

REDISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CRUZ ROJA  
COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO UBICADA EN EL MUNICIPIO DE PASTO  
DEPARTAMENTO DE NARIÑO

DIANA ELIZABETH CEBALLOS CHALAPUD

UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
2013

REDISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CRUZ ROJA  
COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO UBICADA EN EL MUNICIPIO DE PASTO  
DEPARTAMENTO DE NARIÑO

DIANA ELIZABETH CEBALLOS CHALAPUD

Informe final, pasantía, presentado para optar al título de Administradora de Empresas.

RAFAEL LLERENA SALAZAR  
Asesor

UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
2013

## NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en este trabajo de grado, son de responsabilidad exclusiva de su autor”

Artículo 1 del acuerdo No. 324 de Octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

---

---

Asesor

---

Jurado

---

Jurado

San Juan de Pasto, 20 de Mayo de 2013.

## AGRADECIMIENTOS

Mis sinceros agradecimientos, a:

La Universidad de Nariño, que desde sus espacios propicia el crecimiento personal y profesional de muchas personas.

Al Profesor Rafael Llerena Salazar, quien en calidad de asesor compartió sus conocimientos para el desarrollo de este trabajo.

A los profesores Carlos Arturo Ramírez y Efraín Cabrera, quienes en calidad de jurados y evaluadores contribuyeron al enriquecimiento del presente trabajo.

Al Director Ejecutivo y la Coordinadora de Talento Humano de la Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño, por su colaboración y apoyo en la ejecución de la pasantía.

## DEDICATORIAS.

Dedicado a mis padres, por su apoyo incondicional en el logro de mis propósitos, quienes con su ejemplo de perseverancia siempre me inspiraron a caminar en procura de mi crecimiento personal y profesional.

A mis hermanos, quienes con su compañía y experiencias compartidas han enriquecido el paso por la vida.

A mis sobrinos, principal fuente de alegría e inspiración para dar siempre un paso adelante.

## RESUMEN

La Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño está regida por las reglas, normas y disposiciones de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana, la cual en el último Plan Estratégico 2010 – 2015 contempla principalmente sus propósitos misionales, a saber: salvar vidas mediante la gestión integral del riesgo, posibilitar una vida sana y segura, por ultimo promover la inclusión social y una cultura de la no violencia y la paz. Para lograr su propósito misional ha diseñado algunas estrategias dentro de las cuales, en lo que respecta a desarrollo organizacional, se encuentra: desarrollar una estructura organizacional simple y funcional, fortalecer la unidad e interlocución con actores internos, externos y garantizar la sostenibilidad mediante la gestión eficiente de los recursos humanos.

Como se puede ver el desarrollo de una estructura funcional, en cada una de sus 32 seccionales, es parte fundamental para cumplir la misión y alcanzar la visión de la institución. Para ello en la Seccional Nariño, fue necesario realizar un análisis a nivel organizacional que permita llevar a cabo un proceso de reorganización y rediseño, donde se logre definir: una estructura organizacional, teniendo en cuenta los principios de diseño organizacional, fijar una planta de personal que la Institución tenga la capacidad de asumir y diseñar el respectivo manual de funciones, necesario para el adecuado funcionamiento de la entidad.

El rediseño está orientado a mejorar el funcionamiento y desempeño de la Seccional Nariño, tanto en la prestación de sus servicios humanitarios, como en aquellos servicios de salud y educación, que son su fuente de autofinanciamiento. Proponer una estructura sencilla y funcional es la base para que la entidad pueda responder ágil y eficazmente en el medio en que se desenvuelve.

### PALABRAS CLAVE:

Rediseño. Estructura organizacional. Cruz Roja Colombiana.

## ABSTRACT

The Colombian Red Cross Sectional Nariño is governed by rules, regulations and provisions of the National Society of the Colombian Red Cross which in the last Strategic Plan 2010 - 2015 includes their main missionary purposes such as to save lives through comprehensive management risk, to enable a safety and healthy life, and finally, to promote social inclusion or incorporation and a culture of non-violence and peace. To achieve its mission purpose, it had designed some strategies which according to organizational development are: To develop a simple and functional organizational structure, to strengthen unity and dialogue with internal stakeholders, external and to ensure sustainability by managing human resources efficiently.

As you can see, the development of a functional structure, in each of the 32 sectional, is fundamental to accomplish the mission and achieve the vision of the institution. For this, in the Sectional Nariño, it was necessary an organizational level analysis that allows to carry out a reorganization and redesign where they may have defined: organizational structure taking into account the principles of organizational design and set a staff plant that the institution has the ability to take and design the relevant manual of functions necessary for the proper functioning of the entity.

The redesign is oriented or guided to improve the functioning and performance of the Sectional Nariño, both in providing humanitarian services and those for health and education services that are the source of self-financing. To propose a simple and functional structure is the basis for the entity to respond fast and effectively in the environment in which it operates.

### KEY WORDS:

Redesign. Organizational Structure. The Colombian Red Cross.



## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION.....	15
1. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.....	17
1.1 TEMA.....	17
1.2 TITULO.....	17
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.3.1 Descripción del problema.....	17
1.3.2 Formulación del problema.....	18
1.3.3 Sistematización del problema.....	18
1.1 JUSTIFICACIÓN.....	18
1.1 OBJETIVOS.....	19
1.5.1 Objetivo general.....	19
1.5.2 Objetivos específicos.....	20
1.6 MARCO REFERENCIAL.....	20
1.6.1 Marco teórico.....	20
1.6.2 Diseño organizacional.....	23
1.6.2.1 División del trabajo.....	24
1.6.2.2 La especialización del trabajo.....	24
1.6.2.3 Jerarquía.....	25
1.6.2.4 Cadena de mando.....	25
1.6.2.5 Amplitud del control.....	25
1.6.2.6 Autoridad, responsabilidad.....	25
1.6.2.7 Centralización / descentralización.....	26
1.6.2.8 Formalización.....	27
1.7 MARCO CONCEPTUAL.....	28
1.8 MARCO CONTEXTUAL.....	28
1.9 MARCO LEGAL.....	29
1.9.1 Leyes.....	29
1.9.2 Decretos.....	30
1.10 METODOLOGÍA.....	30
1.10.1 Paradigma de la investigación.....	30
1.10.2 Enfoque de la investigación.....	30
1.10.3 Tipo de investigación.....	30
1.10.4 Fuentes de información.....	31
1.10.5 Técnicas de recolección de información.....	31

2. DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL.....	33
2.1 PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	33
2.1.2 Cruz roja colombiana seccional Nariño.....	33
2.2 ÓRGANOS DIRECTIVOS.....	34
2.3 PRINCIPIOS FUNDAMENTALES.....	34
2.4 PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	35
2.4.1 Misión.....	35
2.4.2 Visión.....	35
2.5 PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	36
2.6 ORGANIGRAMA	
CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO. 2007.....	39
2.7 CARACTERIZACIÓN DEL ORGANIGRAMA CRCSN 2007.....	40
2.7.1 Tipo de organigrama.....	41
2.7.2 Niveles jerárquicos.....	42
2.7.3 Tramos de administración.....	42
2.7.4 Unidad de mando.....	42
2.7.5 Unidad de dirección.....	43
2.7.6 Caracterización de la autoridad.....	43
2.7.6.1 Autoridad lineal.....	43
2.7.6.2 Autoridad funcional.....	44
2.7.6.3 Autoridad staff.....	44
2.8 CENTRALIZACIÓN Y DESCENTRALIZACIÓN.....	45
2.9 CLIMA LABORAL DE LA INSTITUCIÓN.....	45
2.10 MATRIZ DE EVALUACION	
DE FACTORES INTERNOS (MEFI).....	47
2.11 MATRIZ DE VULNERABILIDAD.....	49
3. REDISEÑO ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CRUZ ROJA	
COLOMBIANA.....	50
3.1 Estructura Organizacional.....	50
3.2 CARACTERIZACIÓN DEL ORGANIGRAMA.....	51
3.2.1 Tipo de organigrama.....	51
3.2.2 Tipo de departamentalización.....	52
3.2.3 Niveles jerárquicos.....	52
3.2.4 Tramos de administración.....	52
3.2.5 Unidad de mando.....	53
3.3 CARACTERIZACIÓN DE LA AUTORIDAD.....	53
	53

3.3.2 Autoridad funcional.....	54
3.3.3 Autoridad staff.....	56
4. PLANTA DE PERSONAL.....	57
4.1 MANUAL DE FUNCIONES.....	58
5. COSTO DE LA PLANTA DE PERSONAL.....	59
5.1 COSTO DE LA PLANTA DE PERSONAL ANTIGUA, POR AREAS.....	59
5.1.2 Costo planta de personal total.....	60
5.2 COSTO ESTIMADO DE LA PLANTA DE PERSONAL ACTUAL.....	60
5.3 COMPARATIVO COSTOS PLANTA DE PERSONAL CRCSN.....	61
5.4 RELACION COSTO / BENEFICIO DEL REDISEÑO ORGANIZACIONAL.....	62
6. COMPARACION ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES.....	64
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES.....	68
BIBLIOGRAFIA.....	69
ANEXOS.....	70

## INDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Niveles Jerárquicos antiguo organigrama.....	42
Cuadro 2. Aplicación de la matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI).....	47
Cuadro 3. Aplicación de la matriz de vulnerabilidad.....	49
Cuadro 4. Planta de personal actual.....	59
Cuadro 5. Costo planta de personal antigua, por áreas.....	59
Cuadro 6. Costo total Planta personal antigua.....	60
Cuadro 7. Costo Estimado Total de la Planta de Personal Actual.....	60
Cuadro 8. Comparativo costos antigua y nueva planta de personal.....	61
Cuadro 9. Comparativo antigua y nueva estructura organizacional.....	64

## INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura organizacional CRCSN 2007.....	39
Figura 2. Estructura actual CRCSN.....	50

## INDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. Entrevista Semi estructurada.....	70
ANEXO B. Encuesta de Recolección de Información para la Elaboración de Manual de Funciones.....	71
ANEXO C. Nomina Antigua Planta Personal Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño.....	73
ANEXO D. Nomina Estimada Actual Planta Personal Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño.....	74
ANEXO E. Manual de Funciones.....	75

## INTRODUCCION

La Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño está regida por las reglas, normas y disposiciones de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana, la cual en el último Plan Estratégico 2010 – 2015 contempla principalmente sus propósitos misionales, a saber: salvar vidas mediante la gestión integral del riesgo, posibilitar una vida sana y segura, por ultimo promover la inclusión social y una cultura de la no violencia y la paz. Dentro de los objetivos estratégicos a 2015, en lo que respecta a desarrollo organizacional, se encuentran: desarrollar una estructura organizacional simple y funcional, fortalecer la unidad e interlocución con actores internos, externos y garantizar la sostenibilidad mediante la gestión eficiente de los recursos humanos. Como se puede ver el desarrollo de una estructura es parte fundamental para cumplir la misión y alcanzar la visión de la institución, en sus 32 seccionales.

A partir de la formulación de dicho plan, la Seccional Nariño no ha tomado iniciativa por cumplir con los objetivos a nivel organizacional, fue por ello necesario realizar el rediseño de la Institución, el cual esta está orientado a proponer una estructura acorde al funcionamiento de la Seccional Nariño, que además sea flexible para que pueda responder ágilmente al entorno en el que esta se desenvuelve.

El rediseño, también es necesario, debido a que el último organigrama aprobado data del año 2007, el cual se encuentra desactualizado. Esto debido a que durante los últimos 5 años la institución ha cambiado procesos, dependencias y cargos que no se pueden observar en dicho organigrama, de la misma manera este no alcanza a reflejar claramente la división de trabajo, la jerarquía, los niveles del organigrama. Es por ello importante plasmar una nueva estructura que permita brindar una idea más clara y objetiva de los componentes de la organización.

El diseño organizacional propone bases sólidas para responder al medio en el que se desenvuelve la entidad, permite además facilitar la toma de decisiones sobre la elección de una estructura adecuada, que posibilite una armonía entre el cuerpo directivo, cuerpo operático, línea media, línea técnica y personal de apoyo.

El presente informe presenta el rediseño organizacional de la Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño, realizado de la mano de la Dirección Ejecutiva y Coordinación de Talento Humano, con miras a mejorar el funcionamiento y desempeño de la Institución. Así como también el diseño del manual de funciones de acuerdo a la nueva estructura, de tal manera que estas herramientas organizativas sean la base para tener una Institución sólida y para que se dé pie a formalizar todos aquellos procesos administrativos.

El rediseño presentado se ha realizado objetivamente, teniendo en cuenta los recursos y la disposición de su administración, para ponerlo en práctica, con el fin de que en el menor tiempo posible se empiece a dar un cambio organizativo para la entidad.



## 1. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

### 1.1 TEMA

Rediseño organizacional.

### 1.2 TITULO

Rediseño de la estructura organizacional de La Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño ubicada en el Municipio de Pasto Departamento de Nariño.

### 1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.3.1 Descripción del problema. La Cruz Roja Colombiana es una entidad privada sin ánimo de lucro miembro del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja desde 1922. La misión de la entidad, acorde a los principios fundamentales de la Cruz Roja Internacional, consiste en prestar atención humanitaria a personas desprotegidas a causa de contingencias ocasionales, la protección de la vida, la salud y la integridad en tiempos de conflicto armado y otras situaciones de emergencia que se presente dentro del territorio de Colombia. En las últimas décadas la entidad ha prestado ayuda humanitaria dentro del marco del conflicto armado en Colombia específicamente para los casos de violación al Derecho Internacional Humanitario. La Cruz Roja Colombiana cuenta con una seccional por cada departamento en el país, entre las cuales se encuentra La Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño, la cual se encuentra ubicada en el Municipio de Pasto del Departamento de Nariño.

La Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño, en cumplimiento de sus actividad presenta un organigrama que data del año 2007, a partir del cual se han realizado modificaciones pero no han sido aprobadas por la Junta Directiva de la Institución. El último organigrama aprobado no representa gráficamente el funcionamiento de la institución actual, pues hay cargos que no existen, áreas que llevan otro nombre, nuevos cargos entre otros, es por ello necesario el rediseño de la estructura de la Institución de tal manera que permita visibilizar todas sus dependencias además de mejorar su funcionamiento y desempeño.

La institución ha tenido que afrontar dificultades a nivel organizacional, como consecuencia de la falta de un diseño estructural acorde con ella, además de atravesar diferentes problemas, como las demandas laborales por no poseer un

manual de funciones actualizado, como producto de la desactualización de su organigrama. Siendo así, el organigrama constituye la base para la formalización de la Institución.

El plan estratégico 2010 – 2015 de La Cruz Roja Colombiana, aprobado en el 2009, el cual rige para todas las seccionales, consigna los objetivos misionales a lograr para el 2015 y dentro de las estrategias de apoyo necesarias para ello se encuentra priorizado la necesidad de desarrollar un modelo organizacional simple y funcional, implementando una estructura organizacional acorde con los recursos, capacidades y competencias de cada seccional para el cumplimiento de la misión institucional. Este modelo organizacional también debe estar orientado a la optimización de recursos así como la creación de recursos para la sostenibilidad de la Institución.

### 1.3.2 Formulación del problema

¿Qué se debe hacer para mejorar la estructura organizacional de la Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño, y por ende su funcionamiento?

### 1.3.3 Sistematización del problema

- ¿Cómo funciona, actualmente, la Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño?
- ¿Qué se debe hacer para proponer una nueva estructura organizacional acorde a la Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño?
- ¿Cuál es la planta de personal adecuada para la Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño?
- ¿Cuál es el costo de la nueva estructura organizacional de la Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño?

## 1.4 JUSTIFICACIÓN

El desempeño de la Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño depende en gran medida de la estructura organizacional, pues a ésta obedece su buen funcionamiento, el cumplimiento de los compromisos así como el fortalecimiento o actualización de los esquemas de administración. Por ello es necesario que tenga una estructura acorde para responder a estas necesidades.

El principal resultado que se quiere lograr con este proyecto es mejorar el funcionamiento y desempeño de la institución, a través de una adecuada distribución de responsabilidades y funciones para que así, la institución marche con

miras a alcanzar los objetivos contemplados en el Plan Estratégico 2010-2015, el cual rige para las 32 seccionales de la Cruz Roja del país.

El rediseño está orientado a proponer una estructura que permita mejorar el desempeño de la institución, además de ser flexible para que se pueda responder ágilmente al entorno en el que esta se desenvuelve.

Es necesario el rediseño debido a que el último organigrama aprobado no alcanza a reflejar claramente la división de trabajo, la jerarquía, los niveles del organigrama además. Durante los últimos 5 años la institución ha cambiado procesos, dependencias cargos que no se alcanzan a visibilizar en su organigrama es por ello importante plasmar una estructura que además de actualizar el antiguo organigrama permita tener al mismo tiempo la flexibilidad necesaria para que la institución tenga una evolución organizacional.

Es importante además tener en cuenta que por el medio cambiante en el que se desenvuelven las empresas y organizaciones es necesaria una constante actualización de sus estructuras para responder al entorno y para servir de base en las futuras mejoras.

Por otro lado, la adopción de un modelo organizacional simple y funcional está contemplada como un objetivo estratégico de los seis objetivos contemplados en el Plan Estratégico 2010 – 2015 de La Cruz Roja Colombiana. En éste, está contemplada la importancia de la adopción y estandarización de procesos administrativos y financieros que contribuyan a optimizar la capacidad de gestión institucional. En lo que respecta al recurso humano se prevé la necesidad de establecer procedimientos para la selección, inducción y una óptima evaluación de los cargos así como el desempeño del personal voluntario, empleado y directivo, que contribuyan a propiciar un clima organizacional en donde se estimule la convivencia armónica propia de una institución humanitaria.

Para la Cruz Roja Colombiana, el desarrollo organizacional es un aliado para el propósito de salvar vidas. De la misma forma está la necesidad de suficiente talento humano, capacitado y comprometido en las competencias propias de la misión y abierto al cambio, el cual debe estar organizado en una estructura que permita que, tanto en el nivel nacional como en el seccional y municipal, el engranaje de la institución funcionen de manera perfecta y en estructuras físicas acordes con las necesidades de la población y de los nuevos rumbos de la labor humanitaria.

## 1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general. Rediseñar la estructura organizacional de la Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño, con el fin de mejorar su funcionamiento.

### 1.5.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico con el fin de conocer el funcionamiento de la actual estructura organizacional de la Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño
- Diseñar la estructura organizacional de la Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño, con base en los principios del diseño organizacional.
- Establecer la planta de personal, acorde a la estructura organizacional propuesta con sus respectivas funciones, con el fin de cumplir los objetivos Institucionales.
- Calcular el costo de la planta de personal de la nueva estructura organizacional de la Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño.

## 1.6 MARCO REFERENCIAL

1.6.1 Marco teórico. Desde que se inició a hablar sobre la administración, de una forma u otra se habló sobre las etapas de la administración, a saber: la planeación, organización, dirección y evaluación como parte fundamental para administrar las empresas u organizaciones. Como se puede ver existe una etapa dentro del proceso administrativo la cual es fundamental para que este se lleve a cabo de manera efectiva, la organización. Por ello Fayol uno de los principales exponentes de las teorías administrativas y uno de los exponentes de la teoría clásica le brinda un mayor espacio a este elemento, después de definirlo así, Carlos Dávila “organizar una empresa es proveerla de todo lo que es útil para su funcionamiento: materias, herramientas, capitales y personal”<sup>1</sup>. Es así como se puede ver que es clave organizar todos los recursos de los que dispone y requieren las empresas para que puedan funcionar y ser productivas.

Sobre esta etapa fundamental también hablan otras teorías administrativas desarrolladas en tiempos posteriores tales como la administración científica de Taylor, la teoría burocrática de Max Weber, la teoría de las relaciones humanas, la teoría sistémica, la teoría contingente entre otras.

Para empezar es necesario hablar de la teoría de la administración científica de Taylor, la cual se basó en la racionalización del trabajo con miras a mejorar la productividad. Según como ya algunos teóricos han expresado, el Taylorismo aboca principalmente sobre el problema de la organización de trabajo, la cual es de suma importancia dentro del capitalismo, buscando hacer cada vez mejor un trabajo y la

---

<sup>1</sup> DÁVILA, Carlos. Teorías organizacionales y administrativas. Santa fe de Bogotá Colombia. Mc Graw-Hill. 1985. p 18.

retribución respectiva para ello. Esta teoría constituye un gran inicio en la ciencia de la administración<sup>2</sup>.

Desde la teoría burocrática se puede observar el paso a un modelo de mayor complejidad, dado por los avances generados en ese entonces. Max Weber, el precursor de esta teoría también propone un modelo de organización, pero diferente a la propuesta en la administración científica, donde todo era visto desde una perspectiva instrumental y técnica. Aquí el elemento social empieza a tener mayor relevancia para lograr la eficiencia de las organizaciones, tal como Dávila refiere sobre Weber “la organización social y política del capitalismo, constituyo uno de sus temas de estudio. Observo así un fenómeno contemporáneo que gradualmente se estaba generalizando: la aparición y crecimiento de organizaciones de gran escala” por ello precisamente miro necesaria una forma diferente de administración para dirigir estas organizaciones, pues pronto se presentaría el juego de poderes, dominación que vuelen más difícil la situación. Es por ello que la impersonalidad, las normas, la objetividad y la racionalidad están interrelacionadas en el pensamiento de esta teoría<sup>3</sup>.

A lo largo de las teorías administrativas se puede observar que poco a poco se realizan avances, pues se partió de lo más mínimo hablando de los recursos físicos, tiempos, movimientos, normas, hasta avanzar hacia una de las teorías básicas para la organización, como etapa del proceso administrativo. Se habla entonces de la teoría de las relaciones humanas, o como diferentes autores la denominan; dirección humanizada, recursos humanos, psicología organizacional, teoría z, desarrollo organizacional entre otros. La inspiración de esta es común a las demás, a saber la búsqueda de la productividad de los trabajadores. Sin embargo en esta se empieza a tener una visión más humanizada en las organizaciones, partiendo de que sus precursores aquí, no son los ingenieros sino los psicólogos y sociólogos, entre ellos, su más grande representante Elton Mayo.

Según Chiavenato, desde la perspectiva humana el trabajador no puede ser visto como un individuo aislado, sino como un miembro de pequeños grupos, de aquellos grupos formales e informales. La importancia que adquiere el ser humano da pie para empezar a pensar en su bienestar, lo cual inspira a diferentes autores a desarrollar estudios para optimizar dicho bienestar pero enlazando con el cumplimiento de la misión y el logro de la visión de las empresas<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Ibídem. p 75

<sup>3</sup> Ibídem. p 125

<sup>4</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Administración de los Recursos Humanos. Santa Fe de Bogotá, Colombia. Mc Graw-Hill. 1997. p 152.

Cuando se focaliza en el personal y en el bienestar del mismo, es clave hablar de las diferentes teorías motivacionales que han surgido y que han sido importantes ya que han incidido en el pensamiento gerencial sobre la manera como direccionar las empresas al darle valor al factor humano. Entre estas teorías podemos mencionar, entre las más reconocidas a: la teoría de las necesidades de Abraham Maslow, Teoría X y Y de McGregor, la Teoría de los dos factores, las cuales se han enfocado en la motivación como principal motor para que los trabajadores logren iniciar un comportamiento relacionado con el trabajo y así se encaminen a una dirección, tenga una intensidad y una duración prolongada, o en otras ocasiones para que se anule un comportamiento o actitud que impida el desarrollo normal de las actividades que afecten a la organización.

La teoría sistémica tiene una amplia cobertura por sus contribuciones en diferentes disciplinas o campos de acción, en lo que le compete a la administración uno de sus principales aportes radica en el nuevo enfoque de sistema abierto que le atribuye a las organizaciones como entes sociales, diferente de como lo habían mirado la teoría clásica y científica. Según Dávila, todos los sistemas sociales, incluidas las organizaciones, “consisten en una planta o patrón de actividades de un número de individuos, si el patrón de actividades solo se presenta una sola vez o a intervalos independientes, no podría hablarse de organización”

Sobre estas teorías se ha hablado mucho, se han realizado críticas, han servido de base para nuevos aportes, en fin, lo que sí es claro, es que han contribuido a dirigentes, propietarios de pequeñas y grandes empresas, organizaciones, entidades, instituciones a dirigir sus empresas. Es por ello imprescindible destacar que de estas teorías aún se conservan o se aplican algunos principios para la organización.

Dentro de ellos cabe nombrar los catorce principios de Fayol, de los cuales se aplican ampliamente hasta el momento algunos como: la división del trabajo, la unidad de mando, la unidad de dirección, cadena escalar o jerárquica, equidad, centralización. Conceptos todos ellos claves para el manejo de las organizaciones. Así como los principios de la administración científica como el desarrollo de una ciencia del trabajo, la selección científica del trabajador, la colaboración entre patrones y trabajadores para que el trabajo se realice satisfactoriamente, así como la división equitativa del trabajo.

Ahora bien, como se puede observar todas las teorías mencionadas han realizado valiosos aportes, pero es necesario que un elemento o factor decisivo en la organización de empresas es el talento humano, pues finalmente son cargos, son personas las que se piensa organizar de tal manera que la empresa pueda funcionar. Cuando se habla de personal surge una mayor complejidad pues se habla de diferentes perspectivas, aptitudes, conocimientos los cuales deben ser

tratados con especial atención para que estos se encaminen a mantener una cultura organizacional.

La cultura organizacional es un factor decisivo para el óptimo funcionamiento de una organización pues por mas normas, políticas, reglas que exista es necesario que esta logre mantenerse, según Robert Kreitner, Angelo Kinicki “La cultura organizacional es el adhesivo social que mantiene unidos a los miembros de la organización”<sup>5</sup>. Aquellos directivos que se orienten a promover una cultura organizacional acorde para la empresa, verán reflejados sus esfuerzos en la mejora en los procesos de comunicación, clima organizacional, toma de decisiones, liderazgo. Elementos necesarios para operar en el medio cambiante de hoy en día, en el cual no solo una buena distribución de cargos, funciones, responsabilidades bastan para tener un buen desempeño.

Como se puede ver el diseño organizacional, constituye una parte vital para el funcionamiento, desempeño y competitividad de una organización pero debe servirse o apoyarse en temáticas fundamentales como el talento humano y la cultura organizacional, por ello un directivo debe tener amplias capacidades para aunar todos estos aspectos.

Sin embargo, aun solo hablando de diseño y estructura, son muchos los aspectos que se deben considerar, diferentes autores consideran importantes distintos requisitos o puntos específicos. Con respecto a ello, según Henry Mintzberg, James Quinn y JhonVoyer, el diseño organizacional cuenta con tres elementos importantes, la designación de las relaciones formales de dependencia, el número de niveles y la cantidad de personas supervisadas por un gerente<sup>6</sup>. O en términos de Kreitner y Kinicki (1997), quienes exponen que para la estructuración es necesario considera: la coordinación de esfuerzos, la autoridad jerárquica, la división del trabajo y el objetivo común<sup>7</sup>.

De esta forma podemos ver diferencias y similitudes, en las diferentes teorías o perspectivas de los autores para cumplir con la organización, como etapa del proceso administrativo, lo que finalmente busca la coordinación de esfuerzos mediante la formulación y puesta en marcha de políticas, normas y reglamentos orientados a la funcionalidad y optimo desempeño de la empresa.

1.6.2 Diseño organizacional. Dentro de la etapa de la organización, es la creación de la estructura su esencia, a partir de la cual se desprende el diseño de sus

---

<sup>5</sup> KREITNER, Robert. Ángelo Kinicki . El comportamiento de las organizaciones. España. Mc Graw-Hill. 1997. p 586

<sup>6</sup> MINTZBERG, Henry James Quinn y JhonVoyer. El proceso estratégico. Conceptos, contextos y casos. México Edición Breve. 1997. p 356

<sup>7</sup>KREITNER, Robert. Ángelo Kinicki. Op cit. p 401

respectivos manuales, ésta logra evidenciar, gráficamente, la forma en que está organizada una entidad y brinda una idea de su funcionamiento. Por ello a la estructura organizacional se le atribuyen ciertos rasgos o características, tal como Richard Daft menciona "...1) un conjunto de tareas formales asignadas a los individuos y departamentos; 2) las relaciones jerárquicas formales entre ellas las líneas de autoridad, la responsabilidad de las decisiones, el número de niveles jerárquicos y el tramo de control gerencial y 3) el diseño de sistemas que garanticen una buena coordinación de los empleados entre los departamentos"<sup>8</sup>

Siendo así el diseño organizacional involucra aspectos principales o principios como: la división y la especialización del trabajo, las jerarquías, las líneas autoridad, la cadena de mando, la amplitud del control, la centralización o descentralización. Además es clave considerar que el diseño de la estructura de una organización, empresa entidad o institución difiere de acuerdo a la actividad comercial, el entorno, la magnitud. Sin embargo, no por ello se pueden dejar de lado los principios anteriormente mencionados, sobre los cuales se habla a continuación.

1.6.2.1 División del trabajo. Constituye uno de los principios básicos del diseño organizacional, necesario para ofertar un bien o un servicio. Tal como Idalberto Chiavenato explica: Este principio obedece a la necesidad de descomponer un proceso complejo en una serie de tareas que serán destinadas a desarrolladas de forma individual por las personas<sup>9</sup>.

Este principio toma mayor auge en la revolución industrial, donde se incrementa la producción masiva de máquinas. Fue necesario entonces desarrollar este principio que inicialmente permite producir en menor tiempo posible y que poco a poco va adquiriendo connotaciones por su contribución con la eficiencia.

1.6.2.2 La especialización del trabajo. Como consecuencia de la división del trabajo surge la especialización. Es un principio clave el cual busca la concentración en una actividad concreta o en un ámbito intelectual restringido y no se abarca la totalidad de las actividades posibles o la totalidad del conocimiento. Las actividades de igual o similar naturaleza son agrupadas, formando unidades, departamentos áreas, en ellas cada persona se dedicara a realizar sus respectivas tareas. Para gerenciar resulta de gran beneficio este principio pues tal como Franklin Bénéjamin y Guillermo Gómez, afirman "Es obvio que sería más difícil supervisar actividades tan

---

<sup>8</sup> DAFT, Richard. Administración. México Thomson Editores. 2004. p 86.

<sup>9</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. México. Mc Graw-Hill. 2006. p 42



disparos como la investigación básica y un mercado altamente competitivo que dirigir un grupo de funciones relacionadas”<sup>10</sup>

A pesar de ser productivo, el hecho de dividir el trabajo, poco a poco muchas organizaciones han empezado a combinar actividades, tanto como por bienestar del trabajador como por llevar a cabo estrategias que le permitan tener una mayor capacidad de respuesta ante el cambio acelerado que se vive. Para ello muchos emplean las capacitaciones cruzadas donde se pueden mezclar conocimientos con el fin de que el trabajador pueda cubrir otros cargos o ser promovido a nuevos cargos.

1.6.2.3 Jerarquía. Surge gracias a la pluralidad de las actividades impuestas por la especialización del trabajo, por lo que se da un desdoblamiento de funciones de mando, cuya función es dirigir todas las actividades para que se cumpla armoniosamente las respectivas funciones, actividades y misiones.

De esta forma se establece una relación de superioridad y subordinación entre las unidades necesaria para el funcionamiento de un ente. La jerarquía está ampliamente relacionada con los conceptos de autoridad y responsabilidad que una a una unidad se le asignan. A mayor jerarquía mayor autoridad y responsabilidad, a menor jerarquía menor autoridad y responsabilidad.

1.6.2.4 Cadena de mando. Permite establecer líneas jerárquicas de unos cargos entre otros, para ello se basa en conceptos como la unidad de mando, concepto que implica el hecho de que todo trabajador debe, en lo posible, obedecer o reportarse a una sola persona, evitando así la duplicidad de órdenes y la confusión en el desarrollo del trabajo. El principio escalar también es base de la cadena de mando, el cual hace referencia a que existe una única línea de autoridad que une a todo el personal.

1.6.2.5 Amplitud del control. A la hora de definir una unidad, área o departamento es importante tener en cuenta el número de trabajadores a su cargo, este principio se lo conoce bajo el nombre de tramo de control. A ciencia cierta no se encuentra definido un número de personas o trabajadores que pueden estar a cargo de un director, supervisor coordinador o como se lo denomine, este puede variar. A saber

---

<sup>10</sup> BENJAMIN, Franklin. Gómez, Guillermo. Organización y Métodos. Un Enfoque Competitivo. Mexico: Mc Graw-Hill. 2002. p 39

sobre este determinado número Daft afirma “puede ser pequeño cuando los supervisores deben colaborar estrechamente con sus subalternos y puede ser grande cuando la colaboración no es estrecha” <sup>11</sup>. Gráficamente los tramos de control se pueden evidenciar en la magnitud de la estructura, una estructura alta refleja un tramo de control corto, lo que hace que puedan existir más niveles jerárquicos, una estructura plana evidencia mayor tramo o tramo de control largo y menores niveles jerárquicos.

1.6.2.6 Autoridad, responsabilidad. Estos conceptos se evidencian en el cumplimiento de las funciones, y tienen ciertos ineludibles. La autoridad y responsabilidad por ejemplo son dadas al cargo, no a su ocupante, cualquiera que lo ocupe puede ejercer y cumplir.

Entre autoridad y responsabilidad es necesario que exista un equilibrio, que exista una relación directamente proporcional, pues tal como Daft, hace referencia al respecto, el trabajo es difícil si hay responsabilidad pero poca autoridad, así como, cuando la autoridad es superior a la responsabilidad por lo general se obtendrá resultados mediocres. La capacidad de delegación o empowerment también tiene cabida cuando de autoridad se habla, en donde el gerente o director transfiere autoridad o responsabilidad a otras personas, sin embargo este concepto tiene implicaciones más profundas que en este apartado no se tendrá en cuenta, pues esto ya depende de las habilidades de quien quiera hacerla efectiva.

La autoridad se encuentra dividida en dos: autoridad de línea y autoridad staff. La primera está dada como consecuencia del desarrollo de procesos, procedimientos que son propios de la organización para cumplir con su misión y visión; la segunda, se puede decir, es de naturaleza o carácter diferente, pues tiene funciones de asesoría o recomendaciones a los cargos de línea.

1.6.2.7 Centralización / descentralización. La toma de decisiones son el diario vivir de toda organización o empresa, donde sean tomadas es materia de la centralización o descentralización que exista en ella. En el primer caso las decisiones son tomadas en la cúspide en los altos cargos; por tanto en la descentralización este proceso se hace en los niveles más bajos. La decisión de cuál de las formas adoptar depende de las estrategias que se creen, del medio en el que se encuentre la empresa, del estado en el que se encuentre. Generalmente se le ha atribuido más limitaciones a la centralización por dificultar ciertos aspectos a la hora de dirigir, Benjamín nombra algunos de estos aspectos tales como la

---

<sup>11</sup>BENJAMIN, Franklin. Gómez, Guillermo. Op cit. p 73

coordinación, la optimización del tiempo, la confidencialidad de los asuntos, la poca reacción en estos cambios acelerados que se vive; a la descentralización se le atribuye grandes ventajas como la expansión de la empresa, producto también de los avances tecnológicos<sup>12</sup>

Sin embargo a pesar de sus ventajas o desventajas, ni la una ni la otra pueden ir solas, siempre es necesario la dirección que planea, organice, controle y evalúe.

1.6.2.8 Formalización. El diseño organizacional permite la formalización de una entidad, a través de la consolidación de la estructura, sistemas a utilizar, los diferentes manuales necesarios para dirigir y controlar al personal. Esta es una etapa o un proceso estrictamente necesario para toda organización, donde son primordiales las políticas, normas reglas, elementos ellos compatibles al modelo burocrático, del cual su principal exponente Max Weber refiere “la superioridad puramente técnica de la organización burocrática ha sido siempre la razón decisiva de su progreso respecto de toda otra forma de organización”<sup>13</sup>. No con esto se pretende incitar a adoptar esta teoría administrativa, pero si sirve de apoyo por las evidencias de sus beneficios.

Los anteriores principios son necesarios para el diseño o rediseño de toda estructura y guardan estrecha relación con las estructuras verticales por su rigidez, sin embargo existen otros aspectos orientados a incrementar la capacidad de respuesta ante el medio cambiante que se vive y que permiten el diseño de estructuras horizontales. Dentro de estos se puede nombrar la necesidad de coordinar, coordinar las diferentes dependencias o departamentos para lo cual es imprescindible la comunicación y la colaboración mutua, para entregar en las mejores condiciones el bien o servicio al cliente.

La conformación de equipos o la administración de proyectos ha sido otra forma de resolver problemas estructuralmente. En el primer caso los equipos se conforman por integrantes de las diferentes dependencias. En el segundo caso lo que se pretende es administrar proyectos a cargo de un director, quien se encargue de coordinar las actividades de varios departamentos para generar un proyecto.

La reingeniería es un enfoque que anticipa la creación de una estructura horizontal y flexible, pues su base es el rediseño radical de procesos, lo que hace que se desmonte la estructura vertical, así como Daft expresa “la reingeniería modifica la opinión que los gerentes tienen sobre cómo se realiza el trabajo en su compañía.

---

<sup>12</sup> <sup>12</sup> BENJAMIN, Franklin. Gómez, Guillermo. Organización y Métodos. Un Enfoque Competitivo. México: Mc Graw-Hill. 2002. p 30

<sup>13</sup> WEBER, Max. ¿Qué es la Burocracia? Buenos Aires. Editorial Leviatan. p 49.

En vez de centrarse en trabajos estrechos estructurados en departamentos independientes”<sup>14</sup>. Siendo así solo es posible hacer reingeniería excluyendo las ideas de cómo se realizaba el trabajo.

La estructura horizontal está orientada al aprendizaje, donde es necesario la conformación de equipos auto dirigidos, alianzas, empresas virtuales y otras innovaciones estructurales, para ello se pueden nombrar los siguientes aspectos como claves:

- La apertura de la información, donde la información es compartida, intercambiada multiplicada.
- La estrategia participativa o descentralización de la toma de decisiones donde se da un mayor grado de autonomía y responsabilidad a las dependencias o cargos involucrados.
- El empowerment, donde se otorga a los empleados la autoridad y responsabilidad de utilizar su sentido común y sus habilidades para lograr resultados.

## 1.7 MARCO CONCEPTUAL

Es clave para la investigación identificar y definir claramente los conceptos relacionados al campo administrativo y especialmente a la organización como etapa del proceso administrativo.

Proceso administrativo: se conoce como proceso administrativo el conjunto de funciones básicas que se deben realizar para el manejo y el control de una empresa. Básicamente dicho proceso está compuesto por los siguientes elementos: planeación, organización, dirección y control.

Organización: agrupación de las actividades necesarias para el alcance de objetivos en la empresa y la asignación de cada grupo de actividades a un ejecutivo con la autoridad necesaria para administrarlas.

Organigrama: es una representación gráfica de las relaciones de autoridad formal y de división de trabajo.

Cultura organizacional: es el conjunto de presunciones básicas que aparecen en el interior de un grupo determinado en su proceso de aprendizaje y adaptación al entorno y que pueden ser transmitidas, aprendidas e interpretadas como la forma de percibir, pensar, sentir y actuar de una empresa.

---

<sup>14</sup> DAFT, Richard. Administración. México Thomson Editores. 2004. p 65.

Rediseño: es la intervención de un análisis crítico de cuestionamiento y transformación, desde donde se construye un diagnóstico de situación y las estrategias para operar sobre el talento humano, portavoces del diario vivir institucional. Es operar sobre la capacidad de cambio, incidiendo sobre sus condiciones de producción y/o trabajo.

## 1.8 MARCO CONTEXTUAL

La Cruz Roja Colombiana es una institución privada de carácter especial de ayuda humanitaria en el país. Forma parte de la red humanitaria más grande del mundo: el movimiento de la Media Luna Roja. En Colombia forma parte del Sistema Nacional de Prevención y Atención de Desastres, del Sistema Nacional de Salud y de los comités Técnicos de la Organización Panamericana de la Salud.

Durante más de 90 años ha estado trabajando por los más vulnerables en Colombia, en un contexto de emergencia compleja caracterizada por la violencia, además desarrollando diversas líneas de respuesta, tanto para la prevención, mitigación, respuesta y recuperación frente a todos los tipos de violencia. De igual forma atendiendo las emergencias a los desastres naturales y aquellos causados por el hombre. Para tener cobertura en todo el país se cuenta con una seccional por cada departamento.

La Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño se encuentra ubicada en el municipio de Pasto. Este municipio se encuentra ubicado al suroccidente de Colombia, siendo la capital del Departamento de Nariño.

Las principales emergencias que se presentan en este departamento están dadas por los desastres naturales de la costa, así como por las alertas volcánicas del Volcán Galeras especialmente, el conflicto armado y aquellas causadas por el hombre.

## 1.9 MARCO LEGAL

### 1.9.1 Leyes

- Ley 142 de 1937. Ley de creación de la Cruz Roja Colombiana la cual fija los derechos y deberes de la Cruz Roja como Instituto Nacional de Asistencia y Caridad Pública.
- Ley 171 de 1994. Por medio de la cual se aprueba el “protocolo adicional a los Convenios de Ginebra del 12 de Agosto de 1949, relativo a la protección de las

víctimas de los conflictos armados sin carácter Internacional, hecho en Ginebra el 8 de Junio de 1977.

- Ley 720 del 2001. Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
- Ley 852 de 2003. Por medio de la cual se protege y regula la misión y las actividades humanas de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana, se le brindan garantías para su ejercicio y se dictan otras disposiciones.
- Ley 875 de 2004. Por la cual se regula el uso del emblema de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y otros emblemas protegidos por los Convenios de Ginebra del 12 de Agosto de 1949 y sus protocolos adicionales.

#### 1.9.2 Decretos

- Decreto 919 DE 1969. Por el cual se organiza el Sistema Nacional para la Prevención de desastres y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 860 DE 1998. Por el cual se reglamenta lo relativo a la protección y el uso que darse al nombre y el emblema de la Cruz Roja, se protegen sus actividades y se facilita la prestación de los servicios humanitarios en Colombia.
- Decreto 93 DE 1998. Sobre la creación de planes en Atención y Prevención de desastres.
- Decreto 4290 DE 2005. Por el cual se reglamenta la ley 720 de 2001

### 1.10 METODOLOGÍA

1.10.1 Paradigma de la investigación. La investigación es de tipo cualitativa, de la cual Hernández Sampieri explica “utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación”<sup>15</sup>. Este paradigma permite describir, comprender e interpretar gobernabilidad, procesos, procedimientos, líneas de autoridad y los diferentes fenómenos que se presenten en la entidad. Gracias a este paradigma se lograra un mayor acercamiento con el personal para la recolección de información y su posterior interpretación. Así como el entorno en el que se desenvuelve la institución y la aplicabilidad de su estructura organizacional.

1.10.2 Enfoque de la investigación: enfoque crítico social de acción, puesto que se pretende describir la situación de la institución haciendo uso de la observación

---

<sup>15</sup> HERNÁNDEZ Sampieri. Fernández Carlos. Baptista Pilar. Metodología de la investigación. México. Mc Graw-Hill. 2003.

directa y métodos de investigación cualitativos como la entrevista, lo cual nos permite la participación de los directivos y empleados.

1.10.3 Tipo de investigación: La investigación es de tipo descriptiva, puesto que el objetivo de esta consiste en llegar a conocer y determinar las situaciones, actitudes y mentalidad predominantes en la organización, a través de la descripción de los procesos y actividades que se desarrollan en la misma.

1.10.4 Fuentes de información Es importante mencionar que se hará uso principalmente de fuentes de información primaria, puesto que se pretende recolectar información directa de las personas implicadas en esta investigación.

Sin embargo en menor proporción también se hará uso de fuentes de información secundaria, puesto que se hace inevitable la realización de lectura para adquirir conocimientos que permitan complementar la investigación y del mismo modo se hace necesaria la utilización de soportes que nos permitan efectuar una verificación de la información recolectada por las fuentes primarias.

1.10.5 Técnicas de recolección de información: En el caso de las fuentes primarias se hará uso de la observación directa, la cual consiste en recopilar datos a través de la observación de los individuos, actividades, acciones y situaciones pertinentes para desarrollar la investigación. Esta técnica es de gran utilidad y la pasantía facilita su realización, por el tiempo que se dispone para tener contacto con el objeto de estudio.

Del mismo modo se hace necesaria la realización de entrevistas a los directivos y miembros de la entidad, para de esta forma obtener una información precisa y real que venga directamente de las personas implicadas en el proceso, cabe destacar que para esta técnica se realizaron preguntas abiertas las cuales serán registradas por grabadora y de forma escrita en un cuaderno de apuntes. Se hará uso, específicamente de la entrevista semi estructurada, pues brinda la posibilidad de que se generen nuevas preguntas y por ende respuestas en el desarrollo de la misma, además que proporciona un ambiente de confianza, lo cual es favorable pues facilita el intercambio de información.

De esta forma la observación y la entrevista serán las principales fuentes para acercarnos a todos los integrantes de la Institución, con lo que se logra conocer el funcionamiento de la misma, lo que implica conocer:

- El tipo de autoridad que se presenta.
- La departamentalización que existe.

- La cadena de mando que se maneja.
- La amplitud de tramo de control.
- La coordinación entre departamentos.
- La centralización o descentralización de la toma de decisiones.

Así como otros aspectos relacionados al comportamiento organizacional que existe, a las relaciones formales e informales que se manejan, para que se pueda conocer a profundidad el funcionamiento de la Institución, logrando así cumplir con nuestro primer objetivo específico.

La entrevista permite en este caso obtener respuestas un poco más específicas sobre el tema, la observación es complementaria a esta, para confirmar o corroborar la información que en la entrevista se ha obtenido.

Para el caso de las fuentes secundarias de información es preciso mencionar que se hará uso de libros, revistas, internet, memorias de trabajos de grado anteriores, que permitan fortalecer de alguna forma la investigación que se pretende llevar a cabo.

Las fuentes secundarias permiten profundizar en el tema para lograr diseñar la estructura organizacional, lo cual constituye el segundo objetivo del presente. Para ello se acudirá a autores de teorías administrativas, textos de diseño organizacional, libros de organización y métodos, de los cuales se pretende fundamentar los principales conceptos y teorías que apoyen al diseño de la estructura organizacional.

Ya contando con esta información y con la estructura se puede determinar el personal adecuado para dicha estructura, así como el número de cargos que se requieren y las funciones que debe cumplir dicho personal o las unidades o departamentos principales para cumplir con los objetivos de la Institución.

Para el diseño del manual de funciones, se hará la recolección de información a través de una encuesta, que permita registrar las funciones que cada trabajador realiza dentro de la Institución.

Por último se pretende hacer un análisis sobre la viabilidad de la propuesta, teniendo en cuenta las características de la misma, las circunstancias de la Institución, la situación de la Institución, la disposición de sus directivos entre otros aspectos que son necesarios para determinar la posibilidad de implementación de la estructura organizacional propuesta.



## 2. DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

Para conocer el funcionamiento de la Institución es necesario realizar el diagnóstico, basado en el análisis de la información recolectada.

### 2.1 PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

En Colombia, la Cruz Roja Colombiana nació en 1899, durante un conflicto armado: la guerra de los Dos Mil Días. En esa ocasión una ambulancia, con personal para socorrer a los heridos y enfermos en el campo de batalla, prestó servicio enarbolando el emblema de la Cruz Roja. En 1913, durante un congreso médico, el Dr. Adriano Perdomo propone la creación de la Cruz Roja Colombiana, siendo inaugurada solemnemente en 1975. Desde 1922 hace parte del Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Desde ese año la cruz roja ha estado presente en el territorio nacional, brindando servicios humanitarios a favor de los más vulnerables, diversificando sus áreas de acción y respondiendo a las ingentes necesidades del pueblo Colombiano. La Cruz Roja es una entidad privada, sin ánimo de lucro, humanitaria, imparcial e independiente que presta servicios humanitarios a las personas afectadas por los desastres o antrópicos.

Los recursos de la Cruz Roja Colombiana provienen principalmente de la venta de la lotería de la Cruz Roja y del producido de la contratación para la prestación de servicios, cursos de capacitación y asesorías. Otra fuente de ingresos son las donaciones y recolectas de fondos, así como los recursos de destinación específica provenientes de la cooperación.

2.1.2 Cruz roja colombiana seccional Nariño. La Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño se constituyó en el Departamento de Nariño mediante personería jurídica de acuerdo a la resolución No. 289 de 1971, al que en ese entonces se denominó Comité Departamental de La Cruz Roja siendo su Presidente y Representante Legal el Dr Jorge Rosero y primer Vicepresidente el Dr. Antonio Erlinto Eraso. El comité inicio sus labores a través del Puesto de Socorro de la Cruz Roja, a partir del mes de Octubre de 1.969

Por el año 1923 cuando ocurrieron los temblores de Cumbal la Cruz Roja colaboró en la prestación de ayuda humanitaria a los damnificados de dichos sismos como en los posteriores que se han presentado.

A pesar de que no existen suficientes documentos y archivos que registren los inicios de la Cruz Roja en Nariño algunos testimonios gráficos y correspondencia entre los que están la revista “Ilustración Nariñense” publicada en el mes de Julio de 1925, en la que se reseña que la señora Beatriz Navarrete de Moncayo por aquella época se desempeñaba como presidenta del CICR

En 1967 con el comité Ejecutivo de la Cruz Roja Colombiana y con la presidencia de los doctores Guillermo Rueda Montaña en su condición de Presidente y en compañía de Alberto Bejarano Laverde se restauró en Pasto la Junta Directiva del Comité Departamental de la Cr. En este mismo año se consagro la Primera Promoción de Damas Grises Voluntarias.

El 19 de Abril de 1971 mediante resolución No. 289 la Gobernación de Nariño le reconoce la personería jurídica.

Poco a poco la CR fue creciendo y ampliando su radio de acción y hoy cuenta con unidades operativas en los Municipios de Ipiales, Tumaco y Tuquerres y grupos de apoyo en Pupiales Samaniego y Chachagui

## 2.2 ÓRGANOS DIRECTIVOS

- **CONVENIO NACIONAL:** es el órgano supremo de la Cruz Roja Colombia, se reúne cada cuatro años y lo conforman representantes de todas las seccionales del país. Vela por el cumplimiento de las Seccionales del país, también por el cumplimiento de los principios fundamentales de la Cruz Roja y fija las políticas u actividades básicas de la institución.
- **JUNTA DIRECTIVA NACIONAL:** es el órgano directivo superior. Dicta y hace cumplir las políticas generales de la Sociedad Nacional y vigila el cumplimiento de las decisiones de la Convención Nacional dentro de los plazos y términos estipulados por esto.
- **PRESIDENCIA NACIONAL:** el presidente nacional de la Cruz Roja Colombiana como representante legal ostenta la más alta representatividad de la Sociedad Nacional. Es responsable de asegurar el cumplimiento de los Estatutos y demás normas que rigen a la Institución y dirige las relaciones con los otros integrantes del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

## 2.3 PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

**HUMANIDAD:** el movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, preocupados por prestar auxilio sin discriminación a todos los heridos en los campos de batalla, se

esfuerzo bajo su aspecto Internacional y Nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias en las cuales deba intervenir. Tiende a proteger la vida, la salud y el respeto por la dignidad de los seres humanos. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.

**IMPARCIALIDAD:** no hace distinción entre raza, religión, condición social, ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.

**NEUTRALIDAD:** con el fin de conservar la confianza entre todos, el Movimiento se abstiene, en todo tiempo, de tomar parte en las hostilidades y, en las controversias de orden político, racial, religioso e ideológico.

**INDEPENDENCIA:** el movimiento es independiente. Las sociedades Nacionales, auxiliares de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar, siempre de acuerdo con los principios del Movimiento.

**VOLUNTARIADO:** es un movimiento de socorro voluntario de carácter desinteresado.

**UNIDAD:** en cada país solo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de LA Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

**UNIVERSALIDAD:** El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.

## 2.4 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

2.4.1 Misión. La misión de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana es prevenir y aliviar, en cualquier circunstancia en la cual sea su deber intervenir, el sufrimiento y la desprotección de las personas afectadas por contingencias ocasionales, con absoluta imparcialidad, sin discriminación por motivos de nacionalidad, raza, sexo, religión, idioma, condición social u opinión política; proteger la vida y salud de las personas y su dignidad como seres humanos, en particular en tiempo de conflicto armado y en otras situaciones de emergencia; contribuir, de acuerdo con su misión y objetivos, a la promoción de la salud, el bienestar social y la prevención de las enfermedades; fomentar el trabajo voluntario y la disponibilidad de servicio por parte del Movimiento, así como un sentido universal de solidaridad para con quienes tengan

necesidad de su protección y de su asistencia; promover y defender los derechos humanos, el derecho internacional humanitario y los principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

2.4.2 Visión. En el 2015 la Sociedad Nacional de la Cruz Roja será la institución líder en el desarrollo de acciones humanitarias a favor de los vulnerables en el país, soportada en el talento humano comprometido con una gestión eficiente y eficaz sostenible en el tiempo.

➤ Objetivos

- Salvar vidas mediante la gestión integral del riesgo.
- Posibilitar una vida sana y segura.
- Promover la inclusión social y una cultura de la no violencia y la paz.

➤ Valores

- Respeto
- Justicia
- Solidaridad
- Autonomía
- Lealtad
- Honestidad
- Transparencia
- Confidencialidad
- Compromiso
- Responsabilidad

## 2.5 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

➤ Portafolio servicios socorro

Prestación de servicios especiales en prevención del riesgo en eventos de afluencia masiva de público tales como:

- Eventos deportivos.
- Eventos culturales.
- Eventos sociales.
- Eventos religiosos, entre otros.

➤ Prestación de servicios IPS.

- Consulta médica general externa directamente en la IPS
- Certificación médica.

- Consultas médicas especializadas por remisión.
- Laboratorio general y especializado.
- Odontología.
- Gastroscopias
- Citología
- Imágenes diagnósticas
- Biopsias
- Electrocardiogramas
- Deposito de hemoderivados
- Procedimientos médicos y de enfermería
- Jornadas de salud extramurales.
- Psicología
- Programas de promoción y prevención
- Diagnóstico, seguimiento, control y capacitación en factores de hipertensión y diabetes.
- Medicina alterativa.

➤ Servicios prestados por el Centro De Educación Guillermo Rueda Montaña  
CURSO/ TALLER / SEMINARIO / DIPLOMADO

- . Seminario generalidades de la gestión del riesgo.
- Asesoría y acompañamiento en la elaboración de planes locales de emergencia familiar, comunitaria y escolar.
- Diplomado en gestión del riesgo.
- Curso de primeros auxilios básico.
- Curso de atención pre hospitalaria.
- Curso de primeros auxilios para niños y niñas.
- Curso de primeros auxilios comunitario
- Curso de primeros auxilios básicos a conductores de ambulancia.
- Curso soporte vital básico a jefes y auxiliares de enfermería.
- Curso básico de interpretación de electrocardiograma.
- Curso cuidado paciente domiciliario.
- Curso manejo defensivo
- Conformación, capacitación, asesoría y acompañamiento a brigadas de emergencia empresarial.
- Taller de comportamiento seguro frente a contaminación por armas.
- Salva corazones
- Misión médica
- Bioseguridad de emergencias.
- Evaluación de competencias laborales

## ZONA ARL FORMACIÓN CORPORATIVA ALIANZA ESTRATÉGICA.

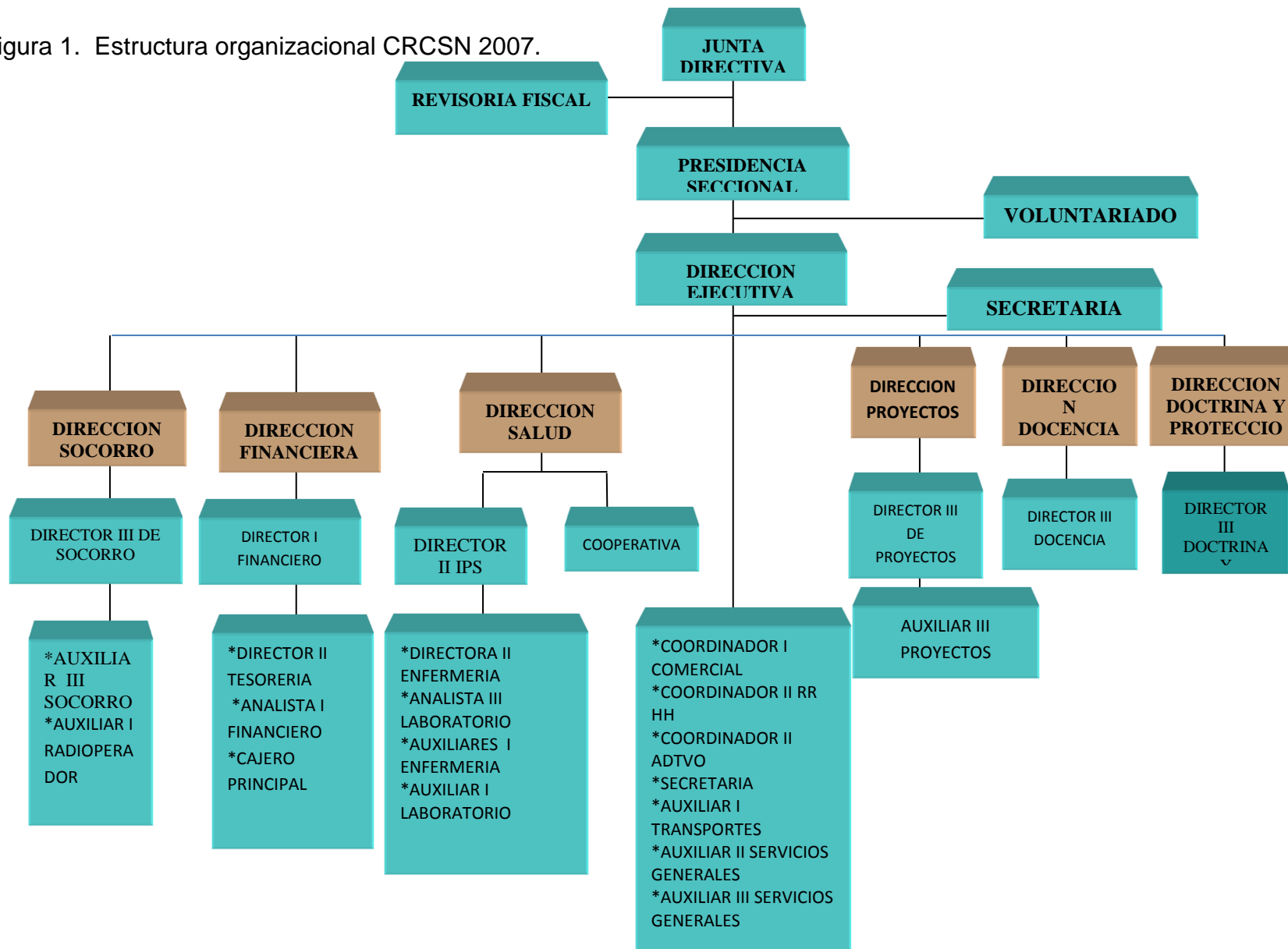
- Prevención del riesgo y atención de emergencia.
- Comité empresarial de emergencia y la organización para elaborar el plan de emergencia.
- Organización de la brigada de emergencia, funciones y forma operativa.
- Orientaciones básicas para la elaboración del mapa de peligros y vulnerabilidad en una comunidad.
- Términos básicos de la gestión del riesgo: conceptos básicos/ generales.
- Simulación contra incendios.
- Primeros auxilios
- Las comunidades en caso de emergencias.
- Practica de comunicaciones
- Practica de operaciones de búsqueda y rescate.
- Prevención y protección higiene y seguridad según requerimiento de la empresa.

## ZONA DEPORTIVA – RECREACIÓN

- Curso de salvamento y rescate acuático
- Curso de montañismo
- Curso de supervivencia
- Curso de campismo
- Curso de cartografía y orientación
- Curso de música.

2.6 ORGANIGRAMA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO. 2007

Figura 1. Estructura organizacional CRCSN 2007.



## 2.7 CARACTERIZACIÓN DEL ACTUAL ORGANIGRAMA

En este organigrama podemos encontrar a los siguientes niveles jerárquicos con sus respectivos cargos. No se puede detallar el número de personas de cada cargo porque este organigrama ya no aplica para el funcionamiento actual de la institución.

Cuadro 1. Niveles Jerárquicos antiguo organigrama

NIVEL JERÁRQUICO	CARGO
Unidad de gobierno	Junta directiva
Presidencia	Presidente
Directivo	Dirección ejecutiva
Asesoría	Revisor fiscal
Profesional	Director financiero
	Director socorro
	Director doctrina y proyección
	Director educación
	Director Salud
	Director de tesorería
	Director de Proyectos
	Coordinador financiero
	Coordinación de Recursos Humanos
	Coordinador administrativo de almacén
	Médicos IPS
	Bacteriología
Asistencial	Cajero principal
	Atención al usuario
	Técnico rayos x
	Aux. logístico de socorro
	Aux logístico de bodega
	Aux enfermería
	Analista de laboratorio clínico



	Auxiliar de laboratorio clínico
	Auxiliar contable
	Secretaria ejecutiva
Operativo	Vigilancia y orientación
	Conductores
	Servicios generales
	Radio- operador

Fuente: Coordinación de Talento Humano. CRCSN

2.7.1 Tipo de organigrama. El organigrama de La Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño es de tipo descendente o vertical ya que presenta la línea de autoridad desde arriba hacia abajo, encabezándolo la junta directiva, la presidencia, la dirección ejecutiva de la cual se desprenden 5 áreas funcionales y las 2 coordinaciones, de recursos humanos y de almacén.

Sin embargo este organigrama no aplica en la actualidad, pues este contempla cargos que ya no existen y por otro lado hay cargos que existiendo no se pueden observar en su estructura, así:

Cargos del organigrama que ya no existen:

- Directora de enfermería.
- Director de tesorería. El cual ahora se modificó y se presenta como coordinador financiero
- Director de proyectos.
- Auxiliar de proyectos.
- Coordinador comercial
- Coordinador administrativo
- Cooperativa CRUSACOP

Cargos que actualmente funcionan y que no se encuentran en el organigrama.

- Odontología.
- Médicos IPS
- Atención al usuario
- Coordinador financiero.

El problema más notorio en cuanto a organización está concentrado en el área de salud y en el área administrativa, en donde se tiene un mayor número de cargos y no se

encuentran organizados de tal manera que se respete algunos principios fundamentales del diseño organizacional como la dirección y la unidad de mando.

Los cambios que se han presentado en el organigrama o en la organización de la Cruz Roja, han sido producto de la experiencia o de la improvisación, es decir no se han realizado estudios que permitan definir una estructura acorde a ella. Por otro lado los cambios, en muchas ocasiones no han sido informados a los subalternos, no se le ha dado el trato y la importancia que se merece el diseño organizacional. Las anteriores administraciones se han dedicado a manejar la parte operativa, dejando de lado las etapas del proceso administrativo, es por ello que se encuentran grandes falencias a nivel administrativo y especialmente estructural en esta entidad.

A continuación se analizan los principios fundamentales del diseño organizacional en la Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño, teniendo en cuenta el organigrama y el funcionamiento actual de la misma.

2.7.2 Niveles jerárquicos. Se puede determinar que el organigrama cuenta con cuatro niveles jerárquicos. Es necesario, colocar especial atención en el último nivel jerárquico, donde se observan cargos que a pesar de que son de la misma naturaleza, es recomendable que estén organizados de tal manera que se delimite su autoridad y líneas jerárquicas pues en su mayoría cuentan con diferentes perfiles profesionales.

Se observa en este aspecto una deficiencia estructural pues los trabajadores de la Institución, han tenido que acudir a su lógica para determinar a sus superiores. El organigrama en este caso no es un soporte que les facilite comprender la jerarquía, más tratándose de nuevos trabajadores. Pues como se sabe la estructura organizacional constituye una herramienta fundamental en el proceso de inducción de los trabajadores.

2.7.3 Tramos de administración. La Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño cuenta con 42 trabajadores, de los cuales 31 empleados tienen un vínculo directo con la Institución los 11 restantes corresponden a personal que trabaja en los proyectos que se realizan por convenio con entidades internacionales. Se puede considerar una empresa o institución pequeña, por ello su estructura presenta tramos cortos ya que el número de personas que dependen de un superior es bajo.

2.7.4 Unidad de mando. El organigrama solo permite ver la unidad de mando de los 3 primeros niveles, pero en el último nivel jerárquico no se logra ver claramente cuál es la dependencia o subordinación de unos cargos con otros. Esto se debe a que se han

ubicado, en el mismo nivel, a cargos directivos o con la denominación de directivos junto con otros cargos como los técnicos y asistenciales. Este constituye un problema principal a resolverse.

En la entrevista realizada también se logró notar que la mayoría de personal sabe o tiene claro quién es su jefe inmediato, pero ocurre una excepción en la parte administrativa pues no tienen claro si su jefe inmediato es la coordinadora de recursos humanos o el director ejecutivo. Lo cual repercute a la hora de reportar trabajo, presentar informes o simplemente cumplir con una actividad.

2.7.5 Unidad de dirección. A partir de la información obtenida se puede ver que cada área tiene su respectivo director y que cada dirección tiene a cargo un personal determinado, hay una excepción en la parte administrativa. Esta área no tiene un directivo que pueda coordinar las actividades y responsabilidades en ella, lo que en diversas ocasiones ha ocasionado problemas administrativos en cuanto a: pérdida de información, tergiversación de información, respuesta lenta a diferentes circunstancias, incumplimiento de actividades. Este también es un aspecto clave a solucionarse, pues esta área es central para la Institución de la cual se derivan la mayoría de gestiones, operaciones, actividades etc.

#### 2.7.6 Caracterización de la autoridad.

2.7.6.7 Autoridad lineal. Se puede observar una clara definición de la autoridad lineal, representada inicialmente por la junta directiva, la presidenta de la junta y la dirección ejecutiva, a partir de los cuales dependen los subalternos de las demás áreas. Las anteriores unidades mencionadas son comunes y necesarias en todas las seccionales de La Cruz Roja Colombiana.

Dentro del organigrama podemos observar que hay cargos que no tiene autoridad sobre los demás, como es el de la secretaria. También existe el voluntariado conformado por: juveniles, socorristas y damas grises quienes no ejercen autoridad sobre otros cargos. Pues de hecho estos últimos cargos tienen una estructura organizacional independiente que se maneja a nivel nacional.

2.7.6.2 Autoridad funcional. A partir del organigrama se puede observar que la entidad presenta 6 principales áreas que en este caso están bajo la denominación de dirección, así: dirección financiera, dirección de salud, dirección de socorro, dirección de educación, dirección de doctrina y protección y la dirección de proyectos. Así como un

área administrativa que no está dirigida por un cargo directivo, que cuenta con coordinadores de recursos humanos, coordinador de almacén, coordinador administrativo. Las funciones de las principales direcciones, de las cuales se tiene claramente definida sus labores, se presentan a continuación:

- Dirección financiera

Se encarga de coordinar, controlar, supervisar y reportar las diferentes labores de: contabilidad, balances, costos y todos los aspectos contables y financieros de la entidad.

- Dirección de salud.

Esta área se encarga de prestar los servicios de salud a los usuarios en: consulta externa, odontología y apoyos diagnósticos.

- Dirección de socorro.

Esta área se encarga de efectuar las acciones necesarias de gestión interna y externa, necesarias para el funcionamiento eficiente de los procesos requeridos como soporte a los programas, proyectos y acciones, desarrolladas en la reducción, respuesta y recuperación en desastres a nivel departamental.

- Dirección de educación.

Dentro de esta área se realizan actividades de capacitación para el voluntariado, directivos y demás personal de la entidad. Además de gestionar la continuidad de los voluntarios, principalmente con los estudiantes de bachillerato que están en proceso de hacer su trabajo social.

- Dirección de doctrina y protección.

Esta área se encarga de impulsar al interior de la institución y ante todos los actores y sectores externos, el conocimiento, la formación, la aplicación y el respeto de la doctrina humanitaria de la Cruz Roja, principios fundamentales y valores humanitarios.

- Dirección de proyectos.

Esta área tiene como principal función la de elaborar, desarrollar y ejecutar proyectos locales, nacionales e internacionales.

- Área de recursos humanos

Se encarga del proceso de recursos humanos de la institución, además de controlar y registrar las novedades del personal. Tiene a su cargo a servicios generales, vigilantes y conductor administrativo.

2.7.6.3 Autoridad staff. El organigrama presenta una autoridad staff así: la revisoría fiscal.

## 2.8 CENTRALIZACIÓN Y DESCENTRALIZACIÓN

La toma de decisiones dentro de la Institución se encuentra altamente centralizada puesto que en la mayoría de ocasiones no se tiene en cuenta a los directores de las áreas. El procesos de toma de decisiones se ha concentrado en Presidencia y Dirección Ejecutiva desde años anteriores, lo cual ha afectado a la efectividad de las decisiones tomadas, pues al no hacer partícipes al personal directivo en algunas ocasiones se ha perdido tiempo, tramites lo que en general incurre en un desgaste administrativo.

Sin embargo es clave tener en cuenta que el tipo de información que maneja la entidad, es en su mayoría de alta confidencialidad, motivo por el cual se justifica el alto grado de concentración de la toma de decisiones, sin embargo es necesario crear un medio para que el personal pueda mantenerse, al menos informado sobre los acontecimientos.

## 2.9 CLIMA LABORAL DE LA INSTITUCIÓN

El clima organizacional de la institución se ha visto perjudicado por diversos aspectos, a continuación se analizan los de mayor relevancia.

- La remuneración. Este es un aspecto de vital importancia pues se puede observar que no hay una adecuada asignación salarial en donde se tenga en cuenta tanto el cargo a ocupar, como la responsabilidad, el personal a cargo, las funciones a cumplir, el perfil profesional etc. Además en los últimos años no se ha realizado un incremento salarial, lo que afecta el poder adquisitivo de los trabajadores, especialmente a aquellos de cargos menores, puesto que en altos cargos sí se han realizado incrementos salariales.
- La comunicación. La comunicación se ha visto afectada por la pérdida de información la tergiversación de la misma, lo cual debe ser tenido en cuenta en la organización para que se pueda hacer una mejora en este aspecto. En la Institución la comunicación ha sido manejada, en su mayoría a través de circulares, lo que ha ocasionado esa pérdida de contacto entre los trabajadores, solo hasta años recientes cuando se consolida la coordinación de recursos humanos se logra mejorar este aspecto, sin embargo no se ha llegado a un nivel satisfactorio.
- Las condiciones físicas y ambientales del puesto de trabajo. Esto es necesario mejorarlo o evaluar la posibilidad de mejorar algunos aspectos para que no se vea afectada la salud mental de trabajador y de los clientes, en los caso de IPS. Aquí se

requiere especialmente mejorar mueblería para no afectar la ergonomía de los trabajadores, es necesario evaluar la manera de mejorar las áreas de laboratorio debido a que como ya se ha mencionado, estas falencias ya trascienden a los pacientes. Se debería brindar un espacio más amplio para el área de educación ya que por medio de observaciones se ha podido notar que es un espacio donde con frecuencia hay alta afluencia de voluntarios y se requiere de un espacio más grande.

- Bienestar social. Es necesario que se empiece a realizar gestiones en cuanto al bienestar de los trabajadores pues no hay un sistema de motivación, incentivos, reconocimientos para ellos. No solo de tipo económico pues es claro que hoy en día no solo el dinero logra cubrir ciertas necesidades. Es en este caso deber de la dirección y coordinación de recursos humanos, realizar gestiones para mejorar este aspecto, evaluar la existencia de medios y recursos para emprender actividades en beneficio del personal.
- Evaluación del desempeño. En la Institución se ha realizado este proceso de manera esporádica y en la mayoría de casos la falta precisa de procesos como este ha hecho que se realicen esporádicamente, que no se realicen o que se realicen ineficientemente sin brindar ningún beneficio para la Institución por ello es necesario diseñar los procesos administrativos y de talento humano principales para empezar a obtener buenos resultados. De lo contrario los trabajadores seguirán siendo escépticos ante los procesos de mejora que se haga, lo continuaran mirando como un proceso más y no como algo fundamental para que se presente un cambio.
- Desarrollo profesional y capacitación. Se sabe que en la institución puede ser difícil promover este tipo de requerimientos pero sí es importante que se promueva los reconocimientos o las capacitaciones para que el personal pueda avanzar en sus conocimientos. Del personal encuestado un 90% desea ser capacitado en sistemas este constituye una temática en común, que seguramente con gestión podría mejorarse.
- El personal de la Institución ha tenido que desarrollar su trabajo y someterse a las nuevas tendencias de la tecnología, sin previa capacitación lo que ha generado dos efectos: inseguridad por parte trabajador y lentitud en los procedimientos que involucren tecnología.

## 2.10 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (MEFI)

Cuadro 2. Aplicación de la matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

FACTORES CRITICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACION	TOTAL PONDERADO
<b>FORTALEZAS</b>			
Pertenecer a una sociedad humanitaria reconocida a nivel mundial	0,09	4	0,36
Institución pionera en su actividad misional.	0,09	4	0,36
Gestión de proyectos de cooperación.	0,08	4	0,32
Buen nivel de innovación tecnológica.	0,07	3	0,21
Talento Humano capacitado.	0,06	3	0,18
Amplio portafolio de servicios	0,05	3	0,15
<b>DEBILIDADES</b>			
No se realiza planeación estratégica	0,1	1	0,1
Falta de formalización	0,07	1	0,07
Baja auto sostenibilidad financiera.	0,08	2	0,16
Baja orientación al comercio y mercadeo	0,05	1	0,05
Inexistencia de un sistema de comunicación adecuado	0,06	1	0,06
Clima organizacional tenso	0,05	2	0,1
Toma de decisiones centralizada.	0,05	1	0,05
No se hace gestión de talento humano.	0,05	2	0,1
Inestabilidad Directiva.	0,05	1	0,05
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,32</b>

Fuente: Este estudio

Esta matriz arroja un resultado de 2,32 lo que significa que la entidad es débil internamente, es por ello necesario contrarrestar esas debilidades.

## 2.11 MATRIZ DE VULNERABILIDAD.

Cuadro 3. Aplicación de la matriz de vulnerabilidad

Puntales	Amenazas	Consecuencias	Impacto (0-10)	Probabilidad (0-1)	Reacción (1-10)	Vulnerabilidad
Credibilidad de la Institución	Pérdida de credibilidad sobre su misión humanitaria	Sanciones por parte la sociedad Nacional de la Cruz Roja.	10	0,2	10	III
Gestión de planes programas y proyectos sociales	Pérdida de oportunidad para ejecutar proyectos.	baja credibilidad, como Institución Humanitaria	10	0,6	9	II
Posicionamiento en el mercado, de los servicios prestados	Pérdida de mercado	Reducción de ventas de los servicios prestados y por ende bajo autofinanciamiento.	9	0,8	6	II
Actualización tecnológica	Resistencia a cambios tecnológicos.	Respuesta lenta ante los eventos externos.	8	0,7	8	II
Talento Humano adscrito a la Institución	Ausentismo laboral, bajo sentido de pertenencia.	Parálisis de la entidad. Respuesta lenta ante cualquier evento. Prestación de	8	0,4	4	IV



		servicios deficiente.				
Nivel de endeudamiento de la Institución.	Pérdida de confianza ante entidades financieras.	Falta de financiamiento en un determinado momento.	7	0,6	7	III
Capacidad directiva	Perdida de directivos y dificultad para atraer a personal idóneo para ocupar estos cargos.	Inestabilidad Directiva, Mala toma de decisiones. Falta de control.	8	0,7	4	IV

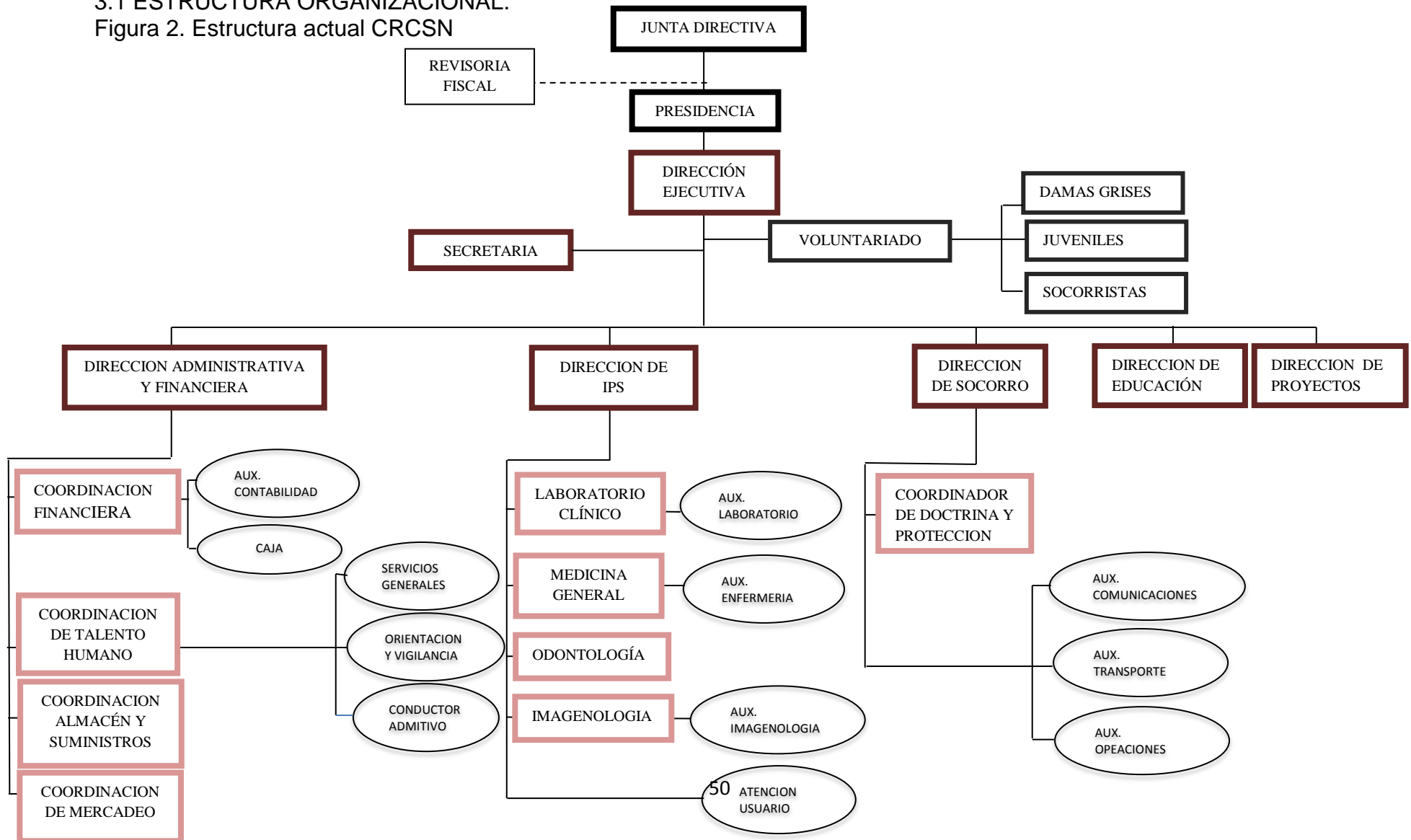
Fuente: Este estudio.

Esta matriz permite evidenciar aquellos aspectos más importantes de la Institución, o también denominados puntales. Es deber centrar la atención en aquellos aspectos en los que más se encuentra en indefensa, en peligro y vulnerable, pues en caso de hacerse posibles dichas amenazas el impacto para la Institución es mayor. De la misma forma es importante mantenerse en aquellos aspectos en los que se encuentra preparada para actuar.

### 3. REDISEÑO ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CRUZ ROJA COLOMBIANA

#### 3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Figura 2. Estructura actual CRCSN



## 3.2 CARACTERIZACIÓN DEL ORGANIGRAMA

La nueva estructura organizacional de la Cruz Roja Seccional Nariño presenta un área unificada de Administración y Finanzas, debido a que antiguamente la parte administrativa no contaba con un director que esté al frente de sus procesos y actividades. Este fue uno de los principales factores que hicieron que la mayoría de personal de esta área no tuviera claramente definidas las líneas de autoridad y jerarquía. Ahora con esta unificación, existe una persona al frente de esta dirección, así los trabajadores de esta área tendrán definida la unidad de mando.

Se propone la creación de dos cargos, director de proyectos y coordinación de mercadeo. El primero ya se encontraba contemplado en el anterior organigrama sin embargo en la realidad nadie lo ejercía, es necesario que exista una persona al frente, para hacer gestión, control y ejecución de los diferentes proyectos de cooperación que la Institución maneja y que surgen en el cumplimiento de su misión humanitaria. El segundo cargo es necesario para promover la venta de servicios ofrecidos por la Institución, pues de los recursos provenientes por su prestación depende el funcionamiento de la misma

Aquí se habla tanto de la promoción de servicios de salud como los servicios del área de educación, pues en la actualidad estas dos áreas son la fuente de recursos propios de la Institución, si se logra mejorar su cuota en el mercado se puede lograr la auto sostenibilidad financiera, en los últimos años se ha notado una disminución en la prestación en servicios de salud, para lo cual se requiere medidas inmediatas. Por otro lado el área de educación presenta grandes fortalezas por las que en el último año ha mejorado notablemente, por ello es necesario brindar un mayor apoyo con mercadeo para incrementar la cobertura.

Existe una asesoría externa, ejercida por la revisoría fiscal, la cual se mantiene para que sea quien se cerciorare de cumplir con las disposiciones legales, tanto internas como externas de la entidad.

3.2.1 Tipo de organigrama. El organigrama propuesto tiene una estructura vertical y horizontal, la combinación entre los dos tipos de estructura solo se maneja para presentar de una mejor forma las diferentes dependencias. Principalmente se hace uso de este tipo de estructuras, con el fin de que se pueda delimitar la autoridad, que va de arriba hacia abajo, y la posterior dependencia de coordinadores y cargos operativos.

Además el organigrama es de fácil comprensión para los trabajadores, pues existe una mayor claridad de las áreas y sus respectivos cargos, lo que le da mayor organización a la institución. Se adopta esta estructura para la Institución, debido a que el mayor problema que se ha presentado es en la definición de jerarquía y de autoridad.

Se prefiere la rigidez de la estructura vertical debido a que en la Institución se maneja información de alta confidencialidad, sobre la cual solo los directivos pueden tomar decisiones junto con altos cargos de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja.

Sin embargo para contrarrestar la rigidez de esta estructura y darle importancia a la comunicación horizontal, se ha optado por la realización del comité técnico, que consiste principalmente en una reunión de directores de área para dar a conocer sus informes de gestión, y así salgan a relucir los diferentes problemas, dificultades, logros, expectativas. Lo que busca la realización de los comités, no es simplemente la información sino también crear el espacio para la recepción de sugerencias, reclamos y para que dependiendo de la información y de su confidencialidad pueda ser transmitida a los demás subalternos.

3.2.2 Tipo de departamentalización. El organigrama sigue teniendo una departamentalización funcional, lo que se ve reflejado en el que las áreas de la organización están definidas por la naturaleza de su trabajo. La mayor diferencia que ahora se puede observar en este organigrama es que se consolida una área administrativa y financiera, que sirve de apoyo para el cumplimiento de la misión de la institución, pues en el anterior organigrama el área administrativa no estaba bien definida, solo el área financiera se encontraba estructurada.

Por otro lado, el área de doctrina y protección, pasa a ser una coordinación que está bajo el mando de dirección de socorro, debido a que las funciones que cumple esta dependencia están estrechamente ligadas con las actividades que cumple el área de socorro. En el ejercicio real, es necesario de las decisiones y órdenes del director de socorro para que doctrina y protección pueda actuar, en las actividades humanitarias de la Institución.

3.2.3 Niveles jerárquicos. El organigrama actual refleja 3 niveles jerárquicos, así: órganos de gobierno junto con dirección ejecutiva, directores de área, coordinadores y profesionales. Los auxiliares y operativos no constituyen un nivel jerárquico debido a que no ejercen autoridad sobre ningún otro cargo. En este organigrama ya se tiene claridad de los niveles jerárquicos de coordinadores, técnicos y auxiliares, en el anterior organigrama esto no estaba representado claramente, lo que impedía establecer el grado de dependencia y subordinación de unos cargos con otros.

3.2.4 Tramos de administración. Los tramos cortos de administración se siguen conservando, lo cual es necesario ya que se trata de una institución pequeña y por lo

tanto es primordial facilitar la comunicación además de que tanto director ejecutivo como directores de área, pueden tener un mayor control de las actividades desarrolladas en cada área. Pero es necesario tener en cuenta que esto solo se presenta en algunas áreas, como: Socorro, Educación y Proyectos.

Los tramos de control en el Área Administrativa y Financiera y en IPS son más amplios debido a que estas áreas concentran la mayor parte de personal de la Institución. Si bien, es cierto que sobre el Área de Socorro recae la actividad misional y por tanto debería concentrar un mayor porcentaje de personal de la Institución, esto no se da debido a que las funciones y actividades de esta área son ejecutadas por el personal voluntario adscrito a la Seccional.

3.2.5 Unidad de mando. El organigrama propuesto presenta con exactitud quienes son los jefes y por lo tanto ofrece una idea clara a los trabajadores sobre, a quien debe reportarle actividades y de quien debe recibir órdenes. Los cargos tienen un solo mando, de esta forma solo cumplirán órdenes de un solo jefe inmediato.

Este cambio es de gran importancia ya que una empresa o entidad en donde no se definan los jefes presenta una mayor desorganización en sus funciones y actividades, lo cual era evidente en la seccional, especialmente en el último nivel jerárquico.

3.2.6 Unidad de Dirección. Este principio principalmente se resuelve en el área administrativa y financiera, pues antes no había dirección para el área administrativa, ahora ya los coordinadores de talento humano, de almacén y suministros y de mercadeo pueden reportar sus actividades a un director. Esta área ahora agrupa y dirige aquellas operaciones destinadas a administrar los recursos tanto financieros, humanos y de bienes, necesarios para cumplir con la actividad misional, ejercida por el Área de Socorro.

En las demás áreas se encuentra definida cada dirección, de esta forma hay un único director por cada área para que dirija todas las operaciones de cada una de ellas.

### 3.3 CARACTERIZACIÓN DE LA AUTORIDAD

3.3.1 Autoridad lineal. Este tipo de autoridad se la puede ver claramente así:

- La junta directiva tiene una autoridad lineal sobre la presidenta de la seccional. La presidencia a su vez tiene autoridad sobre la dirección ejecutiva, sin embargo es necesario tener en cuenta que estos dos primeros órganos son de gobierno, no de gestión.
- El director ejecutivo tiene autoridad lineal sobre la secretaria y sobre los directores de cada una de las cinco áreas existentes en la institución. Ejerce además autoridad de carácter especial, con el cuerpo de voluntarios de la institución. Su carácter especial radica en que este personal no está vinculado directamente con la Institución, sin embargo son parte fundamental de ella. Por otro lado el cuerpo de voluntarios tiene su propia estructura a nivel nacional.
- En el área administrativa y financiera existe un director, el cual tiene autoridad lineal sobre el coordinador financiero, coordinador de talento humano, el coordinador de mercadeo y el coordinador de almacén y suministros. El coordinador financiero mantiene su autoridad sobre el auxiliar contable y el cajero. El coordinador de talento humano sobre servicios generales, orientación y vigilancia y conductor administrativo. La coordinación de talento humano es transversal a toda la Institución por el manejo de personal.
- El director de IPS ejerce autoridad lineal sobre bacteriología, medicina general, odontología, radiología y atención al usuario. Las auxiliares de enfermería dependen directamente de médicos generales. Auxiliares de laboratorio dependen de bacteriología.
- El área de Socorro cuenta con un director de Socorro el cual tiene autoridad lineal sobre el coordinador de doctrina y protección, además, sobre el auxiliar de comunicaciones, el auxiliar de transportes y el auxiliar de operaciones.
- Las áreas de Educación y Área de Proyectos y cooperación no ejercen autoridad lineal sobre ningún cargo.
- El cargo de secretaria no tiene autoridad lineal sobre ningún cargo.

3.3.2 Autoridad funcional. El nuevo organigrama presenta cinco áreas principales: Área Administrativa y Financiera, Área de Salud, Área de Educación, Área de socorro y Área de Proyectos y Cooperación.

- Área Administrativa y Financiera: esta área se encargara básicamente de manejar todos los aspectos administrativos, tales como talento humano, mercadeo y almacén y suministros, además de los aspectos contables y financieros de la entidad, esta se considera un área de apoyo para cumplir con la misión y visión de

la entidad, por su gestión para el adecuado funcionamiento de la entidad y su apoyo en la obtención de recursos.

- Área de Salud: esta área constituye la fuente de ingresos de la entidad, gracias a la prestación de servicios en medicina general, laboratorio clínico, odontología, medicina alternativa.
- Área de Educación: es la unidad encargada de la gestión de proyectos educativos y la realización de capacitaciones internas y externas. Constituye también una fuente de ingresos para la entidad.
- Área de socorro: constituye el área esencial de la institución pues a ella le corresponde hacer gestión del riesgo para reducir, dar respuesta y recuperación rápida y eficaz ante desastres naturales o aquellos originados por el hombre. Además, contribuye a la difusión interna y externa de los Principios Fundamentales y Valores Humanitarios del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, el Derecho Internacional Humanitario, los Derechos Humanos y la Transformación Pacífica de Conflictos, así como la Asistencia Humanitaria a los no combatientes y a la población civil afectada por el conflicto armado.
- Área de Proyectos y Cooperación: esta área se encargara de elaborar, gestionar, ejecutar, controlar e informar sobre los proyectos a nivel local y nacional.

Para el funcionamiento de la entidad es necesario que se dé la autoridad funcional en la que el director de alguna área, podrá ejercerla sobre el jefe de otra en algunos casos y situaciones, así:

- En primer lugar el director ejecutivo, como autoridad principal, ejerce autoridad funcional en cualquier área y sub área, en cualquier momento cuando quiera verificar, inspeccionar u obtener información sobre las tareas que allí se desarrollan. Principalmente cuando sea necesario dar órdenes o inspeccionar cuando los jefes inmediatos no estén disponibles, e incluso estando disponibles.
- El Director de Socorro puede ejercer autoridad funcional en cualquier momento, principalmente sobre conductores pues en el área de socorro se presentaran eventualidades que requieran una atención inmediata, además porque sobre esta área recae el cumplimiento misional de la institución. Sin embargo sus decisiones irán siempre deben estar respaldadas por el Director Ejecutivo.
- El coordinador de talento humano puede tener autoridad funcional en cualquier área y cargo principalmente porque esta área maneja todo el personal de la institución. Además en las eventualidades a las que está enfrentada la institución el coordinador

de esta sub área es el encargado de asignar personal para que haya un funcionamiento normal dentro de la entidad.

3.3.3 Autoridad staff. Este organigrama contempla la asesoría externa para hacer revisoría fiscal, de esta manera se logran cerciorar que los actos y operaciones desarrolladas por la Institución, se ajusten a lo establecido por los estatutos y mandamientos de junta directiva, los que a su vez deben estar ajustados a la ley. Además de cumplir con las obligaciones de esta con las diferentes entidades del estado que las vigilan, lo que implica estar al tanto del cumplimiento de obligaciones formales y sustanciales en lo relativo a impuestos, el deber de reportar información que las entidades vigilantes soliciten



#### 4. PLANTA DE PERSONAL

El organigrama propuesto está conformado por 34 integrantes, distribuidos en sus 28 cargos de la siguiente manera:

Cuadro 4. Planta de personal actual.

ÁREA	CARGO	No. PERSONAS	
Dirección	Director ejecutivo	1	
	Secretario (a)	1	
Administrativa y financiera	Director(a) administrativo y financiero	1	
	Coordinador financiero	1	
	Coordinador talento humano	1	
	Coordinador de mercadeo.	1	
	Coordinador almacén y suministros	1	
	Auxiliar contable	1	
	Cajero	1	
	Servicios generales	1	
	Orientación y vigilancia	3	
	Conductor administrativo	1	
	Área de salud	Director IPS	1
		Médico general	3
Odontólogo		1	
Bacteriólogo		1	
Auxiliar de enfermería		2	
Auxiliar de laboratorio		2	
Imagenologo.		1	
Auxiliar Imagenologia		1	
Atención al usuario		1	
Área de educación	Director de Educación	1	
Área de socorro	Director de Socorro	1	
	Coordinador de Doctrina y Protección	1	
	Auxiliar de comunicaciones	1	

	Auxiliar transporte	1
	Auxiliar logístico	1
Área de Proyectos y cooperación	Director de proyectos	1

Es necesario tener en cuenta que por la condición especial de la Institución la junta directiva y su representante, la presidenta trabajan Ad Honorem. De la misma forma la Dirección de Doctrina y Protección está siendo ejercida por una Dama Gris, profesional para este campo y realiza su labor Ad Honorem. Al igual existe un cuerpo de voluntarios que es parte fundamental para la institución y sobre los cuales tienen una autoridad la dirección ejecutiva. Para efectos posteriores de cálculos de la planta de personal el número total de trabajadores será 35.

#### 4.1 MANUAL DE FUNCIONES.

El manual de funciones diseñado para la Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño, se encuentra anexado al presente informe, para los 28 cargos de su nueva estructura organizacional. Ver anexo E.

## 5. COSTO DE LA PLANTA DE PERSONAL

### 5.1 COSTO DE LA PLANTA DE PERSONAL ANTIGUA, POR AREAS.

A continuación se presenta el costo de la antigua planta de personal de la Cruz Roja Colombiana seccional Nariño, la cual se encuentra discriminada por áreas. En el área administrativa se encuentra incluida tanto el área financiera, administrativa y de socorro.

Cuadro 5. Costo planta personal antigua, por áreas.

IT E M	CONCEPTO	AREA ADMINISTRATIVA	AREA IPS	AREA EDUCACION	TOTAL
1	Asignación Salarial	\$ 193.923.564,00	\$ 120.885.975,00	\$ 13.944.420,00	\$ 328.753.959,00
2	Aporte a Salud	\$ 16.483.502,94	\$ 10.275.307,88	\$ 1.185.275,70	\$ 27.944.086,52
3	Aporte a Pensión	\$ 23.270.827,68	\$ 14.506.317,00	\$ 1.673.330,40	\$ 39.450.475,08
4	Aporte a Riesgos Profesionales	\$ 2.154.626,64	\$ 2.208.146,91	\$ 72.789,87	\$ 4.435.563,42
5	Parafiscales	\$ 17.453.120,76	\$ 10.879.737,75	\$ 1.254.997,80	\$ 29.587.856,31
6	Cesantías	\$ 16.159.650,59	\$ 10.073.428,30	\$ 1.161.988,52	\$ 27.395.067,40
7	Intereses a las cesantías	\$ 1.939.235,64	\$ 1.208.859,75	\$ 139.444,20	\$ 3.287.539,59
8	Prima de servicios	\$ 16.159.650,59	\$ 10.073.428,30	\$ 1.161.988,52	\$ 27.395.067,40
9	Vacaciones y prima de vacaciones	\$ 15.543.435,00	\$ 8.745.963,75	\$ 1.051.365,00	\$ 25.340.763,75

Fuente: Coordinación de Recursos Humanos. Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño

5.1.2 Costo planta de personal total. A continuación se presenta el costo total de la planta de personal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño. Los valores por cada cargo se encuentran anexos al presente informe. Ver Anexo C

Cuadro 6. Costo total Planta personal antigua.

ITEM	CONCEPTO	VALOR
1	Asignación Salarial	\$ 328.753.959
2	Aporte a Salud	\$ 27.944.087
3	Aporte a Pensión	\$ 39.450.475
4	Aporte a Riesgos Profesionales	\$ 4.435.560
5	Parafiscales	\$ 29.587.856
6	Cesantías	\$ 27.395.067
7	Intereses a las cesantías	\$ 3.287.540
8	Prima de servicios	\$ 27.395.067
9	Vacaciones y prima de vacaciones	\$ 25.340.764
10	Reemplazos personal	\$ 19.765.369
11	Salud Ocupacional - Plan de Acción 2013	\$ 1.300.000
12	Honorarios Revisor Fiscal y otros	\$ 12.869.000
13	Aprendiz SENA	\$ 5.355.312
SUB TOTAL		\$ 552.880.056
14	Dotación	\$ 7.095.900
TOTAL		\$ 559.975.956

Fuente: Coordinación de Recursos Humanos. Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño.

## 5.2 COSTO DE LA PLANTA DE PERSONAL ACTUAL ESTIMADO

A continuación se presenta el costo anual de la nueva planta de personal para la Institución. En el anexo se encuentra discriminados estos valores. Ver anexo D

Cuadro 7. Costo Estimado Total de la Planta de Personal Actual

ITEM	CONCEPTO	VALOR
1	Asignación Salarial	\$ 374.510.028
2	Aporte a Salud	\$ 31.833.352
3	Aporte a Pensión	\$ 44.941.203

4	Aporte a Riesgos Profesionales	\$ 2.462.745
5	Parafiscales	\$ 33.705.903
6	Cesantías	\$ 31.207.921
7	Intereses a las cesantías	\$ 3.745.100
8	Prima de servicios	\$ 31.207.921
9	Vacaciones y prima de vacaciones	\$ 27.308.023
10	Reemplazos personal	\$ 19.765.369
11	Salud Ocupacional - Plan de Acción 2013	\$ 1.300.000
12	Honorarios Revisor Fiscal y otros	\$ 12.869.000
13	Aprendiz SENA	\$ 5.355.312
SUB TOTAL		\$ 620.211.876
14	Dotación	\$ 7.095.900
TOTAL		\$ 627.307.776

Fuente: El presente estudio.

### 5.3 COMPARATIVO COSTOS PLANTA DE PERSONAL CRCSN

En el mejor de los casos, se pudo haber presentado un análisis de la viabilidad financiera de la nueva estructura organizacional, en vista de que no se puede tener acceso a la información financiera de la entidad se hace un comparativo, basado en los costos de la planta de personal antigua y nueva, de la siguiente manera:

Cuadro 8. Comparativo costos antigua y nueva planta de personal.

COSTO ANTIGUA PLANTA DE PERSONAL	COSTO NUEVA PLANTA DE PERSONAL	VARIACION
\$ 559.975.956	\$ 627.307.776	10,73%

Fuente: el presente estudio

La actual planta de personal propuso la creación de 3 nuevos cargos, a saber:

1. Director de proyectos.
2. Coordinador de Mercadeo
3. Auxiliar de logística.

Siendo así la planta de personal de la Institución está conformada por 34 cargos, el cargo de Director de Doctrina y Protección, como se había mencionado anteriormente sigue siendo ejercida por una Dama Gris. El cargo de auxiliar de logística será manejado por obra o labor terminada, por cuanto el desempeño de este cargo surge cuando se presentan emergencias, en las que el personal de la Institución o personal voluntario no logra cubrir las necesidades.

Como se puede observar los cambios realizados producto del rediseño organizacional, implica un incremento estimado del 10.73% en los costos de la planta de personal, a ciencia cierta no se puede estimar el impacto financiero pero si se puede hablar de los beneficios que trae para la entidad la reestructuración junto con la creación de estos nuevos cargos.

#### 5.4 RELACION COSTO / BENEFICIO DEL REDISEÑO ORGANIZACIONAL.

El 10.73% de incremento en el costo de la planta de personal, originado específicamente por los nuevos cargos de Coordinador de Mercadeo y Director de Proyectos, trae consigo los siguientes beneficios.

1. Incremento en los ingresos por ventas de servicios prestados por IPS y Educación, Aumento de la difusión de los servicios prestados por el Área de IPS y el Área de Educación, en medios como: televisión y periódico regional, pagina web de la Seccional.
2. Impulso del nuevo negocio de la seccional, a saber, la medicina alternativa.
3. Incremento de clientes en los servicios de medicina general, laboratorio clínico, odontología.
4. Celebración de convenios con Empresas públicas y privadas para la prestación de servicios de las dos áreas.
5. Posicionamiento de los servicios de la IPS.
6. Posicionamiento de los servicios de Educación.
7. Aumento de cobertura de los servicios de salud y educativos.
8. Gestión y ejecución de nuevos planes, programas y proyectos de cooperación, que contribuyan al desarrollo misional de la Institución.
9. Formulación de proyectos de sociales de cooperación, desde la Seccional.
10. Control de los proyectos que se encuentren en ejecución.
11. Fortalecimiento de la misión humanitaria de la Seccional.
12. Incremento de personas beneficiadas por proyectos de cooperación.

De forma general, también se pueden nombrar los siguientes beneficios:

1. Personal con clara definición de su jerarquía, por ende de sus funciones y responsabilidades.

2. Toma de decisiones menos centralizada, dada por la realización del comité técnico. Lo que también puede incrementar la eficiencia de las mismas y reducir el desgaste administrativo.
3. Su organigrama, refleja el funcionamiento de la Institución, dando una idea de las interrelaciones laborales. Este, constituye una herramienta para el proceso de inducción para nuevos empleados.
4. Control de la información que se maneja, pues ya se encuentra definido las interrelaciones laborales de cada área.
5. La nueva estructura permite cumplir con uno de los objetivos estratégicos de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja, a saber, que cada seccional de be contar con una estructura sencilla y funcional para cumplir su misión humanitaria.

## 6. COMPARACION ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES

Cuadro 9. Comparación Antigua y Nueva Estructura Organizacional.

ITEM	ANTIGUA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
CONSISTENCIA DEL ORGANIGRAMA	Organigrama desactualizado, por presentar cargos que en la actualidad no funcionaban y no presentaba cargos que si funcionan.	Organigrama actualizado, con los cargos que están funcionando actualmente.
	El organigrama no brinda una idea clara del funcionamiento de la Institución, al no presentar bien definidas las líneas jerárquicas.	El organigrama brinda una idea clara del funcionamiento de la Institución de sus áreas y las respectivas líneas jerárquicas.
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATEGICO A NIVEL NACIONAL	El organigrama es sencillo, pero no funcional lo que no permite cumplir con el objetivo planteado por la Sociedad Nacional de la Cruz Roja. Sobre adoptar una estructura sencilla y funcional para cumplir con la misión humanitaria.	El organigrama es sencillo y funcional que contribuye a cumplir con el objetivo organizacional de la SNCR.
NIVELES JERARQUICOS	En su organigrama, no está definida la jerarquía en el nivel profesional y auxiliar.	En su organigrama, se define la jerarquía entre el nivel profesional y el nivel auxiliar y operativo
UNIDAD DE DIRECCION	El área administrativa no cuenta con una dirección.	Se consolida una sola área de Administración y finanzas, bajo el respaldo de un director.
UNIDAD DE MANDO.	El personal administrativo no tiene claridad quien es su jefe inmediato.	El personal administrativo logra identificar quien es su jefe inmediato.
PLANTA DE PERSONAL	Planta de personal conformada por 31 trabajadores.	Planta de personal conformada por 28 cargos ocupados por 33 trabajadores.



CREACION DE CARGOS	No existe el cargo de director de proyectos de cooperación, imprescindible para fortalecer su actividad misional.	Hay un director de proyectos dedicado a la gestión, ejecución y control de los proyectos de cooperación a nivel regional, nacional e internacional.
	No existe el coordinador de mercadeo, para promover la venta de servicios de la Institución, necesaria para su autofinanciamiento.	Hay un coordinador de mercadeo, encargado específicamente de promover los servicios de la Institución y así incrementar sus ingresos, por ende la capacidad de autofinanciamiento.
MANUAL DE FUNCIONES	Manual de funciones desactualizado, con cargos y funciones que no se estaban realizando.	Manual de funciones actualizado, con cargos y las funciones que en la actualidad desempeñan.
	Cargos directivos sin funciones propias del proceso administrativo.	Cargos directivos con funciones propias del proceso administrativo.
	Perfiles profesionales sin definir.	Perfil profesional definido
	Habilidades no definidas para cada cargo.	Cargos con habilidades específicas, como requisito.

## CONCLUSIONES

La Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño es una entidad privada, sin ánimo de lucro cuya misión principal es prevenir y aliviar, en cualquier circunstancia, el sufrimiento y la desprotección de las personas afectadas por contingencias ocasionales, con absoluta imparcialidad, sin discriminación por motivos de nacionalidad, raza, sexo, religión, idioma, condición social u opinión política; proteger la vida y la salud de las personas y su dignidad como seres humanos. Sus recursos provienen de la Lotería de La Cruz Roja y de la venta de servicios de salud y educación en el Departamento de Nariño; fue necesario realizar y aplicar un diseño organizacional con el fin de mejorar su funcionamiento y desempeño en el medio en el que se desenvuelve.

La Institución cuenta con un organigrama que data del año 2007, año a partir del cual no se han realizado modificaciones ni actualizaciones. Motivo por el cual dicho organigrama ya no aplica en la realidad.

El manual de funciones, no contempla todos los cargos que funcionan y las funciones de cada cargo se encuentran desactualizadas.

El diagnóstico a nivel organizacional realizado, fue necesario para conocer a profundidad las falencias presentadas en su estructura y los efectos de estas sobre el funcionamiento de la entidad, para así ir en busca de sus soluciones.

En la estructura encontrada no se tiene definida la autoridad lineal en los niveles: profesional, auxiliar y operativo.

El principio de unidad de dirección no se respeta, pues el área administrativa no cuenta con un director que guíe y rija esta área.

El personal del área administrativa no identifica claramente a su jefe inmediato, con lo que se desobedece el principio de unidad de mando.

La Institución no cuenta con un sistema de información, que le permita transmitir ágilmente la información.

La Entidad es altamente centralizada, dada a la alta confidencialidad de la información que se maneja en ella.

La concentración de poder en la Junta Directiva, ha disminuido la autonomía a la Dirección Ejecutiva.

El clima laboral de la Institución es muy débil, como producto de la baja gestión y autonomía de la antigua Coordinación de Recursos Humanos, quien no aplica las prácticas de talento humano.

La Entidad tiene una deficiente orientación hacia el comercio y mercado de los servicios que presta.

La inestabilidad directiva que se presenta, no le ha permitido organizar la entidad.

La desorganización que ha tenido hasta el momento la entidad, se debe principalmente a que sus directivos se han concentrado en la parte operativa y han dejado de lado las etapas del proceso administrativo, entre ellos, la organización.

## RECOMENDACIONES

El éxito de la aplicación del organigrama para mejorar la organización y el funcionamiento de la Institución depende de aspectos esenciales tales como:

- La socialización y sensibilización al personal sobre la nueva estructura organizacional, se debe enfatizar en los cambios realizados y en los beneficios para la Institución.
- La publicación del organigrama propuesto en un lugar visible de la institución.
- Es necesario hacer una evaluación del impacto que genera el cambio de estructura organizacional para la Institución en un tiempo determinado, para así realizar los ajustes necesarios.
- Se debe capacitar, al menos a los directores de área, en organización y diseño organizacional. De esta manera se puede esperar una participación activa en los futuros cambios a realizar.
- El manual de funciones debe actualizarse con cada cambio que se haga en la estructura organizacional, para que exista coherencia entre lo que se representa y lo que se aplica.
- Teniendo en cuenta las falencias en cuanto a clima organizacional, es necesario crear un plan de mejoramiento que permita superar estas falencias y crear un clima organizacional agradable dentro de la institución.
- Establecer un sistema de comunicación para todo el personal, de tal manera que no se tergiverse o pierda la información.
- Mejorar las condiciones físicas y ambientales de algunas dependencias, especialmente de la IPS, pues en este caso el deterioro de estas afecta a los usuarios.
- Examinar la posibilidad de realizar un comité técnico, periódico, como en algún tiempo se manejó ya que esto contribuye a informar a los jefes de áreas sobre los objetivos, propuestas y metas, y así se mejore la relación de las dependencias y en general el desempeño de la institución.
- Los órganos directivos deben tomar conciencia de la importancia de la organización, como proceso administrativo, para que el mejoramiento del desempeño de la Institución, esto constituye la base para que en adelante se dé un mejoramiento continuo.

## BIBLIOGRAFÍA

BENJAMIN, Franklin. Gómez Guillermo. Organización y Métodos Un Enfoque Competitivo. México. Mc Graw-Hill. 2002. 384 PP

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de los Recursos Humanos. Santa Fe de Bogotá, Colombia. Mc Graw-Hill. 1997 500 PP

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. México. Mc Graw-Hill. 2006. 475 PP

DAFT, Richard. Administración. México Thomson Editores. 2004 782 PP.

DÁVILA, Carlos. Teorías organizacionales y administrativas. Santa fe de Bogotá Colombia. Mc Graw-Hill. 1985. 246 PP

HERNÁNDEZ Sampieri. Fernández Carlos. Baptista Pilar. Metodología de la investigación. México. Mc Graw-Hill. 2003.

KREITNER, Robert. Ángelo Kinicki. El comportamiento de las organizaciones. España. Mc Graw-Hill. 1997. 661 PP

MINTZBERG, Henry James Quinn y JhonVoyer. El proceso estratégico. Conceptos, contextos y casos. México Edición Breve. 1997. 639 PP

PLAN ESTRATÉGICO 2010 - 2015. Cruz Roja Colombiana. 2009.

WEBER, Max. ¿Qué es la Burocracia? Buenos Aires. Editorial Leviatan.118PP

## ANEXOS

### ANEXO A. ENTREVISTASEMIESTRUCTURADA

1. ¿Qué servicios presta la Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño?
2. ¿Existe un portafolio de servicios debidamente diseñado?
3. ¿Qué tan efectivos son los procesos de comunicación que se están manejando en la Institución? Propuestas para mejorarlos
4. ¿Qué criterios se tuvieron en cuenta para diseñar el organigrama de la institución? ¿Qué cambios se sugiere en cuanto a estructura, ubicación de las diferentes áreas?
5. ¿El organigrama que existe actualmente, refleja el funcionamiento de la Institución?
6. ¿Qué manuales tiene la Institución?
7. ¿Cuándo se realizó la última actualización de manuales?
8. ¿Qué tan centralizado o descentralizado es el proceso de toma de decisiones?
9. ¿Se respeta la cadena de mando?
10. ¿Los trabajadores tiene claridad sobre a quién reportar dificultades e inquietudes?
11. ¿Considera que hay una división equitativa del trabajo?
12. ¿Cuántas personas están bajo su mando?
13. ¿Qué tan favorable ha sido el clima organizacional en la Institución, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
  - Remuneración.
  - Comunicación.
  - Condiciones físicas y ambientales del puesto de trabajo.
  - Bienestar social.
  - Evaluación del desempeño.
  - Desarrollo profesional.
  - Capacitación.

ANEXO B. ENCUESTA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES.

Responsable: Diana Elizabeth Ceballos Chalapud.

Pasante Programa de Administración de Empresas

Universidad de Nariño

DIRIGIDO A.

PERSONAL CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO

Objetivo: con la presente encuesta se pretende recolectar información con el fin de estructurar el manual de funciones de la Institución.

Nombre \_\_\_\_\_  
Cargo \_\_\_\_\_  
Jefe \_\_\_\_\_  
Inmediato \_\_\_\_\_

1) Enumere las funciones que usted cumple dentro de la Institucion.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2) ¿Considera que las funciones realizadas son propias de su cargo?

SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_ ¿POR  
QUE?

3) ¿ha ocupado otros cargos dentro de la Institución?

Cuales

SI \_\_\_\_\_ CUALES

NO \_\_\_\_\_

4) ¿Qué habilidades, considera usted necesarias, para ocupar su cargo?

---

---

---

5) ¿Tenía experiencia laboral antes de desempeñar el cargo?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

6) Que importancia tiene la experiencia para el cargo que usted ocupa

\_\_\_\_\_ Alta

\_\_\_\_\_ Media

\_\_\_\_\_ Baja

Gracias por su colaboración



## ANEXO C. Nomina Antigua Planta Personal Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño

Cargo	sueldo	Salud 12.50%			Pension 16%			deducciones	sueldo- deducción	Auxilio	Neto	Neto	ARP	parafiscal	valor nomina	cesantias	prima	vacaciones	int/cesan	valor	PAGO
		trabajador	empleador	total	trabajador	empleador	total						0,522%	9%	sin	8,3333%	8,3333%	4,167%	1%	provisiones	mes
Auxiliar Enfermeria	\$ 595.035	\$ 23.801	\$ 50.578	\$ 74.379	\$ 23.801	\$ 71.404	\$ 95.206		\$ 547.432	\$ 71.200	618.632,20	\$ 788.217	\$ 14.495,05	\$ 53.553,15	\$ 856.265,38	\$ 55.519,36	\$ 55.519,36	\$ 24.793,09	\$ 6.662,32	\$ 142.494,13	\$ 998.759,51
Orientador	\$ 734.468	\$ 29.379	\$ 62.430	\$ 91.809	\$ 29.379	\$ 88.136	\$ 117.515		\$ 675.711	\$ 71.200	746.910,56	\$ 956.234	\$ 3.833,92	\$ 66.102,12	\$ 1.026.169,98	\$ 67.138,73	\$ 67.138,73	\$ 30.602,78	\$ 8.056,65	\$ 172.936,90	\$ 1.199.106,88
Orientador	\$ 734.468	\$ 29.379	\$ 62.430	\$ 91.809	\$ 29.379	\$ 88.136	\$ 117.515		\$ 675.711	\$ 71.200	746.910,56	\$ 956.234	\$ 3.833,92	\$ 66.102,12	\$ 1.026.169,98	\$ 67.138,73	\$ 67.138,73	\$ 30.602,78	\$ 8.056,65	\$ 172.936,90	\$ 1.199.106,88
Servicios Generales	\$ 639.135	\$ 25.565	\$ 54.326	\$ 79.892	\$ 25.565	\$ 76.696	\$ 102.262		\$ 588.004	\$ 71.200	659.204,20	\$ 841.358	\$ 3.336,28	\$ 57.522,15	\$ 902.216,11	\$ 59.194,35	\$ 59.194,35	\$ 26.630,58	\$ 7.103,32	\$ 152.122,60	\$ 1.054.338,71
Atn. Al Usuario	\$ 639.135	\$ 25.565	\$ 54.326	\$ 79.892	\$ 25.565	\$ 76.696	\$ 102.262		\$ 588.004	\$ 71.200	659.204,20	\$ 841.358	\$ 3.336,28	\$ 57.522,15	\$ 902.216,11	\$ 59.194,35	\$ 59.194,35	\$ 26.630,58	\$ 7.103,32	\$ 152.122,60	\$ 1.054.338,71
Conductor Adtvo.	\$ 639.135	\$ 25.565	\$ 54.326	\$ 79.892	\$ 25.565	\$ 76.696	\$ 102.262		\$ 588.004	\$ 71.200	659.204,20	\$ 841.358	\$ 27.802,37	\$ 57.522,15	\$ 926.682,20	\$ 59.194,35	\$ 59.194,35	\$ 26.630,58	\$ 7.103,32	\$ 152.122,60	\$ 1.078.804,79
Orientador	\$ 805.531	\$ 32.221	\$ 68.470	\$ 100.691	\$ 32.221	\$ 96.664	\$ 128.885		\$ 741.089	\$ 71.200	812.288,52	\$ 1.041.865	\$ 4.204,87	\$ 72.497,79	\$ 1.118.567,52	\$ 73.060,62	\$ 73.060,62	\$ 33.563,74	\$ 8.767,27	\$ 188.452,26	\$ 1.307.019,78
Medico IPS	\$ 649.031	\$ 25.961	\$ 55.168	\$ 81.129	\$ 0	\$ 0	\$ 0		\$ 623.070		623.070,00	\$ 704.199	\$ 15.810,40	\$ 58.412,81	\$ 778.422,12	\$ 54.085,72	\$ 54.085,72	\$ 27.042,93	\$ 6.490,29	\$ 141.704,65	\$ 920.126,77
Aux. Enfermeria	\$ 685.650	\$ 27.426	\$ 58.280	\$ 85.706	\$ 27.426	\$ 82.278	\$ 109.704		\$ 630.798	\$ 71.200	701.998,00	\$ 897.408	\$ 16.702,43	\$ 61.708,50	\$ 975.819,18	\$ 63.070,58	\$ 63.070,58	\$ 28.568,70	\$ 7.568,47	\$ 162.278,34	\$ 1.138.097,52
Aux. Laboratorio	\$ 685.650	\$ 27.426	\$ 58.280	\$ 85.706	\$ 27.426	\$ 82.278	\$ 109.704		\$ 630.798	\$ 71.200	701.998,00	\$ 897.408	\$ 16.702,43	\$ 61.708,50	\$ 975.819,18	\$ 63.070,58	\$ 63.070,58	\$ 28.568,70	\$ 7.568,47	\$ 162.278,34	\$ 1.138.097,52
Radioperador	\$ 685.650	\$ 27.426	\$ 58.280	\$ 85.706	\$ 27.426	\$ 82.278	\$ 109.704		\$ 630.798	\$ 71.200	701.998,00	\$ 897.408	\$ 3.579,09	\$ 61.708,50	\$ 962.695,84	\$ 63.070,58	\$ 63.070,58	\$ 28.568,70	\$ 7.568,47	\$ 162.278,34	\$ 1.124.974,18
Aux. Transportes	\$ 685.650	\$ 27.426	\$ 58.280	\$ 85.706	\$ 27.426	\$ 82.278	\$ 109.704		\$ 630.798	\$ 71.200	701.998,00	\$ 897.408	\$ 29.825,78	\$ 61.708,50	\$ 988.942,53	\$ 63.070,58	\$ 63.070,58	\$ 28.568,70	\$ 7.568,47	\$ 162.278,34	\$ 1.151.220,86
Secretaria Ejecutiva	\$ 697.830	\$ 27.913	\$ 59.316	\$ 87.229	\$ 27.913	\$ 83.740	\$ 111.653		\$ 642.004	\$ 71.200	713.203,60	\$ 912.085	\$ 3.642,67	\$ 62.804,70	\$ 978.532,52	\$ 64.085,58	\$ 64.085,58	\$ 29.076,20	\$ 7.690,27	\$ 164.937,63	\$ 1.143.470,15
Aux. Contable	\$ 732.060	\$ 29.282	\$ 62.225	\$ 91.508	\$ 29.282	\$ 87.847	\$ 117.130		\$ 673.495	\$ 71.200	744.695,20	\$ 953.332	\$ 3.821,35	\$ 65.885,40	\$ 1.023.039,05	\$ 66.938,07	\$ 66.938,07	\$ 30.502,45	\$ 8.032,57	\$ 172.411,15	\$ 1.195.450,20
Analista Laboratorio	\$ 732.060	\$ 29.282	\$ 62.225	\$ 91.508	\$ 29.282	\$ 87.847	\$ 117.130		\$ 673.495	\$ 71.200	744.695,20	\$ 953.332	\$ 17.832,98	\$ 65.885,40	\$ 1.037.050,68	\$ 66.938,07	\$ 66.938,07	\$ 30.502,45	\$ 8.032,57	\$ 172.411,15	\$ 1.209.461,83
Cajero Principal	\$ 732.060	\$ 29.282	\$ 62.225	\$ 91.508	\$ 29.282	\$ 87.847	\$ 117.130		\$ 673.495	\$ 71.200	744.695,20	\$ 953.332	\$ 3.821,35	\$ 65.885,40	\$ 1.023.039,05	\$ 66.938,07	\$ 66.938,07	\$ 30.502,45	\$ 8.032,57	\$ 172.411,15	\$ 1.195.450,20
Medico IPS	\$ 905.625	\$ 36.225	\$ 76.978	\$ 113.203	\$ 36.225	\$ 108.675	\$ 144.900		\$ 833.175		833.175,00	\$ 1.091.278	\$ 22.061,03	\$ 81.506,25	\$ 1.194.845,40	\$ 75.468,45	\$ 75.468,45	\$ 37.734,31	\$ 9.056,21	\$ 197.727,42	\$ 1.392.572,82
Coord. de Almacen	\$ 1.162.035	\$ 46.481	\$ 98.773	\$ 145.254	\$ 46.481	\$ 139.444	\$ 185.926		\$ 1.069.072	\$ 71.200	1.140.272,20	\$ 1.471.452	\$ 6.065,82	\$ 104.583,15	\$ 1.582.101,15	\$ 102.769,17	\$ 102.769,17	\$ 48.418,05	\$ 12.332,30	\$ 266.288,69	\$ 1.848.389,84
Coord. RR HH	\$ 1.162.035	\$ 46.481	\$ 98.773	\$ 145.254	\$ 46.481	\$ 139.444	\$ 185.926		\$ 1.069.072	\$ 71.200	1.140.272,20	\$ 1.471.452	\$ 6.065,82	\$ 104.583,15	\$ 1.582.101,15	\$ 102.769,17	\$ 102.769,17	\$ 48.418,05	\$ 12.332,30	\$ 266.288,69	\$ 1.848.389,84
Coordinador IPS	\$ 1.162.035	\$ 46.481	\$ 98.773	\$ 145.254	\$ 46.481	\$ 139.444	\$ 185.926						\$ 6.065,82	\$ 104.583,00	\$ 1.582.101,00	\$ 102.769,00	\$ 102.769,00	\$ 48.418,00	\$ 12.332,00	\$ 266.289,00	\$ 1.848.390,00
Coord. Financiero	\$ 1.162.035	\$ 46.481	\$ 98.773	\$ 145.254	\$ 46.481	\$ 139.444	\$ 185.926		\$ 1.069.072	\$ 71.200	1.140.272,20	\$ 1.471.452	\$ 6.065,82	\$ 104.583,15	\$ 1.582.101,15	\$ 102.769,17	\$ 102.769,17	\$ 48.418,05	\$ 12.332,30	\$ 266.288,69	\$ 1.848.389,84
Dir. Educacion	\$ 1.162.035	\$ 46.481	\$ 98.773	\$ 145.254	\$ 46.481	\$ 139.444	\$ 185.926		\$ 1.069.072	\$ 71.200	1.140.272,20	\$ 1.471.452	\$ 6.065,82	\$ 104.583,15	\$ 1.582.101,15	\$ 102.769,17	\$ 102.769,17	\$ 48.418,05	\$ 12.332,30	\$ 266.288,69	\$ 1.848.389,84
Dir. Socorro	\$ 1.162.035	\$ 46.481	\$ 98.773	\$ 145.254	\$ 46.481	\$ 139.444	\$ 185.926		\$ 1.069.072	\$ 71.200	1.140.272,20	\$ 1.471.452	\$ 50.548,52	\$ 104.583,15	\$ 1.626.583,85	\$ 102.769,17	\$ 102.769,17	\$ 48.418,05	\$ 12.332,30	\$ 266.288,69	\$ 1.892.872,54
Medico IPS	\$ 1.207.500	\$ 48.300	\$ 102.638	\$ 150.938	\$ 48.300	\$ 144.900	\$ 193.200		\$ 1.110.900		1.110.900,00	\$ 1.455.038	\$ 29.414,70	\$ 108.675,00	\$ 1.593.127,20	\$ 100.624,60	\$ 100.624,60	\$ 50.312,42	\$ 12.074,95	\$ 263.636,57	\$ 1.856.763,77
Proyecto CICR	\$ 1.406.055	\$ 56.242	\$ 119.515	\$ 175.757	\$ 56.242	\$ 168.727	\$ 224.969		\$ 1.293.571		1.293.570,60	\$ 1.694.296	\$ 7.339,61	\$ 126.544,95	\$ 1.828.180,83	\$ 117.170,78	\$ 117.170,78	\$ 58.585,53	\$ 14.060,49	\$ 306.987,59	\$ 2.135.168,42
Bacteriologa	\$ 1.406.055	\$ 56.242	\$ 119.515	\$ 175.757	\$ 56.242	\$ 168.727	\$ 224.969		\$ 1.293.571		1.293.570,60	\$ 1.694.296	\$ 34.251,50	\$ 126.544,95	\$ 1.855.092,72	\$ 117.170,78	\$ 117.170,78	\$ 58.585,53	\$ 14.060,49	\$ 306.987,59	\$ 2.162.080,31
Dir. Financiera	\$ 1.801.170	\$ 72.047	\$ 153.099	\$ 225.146	\$ 72.047	\$ 216.140	\$ 288.187		\$ 1.657.076		1.657.076,40	\$ 2.170.410	\$ 9.402,11	\$ 162.105,30	\$ 2.341.917,26	\$ 150.096,90	\$ 150.096,90	\$ 75.048,63	\$ 18.011,63	\$ 393.254,06	\$ 2.735.171,31
Dir. Ejecutivo	\$ 2.625.000	\$ 105.000	\$ 223.125	\$ 328.125	\$ 105.000	\$ 315.000	\$ 420.000		\$ 2.415.000		2.415.000,00	\$ 3.163.125	\$ 13.702,50	\$ 236.250,00	\$ 3.413.077,50	\$ 218.749,13	\$ 218.749,13	\$ 109.374,83	\$ 26.249,90	\$ 573.122,97	\$ 3.986.200,47
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 27.396.163</b>	<b>\$ 1.095.846</b>	<b>\$ 2.328.674</b>	<b>\$ 3.424.520</b>	<b>\$ 1.069.885</b>	<b>\$ 3.209.656</b>	<b>\$ 4.279.541</b>		<b>\$ 2.486.858</b>	<b>\$ 1.424.000</b>	<b>23.170.359,24</b>	<b>\$ 34.358.493</b>	<b>\$ 369.630,29</b>	<b>\$ 2.465.654,54</b>	<b>\$ 37.264.977,80</b>	<b>\$ 2.407.603,80</b>	<b>\$ 2.407.603,80</b>	<b>\$ 1.141.504,93</b>	<b>\$ 288.912,18</b>	<b>\$ 6.245.625,71</b>	<b>\$ 43.510.603,50</b>


Fuente: Coordinación de Talento Humano. CRCSN

## ANEXO D. Nomina Estimada Actual Planta Personal Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño

AREA	Cargo	sueldo	Salud 12.50%			Pension 16%			otras	sueldo-	Auxilio	Neto Devengado	Neto Empleador	ARP	parafiscal	cesantias	prima	vacaciones	int/cesan	PAGO
			4%	8,5%	12,50%	4,00%	12,000%	16,000%						0,522%	9%	8,3333%	8,3333%	4,167%	1%	
			trabajador	empleador	total	trabajador	empleador	total						empleador	empleador	empleador	empleador	empleador	empleador	
DIRECCION	Director Ejecutivo	\$ 2.625.000	\$ 105.000	\$ 223.125	\$ 328.125	\$ 105.000	\$ 315.000	\$ 420.000		\$ 2.415.000		2.415.000,00	\$ 3.163.125	\$ 16.512	\$ 284.681	\$ 263.593	\$ 263.593	\$ 131.797	\$ 31.631	\$ 4.154.931
	Secretaria	\$ 697.830	\$ 27.913	\$ 59.316	\$ 87.229	\$ 27.913	\$ 83.740	\$ 111.653		\$ 642.004	\$ 71.200	713.203,60	\$ 912.085	\$ 4.761	\$ 82.088	\$ 81.940	\$ 81.940	\$ 38.003	\$ 9.833	\$ 1.210.650
Administrativa y Financiera	Director Administrativo	\$ 1.801.170	\$ 72.047	\$ 153.099	\$ 225.146	\$ 72.047	\$ 216.140	\$ 288.187		\$ 1.657.076		1.657.076,40	\$ 2.170.410	\$ 11.330	\$ 195.337	\$ 180.867	\$ 180.867	\$ 90.434	\$ 21.704	\$ 2.850.947
	Coordinador Financiero	\$ 1.162.035	\$ 46.481	\$ 98.773	\$ 145.254	\$ 46.481	\$ 139.444	\$ 185.926		\$ 1.069.072	\$ 71.200	1.140.272,20	\$ 1.471.452	\$ 7.681	\$ 132.431	\$ 128.554	\$ 128.554	\$ 61.310	\$ 15.426	\$ 1.945.408
	Coordinadora Talento	\$ 1.162.035	\$ 46.481	\$ 98.773	\$ 145.254	\$ 46.481	\$ 139.444	\$ 185.926		\$ 1.069.072	\$ 71.200	1.140.272,20	\$ 1.471.452	\$ 7.681	\$ 132.431	\$ 128.554	\$ 128.554	\$ 61.310	\$ 15.426	\$ 1.945.408
	Coordinador Mercadeo	\$ 1.162.035	\$ 46.481	\$ 98.773	\$ 145.254	\$ 46.481	\$ 139.444	\$ 185.926		\$ 1.069.072	\$ 71.200	1.140.272,20	\$ 1.471.452	\$ 7.681	\$ 132.431	\$ 128.554	\$ 128.554	\$ 61.310	\$ 15.426	\$ 1.945.408
	Coordinador Almacén	\$ 1.162.035	\$ 46.481	\$ 98.773	\$ 145.254	\$ 46.481	\$ 139.444	\$ 185.926		\$ 1.069.072	\$ 71.200	1.140.272,20	\$ 1.471.452	\$ 7.681	\$ 132.431	\$ 128.554	\$ 128.554	\$ 61.310	\$ 15.426	\$ 1.945.408
	Aux. Contable	\$ 732.060	\$ 29.282	\$ 62.225	\$ 91.508	\$ 29.282	\$ 87.847	\$ 117.130		\$ 673.495	\$ 71.200	744.695,20	\$ 953.332	\$ 4.976	\$ 85.800	\$ 85.377	\$ 85.377	\$ 39.722	\$ 10.245	\$ 1.264.831
	Cajero	\$ 732.060	\$ 29.282	\$ 62.225	\$ 91.508	\$ 29.282	\$ 87.847	\$ 117.130		\$ 673.495	\$ 71.200	744.695,20	\$ 953.332	\$ 4.976	\$ 85.800	\$ 85.377	\$ 85.377	\$ 39.722	\$ 10.245	\$ 1.264.831
	Servicios Generales	\$ 639.135	\$ 25.565	\$ 54.326	\$ 79.892	\$ 25.565	\$ 76.696	\$ 102.262		\$ 588.004	\$ 71.200	659.204,20	\$ 841.358	\$ 4.392	\$ 75.722	\$ 76.046	\$ 76.046	\$ 35.057	\$ 9.126	\$ 1.117.746
	Orientador y vigilante	\$ 2.203.404	\$ 88.136	\$ 187.289	\$ 275.426	\$ 88.136	\$ 264.408	\$ 352.545		\$ 2.027.132	\$ 71.200	2.098.331,68	\$ 2.726.302	\$ 14.231	\$ 245.367	\$ 233.124	\$ 233.124	\$ 113.596	\$ 27.975	\$ 3.593.719
	Conductor Administrativo	\$ 639.135	\$ 25.565	\$ 54.326	\$ 79.892	\$ 25.565	\$ 76.696	\$ 102.262		\$ 588.004	\$ 71.200	659.204,20	\$ 841.358	\$ 4.392	\$ 75.722	\$ 76.046	\$ 76.046	\$ 35.057	\$ 9.126	\$ 1.117.746
Salud	Director IPS	\$ 1.162.035	\$ 46.481	\$ 98.773	\$ 145.254	\$ 46.481	\$ 139.444	\$ 185.926		\$ 1.069.073	\$ 71.200	1.140.272,60	\$ 1.471.452	\$ 7.681	\$ 132.431	\$ 128.554	\$ 128.554	\$ 61.310	\$ 15.426	\$ 1.945.408
	Medico IPS	\$ 3.622.500	\$ 144.900	\$ 307.913	\$ 452.813	\$ 144.900	\$ 434.700	\$ 579.600		\$ 3.332.700		3.332.700,00	\$ 4.365.113	\$ 22.786	\$ 392.860	\$ 363.758	\$ 363.758	\$ 181.879	\$ 43.651	\$ 5.733.805
	Odontologa	\$ 688.000	\$ 27.520	\$ 58.480	\$ 86.000	\$ 27.520	\$ 82.560	\$ 110.080		\$ 632.960	\$ 71.200	704.160,00	\$ 900.240	\$ 4.699	\$ 81.022	\$ 80.953	\$ 80.953	\$ 37.510	\$ 9.714	\$ 1.195.091
	Bacteriologa	\$ 1.406.055	\$ 56.242	\$ 119.515	\$ 175.757	\$ 56.242	\$ 168.727	\$ 224.969		\$ 1.293.571		1.293.570,60	\$ 1.694.296	\$ 8.844	\$ 152.487	\$ 141.191	\$ 141.191	\$ 70.596	\$ 16.943	\$ 2.225.547
	Aux. Enfermeria	\$ 595.035	\$ 23.801	\$ 50.578	\$ 74.379	\$ 23.801	\$ 71.404	\$ 95.206		\$ 547.432	\$ 71.200	618.632,20	\$ 788.217	\$ 4.114	\$ 70.940	\$ 71.618	\$ 71.618	\$ 32.842	\$ 8.594	\$ 1.047.943
	Aux. Enfermeria	\$ 685.650	\$ 27.426	\$ 58.280	\$ 85.706	\$ 27.426	\$ 82.278	\$ 109.704		\$ 630.798	\$ 71.200	701.998,00	\$ 897.408	\$ 4.684	\$ 80.767	\$ 80.717	\$ 80.717	\$ 37.392	\$ 9.686	\$ 1.191.372
	Aux. Laboratorio	\$ 685.650	\$ 27.426	\$ 58.280	\$ 85.706	\$ 27.426	\$ 82.278	\$ 109.704		\$ 630.798	\$ 71.200	701.998,00	\$ 897.408	\$ 4.684	\$ 80.767	\$ 80.717	\$ 80.717	\$ 37.392	\$ 9.686	\$ 1.191.372
	Aux. Laboratorio	\$ 732.060	\$ 29.282	\$ 62.225	\$ 91.508	\$ 29.282	\$ 87.847	\$ 117.130		\$ 673.495	\$ 71.200	744.695,20	\$ 953.332	\$ 4.976	\$ 85.800	\$ 85.377	\$ 85.377	\$ 39.722	\$ 12.332	\$ 1.848.390
	Imagenologo	\$ 732.060	\$ 29.282	\$ 62.225	\$ 91.508	\$ 29.282	\$ 87.847	\$ 117.130		\$ 673.495	\$ 71.200	744.695,20	\$ 953.332	\$ 4.976	\$ 85.800	\$ 85.377	\$ 85.377	\$ 39.722	\$ 10.245	\$ 1.264.831
	Aux. Imageologia	\$ 685.650	\$ 27.426	\$ 58.280	\$ 85.706	\$ 27.426	\$ 82.278	\$ 109.704		\$ 630.798	\$ 71.200	701.998,00	\$ 897.408	\$ 4.684	\$ 80.767	\$ 80.717	\$ 80.717	\$ 37.392	\$ 9.686	\$ 1.191.372
	Atencion al Usuario	\$ 639.135	\$ 25.565	\$ 54.326	\$ 79.892	\$ 25.565	\$ 76.696	\$ 102.262		\$ 588.004	\$ 71.200	659.204,20	\$ 841.358	\$ 4.392	\$ 75.722	\$ 76.046	\$ 76.046	\$ 35.057	\$ 9.126	\$ 1.117.746
Educacion	Director de Educacion	\$ 1.162.035	\$ 46.481	\$ 98.773	\$ 145.254	\$ 46.481	\$ 139.444	\$ 185.926		\$ 1.069.072	\$ 71.200	1.140.272,20	\$ 1.471.452	\$ 7.681	\$ 132.431	\$ 128.554	\$ 128.554	\$ 61.310	\$ 15.426	\$ 1.945.408
Socorro	Director de Socorro	\$ 1.162.035	\$ 46.481	\$ 98.773	\$ 145.254	\$ 46.481	\$ 139.444	\$ 185.926		\$ 1.069.072	\$ 71.200	1.140.272,20	\$ 1.471.452	\$ 7.681	\$ 132.431	\$ 128.554	\$ 128.554	\$ 61.310	\$ 15.426	\$ 1.945.408
	Aux. Transportes	\$ 685.650	\$ 27.426	\$ 58.280	\$ 85.706	\$ 27.426	\$ 82.278	\$ 109.704		\$ 630.798	\$ 71.200	701.998,00	\$ 897.408	\$ 4.684	\$ 80.767	\$ 80.717	\$ 80.717	\$ 37.392	\$ 9.686	\$ 1.191.372
	Aux. Comunicaciones	\$ 685.650	\$ 27.426	\$ 58.280	\$ 85.706	\$ 27.426	\$ 82.278	\$ 109.704		\$ 630.798	\$ 71.200	701.998,00	\$ 897.408	\$ 4.684	\$ 80.767	\$ 80.717	\$ 80.717	\$ 37.392	\$ 9.686	\$ 1.191.372
Proyectos	Director de Proyecto	\$ 1.162.035	\$ 46.481	\$ 98.773	\$ 145.254	\$ 46.481	\$ 139.444	\$ 185.926		\$ 1.069.072	\$ 71.200	1.140.272,20	\$ 1.471.452	\$ 7.681	\$ 132.431	\$ 128.554	\$ 128.554	\$ 61.310	\$ 15.426	\$ 1.945.408
<b>TOTAL MENSUAL</b>	<b>TOTAL MENSUAL</b>	<b>\$ 31.209.169</b>	<b>\$ 1.248.366</b>	<b>\$ 2.652.779</b>	<b>\$ 3.901.146</b>	<b>\$ 1.248.367</b>	<b>\$ 3.745.100</b>	<b>\$ 4.993.467</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 28.712.436</b>	<b>\$ 1.708.800</b>	<b>\$ 30.421.236</b>	<b>\$ 39.315.849</b>	<b>\$ 205.229</b>	<b>\$ 3.538.426</b>	<b>\$ 3.418.707</b>	<b>\$ 3.418.707</b>	<b>\$ 1.638.158</b>	<b>\$ 412.332</b>	<b>\$ 52.528.880</b>

Fuente. El presente estudio.


**ANEXO E. MANUAL DE FUNCIONES**  
**CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO**

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
ÁREA	Dirección
CARGO	Director Ejecutivo
JEFE INMEDIATO	Presidencia
<b>II. OBJETIVO GENERAL</b>	
Planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar todos los recursos y actividades con el fin de cumplir la misión y visión de la Institución.	
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar los objetivos generales y específicos de la Institución a corto mediano y largo plazo.</li> <li>2. Implementar las estrategias necesarias, que considere pertinentes para el logro de los objetivos Institucionales.</li> <li>3. Coordinar la ejecución administrativa de los programas, proyectos y actividades de la seccional, de acuerdo con las políticas de la Sociedad Nacional de La Cruz Roja Colombiana y las directrices de la Presidencia y Junta Directiva de la seccional.</li> <li>4. Elaborar el presupuesto, así como su ejecución mensual para presentarlo a Junta Directiva, para su aprobación.</li> <li>5. Tomar decisiones para el funcionamiento de la institución.</li> <li>6. Dictar, cumplir y hacer cumplir los reglamentos y normas elaboradas para el funcionamiento de la Institución.</li> <li>7. Supervisar la administración de personal, recursos financieros, materiales y de servicios necesarios para el funcionamiento de la institución.</li> <li>8. Ejecutar contratos, adquisiciones, enajenaciones de bienes de la seccional autorizados por la presidencia y la junta directiva.</li> <li>9. Coordinar las actividades que desarrollen las áreas que componen la Institución y supervisar las actividades de los grupos voluntarios.</li> <li>10. Controlar el desarrollo contable de la institución.</li> <li>11. Presentar balances financieros debidamente avalados, por las firmas competentes, a presidencia y junta directiva de la seccional.</li> <li>12. Presentar informes de gestión, permanentemente a la presidencia de la seccional.</li> <li>13. Hacer gestión con entidades públicas y privadas para la celebración de convenios.</li> <li>14. Cumplir y hacer cumplir las normas legales, tributarias, comerciales, laborales, las disposiciones orgánicas, administrativas de la seccional y las normas de ley.</li> <li>15. Velar por el cumplimiento de las disposiciones que regulan la destinación de los recursos financieros.</li> <li>16. Garantizar la eficiencia administrativa y ejecutiva de la seccional y velar por su estricto cumplimiento.</li> <li>17. Delegar las atribuciones necesarias para la mejor marcha de la institución.</li> <li>18. Mantener comunicación permanente y asesoría administrativa con los Presidentes y Directores Ejecutivos de las seccionales de las Unidades Municipales y grupos de apoyo.</li> </ol>	

19. Hacer las veces de secretario, en las sesiones de la Junta Directiva, con voz y sin voto.
20. Brindar asesoría a las Unidades Municipales o Grupos de Apoyo.
21. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.
22. Representar a la institución en los eventos, reuniones y comités ante entidades públicas y privadas.
23. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.
24. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.
25. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.

IV. REQUISITOS	
ESTUDIOS FORMALES	Profesional en Ciencias Económicas Administrativas o contables.
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas.</li> <li>• Primeros auxilios básicos.</li> <li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en administración y gerencia de empresas.</li> <li>• Habilidades de comunicación.</li> <li>• Liderazgo competente.</li> <li>• Capacidad para trabajar bajo presión.</li> <li>• Agilidad en la toma de decisiones.</li> <li>• Análisis de entornos.</li> <li>• Habilidades de negociación.</li> <li>• Inclinação hacia la acción.</li> <li>• Adhesión a normas y políticas.</li> <li>• Buena comunicación verbal y escrita.</li> <li>• Dinamismo.</li> <li>• Flexibilidad</li> </ul>
EXPERIENCIA	2 años, mínimo, en Cargos Gerenciales o Directivos.

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

I IDENTIFICACIÓN	
ÁREA	Administrativa y Financiera
CARGO	Director Administrativo y Financiero
JEFE INMEDIATO	Director Ejecutivo
II OBJETIVO GENERAL	


Planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar todos los recursos y actividades necesarios para el funcionamiento administrativo de la Institución, así como encargarse de la parte contable y financiera.

### III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Planear, anualmente, junto con Coordinación de Talento Humano, Coordinación Financiera y Coordinación de Almacén y Suministros, el funcionamiento administrativo de la Institución.
2. Organizar y distribuir las actividades del personal a su cargo.
3. Elaborar el presupuesto del área a su cargo, para el cabal funcionamiento de la misma.
4. Llevar registro y control administrativo del presupuesto asignado al área.
5. Elaborar y analizar informes relacionados con el ingreso y egreso de gastos administrativos y financieros.
6. Revisar documentos contables con el fin de verificar el procedimiento valores y demás requisitos necesarios para su correcta imputación
7. Clasificar, registrar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud para IPS
8. Velar porque los libros contables estén actualizados de conformidad con las normas y técnicas contables
9. Preparar y presentar oportunamente las declaraciones tributarias del orden municipal, departamental y nacional a los cuales la entidad está obligada
10. Preparar y presentar virtualmente la información exógena con destino a la DIAN
11. Preparar y presentar la información financiera solicitada por la Superintendencia Nacional de la Salud de conformidad con la circular única
12. Preparar y presentar virtualmente la información solicitada por el DANE en la encuesta anual de servicios.
13. Realizar los certificados de retención en la fuente por los diferentes conceptos para ser entregados a proveedores, al finalizar el periodo contable
14. Revisar y contabilizar la nómina del personal realizando provisión para el pago de parafiscales y seguridad social de los trabajadores
15. Llevar a cabo el manejo contable y financiero de los Proyectos vigentes
16. Revisar y autorizar del pago virtual correspondiente a la autoliquidación integrada de salud, pensión, riesgos y parafiscales
17. Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes
18. Ejecutar las recomendaciones efectuadas por la revisoría fiscal en el manejo contable y financiero
19. Participar en la implementación de sistemas contables, financieros y administrativos.
20. Programar, anualmente la ejecución del inventario del almacén de suministros y proceder a confrontar los saldos con los registros en los libros de contabilidad.
21. Entregar informes mensuales sobre el área a Dirección Ejecutiva.
22. Brindar asesoría, en temas relacionados con su cargo, a las Unidades Municipales o Grupos de Apoyo.
23. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución
24. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.
25. Representar a la institución en los eventos, reuniones y comités ante entidades públicas y privadas, previa delegación de su jefe inmediato.
26. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.
27. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.


28. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.

IV REQUISITOS	
ESTUDIOS FORMALES	Contador Público titulado
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas</li> <li>• Primeros Auxilios básico</li> <li>• Capacitación en Derecho Internacional Humanitario</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en Legislación Laboral y economía nacional</li> <li>• Capacidad de sistematizar el proceso contable</li> <li>• Manejo de cifras y símbolos en las áreas financieras y de auditoría entre otros.</li> <li>• Manejo de herramientas matemáticas, estadísticas e informáticas.</li> <li>• Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Dinamismo.</li> <li>• Flexibilidad</li> </ul>
EXPERIENCIA	2 años, mínimo, de Experiencia Profesional.

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

IDENTIFICACIÓN	
ÁREA	Área de Salud.
CARGO	Director IPS
JEFE INMEDIATO	Director Ejecutivo
II OBJETIVO GENERAL	
Planear, organizar, dirigir y supervisar efectivamente los recursos disponibles en la IPS con el fin de brindar un servicio de calidad a los usuarios.	
III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar los objetivos generales y específicos de la IPS a corto, mediano y largo plazo.</li> <li>2. Planear estrategias de mercadeo y ventas para ofrecer los servicios de la IPS ante Instituciones Públicas y Privadas.</li> <li>3. Elaborar el presupuesto del área a su cargo, para el cabal funcionamiento de la misma.</li> <li>4. Coordinar el área de la IPS velando porque se preste el mejor servicio al usuario</li> <li>5. Ofertar el Portafolio de Servicios de la Institución</li> </ol>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Coordinar los procesos de movilización y participación para el desarrollo de actividades institucionales en la atención de jornadas de salud extramurales</li> <li>7. Coordinar las actividades de los programas desarrollados por la Institución</li> <li>8. Coordinar el personal del área de salud.</li> <li>9. Realizar cronogramas de actividades y capacitación en el área de salud</li> <li>10. Verificar la buena prestación de servicios</li> <li>11. Atender requerimientos de las entidades competentes en el área de salud en el nivel municipal, departamental y nacional.</li> <li>12. Manejar, legalizar, controlar y renovar los convenios y contratos comerciales con instituciones públicas y privadas.</li> <li>13. Manejar, legalizar y renovar los contratos de profesionales de la salud sean estos adscritos o especialistas</li> <li>14. Renovar oportunamente los contratos al servicio de la Cruz Roja (manejo de desechos, mantenimiento, servicios, etc.)</li> <li>15. Elaborar informe estadístico de servicios y atenciones brindadas en la institución.</li> <li>16. Presentar informes de ventas mensuales</li> <li>17. Presentar de manera permanente a la presidencia, informes de gestión y planificación sobre la diferentes actividades</li> <li>18. Atender al cliente interno y externo de la IPS.</li> <li>19. Mantener un stock permanente de botiquines para la venta.</li> <li>20. Entregar informes mensuales sobre el área a Dirección Ejecutiva.</li> <li>21. Brindar asesoría, en temas relacionados con su cargo, a las Unidades Municipales o Grupos de Apoyo.</li> <li>22. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución</li> <li>23. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.</li> <li>24. Representar a la institución en los eventos, reuniones y comités ante entidades públicas y privadas, previa delegación de su jefe inmediato.</li> <li>25. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.</li> <li>26. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.</li> <li>27. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.</li> </ol>			
<b>IV REQUISITOS</b>			
<b>ESTUDIOS FORMALES</b>		Profesional en Administración o en áreas de salud. Preferiblemente con especialización en gerencia de salud o mercadeo.	
<b>ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS</b>		Sistemas Mercadeo Primeros auxilios Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	
<b>CONOCIMIENTOS</b>	<b>BÁSICOS</b>	<b>Y</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en la normatividad y legislación del sector salud.</li> <li>• Habilidades de liderazgo y manejo de personal.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales y de comunicación.</li> <li>• Pro actividad</li> <li>• Resolución de problemas</li> <li>• Capacidad analítica</li> <li>• Inclinação hacia la acción</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>			
<b>EXPERIENCIA</b>		2 años, mínimo, de Experiencia Profesional o en cargos afines.	

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			


<b>I IDENTIFICACIÓN</b>	
ÁREA	Área de Educación
CARGO	Director de Educación
JEFE INMEDIATO	Director Ejecutivo
<b>II OBJETIVO GENERAL</b>	
Planear, organizar, dirigir y evaluar las acciones correspondientes al Área de Educación, de la Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño, en los aspectos académicos y administrativos.	
<b>III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planear, organizar, dirigir y evaluar las actividades educativas para atender los requerimientos de formación y capacitación tanto internas como externas.</li> <li>2. Gestionar la adquisición de recursos, junto con Dirección Ejecutiva, a través del Centro Educativo Guillermo Rueda Montaña y la realización de convenios y contratos interinstitucionales.</li> <li>3. Elaborar el presupuesto del área a su cargo, para el cabal funcionamiento de la misma.</li> <li>4. Identificar las necesidades de formación y capacitación de directivos, voluntarios y empleados de la Seccional</li> <li>5. Promover los cursos de formación continuada de los grupos voluntarios con base en las necesidades propias de la institución.</li> <li>6. Coordinar la logística para la realización de las capacitaciones.</li> <li>7. Formar y capacitar a los instructores encargados del proceso de servicio social de los grados 10 y 11 de las Instituciones Educativas, con base en los acuerdos suscritos con las Secretarías Municipales y Departamentales de Educación.</li> <li>8. Hacer cumplir el reglamento Nacional de instructores.</li> <li>9. Llevar un registro sistematizado de los Instructores y Monitores del Área de Educación de la Seccional.</li> <li>10. Llevar un registro sistematizado de las personas capacitadas por el Área de Educación de la Seccional.</li> <li>11. Supervisar y evaluar el desempeño de los docentes, instructores o monitores adscritos al área.</li> <li>12. Mantener un sistema de información estadística con periodicidad mensual, que permita conocer la evolución cuantitativa de los servicios educativos.</li> <li>13. Entregar informes mensuales sobre el área a Dirección Ejecutiva.</li> <li>14. Brindar asesoría, en temas relacionados con su cargo, a las Unidades Municipales o Grupos de Apoyo.</li> <li>15. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.</li> <li>16. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.</li> <li>17. Representar a la institución en los eventos, reuniones y comités ante entidades públicas y privadas, previa delegación de su jefe inmediato.</li> <li>18. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.</li> <li>19. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de</li> </ol>	



desempeño y el perfil del cargo.

**20.** Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.

IV REQUISITOS	
ESTUDIOS FORMALES	Profesional en el área de la educación o Ciencias Sociales y Humanas.
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización en normas de Educación.</li> <li>• Sistemas</li> <li>• Capacitación en Derecho Humano y Derecho Internacional Humanitario,</li> <li>• Docencia e instrucción Institucional</li> <li>• Primeros Auxilios básicos y psicológicos</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatividad del sector educación.</li> <li>• Capacidad negociadora</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales y de comunicación.</li> <li>• Liderazgo competente.</li> <li>• Dinamismo.</li> <li>• Resolución de problemas.</li> <li>• Agilidad en la toma de decisiones.</li> <li>• Manejo de personal</li> </ul>
EXPERIENCIA	2 años, mínimo, de Experiencia Profesional o en cargos afines.

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

I IDENTIFICACIÓN	
ÁREA	Área de Socorro
CARGO	Director de Socorro
JEFE INMEDIATO	Director Ejecutivo
II OBJETIVO GENERAL	
<p>Gestionar integral, eficiente y efectivamente la Dirección del Área de Socorro efectuando las acciones de gestión interna y externa necesarias para el funcionamiento de los procesos requeridos como soporte a los programas, proyectos y acciones, desarrolladas en la reducción, respuesta y recuperación en desastres a nivel departamental.</p>	
III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planear, coordinar dirigir y controlar las acciones de Socorro o Gestión del Riesgo en la Seccional Nariño</li> <li>2. Elaborar el Plan Operativo Anual del área con base en el Plan de Desarrollo y lineamientos de la sede Nacional, Seccional y</li> </ol>	


necesidades de Unidades Municipales y Grupos de apoyo.

3. Elaborar el presupuesto del área a su cargo, para el cabal funcionamiento de la misma.
4. Proponer y liderar programas, proyectos o actividades de venta de servicios del área de socorro para su autofinanciamiento.
5. Facilitar información que permita consolidar proyectos de cooperación o convenios locales, regionales o nacionales.
6. Participar en la formulación, seguimiento y control de proyectos propios del área.
7. Asistir en representación de la Institución a los Consejo Municipal y Departamental de Gestión del Riesgo para la prevención y atención de desastres en Coordinación con Dirección Ejecutiva.
8. Presentar informes del Comité de Seguridad Seccional, Unidades Municipales, Grupos de apoyo.
9. Diseñar, actualizar y socializar los Planes de Contingencia y Emergencia por cada evento en el Departamento de Nariño.
10. Mantener actualizada la información permanente para abastecimiento, comunicaciones, transporte y demás que agilicen las operaciones de Socorro
11. Garantizar el buen manejo de la red de comunicaciones y telemática de la Seccional, de las Unidades Municipales y Grupos de apoyo.
12. Dirigir las reuniones de inducción y evaluación de servicios especiales y/o comisiones de atención de emergencias.
13. Dirigir la sala de crisis y garantizar la existencia de todos sus componentes (comunicaciones, computadores, mapas, datos e información, tableros de datos, formatos actualizados, etc.)
14. Monitorear permanentemente con Unidades Municipales, Grupos de Apoyo y autoridades locales los eventos de orden público o de emergencia.
15. Informar permanentemente a Presidencia, Dirección ejecutiva y Citel de socorro Nacional todo evento de orden público y de emergencias que se presente en el Departamento de Nariño.
16. Supervisar y controlar el manejo de bodega estratégica y de Socorro.
17. Mantener inventario actualizado de equipos, ayudas, transporte y demás recursos que el área de Socorro utiliza para la atención de contingencias y emergencias.
18. Coordinar con las demás dependencias de la institución las actividades inherentes al área de Socorro
19. Promover y orientar las diferentes comisiones del Sistema de Preparativos para Desastres.
20. Vigilar el manejo adecuado de los recursos materiales y económicos utilizados para la atención de un servicio, una situación de contingencia, emergencia y/o desastre
21. Garantizar el bienestar integral del voluntariado vinculado a las actividades organizadas por el área de Socorro a través del cumplimiento de los valores y principios institucionales.
22. Coordinar con los Directores de Agrupación (Juventud, Socorrismo y Damas Grises) para la prestación de servicios y/o desarrollo de misiones especiales, atención de contingencias, emergencias y/o desastres.
23. Coordinar cuando sea necesario junto con Coordinación de Talento Humano y Director de Educación, la capacitación al personal de la Cruz Roja y Voluntariado en temas del área de Socorro.
24. Evaluar periódicamente con los coordinadores de las comisiones, las actividades programadas en cada una de ellas
25. Verificar el diligenciamiento de formatos de comisión (autorización de comisión y avances, informe de comisión, legalización, entre otros).
26. Garantizar las condiciones de seguridad y logística en el desplazamiento del personal, materiales y equipos a servicios o misiones especiales, atención de situaciones de contingencia, emergencia o desastre.
27. Asistir a las reuniones de la Comisión Seccional de Socorro y ser su secretario.
28. Confirmar los gastos de las acciones de Socorro por la cifra que determine la Comisión Seccional de Socorro en coordinación con el responsable del área administrativa seccional
29. Gestionar y supervisar la adquisición de los elementos necesarios para la adecuada atención de las emergencias.

30. Dirigir personalmente operaciones especiales de Socorro no delegables en la Seccional
31. Orientar el trabajo de los Delegados Nacionales y Seccionales de Socorro según la misión a realizar.
32. Establecer contacto con entidades oficiales y privadas para coordinar las operaciones de socorro
33. Promover, coordinar y fomentar en conjunto con el área de Educación las capacitaciones externas en: preparativos, planes de emergencia escolar, empresarial y hospitalaria, fortalecimiento de comités locales, entre otros temas.
34. Realizar acciones de difusión operacional de la misión institucional en todos los ámbitos en los que interviene la institución.
35. Entregar informes mensuales sobre el área a Dirección Ejecutiva.
36. Brindar asesoría, en temas relacionados con su cargo, a las Unidades Municipales o Grupos de Apoyo.
37. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.
38. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.
39. Representar a la institución en los eventos, reuniones y comités ante entidades públicas y privadas, previa delegación de su jefe inmediato.
40. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.
41. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.
42. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.

IV REQUISITOS			
ESTUDIOS FORMALES	Título profesional en el área de Ingeniería: Industrial, Ambiental o Sanitaria; Profesional en el área de la salud, Profesional en áreas Sociales y Humanas. Profesional en el Área de la Administración o su equivalente en años de experiencia.		
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en Gestión Integral de Riesgos</li> <li>• De planificación y ordenamiento del territorio</li> <li>• Conocimiento y entendimiento de la reducción, respuesta y recuperación de las emergencias</li> <li>• Conocimiento en la formulación y gestión de proyectos y consecución de recursos con enfoque diferencial.</li> <li>• Conocimiento en manejo de comunicaciones</li> <li>• Conocimiento en logística y operaciones (transporte, bodega, comunicación)</li> <li>• Manejo de sistemas.</li> <li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario</li> </ul>		
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos de la Institución.</li> <li>• Manejo de herramientas informáticas.</li> <li>• Manejo de trabajo a presión.</li> <li>• Agilidad en la toma de decisiones.</li> <li>• Capacidad de análisis.</li> <li>• Liderazgo y manejo de personal.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales.</li> </ul>		


EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínimo 2 años en cualquier área de Gestión del Riesgo</li> <li>• Experiencia profesional mínimo de un año en manejo de proyectos de cooperación local, regional y/o nacional</li> <li>• Experiencia en la coordinación y ejecución de proyectos de Cruz Roja se valorara positivamente</li> </ul>

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
	FECHA: FEBRERO 2013	PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

<b>I IDENTIFICACIÓN</b>	
ÁREA	Área de Proyectos
CARGO	Director de Proyectos
JEFE INMEDIATO	Director Ejecutivo
<b>II OBJETIVO GENERAL</b>	
Apoyar en la identificación, formulación y gestión de proyectos locales, nacionales e internacionales.	
<b>III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formular, elaborar y desarrollar propuestas y proyectos a nivel local, nacional e Internacional.</li> <li>2. Identificar y gestionar proyectos relacionados con las acciones propias de la Seccional.</li> <li>3. Coordinar la ejecución y evaluación de proyectos.</li> <li>4. Elaborar el presupuesto del área a su cargo, para el cabal funcionamiento de la misma.</li> <li>5. Buscar convocatorias para la formulación de proyectos.</li> <li>6. Asesorar al personal de la Seccional en cuanto a la formulación, planificación y ejecución de proyectos.</li> <li>7. Verificar que los proyectos se encuentren formulados dentro de la metodología estipulada.</li> <li>8. Brindar asistencia técnica y administrativa en los proyectos que se desarrollan en la Seccional, unidades municipales y grupos de apoyo de la Cruz Roja Seccional Nariño.</li> <li>9. Apoyar actividades del área de Socorro en la Seccional</li> <li>10. Visitar las diferentes zonas donde se requiera realizar diagnósticos para la Planificación y/o formulación de propuestas o proyectos.</li> <li>11. Mantener informada a la Dirección Ejecutiva de los proyectos presentados y en ejecución.</li> <li>12. Coordinar con todas las dependencias de la Cruz Roja Seccional Nariño y Nacional con el fin de diseñar propuestas eficaces en beneficio de las comunidades.</li> <li>13. Realizar seguimiento en su ejecución, cumplimiento de indicadores, evaluación y presupuestos, elaboración y entrega de informes narrativos y financieros a los proyectos que se encuentren activos en la seccional a nivel local, nacional o de cooperación internacional.</li> </ol>	

14. Evaluar la ejecución de los programas y proyectos desarrollados, durante todo su proceso.
15. Realizar seguimiento y apoyo a las propuestas presentadas para convocatorias.
16. Mantener informados a los cooperantes de los proyectos en los avances de los mismos.
17. Entregar informes mensuales sobre el área a Dirección Ejecutiva.
18. Brindar asesoría, en temas relacionados con su cargo, a las Unidades Municipales o Grupos de Apoyo.
19. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.
20. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.
21. Representar a la institución en los eventos, reuniones y comités ante entidades públicas y privadas, previa delegación de su jefe inmediato.
22. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.
23. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.
24. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.


IV REQUISITOS			
ESTUDIOS FORMALES		Profesional en ciencias sociales humanas o administrativas	
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación y formulación de proyectos</li> <li>• Formación en la Metodología de Marco Lógico</li> <li>• Sistemas</li> <li>• Primeros Auxilios básico</li> <li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario</li> </ul>	
CONOCIMIENTOS	BÁSICOS	Y	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulación de proyectos.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales</li> <li>• Investigación.</li> <li>• Capacidad analítica</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Pro actividad.</li> </ul>
HABILIDADES			
EXPERIENCIA		2 años, mínimo, en cargos afines a formulación o ejecución de proyectos de cooperación.	

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

I IDENTIFICACIÓN	
ÁREA	Administrativa y Financiera

CARGO	Coordinador Financiero
JEFE INMEDIATO	Director Administrativo y Financiero
<b>II OBJETIVO GENERAL</b>	
Realizar labores de asistencia para el desarrollo y agilización de todos los procedimientos contables y financiero, especialmente efectuar oportunamente los pagos a beneficiarios o proveedores por compras y realizar los movimientos necesarios para cubrir necesidades de la Institución.	
<b>III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llevar control diario de los saldos bancarios, en las cuentas institucionales como de proyectos, con el fin de realizar programaciones de pagos o transacciones por cobros ejecutados.</li> <li>2. Revisar informes diarios de caja su codificación y registro en el sistema</li> <li>3. Mantener actualizado el cobro de cartera sus vencimientos control de clientes y formas de pago.</li> <li>4. Apoyar en la elaboración del presupuesto anual de la Institución.</li> <li>5. Conciliar mensualmente todos los extractos bancarios que la institución posee en los diferentes bancos y por diferentes conceptos o convenios</li> <li>6. Coordinar con las demás áreas el manejo de recursos cuando se firmen convenios de cualquier tipo, su ejecución y monitoreo permanente</li> <li>7. Realizar informes diarios y semanales de actividades por convenios con gobernación- subcuenta Colombia humanitaria</li> <li>8. Registrar su firma en las entidades financieras con las cuales la institución maneja cuentas corrientes, para que dicha firma respalde los cheques que se generen en la misma, junto con las firmas de representante legal o director ejecutivo.</li> <li>9. Realizar la apertura de cuentas bancarias monitoreando el manejo de las mismas custodia y control de chequeras</li> <li>10. Efectuar transferencias bancarias y mantener fondos disponibles para cumplir con el pago oportuno de facturas</li> <li>11. Realizar la apertura o cierre de títulos valores como fiducias o pólizas previa autorización de la presidencia seccional o dirección ejecutiva controlando las fechas de vencimientos para su oportuna renovación estudio consideración o aprobación.</li> <li>12. Elaborar mensualmente el plan de pagos teniendo en cuenta los ingresos y el pago de las diferentes obligaciones.</li> <li>13. Revisar y estar pendiente de las fechas límite de pago en las diferentes facturas, con el fin de percibir los descuentos por pronto pago, en beneficio de la Entidad y evitar que suspendan los créditos otorgados.</li> <li>14. Manejo archivo y custodia de documentos contables.</li> <li>15. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.</li> <li>16. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.</li> <li>17. Representar a la institución en los eventos, reuniones y comités ante entidades públicas y privadas, previa delegación de su jefe inmediato.</li> <li>18. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.</li> <li>19. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.</li> <li>20. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.</li> </ol>	
<b>IV REQUISITOS</b>	
ESTUDIOS FORMALES	Profesional en administración de empresas, contaduría pública o afines.


ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización permanente en legislación y sector financiero.</li> <li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.</li> <li>• Primeros auxilios básicos.</li> <li>• Sistemas</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de sistematizar el proceso contable</li> <li>• Manejo de cifras y símbolos en las áreas financieras y de auditoría entre otros.</li> <li>• Manejo de herramientas matemáticas, estadísticas e informáticas.</li> <li>• Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Manejo trabajo a presión.</li> </ul>
EXPERIENCIA	2 años, mínimo, en el área contable.

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

<b>I IDENTIFICACIÓN</b>	
ÁREA	Administrativa y Financiera
CARGO	Coordinador de Talento Humano
JEFE INMEDIATO	Director Administrativo y Financiero
<b>II OBJETIVO GENERAL</b>	
Realizar gestión del talento humano en la Institución, con el fin de garantizar el bienestar del personal y el cumplimiento de las funciones asignadas para el adecuado funcionamiento y buen desempeño de la Institución.	
<b>III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el ciclo de procesos inherentes a la gestión de talento humano.</li> <li>2. Elaborar el presupuesto de la coordinación a su cargo, para el cabal funcionamiento de la misma.</li> <li>3. Registrar las novedades de Seguridad Social y Parafiscales</li> <li>4. Elaborar las nóminas mensuales para el pago de salarios y honorarios, al personal que presta sus servicios en la Institución, de acuerdo con la normatividad interna y externa vigente sobre la materia.</li> <li>5. Realizar lote virtual para el pago de nómina en sucursal financiera.</li> <li>6. Atender las solicitudes, recomendaciones e información de las diferentes Administradoras externas.</li> <li>7. Mantener actualizado el Manual de funciones y base de datos del personal de la Institución.</li> <li>8. Generar la documentación pertinente de los procesos internos de la Institución.</li> <li>9. Apoyar y colaborar con actividades y eventos programados por la Seccional</li> <li>10. Coordinar con el apoyo de las directivas el Programa de Salud Ocupacional</li> </ol>	

11. Participar en la elaboración del POA y Plan de Desarrollo de la Seccional, en conjunto con el departamento de Docencia.
12. Realizar constancias laborales
13. Velar por el manejo y custodia de hojas de vida y contratos laborales
14. Compilar la información relativa a retenciones y descuentos que por nomina deban hacerse al personal, según requerimientos establecidos.
15. Llevar registro de salidas de personal como herramienta para medir el ausentismo laboral.
16. Manejar el contrato de aprendizaje de la institución
17. Coordinar interinstitucionalmente la consecución de prácticas estudiantiles y pasantías.
18. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.
19. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.
20. Representar a la institución en los eventos, reuniones y comités ante entidades públicas y privadas, previa delegación de su jefe inmediato.
21. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.
22. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.
23. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.

IV REQUISITOS	
ESTUDIOS FORMALES	Profesional en Administración de empresas o psicología
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización en legislación laboral, sistemas y Relaciones Humanas.</li> <li>• Primeros Auxilios básico</li> <li>• Capacitación en Derecho Internacional Humanitario</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en legislación laboral.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• Liderazgo y manejo de personal.</li> <li>• Resolución de conflictos</li> <li>• Pro actividad</li> <li>• Habilidad conciliadora</li> <li>• Fluidez verbal</li> <li>• Destrezas para la persuasión.</li> <li>• Flexibilidad.</li> </ul>
EXPERIENCIA	2 años, mínimo, en cargos afines.


MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			



I IDENTIFICACIÓN	
ÁREA	Administrativa y Financiera
CARGO	Coordinador de Mercadeo
JEFE INMEDIATO	Director Administrativo y Financiero
II OBJETIVO GENERAL	
Crear estrategias y técnicas para la promoción y oferta de los servicios que brinda la Institución con el fin de incrementar su demanda.	
III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar estrategias generales que tengan impacto en toda la Institución buscando el fortalecimiento de la imagen institucional.</li> <li>2. Diseñar de manera conjunta con los Directores de las áreas, las estrategias necesarias para la promoción de los diferentes servicios, y contribuir al desarrollo y mejoramiento de los mismos.</li> <li>3. Diseñar estrategias orientadas a aumentar la base de usuarios y clientes, y a mantener los existentes.</li> <li>4. Diseñar mecanismos para obtener información clave que permita conocer las necesidades de los usuarios, entidades y empresarios y las tendencias de adquisición de servicios que ofrece o que pudiera ofrecer la Institución.</li> <li>5. Hacer efectiva la venta y posventa de los servicios que presta la Institución.</li> <li>6. Llevar registro de las ventas mensuales realizadas.</li> <li>7. Hacer efectivo el cobro de la venta de servicios.</li> <li>8. Elaborar el presupuesto de la coordinación a su cargo, para el cabal funcionamiento de la misma.</li> <li>9. Presentar informe mensual de venta de servicios realizados.</li> <li>10. Elaborar y mantener actualizada la base de datos de clientes de la Institución.</li> <li>11. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.</li> <li>12. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.</li> <li>13. Representar a la institución en los eventos, reuniones y comités ante entidades públicas y privadas, previa delegación de su jefe inmediato.</li> <li>14. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.</li> <li>15. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.</li> <li>16. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.</li> </ol>	

IV REQUISITOS	
ESTUDIOS FORMALES	Profesional en Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. Preferiblemente con Especialización en mercadeo.
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.</li> <li>• Capacitación en primeros auxilios básico.</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• Orientación a la acción.</li> <li>• Inclinación a resultados.</li> </ul>


	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamismo.</li> <li>• Pro actividad</li> </ul>
EXPERIENCIA	2 años en el Área de Mercadeo o Comercio de Servicios..

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

<b>I IDENTIFICACIÓN</b>	
ÁREA	Administrativa y Financiera
CARGO	Coordinador de Almacén y Suministros
JEFE INMEDIATO	Director Administrativo y Financiero
<b>II OBJETIVO GENERAL</b>	
Proveer los elementos necesarios para el normal funcionamiento de la Entidad, así como el respectivo manejo y control de inventarios.	
<b>III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar y/o coordinar inventarios en el almacén</li> <li>2. Llevar control de mercancía despachada contra mercancía en existencia</li> <li>3. Obtener una óptima calidad en la adquisición de los suministros con base en el conocimiento del mercado, los proveedores y bajo los criterios de economía y austeridad.</li> <li>4. Solicitar cotizaciones y someterlas a consideración de la Dirección Ejecutiva para su autorización.</li> <li>5. Suministrar de manera oportuna los diferentes elementos solicitados por las dependencias, en las fechas estipuladas.</li> <li>6. Mantener actualizado el sistema de inventarios, de los elementos existentes en el almacén de suministros.</li> <li>7. Mantener comunicación permanente con los proveedores con el fin de que los suministros lleguen oportunamente en calidad y cantidad acordada.</li> <li>8. Realizar devoluciones cuando los elementos no correspondan a los artículos solicitados.</li> <li>9. Entregar oportunamente las facturas de compra al área financiera.</li> <li>10. Elaborar y entregar a la Sección Financiera el informe mensual por despacho de suministros, adjuntando los comprobantes respectivos.</li> <li>11. Elaborar el inventario anual de los elementos de consumo.</li> <li>12. Informar oportunamente a quien corresponda, atienda las reparaciones locativas o mantenimiento de equipos que requiera la Institución, apoyado por la Dirección de IPS y Dirección Ejecutiva.</li> <li>13. Estar pendiente de los auxilios que envía la Cruz roja Colombiana o cualquier otra donación; revisarla, informar a la Dirección Ejecutiva.</li> <li>14. Supervisar la entrada y salida de materiales y equipos de almacén</li> <li>15. Elaborar la programación requerida en adquisiciones para la dotación de almacén</li> <li>16. Elaborar órdenes de compra para la adquisición de materiales.</li> <li>17. Supervisar los niveles de existencia de inventario.</li> </ol>	

18. Mantener actualizados los sistemas de registros
19. Supervisar la selección de materiales y equipos en cuanto a identificación, tipo y calidad
20. Supervisar y entregar suministros a las dependencias que realizan las requisiciones
21. Archivar requisiciones de mercancía, requisiciones de compra, guías de despacho y ordenes de entrega
22. Establecer métodos de trabajo, registro y control en el almacén.
23. Elaborar el presupuesto de la coordinación a su cargo, para el cabal funcionamiento de la misma.
24. Cumplir con normas y procedimientos en materia de seguridad integral establecidos por la organización
25. Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía
26. Elaborar informes mensuales de las actividades realizadas
27. Hacer pedidos directos a los fabricantes u empresa mayorista que distribuye los productos.
28. Hacer entrega de los productos según su rotación, teniendo en cuenta la estadística mensual de servicios que se prestan,
29. Controlar los bienes y activos fijos de la Institución.
30. Estar atento a daños que se presenten en la sede de tipo hidráulico, eléctrico etc. e informar a dirección ejecutiva para su respectiva cotización de reparación y autorización
31. Controlar permanente sobre el deterioro, obsolescencia, distribución y uso de los elementos.
32. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.
33. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.
34. Representar a la institución en los eventos, reuniones y comités ante entidades públicas y privadas, previa delegación de su jefe inmediato.
35. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.
36. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.
37. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.


IV REQUISITOS	
ESTUDIOS FORMALES	Bachiller titulado.
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.</li> </ul>
CONOCIMIENTOS      BÁSICOS      Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo y control de inventarios.</li> <li>• Conocimiento de técnicas y herramientas de almacenamiento.</li> <li>• Conocimiento de los sistemas de calidad.</li> <li>• Manejo de herramientas informáticas.</li> <li>• Manejo trabajo a presión.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• Dinamismo.</li> <li>• Capacidad negociadora.</li> </ul>
EXPERIENCIA	1 año, mínimo, en cargos afines.

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

<b>I IDENTIFICACIÓN</b>	
ÁREA	Área de Doctrina y Protección.
CARGO	Coordinador de Doctrina y Protección
JEFE INMEDIATO	Director de Socorro
<b>II OBJETIVO GENERAL</b>	
Planear, organizar, dirigir y evaluar las acciones correspondientes al Área de Doctrina y Protección de la Cruz Roja Colombiana Seccional Nariño, en los aspectos académicos y administrativos y de operación.	
<b>III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecer programas de sensibilización y formación en DDHH y DIH orientados hacia la población civil y otros grupos.</li> <li>2. Apoyar actividades de formación a los integrantes de la seccional, unidades municipales y grupos de apoyo en temas de Doctrina y Protección</li> <li>3. Impulsar procesos de formación en temas relacionados con las áreas de protección dirigido al público interno y externo.</li> <li>4. Elaborar el presupuesto del área a su cargo, para cabal el funcionamiento de la misma.</li> <li>5. Velar por el cumplimiento de los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, los estatutos de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana y los reglamentos Nacionales de las agrupaciones voluntarias.</li> <li>6. Impulsar al interior de la Institución y ante todos los actores y sectores externos, el conocimiento, la formación, la aplicación y el respeto de la Doctrina Humanitaria de la Cruz Roja.</li> <li>7. Promover los Principios fundamentales y valores humanitarios, derechos humanos, Derecho Internacional Humanitario, mecanismos de análisis, transformación y resolución de conflictos y normas de seguridad en el terreno.</li> <li>8. Orientar al Presidente Seccional, Vicepresidentes, Junta Directiva Seccional, Director Ejecutivo, Directores de Departamento, al igual que a las Unidades Municipales y Grupos de apoyo en la toma de decisiones políticas, administrativas y operativas en los temas afines a Doctrina y Protección.</li> <li>9. Desarrollar acciones tendientes a prevenir y asistir a personas amenazadas por conflicto armado.</li> <li>10. Adelantar las gestiones correspondientes para la consecución de recursos de transporte, alojamiento, alimentación para las personas en riesgo, mediante convenios o coordinación interinstitucional.</li> <li>11. Coordinar con el CICR el apoyo logístico cuando sea requerido.</li> <li>12. Mantener actualizado el software de Protección y Servicio de búsquedas con base en las disposiciones de la Dirección General de Doctrina y Protección.</li> <li>13. Participar en las reuniones de Comités de Seguridad, el Comité de Acción contra Minas Antipersona y el Comité Operativo del Acuerdo Marco de Coordinación con el CICR.</li> <li>14. Efectuar el seguimiento y monitoreo de los casos de seguridad que se presenten en la seccional.</li> <li>15. Promover junto con el CICR la atención humanitaria a personas privadas de la libertad por razones de conflicto y procurar el</li> </ol>	

- apoyo psicosocial a las familias, en coordinación con la Dirección de Salud.
16. Coordinar las acciones referentes a la búsqueda de personas de las cuales se desconoce su paradero o que han perdido el contacto con sus familias, con ocasión de situaciones de desastre, conflicto armado, tensiones internas, disturbios interiores o de índole social.
  17. Coordinar con la Dirección General de Doctrina y Protección, la reunión de familias separadas carentes de los medios para hacerlo por sus propios recursos.
  18. Coordinar con la Dirección General de Doctrina y Protección el intercambio de mensajes familiares cuando los medios de comunicación corriente se han interrumpido o no es posible utilizarlos.
  19. Impulsar acciones de cooperación con otras entidades de orden público y privado al igual que con otras seccionales en temas de Protección.
  20. Coordinar con la estructura interna de la seccional, unidades municipales, grupos de apoyo e instituciones externas, las acciones relativas a los casos de búsqueda.
  21. Propender por la protección de los más vulnerables por los efectos de la violencia a través de la prestación de ayuda humanitaria, atención y asesoría psicosocial en coordinación con la Dirección Seccional de Salud.
  22. Informar a los directivos seccionales sobre hechos graves y recomendar los correctivos, una vez tenga conocimiento de los mismos.
  23. Brindar asesoría, en temas relacionados con su cargo, a las Unidades Municipales o Grupos de Apoyo.
  24. Conceder los estímulos reglamentarios a los voluntarios o trabajadores que se hayan destacado en el desarrollo de su gestión, en el área de Doctrina y Protección.
  25. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.
  26. Representar a la institución en los eventos, reuniones y comités ante entidades públicas y privadas, previa delegación de su jefe inmediato.
  27. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.
  28. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.
  29. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.


IV REQUISITOS			
ESTUDIOS FORMALES			Profesional en Derecho, Ciencias Sociales Humanas o Administrativas
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas</li> <li>• Primeros Auxilios básico</li> <li>• Actualización permanente en temas de Derecho Humano y Derecho Internacional Humanitario</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas relaciones interpersonales</li> <li>• Capacidad analítica</li> <li>• Capacitación constante</li> <li>• Capacidad negociadora</li> <li>• Paciencia</li> <li>• Resolución de Problemas</li> </ul>

		• Responsabilidad	
EXPERIENCIA		2 años, mínimo, de Experiencia Profesional.	
MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

<b>I IDENTIFICACIÓN</b>	
ÁREA	Área de Salud
CARGO	Bacteriólogo (a)
JEFE INMEDIATO	Director IPS
<b>II OBJETIVO GENERAL</b>	
<p>Ejecutar y aplicar los conocimientos profesionales en Bacteriología para la atención integral de la salud de la población en sus fases de toma, análisis, procesamiento y diagnóstico en cantidad, oportunidad, calidad y eficiencia, de conformidad con los planes, políticas, programas, procesos y protocolos de atención diagnóstica en laboratorio clínico definidos por la organización y la normas nacionales e internacionales donde por la naturaleza de sus funciones se requiera para la prestación de los servicios de Laboratorio Clínico de I nivel de complejidad ofertados por la Cruz Roja Colombiana – Seccional Nariño.</p>	
<b>III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participar en la planeación, coordinación, supervisión, ejecución y control de todos los procesos realizados en el laboratorio clínico, como apoyo diagnóstico de los servicios que oferta la Institución.</li> <li>2. Leer, interpretar, e informar los resultados de los análisis realizados de las muestras tomadas en las diferentes áreas que conforman los servicios diagnósticos de laboratorio clínico de I y II nivel de complejidad, basándose en los protocolos de Bacteriología, informando oportunamente el diagnóstico, para dar apoyo en el tratamiento que debe seguirse en la recuperación de las enfermedades o dolencias que afectan al usuario.</li> <li>3. Realizar pruebas pertinentes de control de calidad de los análisis clínicos para garantizar la veracidad en los resultados a ser informados.</li> <li>4. Realizar diariamente chequeo y garantizar la calibración de cada uno de los instrumentos y equipos con los cuales cuenta el laboratorio antes de iniciar las lecturas, percatándose de llevar un registro de los procedimientos de calibración.</li> <li>5. Supervisar los procedimientos realizados por el personal auxiliar a su cargo, respecto a la toma de muestras, coloración, montaje, registro o transcripción, lavado del material, orden y asepsia del instrumental y lugar de trabajo.</li> <li>6. Orientar e informar al personal a cargo sobre los requisitos que debe cumplir el usuario para la toma de una buena muestra y sobre la forma de recolección de las mismas para garantizar la efectividad de los resultados.</li> <li>7. Remitir las láminas de las muestras al nivel inmediatamente superior para la supervisión indirecta y hacer controles de calidad.</li> <li>8. Participar en investigaciones de tipo aplicado de diagnóstico y pronóstico tendientes a esclarecer las causas y soluciones a los problemas de salud y en la elaboración y desarrollo de programas de promoción y prevención, actividades educativas a nivel intra y extramural, participando en contingencias como brigadas, emergencias, entre otras para dar respuesta inmediata a las necesidades de salud de la población.</li> <li>9. Reportar oportunamente al superior inmediato las anomalías en la prestación del servicio de laboratorio clínico proponiendo alternativas de solución para mejorarlo y garantizar la satisfacción de los usuarios.</li> </ol>	

10. Velar por la consecución oportuna de los recursos necesarios, por la racional utilización de los disponibles (reactivos, las sustancias de referencias, soluciones y los medios de cultivo, etc) y custodia de los demás bienes a su cargo (Equipos e instrumental) manteniendo el servicio de laboratorio clínico habilitado para la atención oportuna y debida del usuario.
11. Responder por el pertinente registro de la información obtenida en el laboratorio clínico, por la legalidad de los soportes de su competencia y del personal a su cargo, con el debido y completo diligenciamiento para garantizar la calidad del historial clínico, manteniendo la fuente primaria para soportar la atención y la facturación de los servicios.
12. Participar en el seguimiento, verificación y control de los compromisos pactados en los convenios docente asistenciales suscritos entre la Cruz Roja y las instituciones educativas, para garantizar su debida ejecución sin poner en riesgo la integridad de los usuarios.
13. Participar en la elaboración, actualización y promulgación de las prácticas diagnosticas de laboratorio clínico, conforme a las directrices del organismo mundial, nacional y local de salud para garantizar la atención de todos los usuarios.
14. Adoptar y mantener la relación de coordinación del servicio cuando el nivel jerárquico o superior competente en la institución este ausente, garantizando una eficaz prestación de los servicios diagnósticos de laboratorio clínico los cuales contribuyan a conservar la calidad y el bienestar de los usuarios.
15. Promover en su servicio o área de trabajo, la doctrina de la calidad, la pertinencia en la atención, la equidad, la eficiencia y la efectividad para que los usuarios del servicio de laboratorio clínico queden satisfechos por la atención recibida.
16. Cumplir y hacer cumplir las normas de Higiene y Seguridad Industrial.
17. Ejercer el autocontrol de todas las funciones que le sean asignadas, para mantener, mejorar y agregar valor en el buen desempeño en el propósito de su cargo.
18. Cumplir con los objetivos concertados con su inmediato superior y hacer cumplir los de sus inmediatos sub alternos para obtener eficiencia en la prestación del servicio y calificar satisfactoriamente en la evaluación del desempeño.
19. Aprovisionar el depósito, de unidades de sangre y componentes sanguíneos manteniendo un stock adecuado según se la demanda.
20. Ser responsable por la papelería utilizada en los diferentes procesos
21. Realizar los pedidos necesarios al proveedor respectivo
22. Realizar el registro de entradas y salidas de los diferentes productos manejados por el depósito de sangre verificando estandartes de calidad del producto.
23. Realizar el control respectivo de facturas y despachos de productos
24. Atender las solicitudes de usuarios particulares o entidades sean estas públicas o privadas
25. Realizar los despachos a los diferentes usuarios según indicaciones técnicas que aseguren la conservación de las unidades de sangre y componentes sanguíneos.
26. Ser responsable de la refrigeración de los productos para la venta en cuanto a condiciones y seguridad
27. Velar por el mantenimiento de los equipos de refrigeración
28. Manejar adecuadamente los desechos generados por el depósito de sangre y hemoderivados relacionado con la incineración de las unidades vencidas en cumplimiento al Plan General Integral de Residuos Hospitalarios PGIRHS de la IPS.
29. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.
30. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.
31. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.
32. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.
33. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.

IV REQUISITOS	
ESTUDIOS FORMALES	Bacteriólogo (a)
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en Derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario.</li> <li>• Primeros auxilios básicos.</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos de bacteriología</li> <li>• Control de calidad</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> </ul>
EXPERIENCIA	2 años, mínimo, de Experiencia Profesional.

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			


I IDENTIFICACIÓN	
ÁREA	Área de Salud
CARGO	Médico General
JEFE INMEDIATO	Director IPS
II OBJETIVO GENERAL	
<p>Ejecutar y aplicar los conocimientos propios de la medicina general en la atención integral de la salud de la población en sus fases de educación, información y fomento de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, en cantidad, oportunidad, calidad y eficiencia de conformidad con el plan obligatorio de salud y los planes, políticas, programas, procesos y protocolos de atención médica definidos por la organización y las normas nacionales e internacionales, donde por la naturaleza de las funciones requiere la Cruz Roja Colombiana – Seccional Nariño para la prestación de los servicios de salud de I nivel de complejidad.</p>	
III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Practicar exámenes de medicina general basada en la clínica médica, establecer diagnósticos y prescribir el tratamiento que debe seguirse, para la recuperación de la enfermedad o la urgencia que afecta al usuario.</li> <li>2. Prescribir y/o realizar procedimientos necesarios para ayudar a definir el diagnóstico y/o el manejo de los usuarios, según el caso.</li> <li>3. Realizar intervenciones de pequeña cirugía y demás procedimientos a pacientes ambulatorios de acuerdo al nivel de complejidad conforme a los recursos que la IPS Cruz Roja ponga a su disposición.</li> <li>4. Remitir los usuarios a médicos especialistas o instituciones de mayor complejidad que se requieran, conforme a las directrices de referencia y contra referencia que establece la norma.</li> <li>5. Participar en investigaciones de tipo aplicado a sus conocimientos y funciones para tratar de esclarecer las causas y soluciones a los problemas de salud de la comunidad del área de influencia.</li> </ol>	



6. Responder por el pertinente registro clínico, por la legalidad de los soportes de su competencia y del personal a su cargo, con el debido y completo diligenciamiento, el refrendado y el sellado para garantizar la calidad de la historia clínica, manteniendo la fuente primaria para soportar la atención y la facturación de los servicios.
7. Participar en la elaboración, actualización y promulgación de la práctica médica general de manera pertinente en la atención clínica conforme a las directrices del organismo mundial, nacional y local de salud para garantizar la debida atención de usuarios.
8. Llevar control diario de consultas médicas y registro estadístico de las enfermedades que se presentan.
9. Integrar comisiones de salud requeridos por la Institución y Comités requeridos por las normas que regulan la IPS: Cove – Historias Clínicas – brigadas y otras de norma.
10. Participar en el diseño, implementación, desarrollo y evaluación de Proyectos o programas de promoción, prevención, atención y recuperación para mejorar la salud de la comunidad objeto de atención.
11. Participar en los planes internos y externos relacionados con la atención de contingencias, emergencias, desastres, organización de brigadas, Atención de eventos específicos en salud (epidemias – intoxicaciones masivas, jornadas de salud a población objeto de atención de la CRCSN, entre otras), para dar respuesta inmediata a las necesidades de salud de la población del área de influencia de la Organización.
12. Participar, socializar, implementar y ejecutar a nivel seccional las actividades que se requieran en cumplimiento de la misión de la organización y que hayan sido adquiridas en capacitaciones financiadas por la CRC.
13. Cubrir los turnos necesarios de los profesionales que se encuentran en actividades de capacitación programadas por la Institución.
14. Reportar a las autoridades competentes las enfermedades definidas como de notificación obligatoria para realizar la debida vigilancia epidemiológica en todas aquellas situaciones que sean factor de riesgo para la población evitando la propagación o contaminación ambiental.
15. Velar por la consecución oportuna de los recursos necesarios, por la racional utilización de los disponibles y custodia de los demás bienes a su cargo, manteniendo el servicio habilitado para la atención oportuna y debida del usuario.
16. Promover en su servicio o área de trabajo, la doctrina de la calidad, la pertinencia en la atención, la equidad, la eficiencia y la efectividad para que los usuarios de los servicios de salud de la IPS Cruz Roja queden satisfechos por los servicios recibidos.
17. Reportar oportunamente al superior inmediato las anomalías en la prestación del servicio proponiendo alternativas de solución para mejorarlo y garantizar la satisfacción de los usuarios.
18. Participar en el seguimiento, verificación y control de los compromisos pactados en los convenios docente asistenciales suscritos entre la Cruz Roja y las instituciones educativas, para garantizar su debida ejecución sin poner en riesgo la integridad de los usuarios
19. Adoptar y mantener la relación de coordinación del servicio cuando el nivel jerárquico o superior competente en la institución esté ausente, garantizando una eficaz prestación de los servicios de salud.
20. Participar activa y objetivamente como evaluado y evaluador en el proceso de Evaluación del Desempeño.
21. Participar activamente en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y /o acreditación de la Institución, asistiendo a las capacitaciones y presentando los documentos que le sean requeridos en referencia a su cargo e implementar lo que le corresponda en el Sistema y Plan Operativo Anual (POA).
22. Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.
23. Promover en su servicio o área de trabajo, la doctrina de la calidad, la pertinencia en la atención, la equidad, la eficiencia y la efectividad para que los usuarios del servicio de odontología de la IPS, queden satisfechos por la atención recibida.
24. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución
25. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.

- 26. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.
- 27. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.
- 28. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.


IV REQUISITOS	
ESTUDIOS FORMALES	Médico general titulado.
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.</li> <li>• Primeros auxilios básicos.</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento y formación académica y profesional en medicina</li> <li>• Manejo herramientas informáticas.</li> <li>• Experiencia en realizar procedimientos.</li> <li>• Atención oportuna</li> <li>• Fluidez verbal</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Escucha</li> <li>• Agilidad</li> <li>• Tolerancia a la frustración</li> </ul>
EXPERIENCIA	2 años, mínimo, de Experiencia Profesional.

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

I IDENTIFICACIÓN	
ÁREA	Área de Salud
CARGO	Odontólogo (a)
JEFE INMEDIATO	Director IPS
II OBJETIVO GENERAL	
Suministra asistencia odontológica preventiva, curativa y correctiva en general a los usuarios de IPS.	
III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Examinar al paciente para diagnosticar las lesiones existentes en la cavidad bucal y determinar datos para la historia médica.</li> <li>2. Remitir a pacientes a odontólogos especializados.</li> </ol>	


3. Orientar a los pacientes en las técnicas de salud bucal.
4. Supervisar técnicamente los programas odontológicos aplicados.
5. Realizar tratamiento de prótesis, exodoncias, periodoncias, endodoncia y ortodoncia.
6. Aplicar tratamiento de obturaciones de amalgamas y porcelanas.
7. Realizar trabajos de cirugía bucal menor.
8. Llevar el control de personas tratadas, con referencia breve del trabajo efectuado.
9. Realizar el pedido del material necesario en el consultorio.
10. Controlar la existencia de material de trabajo almacenado en el consultorio.
11. Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
12. Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.
13. Promover en su servicio o área de trabajo, la doctrina de la calidad, la pertinencia en la atención, la equidad, la eficiencia y la efectividad para que los usuarios del servicio de odontología de la IPS, queden satisfechos por la atención recibida.
14. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.
15. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.
16. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.
17. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.
18. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.

IV REQUISITOS	
ESTUDIOS FORMALES	Odontólogo profesional
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario</li> <li>• Primeros auxilios básicos.</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• Experiencia en realizar procedimientos</li> <li>• Brindar confianza y obtener la cooperación del paciente</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Fluidez verbal</li> <li>• Empatía</li> <li>• Escucha</li> <li>• Paciencia</li> <li>• Agilidad</li> </ul>
EXPERIENCIA	1 año, mínimo, de Experiencia Profesional.

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

I IDENTIFICACIÓN	
ÁREA	IPS
CARGO	Imagenologo
JEFE INMEDIATO	Director IPS
II OBJETIVO GENERAL	
Realizar exámenes de Rayos X, preparando los materiales y suministrando las indicaciones necesarias al paciente, tomando y revelando placas, a fin de apoyar la labor del médico especialista.	
III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar estudios de radiología a los pacientes.</li> <li>2. Calcular los factores de medidas necesarias para la toma de placas radiológicas.</li> <li>3. Instruir en cuanto a la preparación del examen y del paciente para la toma de exámenes respectivos</li> <li>4. Tomar las placas a los pacientes de la zona que va a ser examinada.</li> <li>5. Controla la calidad de las placas y reportes ecográficos chequeando las condiciones en que se procesan y entregan los resultados.</li> <li>6. Reportar oportunamente al superior inmediato las anomalías en la prestación del servicio proponiendo alternativas de solución para mejorarlo y garantizar la satisfacción de los usuarios.</li> <li>7. Participar en investigaciones de tipo aplicado a sus conocimientos y funciones para tratar de esclarecer las causas y soluciones a los problemas de salud de la comunidad del área de influencia.</li> <li>8. Integrar comisiones de salud en la Institución y Comités requeridos por las normas que regulan la IPS.</li> <li>9. Cumplir las normas del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial</li> <li>10. Participar activamente en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y /o acreditación de la Institución, asistiendo a las capacitaciones y presentando los documentos que le sean requeridos en referencia a su cargo e implementar lo que le corresponda en el Sistema y Plan Operativo Anual (POA).</li> <li>11. Velar por la consecución oportuna de los recursos necesarios, por la racional utilización de los disponibles y custodia de los demás bienes a su cargo, manteniendo el servicio habilitado para la atención oportuna y debida del usuario.</li> <li>12. Participar en los planes internos y externos relacionados con las contingencias, emergencias, desastres, Organización de brigadas, Atención de eventos específicos en salud, para dar respuesta inmediata a las necesidades de salud de la población del área de influencia de la Institución de acuerdo a la disponibilidad del turno.</li> <li>13. Cumplir con los objetivos concertados con su inmediato superior para obtener eficiencia en la prestación del servicio y calificar satisfactoriamente en la evaluación del desempeño.</li> <li>14. Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.</li> <li>15. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.</li> <li>16. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.</li> <li>17. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.</li> <li>18. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.</li> <li>19. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.</li> </ol>	


IV REQUISITOS	
ESTUDIOS FORMALES	Profesional en Radiología
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario</li> <li>• Primeros auxilios.</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a usuarios.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales</li> <li>• Empatía</li> <li>• Escucha</li> <li>• Paciencia</li> </ul>
EXPERIENCIA	2 años, mínimo, en cargos afines.

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

I IDENTIFICACIÓN	
ÁREA	Dirección Ejecutiva
CARGO	Secretaria
JEFE INMEDIATO	Director Ejecutivo
II OBJETIVO GENERAL	
Mantener líneas de interlocución con Presidencia y Dirección Ejecutiva, con los demás cargos directivos de la institución a nivel local, regional, nacional e internacional y con entes externos a la misma.	
III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar y redactar documentos referentes al ejercicio de su cargo (oficios internos, externos, actas relacionadas con la junta directiva, etc.)</li> <li>2. Atender al público en general</li> <li>3. Atender líneas telefónicas y celular de la Institución.</li> <li>4. Coordinar la agenda para el Presidente y el Director Ejecutivo</li> <li>5. Coordinación de viajes para Presidente, Director Ejecutivo, Empleados o Personal Voluntario que deba desplazarse en cumplimiento de las funciones Institucionales.</li> <li>6. Confirmar reuniones externas del comité ejecutivo</li> <li>7. Coordinar las relaciones publicas de Presidencia</li> <li>8. Manejar Caja Menor Administrativa</li> <li>9. Llevar y responder personalmente por los asuntos y archivos de carácter confidencial</li> <li>10. Colaborar e impresión de documentos para el voluntariado.</li> <li>11. Apoyar las actividades y eventos que se presenten de la Cruz Roja Seccional Nariño en cuanto a la logística</li> </ol>	

12. Realizar control del pago por facturación del servicio de telefonía celular
13. Recibir, radicar y distribuir la correspondencia externa e interna
14. Designar y programar con mensajería administrativa las diligencias que se generen de las diferentes áreas
15. Citar oportunamente a miembros de la Junta Directiva para las reuniones
16. Revisar y manejar el correo electrónico institucional y de presidencia
17. Manejar de agenda de Presidencia y Dirección Ejecutiva
18. Manejar y seguimiento de la línea de fortalecimiento de dirección ejecutiva.
19. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.
20. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.
21. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.
22. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.
23. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.

IV REQUISITOS	
ESTUDIOS FORMALES	Tecnología en sistemas.
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico en Secretariado Ejecutivo, Asistencia Administrativa o afines.</li> <li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.</li> <li>• Primeros auxilios básicos.</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de archivo.</li> <li>• Digitación o mecanografía.</li> <li>• Buena redacción de documentos.</li> <li>• Fluidez verbal</li> <li>• Sentido de pertenencia</li> <li>• Disposición para trabajar en equipo</li> <li>• Tacto y prudencia para manejar diversas situaciones.</li> <li>• Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales</li> <li>• Colaboración</li> </ul>
EXPERIENCIA	2 años, mínimo, en cargos afines.


MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

I IDENTIFICACIÓN	
ÁREA	Administrativa y Financiera

CARGO	Auxiliar Contable
JEFE INMEDIATO	Director Administrativo y Financiero
<b>II OBJETIVO GENERAL</b>	
Realizar labores de apoyo como auxiliar, para la agilización de todos los procedimientos contables y financieros de la Institución.	
<b>III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facturar de cuentas crédito por los diferentes servicios</li> <li>2. Llevar el soporte contable en los diferentes proyectos</li> <li>3. Manejar el archivo y custodiar los documentos contables</li> <li>4. Registrar y reportar los libros auxiliares</li> <li>5. Elaborar órdenes de pago y cheques y su imputación contable anexando en cada orden de pago los documentos respectivos</li> <li>6. Elaborar órdenes de pago y cheques, observando la liquidez presupuestal, su correspondiente imputación y disponibilidad de tesorería, adjuntando los documentos necesarios.</li> <li>7. Entregar cheques a los beneficiarios y proveedores exigiendo firma y sello de donde representa. En el caso de proveedores que residen en otras ciudades, realizar las consignaciones del caso.</li> <li>8. Revisar y estar pendiente de las fechas límite de pago en las diferentes facturas</li> <li>9. Registrar y controlar el pago de subsidios de arrendamiento referente a los convenios suscritos con entidades externas</li> <li>10. Revisar y registrar las cuentas por honorarios médicos sobre los contratos adscritos</li> <li>11. Mantener la confidencialidad de la información</li> <li>12. Mantener constante comunicación con Secretaria de Dirección Ejecutiva, para recibir la información o documentación del área.</li> <li>13. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.</li> <li>14. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.</li> <li>15. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.</li> <li>16. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.</li> <li>17. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.</li> </ol>	

<b>IV REQUISITOS</b>	
ESTUDIOS FORMALES	Bachillerato
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico Auxiliar en Contabilidad o afines.</li> <li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.</li> <li>• Primeros auxilios básicos.</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de cuentas contables</li> <li>• Manejo herramientas Informáticas</li> <li>• Trabajo a presión.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales</li> <li>• Capacidad de concentración.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> </ul>

EXPERIENCIA	1 año, mínimo, en cargos afines.
-------------	----------------------------------


MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

<b>I IDENTIFICACIÓN</b>	
ÁREA	Administrativa y Financiera
CARGO	Cajero
JEFE INMEDIATO	Director Ejecutivo
<b>II OBJETIVO GENERAL</b>	
Manejo del efectivo que ingresa y egresa de la Institución, mediante la elaboración del recibo o factura de pago y su correspondiente registro a través del sistema, presentando el informe de caja al Área Financiera.	
<b>III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar atención cordial y oportuna información sobre los servicios que presta la Institución, generando un buen ambiente de recibimiento.</li> <li>2. Recibir el dinero y elaborar el recibo de caja o factura por cada servicio y movimiento diario de caja.</li> <li>3. Hacer el cierre diario del sistema y revisar el mismo entregando el respectivo informe a la Sección Financiera.</li> <li>4. Hacer entrega de dinero, devoluciones y cambio de cheques con la autorización de Presidencia, Dirección Ejecutiva o Dirección administrativa y financiera.</li> <li>5. Realizar arqueo de ingresos diariamente anexando los recibos y comprobantes respectivos, guardando en la caja fuerte el efectivo restante.</li> <li>6. Colaborar con la Dirección de la IPS en la presentación de datos estadísticos por servicios prestados.</li> <li>7. Incluir en el informe diario los abonos realizados por las entidades que tienen crédito por servicios.</li> <li>8. Responder por el adecuado manejo y control de caja.</li> <li>9. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.</li> <li>10. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.</li> <li>11. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.</li> <li>12. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.</li> <li>13. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.</li> </ol>	

<b>IV REQUISITOS</b>	
ESTUDIOS FORMALES	Bachillerato
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al usuario</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos básicos en sistemas</li> <li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.</li> <li>• Primeros auxilios básicos.</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos básicos en contabilidad.</li> <li>• Manejo de herramientas matemáticas, estadísticas e informáticas</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Fluidez verbal.</li> <li>• Atención al usuario.</li> <li>• Dinamismo.</li> <li>• Orientación a resultados.</li> </ul>
EXPERIENCIA	1 año, mínimo, en cargos afines.


MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

I IDENTIFICACIÓN	
ÁREA	Salud
CARGO	Auxiliar de Laboratorio
JEFE INMEDIATO	Bacteriólogo (a)
II OBJETIVO GENERAL	
<p>Servir de apoyo en el laboratorio en la atención de pacientes que requieren su servicio, siendo así le corresponde atenderlos, brindarles la información necesaria sobre los servicios prestados en laboratorio, así como la toma, procesamiento de muestras y entrega de resultados.</p>	
III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir orientar y atender a pacientes</li> <li>2. Toma, procesamientos de muestras, manejo de insumos y entrega de resultados.</li> <li>3. Transcribir resultados de laboratorio</li> <li>4. Realizar la coloración de placas.</li> <li>5. Centrifugar y separar los sueros para química, especialidad e inmunología.</li> <li>6. Despachar muestras para especialidad donde se indique.</li> <li>7. Elaboración, lavado, esterilización y alistamiento del material a ocupar.</li> <li>8. Registrar la temperatura de neveras de reactivos en reserva y en uso.</li> <li>9. Preparar los reactivos de uso diario y mensual.</li> <li>10. Elaborar los informes mensuales de exámenes solicitados por el Instituto Departamental de Salud de Nariño – IDSN</li> </ol>	

(laboratorio de referencia).

11. Entregar las estadísticas mensuales por exámenes realizados a la oficina de Coordinación IPS.
12. Realizar toma de muestras a domicilio.
13. Apoyar en jornadas extramurales de salud, vacunación, etc.
14. Mantener en excelentes condiciones, los equipos de laboratorio y la sala de toma de muestras.
15. Promover en su servicio o área de trabajo, la doctrina de la calidad, la pertinencia en la atención, la equidad, la eficiencia y la efectividad para que los usuarios del servicio de laboratorio de la IPS, queden satisfechos por la atención recibida.
16. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.
17. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.
18. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.
19. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.
20. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.

IV REQUISITOS	
ESTUDIOS FORMALES	Técnico auxiliar en laboratorio clínico
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Practica Hospitalaria</li><li>• Actualización anual inherente al cargo.</li><li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.</li><li>• Primeros auxilios básicos.</li></ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Habilidad para manejar pacientes</li><li>• Habilidad para tomar muestras, incluyendo a bebés.</li><li>• Buena escucha.</li><li>• Manejo del estrés.</li><li>• Colaboración.</li><li>• Paciencia.</li><li>• Agilidad.</li></ul>
EXPERIENCIA	2 años, mínimo, en cargos afines.


MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

I IDENTIFICACIÓN
------------------

ÁREA	Salud
CARGO	Auxiliar de Enfermería
JEFE INMEDIATO	Medico (a) general
<b>II OBJETIVO GENERAL</b>	
Colaborar con los servicios y programas desarrollados en la IPS, en cuanto a la atención primaria y demás requerimientos internos y externos.	
<b>III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de la IPS con políticas institucionales y normas de salud.</li> <li>2. Realizar la apertura de historias clínicas de acuerdo al procedimiento que se tenga establecido en la Institución, diligenciar en ella la información y velar por la custodia de las historias clínicas.</li> <li>3. Realizar la pre consulta diligenciando los documentos correspondientes de acuerdo a la normatividad vigente.</li> <li>4. Preparar los equipos, materiales y suministros necesarios y apoyar en la realización de procedimientos médicos.</li> <li>5. Administrar medicamentos permitidos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.</li> <li>6. Esterilizar, prepara y responder por el material, equipos y elementos a su cargo.</li> <li>7. Asistir a cursos, talleres y reuniones programados por la Institución o invitaciones de Instituciones externas como los entes de control.</li> <li>8. Realizar acciones educativas sobre aspectos básicos de salud.</li> <li>9. Realizar informes mensuales requeridos tanto internos como externos.</li> <li>10. Preparar al paciente y colaborar en la realización de ayudas diagnósticas y tratamientos especiales.</li> <li>11. Cumplir con las funciones de enfermería de acuerdo con su competencia tal como está registrada en las correspondientes guías de procesos y procedimientos de enfermería, y las actividades propias del servicio.</li> <li>12. Recibir, registrar y administrar integralmente las vacunas que se manejan en la Institución y velar por mantener la cadena de frío mediante un control estricto de la temperatura y humedad de las neveras.</li> <li>13. Realizar los pedidos mensuales de insumos y papelería.</li> <li>14. Preparar y organizar los consultorios médicos, verificando que la dotación de insumos, equipos y ropa requeridos para la consulta médica sea oportuna.</li> <li>15. Colaborar en el traslado, o trasladar al paciente al Servicio Prestador a otro servicio fuera de la Cruz Roja, cuando las condiciones del Paciente así lo requieran, revisando que tengan las órdenes pertinentes y haciendo la entrega del paciente a la persona responsable.</li> <li>16. Apoyar en los servicios que se prestan a domicilio.</li> <li>17. Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.</li> <li>18. Cumplir con las actividades que le competen dentro del Plan de Emergencias Hospitalarias.</li> <li>19. Apoyar a las actividades de salud ocupacional de acuerdo con el programa diseñado por la Institución y norma vigente.</li> <li>20. Participar en las acciones establecidas en el POA.</li> <li>21. Atender integralmente el usuario que ingresa a la IPS de acuerdo a las guías de manejo y protocolos vigentes.</li> <li>22. Controlar y mantener en perfecto estado de higiene las blusas para el personal de salud de la institución, al igual que la ropa utilizada en procedimientos de enfermería y consultorios médicos.</li> <li>23. Realizar los pedidos mensuales de insumos.</li> <li>24. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.</li> </ol>	

- 25. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.
- 26. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.
- 27. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.
- 28. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.

IV REQUISITOS	
ESTUDIOS FORMALES	Técnico Auxiliar en enfermería
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeros Auxilios nivel avanzado</li> <li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 100.</li> <li>• Decreto 1011 Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad.</li> <li>• Plan de Emergencias.</li> <li>• Normas de Bioseguridad.</li> <li>• Resolución 1995 Manejo de Historias Clínicas.</li> <li>• Procedimientos básicos: adulto anciano, Madre niño, Comunidad I II III.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales y de comunicación.</li> <li>• Fluidez verbal</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Escucha</li> <li>• Paciencia</li> <li>• Agilidad</li> <li>• Persuasión.</li> <li>• Tolerancia a la frustración</li> </ul>
EXPERIENCIA	2 años, mínimo, en cargos afines.

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

I IDENTIFICACIÓN	
ÁREA	Salud
CARGO	Auxiliar de Imagenología.
JEFE INMEDIATO	Imagenólogo
II OBJETIVO GENERAL	


Prestar servicios auxiliares a la Institución, realizando labores de apoyo en imagenología en la prestación de los servicios de la IPS.

### III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Suministrar a los pacientes la información requerida para la realización de los estudios radiológicos y examen ecográficos.
2. Llevar el control de las actividades diarias realizadas
3. Asignar y controlar los turnos respectivos para cada servicio y paciente.
4. Aplica enemas a los pacientes que lo requieran de acuerdo al tipo de estudio a realizar.
5. Asistir al Radiólogo en la realización de estudios de imagenología y demás estudios especiales.
6. Calcular los factores de medidas necesarias para la toma de placas radiológicas.
7. Instruir en cuanto a la preparación del examen y prepara al paciente, en la posición requerida para el estudio.
8. Toma las placas a los pacientes de la zona que va a ser examinada y las revela.
9. Prepara los materiales y químicos para el revelado, fijado y lavado de placas
10. Clasificar y codificar el material de imagenología
11. Realizar periódicamente el mantenimiento a los equipos e instrumentos de trabajo y garantizar su calibración
12. Elaborar la requisición de materiales y equipos de trabajo
13. Realizar el inventario de equipos y materiales del área bajo su custodia
14. Controlar la calidad de las placas y reportes ecográficos chequeando las condiciones en que se procesan y entregan los resultados.
15. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral establecidos por la institución y entes reguladores externos.
16. Llevar el control del consumo de placas realizadas y de aquellas que se desechan
17. Reportar oportunamente al superior inmediato las anomalías en la prestación del servicio proponiendo alternativas de solución para mejorarlo y garantizar la satisfacción de los usuarios.
18. Participar en investigaciones de tipo aplicado a sus conocimientos y funciones para tratar de esclarecer las causas y soluciones a los problemas de salud de la comunidad del área de influencia.
19. Integrar comisiones de salud en la Institución y Comités requeridos por las normas que regulan la IPS.
20. Aplicar y garantizar asepsia del sitio de trabajo, equipos y manejo adecuado de Residuos hospitalarios y similares (PGIRHS de la IPS)
21. Cumplir las normas del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial
22. Participar activamente en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y /o acreditación de la Institución, asistiendo a las capacitaciones y presentando los documentos que le sean requeridos en referencia a su cargo e implementar lo que le corresponda en el Sistema y Plan Operativo Anual (POA).
23. Participar en la elaboración y desarrollo de programas de promoción y prevención para mejorar la salud de la comunidad objeto de atención.
24. Velar por la consecución oportuna de los recursos necesarios, por la racional utilización de los disponibles y custodia de los demás bienes a su cargo, manteniendo el servicio habilitado para la atención oportuna y debida del usuario.
25. Participar en los planes internos y externos relacionados con las contingencias, emergencias, desastres, Organización de brigadas, Atención de eventos específicos en salud, para dar respuesta inmediata a las necesidades de salud de la población del área de influencia de la Institución de acuerdo a la disponibilidad del turno.
26. Cumplir con los objetivos concertados con su inmediato superior para obtener eficiencia en la prestación del servicio y calificar satisfactoriamente en la evaluación del desempeño.

27. Participar en el seguimiento, verificación y control de los compromisos pactados en los convenios docente asistenciales suscritos entre la Cruz Roja y las instituciones educativas, para garantizar su debida ejecución sin poner en riesgo la integridad de los usuarios.
28. Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.
29. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.
30. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.
31. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.
32. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.
33. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.

IV REQUISITOS	
ESTUDIOS FORMALES	Técnico en Rayos X
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en Derecho Internacional Humanitario</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas relaciones interpersonales y de comunicación.</li> <li>• Fluidez verbal</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Escucha</li> <li>• Paciencia</li> <li>• Agilidad</li> <li>• Persuasión.</li> </ul>
EXPERIENCIA	1 año, mínimo, en cargos afines.

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

I IDENTIFICACIÓN	
ÁREA	Área de Salud
CARGO	Atención al Usuario
JEFE INMEDIATO	Director de IPS
II OBJETIVO GENERAL	
Brindar información y asesoría a los usuarios, sobre los diferentes servicios que ofrece la IPS.	

### III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Brindar información sobre los servicios que presta la IPS.
2. Orientar a los pacientes y/o familiares en relación con procedimientos y trámites necesarios para su atención.
3. Prestar atención e intentar resolver, en la medida de lo posible, las dificultades de todo orden que puedan obstaculizar el acceso a la atención.
4. Manejo y custodia de las historias clínicas de los usuarios.
5. Sistematizar diariamente los servicios prestados.
6. Gestionar citas con médicos especialistas.
7. Coordinar jornadas de salud ocupacional.
8. Colaborar en la realización de informes para las entidades competentes del sector salud, en el orden Nacional, Departamental y Municipal.
9. Evaluar permanentemente el grado de satisfacción de los usuarios a través de encuestas, entrevistas y otras metodologías que sirvan como complemento de las anteriores.
10. Recibir y gestionar las quejas, reclamos y sugerencias que los usuarios realicen según los medios que estén a su alcance (orales o escritos).
11. Llevar los registros estadísticos de la prestación de servicios de la IPS.
12. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.
13. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.
14. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.
15. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.
16. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.

### IV REQUISITOS

ESTUDIOS FORMALES	Bachillerato.
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al Usuario.</li> <li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.</li> <li>• Primeros auxilios básicos.</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de herramientas informáticas.</li> <li>• Fluidez verbal.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• Empatía.</li> <li>• Manejo de estrés.</li> <li>• Orientación hacia la acción.</li> <li>• Agilidad.</li> </ul>
EXPERIENCIA	1 año, mínimo, en cargos afines.


MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
---------------------	---------------	------------	---

FECHA: FEBRERO 2013	PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO		

<b>I IDENTIFICACIÓN</b>	
ÁREA	Socorro
CARGO	Auxiliar de Comunicaciones
JEFE INMEDIATO	Director de Socorro
<b>II OBJETIVO GENERAL</b>	
Manejar la información y las comunicaciones internas y externas de la Entidad por medio de radio-comunicadores y teléfonos.	
<b>III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transmitir todas las informaciones externas o internas solicitadas por el conmutador o los equipos de comunicación disponibles.</li> <li>2. Mantener actualizada la base de datos de directivos, funcionarios, voluntarios de la Entidad y de instituciones pertenecientes al CDGRD y CMGRD.</li> <li>3. Velar y mantener en buen estado los equipos de comunicación.</li> <li>4. Mantener permanente contacto con las ambulancias, vehículos administrativos y personal que cuente con radios portátiles.</li> <li>5. Llevar registro y control de bitácoras de HF y VHF.</li> <li>6. Mantener informado a la división de asistencia y socorro sobre todas las actividades que se realicen en tiempo de normalidad o de emergencia.</li> <li>7. Mantener permanente comunicación con las Unidades Municipales y Grupos de Apoyo.</li> <li>8. Mantener los reportes con las demás estaciones del país y servir de enlace entre la Cruz Roja y otras instituciones.</li> <li>9. Apoyar y colaborar con otras entidades que requieran del servicio de comunicaciones.</li> <li>10. Servir de apoyo administrativo, logístico y operativo al departamento de socorro.</li> <li>11. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.</li> <li>12. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.</li> <li>13. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.</li> <li>14. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.</li> <li>15. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.</li> </ol>	

<b>IV REQUISITOS</b>			
ESTUDIOS FORMALES	Bachiller		
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos básicos en telecomunicaciones</li> <li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.</li> <li>• Primeros auxilios básicos.</li> </ul>		
CONOCIMIENTOS	BÁSICOS	Y	• Sistemas y telecomunicaciones.




HABILIDADES		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas relaciones interpersonales y comunicación.</li> <li>• Fluidez verbal.</li> <li>• Manejo de estrés.</li> <li>• Orientación hacia la acción.</li> <li>• Agilidad.</li> </ul>	
EXPERIENCIA		1 año, mínimo, en cargos afines.	
MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

I IDENTIFICACIÓN	
ÁREA	Socorro
CARGO	Auxiliar de Transporte
JEFE INMEDIATO	Director de Socorro
II OBJETIVO GENERAL	
Proporcionar transporte al personal que se le asigne para que logre llevar a cabo sus actividades, así como aquellos materiales equipos u otros que requiera la Institución en cualquier momento.	
III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Velar por el mantenimiento y buena presentación de los vehículos institucionales utilizados e informar oportunamente a la Presidencia, Dirección Ejecutiva o Director de operaciones y socorro sobre los desperfectos que presentan los vehículos.</li> <li>2. Solicitar el aprovisionamiento de combustible y lubricantes.</li> <li>3. Llevar un registro o historial de cada vehículo de la Institución. Debe estar registrado las fallas y reparaciones mecánicas.</li> <li>4. Transportar al personal que se le asigne</li> <li>5. Transportar materiales, equipos y otros que requiera la institución</li> <li>6. Destinar el tiempo necesario para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos informando al Director de Socorro y Director Ejecutivo cualquier eventualidad.</li> <li>7. Cumplir a cabalidad con el horario de trabajo, permaneciendo disponibles para casos de emergencias y servicios donde la Cruz Roja deba prestar su atención humanitaria</li> <li>8. Mantener al día su licencia de conducción</li> <li>9. Responder por el equipo y herramientas a su cargo</li> <li>10. Realizar operaciones mecánicas sencillas para el mantenimiento de los vehículos y equipos.</li> <li>11. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.</li> <li>12. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.</li> <li>13. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.</li> <li>14. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de</li> </ol>	

desempeño y el perfil del cargo.

15. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.


IV REQUISITOS	
ESTUDIOS FORMALES	Bachillerato
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en Auxiliar de Ambulancia</li> <li>• Primeros auxilios básico</li> <li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en mecánica automotriz</li> <li>• Habilidades físicas</li> <li>• Agilidad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales</li> </ul>
EXPERIENCIA	1 año en cargos afines.

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

I IDENTIFICACIÓN	
ÁREA	Administrativa y Financiera
CARGO	Servicios Generales
JEFE INMEDIATO	Coordinador de Talento Humano
II OBJETIVO GENERAL	
Garantizar la buena presentación e imagen de las instalaciones de la Institución, así como el apoyo en la organización de los diferentes eventos que puedan realizarse dentro de la misma.	
III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar labores de apoyo administrativo como aseo de instalaciones, muebles y utensilios pertenecientes a la Institución</li> <li>2. Preparar y distribuir los productos de cafetería, bebidas y otras de naturaleza similar.</li> <li>3. Colaborar en la adecuación de espacios para reuniones o eventos programados en la institución. Dentro de ellos salón múltiple, auditorio o sala de juntas.</li> <li>4. Manejar y custodiar las llaves de las diferentes oficinas a las que tiene acceso.</li> <li>5. Establecer y solicitar, a almacén y suministros, los elementos necesarios para la ejecución de las labores de aseo y cafetería en las diferentes aéreas de la Institución.</li> <li>6. Apoyar, cuando se requiera, al personal de orientación y vigilancia.</li> </ol>	

7. Cumplir el reglamento de higiene y seguridad industrial.
8. Manejar con cautela la información recibida o manejada en el cumplimiento de sus labores.
9. Informar oportunamente aquellos inconvenientes presentados en la ejecución de sus labores.
10. Velar por el mantenimiento de un ambiente laboral de cordialidad y armonía entre los miembros de la Institución, con el fin de obtener mejores resultados en el cumplimiento de la Misión Institucional.
11. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución
12. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.
13. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.
14. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.
15. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.

IV REQUISITOS	
ESTUDIOS FORMALES	Bachillerato
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.</li> <li>• Primeros auxilios básicos.</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• Fluidez verbal.</li> <li>• Paciencia</li> <li>• Amabilidad</li> </ul>
EXPERIENCIA	1 año, mínimo, en cargos afines.

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

I IDENTIFICACIÓN	
ÁREA	Administrativa y Financiera
CARGO	Orientación y Vigilancia
JEFE INMEDIATO	Coordinador de Talento Humano
II OBJETIVO GENERAL	
Brindar orientación e información al personal interno y externo, así como velar por su seguridad la de las instalaciones de la Institución.	
III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
1. Vigilar y controlar el personal que ingresa a la Institución y a las diferentes dependencias, permitiendo el paso únicamente a	

personal autorizado.

2. Facilitar el registro obligatorio del personal externo que ingresa a la Institución
3. Registrar los equipos o elementos que ingresen o salgan de la Institución.
4. Exigir la identificación de las personas que estando en las instalaciones no cuenten con la debida autorización.
5. Garantizar la vigilancia nocturna, tanto del interior como del exterior del edificio, cuidando de que estén cerradas las puertas de los servicios complementarios y el control de las luces interiores y exteriores.
6. Informar oportunamente a sus inmediatos superiores de los desperfectos o anomalías que encuentren, velando por la limpieza y conservación del edificio y equipos en general.
7. Velar continuamente por conseguir el mayor orden y silencio posible en todas las dependencias.
8. Dar trámite y conducir sin tardanza las comunicaciones verbales, documentos u objetos que les sean confiados por sus superiores.
9. Atender al llamado para abrir oficinas y consultorios, verificar que las puertas y ventanas queden bien cerradas en horas fuera del trabajo.


Adicionalmente, como es de su conocimiento y de acuerdo a las instrucciones dadas para su normal desempeño, realizará en la Institución las siguientes labores:

1. Diligenciar diaria y completamente los correspondientes libros de bitácoras y formatos de entrega y recibo, de todos los vehículos institucionales, informando oportunamente a sus superiores cualquier eventualidad.
2. Registrar diariamente las entradas y salidas del personal institucional, en el caso de que se lleven a cabo actividades fuera de los horarios de trabajo, solicitando la presentación del carné vigente.
3. Servir de protección al personal de la institución
4. Realizar periódicamente el mantenimiento de la planta eléctrica
5. Atender los pedidos y despachos de hemoderivados, que se presenten cuando no se encuentre el directo responsable.
6. Revisar completamente la institución a la hora de entregar el turno.
7. Atender las llamadas que ingresan a portería tanto las de teléfono como las de radio, cuando no se encuentre el personal de la CITEL
8. Realizar el debido mantenimiento a los tanques de depósito de agua.
9. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.
10. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.
11. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.
12. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.
13. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.

#### IV REQUISITOS

ESTUDIOS FORMALES	Bachillerato
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Primeros auxilios básico</li><li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.</li></ul>

CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• Atención al usuario.</li> <li>• Respeto</li> <li>• Susplicacia.</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Paciencia</li> <li>• Colaboración</li> <li>• Compromiso</li> </ul>
EXPERIENCIA	2 años, mínimo, en cargos afines.


MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013	PÁG.:		
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

<b>I IDENTIFICACIÓN</b>	
ÁREA	Administrativa y Financiera
CARGO	Conductor Administrativo
JEFE INMEDIATO	Coordinador de Talento Humano
<b>II OBJETIVO GENERAL</b>	
Garantizar el transporte de personal administrativo o de otras dependencias para asuntos que tengan estricta relación con la Institución, de igual forma llevar a cabo trámites o diligencias administrativas externas según se requiera.	
<b>III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transportar al personal, que requiera cumplir con asuntos y diligencias relacionadas con la Institución.</li> <li>2. Transportar materiales, equipos y otros que requiera la institución.</li> <li>3. Llevar a cabo diligencias de la Institución, en los vehículos institucionales asignados, los cuales quedaran bajo su responsabilidad</li> <li>4. Acudir a Bancos para realizar consignaciones, pagos, cambios de cheques y demás actividades relacionadas con entidades Bancarias.</li> <li>5. Repartir la correspondencia externa generada por las diferentes áreas.</li> <li>6. Realizar el cambio de moneda cuando se caja lo requiera.</li> <li>7. Mantener al día los documentos de identificación y licencia de conducción, al igual que los requeridos para la movilización del vehículo institucional.</li> <li>8. Realizar operaciones mecánicas básicas para el mantenimiento de los vehículos y equipos.</li> <li>9. Informar oportunamente los inconvenientes que se presenten en el ejercicio de su cargo.</li> <li>10. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.</li> <li>11. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.</li> <li>12. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos</li> </ol>	

asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.

13. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.
14. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.

IV REQUISITOS	
ESTUDIOS FORMALES	Bachillerato
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.</li> <li>• Primeros auxilios básicos.</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en Mecánica automotriz básica</li> <li>• Agilidad</li> <li>• Paciencia</li> <li>• Tolerancia</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales</li> </ul>
EXPERIENCIA	1 año, mínimo, en cargos afines.

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF001	VERSIÓN: 1	
FECHA: FEBRERO 2013		PÁG.:	
MANUAL DE FUNCIONES LABORALES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NARIÑO			

I IDENTIFICACIÓN	
ÁREA	Socorro
CARGO	Auxiliar de Operaciones
JEFE INMEDIATO	Director de Socorro
II OBJETIVO GENERAL	
Realizar acompañamiento y apoyo en las actividades de los proyectos o programas activos, del área de socorro y convenios suscritos con la institución.	
III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener contacto permanente con la oficina de SOCORRO NACIONAL</li> <li>2. Recibir, tramitar y entregar la información correspondiente a la oficina de Socorro</li> <li>3. Controlar la entrada y salida de materiales en cada prestación de Servicios, utilizando los debidos formatos</li> <li>4. Mantener permanente y oportuna comunicación e información con el jefe inmediato y Dirección Ejecutiva</li> <li>5. Responsabilizarse por el cuidado y funcionamiento de los equipos de oficina</li> <li>6. Mantener actualizado el inventario de los elementos, materiales y equipos bajo la responsabilidad del área de Socorro</li> <li>7. Manejar y custodiar el archivo</li> </ol>	

8. Apoyar en la implementación de planes de contingencia institucional
9. Apoyar en la atención de emergencias
10. Apoyar en el manejo de bodega CRC
11. Apoyar en el área de telemática cuando se requiera
12. Representar a la institución en reuniones asignadas
13. Elaborar el pedido mensual de suministros
14. Apoyar con horas voluntarias en las diversas actividades adelantadas por la institución
15. Cumplir el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.
16. Conocer y cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo de la Institución.
17. Colaborar en aquellas actividades diferentes a las de su cargo, que organice la Institución.
18. Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos, e información y en general sobre aquellos asuntos de la Institución que estén a su alcance o sean de su conocimiento.
19. Desempeñar las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y el perfil del cargo.
20. Aplicar y promover, en el desarrollo de sus funciones, los principios y valores de la Institución.

IV REQUISITOS			
ESTUDIOS FORMALES			Bachillerato.
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.</li> <li>• Primeros auxilios básicos.</li> </ul>
CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y HABILIDADES			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de sistemas</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales</li> <li>• Manejo de sistemas de comunicaciones.</li> <li>• Agilidad.</li> </ul>
EXPERIENCIA			1 año, mínimo, en cargos afines.