
7. Revisión de cheque: la asistente de contabilidad revisa la causación este correcta y el cheque se encuentre bien elaborado. En caso de encontrar errores en la causación se regresa al auxiliar cajero-pagador, según sea el caso, para su corrección, en caso contrario continua el procedimiento.
8. Ingreso al sistema: la auxiliar contable ingresa al sistema la orden de pago para generar el comprobante de egreso y remite al contador la orden de pago.
9. Revisión del Contador: el contador revisa la orden de pago y la contabilización. En caso de encontrar errores en la causación o en el cheque se devuelve a la actividad pertinente, en caso de contrario continua el procedimiento.
10. Legalización de pagos: el cajero-pagador recoge las firmas de las personas autorizadas y registradas en las entidades financieras.
11. Entrega a proveedores en tesorería: el cajero-pagador le coloca un sello seco a los cheques y procede a hacer los pagos a los proveedores quienes deben presentar los siguientes requisitos.
 - Persona natural: presentar la cédula, firmar y anotar el número de cédula en el comprobante de egreso.
 - Persona jurídica: Firma del cobrador y colocar el sello de la empresa en el comprobante de egreso.

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR</p>	<p>PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS GESTIÓN DE LOS PAGOS</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 19 DE 19 FECHA: 01/04/2010</p>
--	---	--

1. DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	VERSIÓN: 1 PAGINA 1 DE 7 FECHA: 01/04/2010
---	--	---

1. OBJETIVO:

Describir las directrices a seguir para el adecuado control de documentos del sistema de calidad, asegurando que éstos se encuentren disponibles y en su edición pertinente en las áreas de la organización que así lo requieran.

2. ALCANCE:

Desde que surge la necesidad de documentar cierta actividad que incide en la calidad, hasta el control de las revisiones y modificaciones de los documentos, incluyendo los de origen externo.

3. CAMPO DE APLICACIÓN:

Este procedimiento es aplicable a todos los documentos relacionados con las áreas que inciden en la calidad.

4. REFERENCIAS:

Norma ISO 9001/2000
Manual de Calidad

5. DEFINICIONES:

Listado Maestro de Documentos: Relación de documentos y datos que forman parte del sistema de aseguramiento de la calidad.


Listado Maestro de Documentos: Relación de registros que forman parte del sistema de aseguramiento de la calidad.

Documento Obsoleto: Documento cuyo contenido ya no es aplicable dentro del sistema de aseguramiento de la calidad.

Formato: Hoja diseñada para hacer más fácil y uniforme el registro de actividades o información.


6. RESPONSABILIDADES:

- El jefe de cada área es responsable de la elaboración de los documentos dentro de su campo de influencia.
- Es responsabilidad del Coordinador de calidad el revisar los documentos y de la Dirección el aprobarlos antes de su distribución.
- Es responsabilidad de cualquier trabajador que emprenda la documentación de un procedimiento, instrucción de trabajo o formato, o bien su actualización, aplicar las directrices aquí contenidas.
- El coordinador de calidad es el responsable de la custodia y control de distribución de documentos y datos, así como de que este procedimiento se cumpla tal y como está estipulado.
- Es responsabilidad del Coordinador de calidad revisar, corregir, aprobar y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

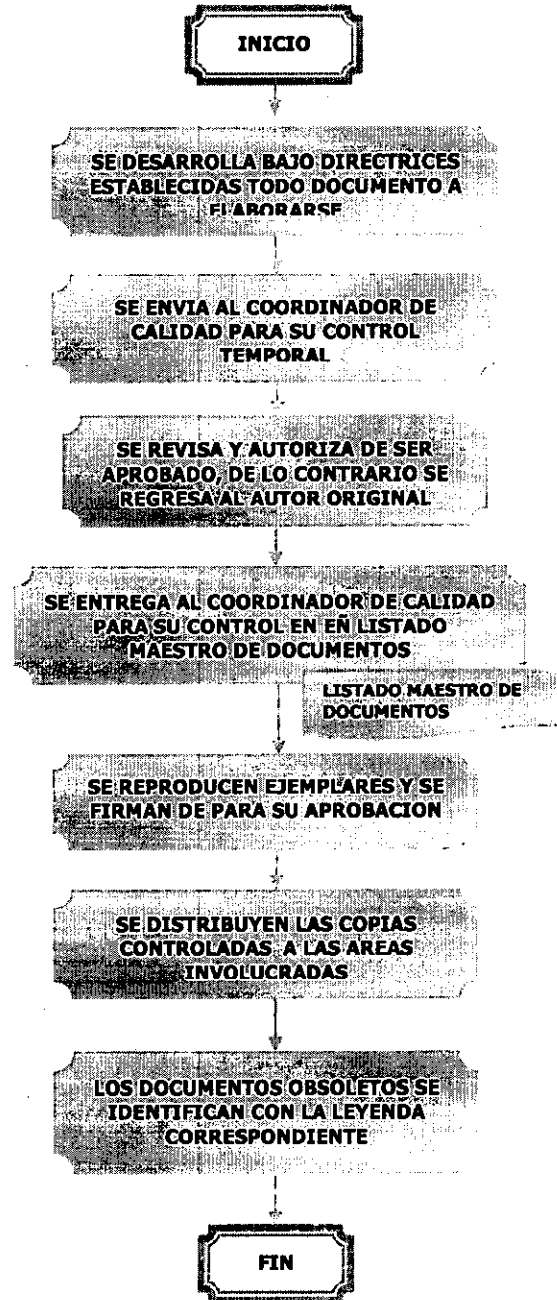
 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR	PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	VERSIÓN: 1 PAGINA 2 DE 7 FECHA: 01/04/2010
--	--	---


7. DIRECTRICES

- La presentación de cada documento será de acuerdo a la necesidad de cada sección.
- Los documentos tendrán como mínimo: Título, Logotipo, Versión y/o fecha (los procedimientos además deberán llevar objeto, alcance, páginas, y definiciones si se considera necesario).
- Cada vez que se modifique un documento se deberá cambiar su versión y actualizar el Listado Maestro de Documentos, Listado Maestro de Registro, Programas y Especificaciones Técnicas.
- Los cargos que usan los documentos se encuentran especificados en el Listado Maestro de Registro.
- Cualquier copia o ejemplar que carezca del sello pertinente, es una "COPIA NO CONTROLADA" y, por tanto, no requieren control de distribución en el listado maestro de documentos.
- Los documentos obsoletos se envían a archivo muerto hasta el termino de su vigencia legal, en caso de no tenerla se guardan por un período de un año.

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA CONTROL DE LOS DOCUMENTOS</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 3 DE 7 FECHA: 01/04/2010</p>
--	---	--

1. DIAGRAMA DE FLUJO



 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA CONTROL DE LOS REGISTROS	VERSIÓN: 1 PAGINA 4 DE 7 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

1. OBJETIVO:

Definir los pasos a seguir para el adecuado control de los registros de la calidad, su acomodo, resguardo y lugar.

2. ALCANCE:

Desde la identificación del registro, hasta su control permanente o su baja definitiva.

3. CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplica a todos los registros de la calidad del Área Financiera, sean éstos de origen interno o externo.

4. REFERENCIAS:

Norma ISO 9001/2000
Manual de Calidad

5. DEFINICIONES:


- Registros de Calidad: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Registros de Calidad de Origen Externo: Son aquellos que dan evidencia del cumplimiento de algún requerimiento del sistema de Calidad, pero que dada la naturaleza de los mismos, son originados por alguna entidad externa (Declaraciones tributarias, Certificados de retención, constancia de capacitación externa, etc.).
- Registros de Calidad de origen Interno: Son aquellos que son mantenidos, archivados y consultados a través del llenado de los formatos que son llevados internamente en las diferentes áreas de la empresa.

6. RESPONSABILIDADES:

- Es responsabilidad de cada jefe de área el que este procedimiento se aplique en todos aquellos registros de calidad de su área de competencia, así como el analizar la importancia de incorporar o dar de baja cualquier registro de calidad.
- Es responsabilidad de cada jefe de área generar y mantener actualizada su lista maestra de registros del área a su cargo, además de él enviar copia de la misma al coordinador de calidad.
- Es responsabilidad del Coordinador de calidad el mantener actualizado el listado maestro de registros de calidad.


7. DESARROLLO:

- La identificación de los registros se lleva a cabo por los títulos de cada formato electrónico y por los datos genéricos que cada formato de registros contiene como pueden ser; fecha de ejecución, responsable, área de trabajo en caso de los registros internos o bien por los datos que ya contienen los registros en el caso de los externos, como pueden ser, nombres, fechas,

 CLINICA CARTAGENA DEL MAR	PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA CONTROL DE LOS REGISTROS	VERSIÓN: 1 PAGINA 5 DE 7 FECHA: 01/04/2010
--	---	---


responsables, entidad que lo emite, etc.

- Los Jefes de cada área son responsables de definir el tiempo de retención de cada registro de acuerdo a las necesidades propias del proceso que lo generó, el tiempo es indicado en la sección de REGISTROS de cada procedimiento, así como el lugar de resguardo.
- Los registros del sistema de calidad deben estar referenciados en la lista maestra de registros de calidad, donde aparece también su área de conservación y su tiempo de retención.
- Las funciones o áreas que reciben copia de algún registro, no tienen obligación de archivar estos por el tiempo especificado en la lista maestra de registros de calidad, solamente la función que se describe como responsable en la misma lista maestra de registros de calidad.
- Registros de origen externo. Existen una serie de registros que no son generados en la organización, a los cuales no es posible asignarles una codificación físicamente, a estos solamente se les identifica mediante su nombre genérico junto con la función que la utiliza, se encuentran consideradas en la lista maestra de registros de calidad y se les trata con las mismas condiciones de cuidado que los generados internamente. Ejemplo de registro de origen externo:
 - a. Declaraciones Tributarias
 - b. Certificados de retención
 - c. Constancias de capacitación
 - d. Informes de auditorias externas
 - e. Certificados de calidad
 - f. Algún otro que apoye para dar evidencia del cumplimiento con lo establecido con el sistema.
- Altas y bajas de registros de calidad. Cualquier registro nuevo que desee incorporarse al sistema de calidad, o bien cualquier registro que se desee dar de baja, debe notificarse por escrito al Coordinador de calidad y a la Vicepresidencia, argumentando la razón y estos definirán si se aprueba la solicitud.
 - a. En el caso de bajas un registro no podrá darse de baja hasta que se tenga la seguridad de que no se menciona en ningún documento, si esto genera cambios en los documentos estos deberán llevarse a cabo.
- Distribución: Los registros podrán ser consultados a través del sistema contable.
- El método de archivo: del registro será de acuerdo a los criterios que defina la Dirección y los cuales pueden ser como ejemplo los siguientes:
 - a. Por fecha
 - b. Orden alfabético
 - c. Por proveedor
 - d. Por cliente
 - e. Número de folio, etc.
- Lugar de archivo: El lugar donde está archivado el registro, debe asegurar que el registro no sufra daño o deterioro durante su conservación.
- Tiempo de retención: Este período está definido en cada uno de los procedimientos del Sistema de Calidad. Los tiempos se definen en función de los siguientes aspectos; Por su utilidad, por


 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA CONTROL DE LOS REGISTROS	VERSIÓN: 1 PAGINA 6 DE 7 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

cuestiones contractuales, por cuestiones legales o por garantías.

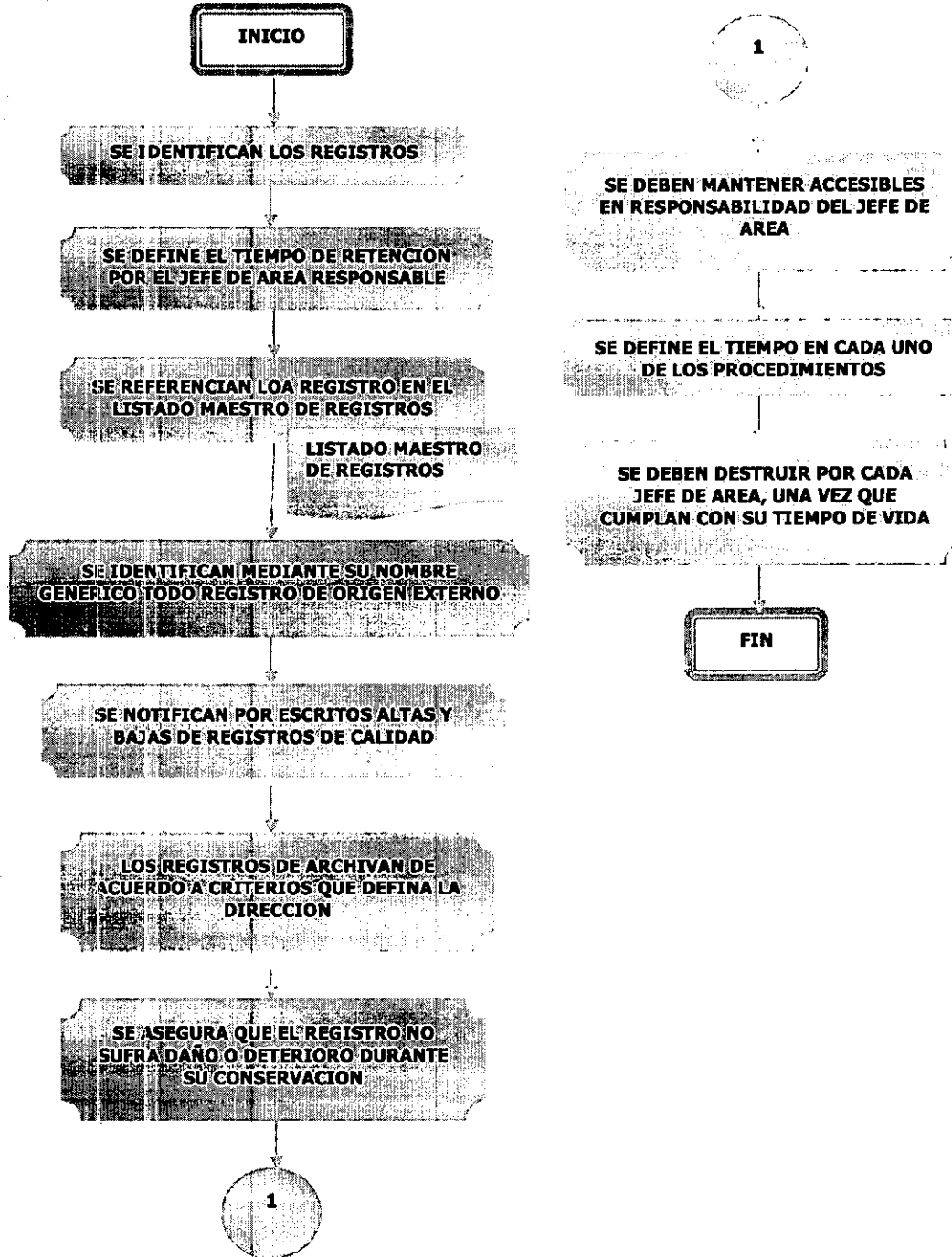
- Disposición final del registro: Una vez que los registros cumplen con su tiempo de vida, éstos deben ser destruidos por el coordinador de calidad, primero para evitar un uso no previsto y segundo para ahorrar espacio de archivo.




UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
BIBLIOTECA FERNÁNDEZ DE MADRID
CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A</p>	<p>PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA CONTROL DE LOS REGISTROS</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 7 DE 7 FECHA: 01/04/2010</p>
--	---	---

1. DIAGRAMA DE FLUJO



 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA CONTROL DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA NO CONFORME	VERSIÓN: 1 PAGINA 1 DE 2 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

1. OBJETIVO

Asegurar que la información financiera no conforme detectada no sea utilizada.

2. ALCANCE

Aplica a la información financiera que no cumpla con las especificaciones de calidad establecidas por el área financiera de la Clínica Cartagena del Mar S.A.

3. DEFINICIONES

Las definiciones de la NTC ISO 8402 que se aplican en este procedimiento, así como las siguientes:

- Reproceso: Acción encaminada a volver conforme un producto (información financiera). Puede ser mediante la aplicación de un proceso adicional para corregir la falla. Esta disposición puede ser determinada por el jefe de área.
- Derogado: Corresponde a la acción de autorizar el uso de un producto (información financiera) no conforme por parte de una autoridad superior.
- Rechazado: Corresponde a la acción de evitar el uso de un producto (información financiera) no conforme, es decir un producto (información financiera) que no puede ser reprocesado de acuerdo al concepto del jefe de área.

4. PROCEDIMIENTO

Al realizar la revisión en la etapa de proceso y etapa final de la elaboración de la información, si esta no cumple con los requisitos especificados, requisitos de producto (información financiera) en proceso, requisitos de producto (información financiera) terminado se le aplicaran tratamientos de acuerdo a la no conformidad que se presente y se registraran en el formato Reporte de información financiera no Conforme.

Las otras fuentes de detección de la no conformidad son:


- Auditorías Internas
- Auditorías Externas
- Revisión por la Dirección
- Quejas de Calidad

4.1 Información financiera no Conforme en Proceso:

Las disposiciones que se le dan a los productos en proceso cuando presentan una no conformidad son:

- Reproceso
- Derogación
- Rechazo

El Director de contabilidad es el responsable de la disposición final.

 <p>CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.</p>	<p>PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA CONTROL DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA NO CONFORME</p>	<p>VERSIÓN: 1 PAGINA 2 DE 2 FECHA: 01/04/2010 .</p>
---	--	--

4.2 Información financiera no Conforme en la Etapa Final:

- Reproceso
- Derogación
- Rechazo


El Director de contabilidad es el responsable de la disposición final.

Las disposiciones para el tratamiento de las no conformidades están documentadas en el procedimiento de acciones correctivas.

El formato Reporte de información financiera no Conforme es diligenciado por los Jefes de área.

5. RESPONSABLES

- Director de contabilidad.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR	PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA ACCIONES CORRECTIVAS	VERSIÓN: 1 PAGINA 1 DE 2 FECHA: 01/04/2010
--	---	---

1. OBJETO

Establecer las directrices para asegurar que se generen y apliquen acciones correctivas para eliminar las causas reales de no conformidades en relación con la información financiera, el proceso, los reclamos de los clientes del Área Financiera.

2. ALCANCE

Aplica a las actividades de realización del producto (Información financiera), del proceso y a los reclamos de los clientes que ameriten tomar acciones correctivas.


3. DEFINICIONES

Las definiciones de la NTC-ISO 9000:2000 se aplican en este procedimiento, así como las siguientes:

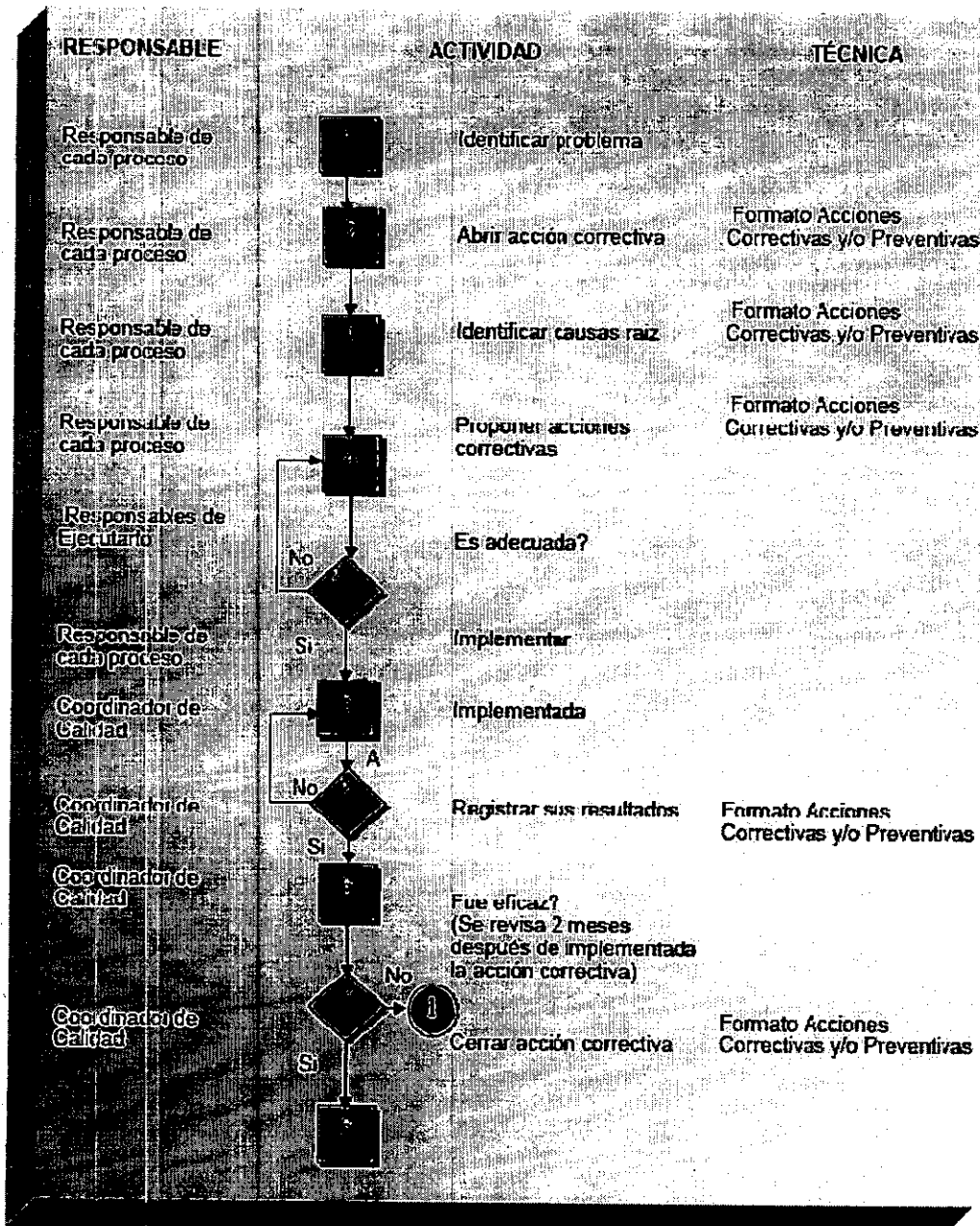
- Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- Reproceso: Acción tomada sobre un producto (Información financiera) no conforme para que cumpla con los requisitos.
- Reparación: Acción tomada sobre un producto (Información financiera) no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto (información financiera) no conforme.
- Reclassificación: Variación de la clase de un producto (Información financiera) no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.
- Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto (Información financiera) que no es conforme con los requisitos especificados.
- Desecho: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- Permiso de Desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto (Información financiera), antes de su realización.
- Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.


4. RESPONSABLES

- Representante de la Presidencia
- Responsables de los Procesos del S.G.C.

 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR	PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA ACCIONES CORRECTIVAS	VERSIÓN: 1 PAGINA 2 DE 2 FECHA: 01/04/2010
--	---	---

5. PROCEDIMIENTO



 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA ACCIONES PREVENTIVAS	VERSIÓN: 1 PAGINA 1 DE 2 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

1. OBJETO

Establecer las directrices para asegurar que se generen y apliquen acciones preventivas para eliminar las causas potenciales de no conformidades en relación con la información financiera, el proceso, los reclamos de los clientes en el Área Financiera.

2. ALCANCE

Aplica a las actividades de realización del producto (Información financiera), del proceso y a los reclamos de los clientes que ameriten la toma de acciones preventivas.

3. DEFINICIONES

Las definiciones de la NTC-ISO 9000:2000 se aplican en este procedimiento, así como las siguientes:

- Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.


4. RESPONSABLES

- Representante de la Presidencia
- Directores

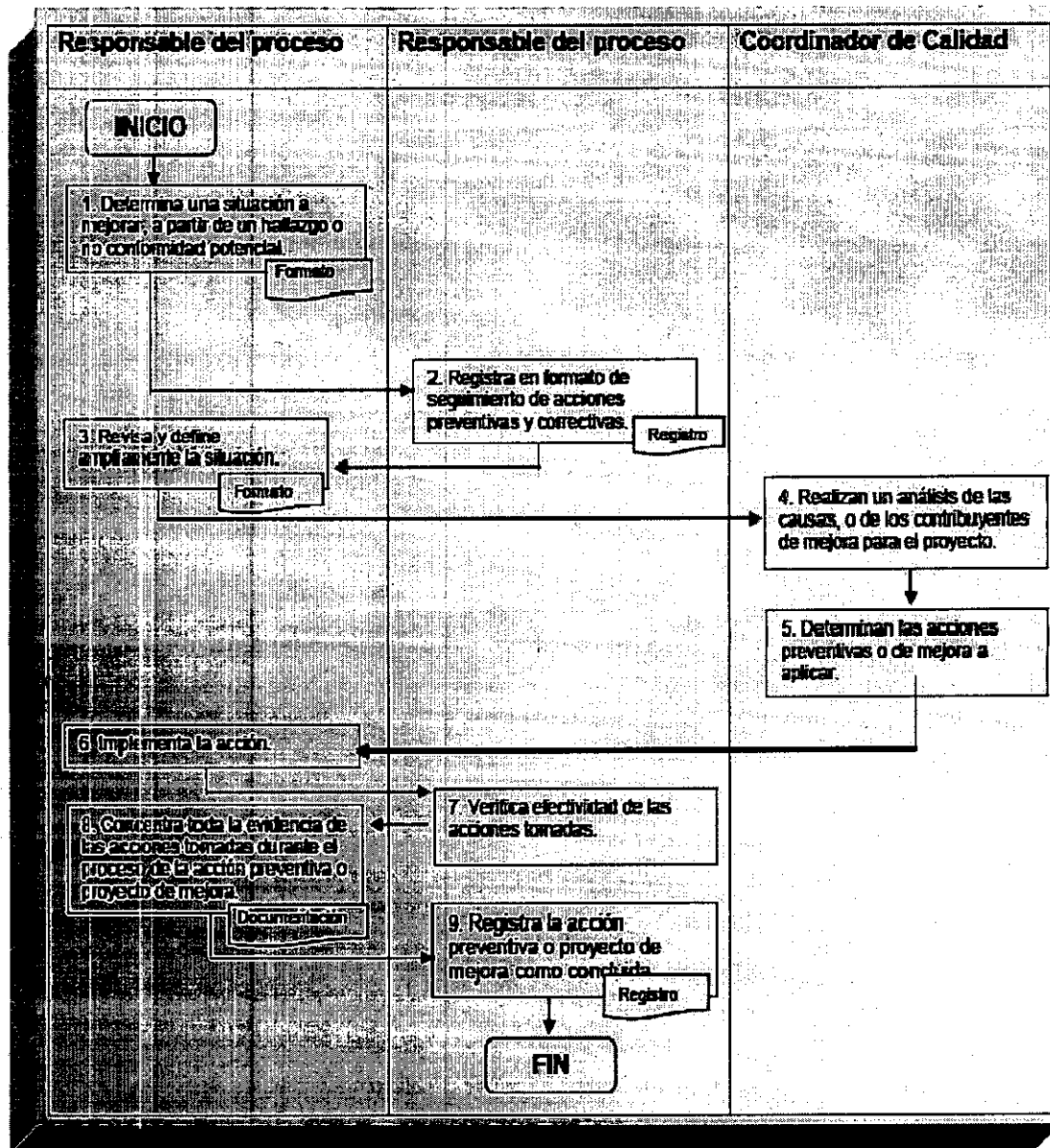
5. PROCEDIMIENTO


Responsable del proceso Responsable del proceso Coordinador de Calidad

NOTA: Semestralmente con todos los responsables de procesos, el Representante de la Presidencia organiza un Taller, con el objeto de generar acciones preventivas que permitan el mejoramiento del S.G.C.

 CLINICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA ACCIONES PREVENTIVAS	VERSIÓN: 1 PAGINA 2 DE 2 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

5. PROCEDIMIENTO



 CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 1 DE 2 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

OBJETO

Establecer las directrices para efectuar las Auditorias Internas de Calidad con el objeto de evaluar la eficacia del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los elementos del Sistema de Calidad.

RESPONSABLES

El Representante de la Presidencia es responsable de:

- Preparar el Plan anual de Auditorias Internas y asegurarse de que se cumpla.
- Determinar la eficacia del Sistema de Calidad después de cada una de sus revisiones

Los Auditores Internos de Calidad son responsables de:

- Planificar en conjunto con el Representante de la Presidencia el desarrollo de la Auditoria de acuerdo a los lineamientos del Manual o la Norma.
- Ejecutar Auditorías Internas de Calidad y elaborar el Informe de no conformidades.
- Elaborar el informe final de auditorías.

PLANIFICACION

Las auditorias pueden ser de dos clases:


- A todo el Sistema de Gestión de Calidad (se realizan Anualmente).
- A un Proceso en especifico (determinación del Representante de la Presidencia)

En el primer trimestre del año, las auditorias se planifican con base en :

- Ultimo Informe de Auditoría.
- Quejas de Clientes (Internos y Externos).
- Objetivos de Calidad Propuestos.
- No Conformidades Detectadas.

El Plan de Auditorias contiene:

- Objeto de la Auditoria
- Alcance de la Auditoria
- Documentos de referencia
- Equipo Auditor
- Programa de la Auditoria (elementos a auditar, auditor, responsable de atender auditoria, hora, fecha)

	PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	VERSIÓN: 1 PAGINA 2 DE 2 FECHA: 01/04/2010
---	---	---

Este Plan de Auditorías Internas debe ser aprobado por el Representante de la Presidencia. El Plan asegura que solo Auditores Independientes al área a ser auditado ejecuten la Auditoría.

AUDITORES INTERNOS

Los Auditores Internos han sido debidamente Calificados, con base en:

- Educación: Formación superior mínimo seis semestres o egresado de una Institución

Técnica aprobada por el Ministerio de Educación.

- Entrenamiento: Haber recibido capacitación de Auditorías Internas de Calidad.
- Experiencia: Mínimo un año de trabajo en la empresa.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA

- El Auditor realiza la entrevista al auditado.
- En caso de evidenciar no conformidades estas serán registradas por el auditor en el formato Informe de No Conformidades. Si no se encontraran evidencias de no conformidades se deja anotado esto como observación en dicho formato.

Estos Informes son debidamente recopilados por el Representante de la Presidencia para que sean considerados en la Revisión del Sistema de Calidad.

INFORME DE NO CONFORMIDADES

Si existen no conformidades:

- El Auditor Interno presenta el Informe de No Conformidades al Representante de la Presidencia debidamente firmado por él y el auditado.
- El Responsable del área auditada define la corrección de la No Conformidad, identifica la causa, define Acciones Correctivas y acuerda con el Representante de la Presidencia una fecha de verificación de la aplicación.
- El Auditor Interno diligencia y presenta al Representante de la Presidencia el Informe de Auditorías.
- El Representante de la Presidencia elabora un Plan de Acciones Correctivas y designa a un Auditor interno para verificar la aplicación de estas y mide la eficacia de las Acciones Correctivas.

5. CONCLUSIONES

El objetivo se cumplió satisfactoriamente porque:

- Se elaboró el diagnóstico situacional actual de la Clínica Cartagena del Mar S.A. realizando una comparación contra la Norma ISO 9001:2000, logrando identificar oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas, estableciendo así los pasos a seguir en la elaboración del diseño básico del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se estableció la política y los objetivos de calidad para Clínica Cartagena del Mar S.A. exigidos por la Norma ISO 9001:200 que sirvieron para establecer un compromiso dentro de la empresa con la calidad como base para iniciar el proceso de certificación ante el ICONTEC, lo cual se espera sea aproximadamente en un año.
- Con la elaboración del Manual de Calidad utilizando como base el Sistema de Calidad ya existente en la entidad y con el desarrollo de este, se logró establecer una interacción entre los procesos existentes en las áreas administrativa y financiera en Clínica Cartagena del Mar S.A., con lo cual logrará una mayor eficiencia en sus labores y como consecuencia una mayor aceptación ante sus clientes. Se logró la motivación del personal al involucrarlos directamente en la elaboración del mismo, lo que hará más fácil el proceso de implantación del sistema de gestión de calidad ya que entre mayor sea la participación de los empleados, mayor será la receptividad al cambio.
- Con la elaboración del presente trabajo se reforzaron los conocimientos adquiridos durante la carrera, colocándolos en práctica en una empresa donde se nos permitió tener acceso a situaciones reales y enfrentar un reto laboral, de igual forma aprendimos que la Revisoría Fiscal y la Norma ISO 9001:2000 son herramientas fundamentales para la administración de una empresa, ya que, por medio de estas es posible tener un control general de la empresa.
- Se lograron establecer diversos estándares e indicadores de gestión con el fin de valorar el desempeño de los procesos de las áreas administrativa y financiera, y así poder establecer conciencia en cada uno de sus responsables, sobre la importancia que tiene la aplicación de la Revisoría Fiscal y la norma ISO 9001:2000 dentro de los mismos.

6. RECOMENDACIONES

- Es indispensable que la Dirección General de Clínica Cartagena del Mar S.A inicie con la implantación del Sistema de Gestión de Calidad lo antes posible con el fin de aprovechar el grado de compromiso que ha adquirido cada uno de los empleados durante el proceso de desarrollo básico del sistema de Gestión de Calidad, el cuál se encuentra reflejado en este trabajo.
- Es de suma importancia realizar un estudio de competencia para verificar si el personal tiene la capacitación necesaria con respecto al cumplimiento de su labor, para así iniciar con la elaboración del plan de capacitación, de igual forma este estudio nos servirá para saber cuál de las personas estarán en plena capacidad de realizar las auditorias internas o si es necesario contratar personal externo para realizar dichas auditorias.
- Se recomienda a la Dirección General capacitarse con respecto a la elaboración de auditorias internas para conocer lo que representan dentro de la clínica e identificar fácilmente la situación financiera y administrativa en que se encuentra la clínica y poder tomar con mayor facilidad las decisiones en esta.
- Se debe seguir fomentando y a su vez reforzando la cultura organizacional enfocada en los requerimientos de los clientes, ya que por ser una entidad de servicios es importante mantener la fidelización de estos.
- El sistema de Gestión de Calidad contribuye a alcanzar las expectativas de la clínica, pero no puede ocupar el lugar de las metas establecidas, se recomienda tomarlo como un medio de orientación y realizar la revisión y actualización periódica para garantizar que se logren mejoras significativas para la Clínica Cartagena del Mar S.A.
- La participación de los todos los empleados de la clínica reduce la oposición y las objeciones y los involucra en el diseño de cualquier plan y asegurando su apoyo.
- La participación de los todos los empleados deja huella no sólo en el diseño sino en ellos mismos ya que lo verán como un buen plan. En consecuencia, cada una de las organizaciones deben encuestar los puntos de vista de todos los empleados, y estos a su vez sentirán que se valoran sus opiniones.

BIBLIOGRAFÍA

ALMEIRA, S. (s.f.). Historia de la Revisoría fiscal. Extraído el 1 de febrero de 2008 desde <http://www.gestiopolis.com/canales3/mar/brandingcm.htm>.

BAILEY, Larry P. Miller, 1998. Guía de Auditoría. Una reexpresión comprehensiva de las Normas de Auditoría (SAS), de Testimonio (SSAE), de Servicios de Contabilidad y Revisión (SQCS) y de Control de Calidad (SQCS). 1988-99 Primera versión española. Harcourt Brace de España S.A. 1998.

CUELLAR, G. (s.f.). Teoría general de auditoría y la revisoría fiscal. Extraído el 12 de enero de 2008 desde <http://www.fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf>.

GARCÍA González, Jaime. Manual de Auditoría Interna. Gerencia de Control de Gestión .Emcali. Santiago de Cali: 1995

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC). Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos. Bogotá: ICONTEC, 2000. 28p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. (ICONTEC), Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 1486. Documentación. Presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación. Quinta actualización. ICONTEC: Bogotá, 2002. 34p.

MARIÑO NAVARRETE, Hernando. Planeación estratégica de la calidad total, Bogotá: TM Editores, 1994. 244p

MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación, tercera edición, Bogotá: Editorial Mc Graw Hill, 2005, 246p

MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología: Guía para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, Bogotá: Editorial Mc Graw Hill, 1995, 170p

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. **Decreto número 1536 del 7** mayo de 2007, por el cual se modifican los decretos 2649 y 2650 de 1993.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Decreto numero 2649 del diciembre 29 de 1993, por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Decreto numero 2650 del diciembre 29 de 1993, por el cual se modifica el Plan Único de Cuentas (PUC) para los comerciantes.

PERDOMO BURGOS, Álvaro. Gestión de la calidad en los procesos financieros, Bogotá: ICONTEC, 2005. 106p.

ANEXOS

ANEXO A
RECURSOS ADMINISTRATIVOS DEL PROYECTO

TIPO DE RECURSO	ELEMENTO(S)	CARACTERÍSTICAS	Cant.	COSTO TOTAL
Humanos	Investigadores	Estudiantes de contaduría pública de la Universidad de Cantagena	2	\$10.0
Documentación	Libros	Libros que tengan relación con el objeto de investigación	5	\$ 250.000,00
	Tesis	Investigaciones realizadas en torno al tema	4	\$ 0.0
	Diccionarios	Diccionarios de términos contables	1	\$50.000
Informáticos	Computador	Procesador Gateway M de 2Ghz Memoria RAM DDR de 256 MB Disco duro de 80 GB Unidad de CD/DVD RW Tarjeta de red 10/100 Teclado Mouse Monitor de 17" SVGA	1	\$ 1.500.000
	Impresora	HP Deskett ref. 3420	1	\$ 120.000
	Memoria USB	Kingston de 1 GB	1	\$ 42.000
Otros Recursos	Transporte	Desplazamientos para asesorías, búsqueda de documentación y reuniones	1	\$ 400.000
	CD's	Medio de soporte para copias	2	\$ 1.200
	Papelería	Una resma de papel carta	1	\$ 11.500
	Tinta para impresión	Un cartucho de tinta negra	1	\$ 87.000
	Conectividad	Conectividad a Internet banda ancha	1	\$ 52.200
		Total	Total	\$ 2.513.900

**ANEXO B
CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD**

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PROCESO INVESTIGATIVO	Año 2009												Año 2010			
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Nov	Enero	Febrero	1	2	3	4	
Revisión bibliográfica	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración y entrega de la propuesta	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del Anteproyecto																
Revisión y Asesoría del Anteproyecto por el Asesor																
Recolección de la primera etapa de la información (normas, contactos, etc.)																
Presentación del Anteproyecto al Comité																
Elaboración del Sistema de gestión de calidad de la Clínica Cartagena del Mar																
Elaboración de l manual de Funciones de la Clínica Cartagena del Mar																
Elaboración de los diagramas de flujo de cada procedimiento estudiado																
Elaboración de las conclusiones y recomendaciones resultantes																
Redacción del Informe final																
Revisión y ajustes del Informe final por el Asesor																
Entrega del Informe final al Comité																
Sustentación																