

**DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS,  
REGLAMENTO INTERNO Y CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE LA  
FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA**

**DANIELA ALEJANDRA ACOSTA SIERRA**

**ANGIE DAYANA SILVA GÓMEZ**

**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
DUITAMA-BOYACÁ**

**2020**

DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS, REGLAMENTO  
INTERNO Y CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE LA FUNDACIÓN  
PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA

DANIELA ALEJANDRA ACOSTA SIERRA

ANGIE DAYANA SILVA GÓMEZ

Trabajo de Grado para obtener el Título de Ingeniería Industrial

Margarita Avellaneda Vargas

Ingeniera de Sistemas

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
DUITAMA-BOYACÁ

2020

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

**Firma presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**Duitama, Boyacá. Noviembre 2020**

## DEDICATORIA

El presente trabajo de grado lo dedicamos principalmente a Dios, por permitirnos llegar hasta donde estamos, por ser el inspirador y darnos fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más preciados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijas, son los mejores padres.

A nuestros hermanos (os) por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

Y a todas las personas que nos han brindado su apoyo y han hecho que este trabajo se realice con éxito.

## AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a nuestros padres por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradecemos a la ingeniera Margarita Avellaneda, tutora de nuestro proyecto de investigación, quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente

A nuestros docentes de la Facultad de Ingeniería Industrial, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial

Y por último a la Fundación psicoterapéutica Tundama por abrirnos sus puertas y compartir su información y conocimiento para la realización de nuestra investigación.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>20</b>
1.1 <i>Descripción del problema</i> .....	20
1.1.1 Formulación del problema .....	20
1.1.2 Justificación.....	22
1.2 <i>Objetivos</i> .....	24
1.2.1 Objetivo general .....	24
1.2.2 Objetivos específicos .....	24
1.3 <i>Delimitación del problema</i> .....	24
<b>2. METODOLOGIA .....</b>	<b>25</b>
2.1 <i>Línea de investigación</i> .....	25
2.2 <i>Tipo de investigación</i> .....	25
2.3 <i>Técnicas de recolección de información</i> .....	25
2.4 <i>Población objetivo</i> .....	25
2.5 <i>Fases o etapas de desarrollo</i> .....	26
<b>3. MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>27</b>
3.1 <i>Marco teórico</i> .....	27
3.2 <i>Antecedentes o estado del arte</i> .....	29
3.3 <i>Marco legal</i> .....	32
<b>4. DESARROLLO DEL PROYECTO .....</b>	<b>36</b>
4.1.1 Generalidades de la empresa .....	37
4.1.2 Marco Institucional .....	39
4.1.3 Organigrama de la empresa.....	43
Fuente: Fundación Psicoterapéutica Tundama.....	44
4.1.4 Diagnostico .....	44
4.2 <i>Caracterización de procesos</i> .....	49
4.2.1 Mapa de procesos ideal para la Fundación Psicoterapéutica Tundama .....	53
4.2.2 Actualización de procesos.....	56
<b>5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES .....</b>	<b>72</b>
5.1 <i>Manual de procedimientos</i> .....	72
5.2 <i>Manual de funciones</i> .....	102
5.2.1 Análisis de encuestas.....	104
5.2.2 Análisis de entrevista .....	108

<b>6. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO .....</b>	<b>128</b>
<b>7. CONCLUSIONES.....</b>	<b>172</b>
<b>8. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>173</b>
<b>9. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>174</b>
<b>10. ANEXOS .....</b>	<b>177</b>

## INDICE DE ILUSTRACIONES

### TABLAS

<b>TABLA 1:</b> LISTA DE CHEQUEO .....	45
<b>TABLA 2:</b> FICHA DE CARACTERIZACIÓN, DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	56
<b>TABLA 3:</b> FICHA DE CARACTERIZACIÓN, DOCENCIA, SERVICIO E INVESTIGACIÓN.....	57
<b>TABLA 4:</b> FICHA DE CARACTERIZACIÓN, GESTIÓN DE INGRESOS Y MERCADEO.....	58
<b>TABLA 5:</b> FICHA DE CARACTERIZACIÓN, GESTIÓN INTEGRAL.....	59
<b>TABLA 6:</b> FICHA DE CARACTERIZACIÓN, INGRESO Y REGISTRO.....	60
<b>TABLA 7:</b> FICHA DE CARACTERIZACIÓN, APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO .....	61
<b>TABLA 8:</b> FICHA DE CARACTERIZACIÓN, CONSULTA.....	62
<b>TABLA 9:</b> FICHA DE CARACTERIZACIÓN, EGRESO Y SEGUIMIENTO.....	63
<b>TABLA 10:</b> FICHA DE CARACTERIZACIÓN, GESTIÓN JURÍDICA.....	64
<b>TABLA 11:</b> FICHA DE CARACTERIZACIÓN, GESTIÓN FINANCIERA .....	65
<b>TABLA 12:</b> FICHA DE CARACTERIZACIÓN, AMBIENTE FÍSICO .....	66
<b>TABLA 13:</b> FICHA DE CARACTERIZACIÓN, GESTIÓN LOGÍSTICA.....	67
<b>TABLA 14:</b> FICHA DE CARACTERIZACIÓN, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	68
<b>TABLA 15:</b> FICHA DE CARACTERIZACIÓN, GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA.....	69
<b>TABLA 16:</b> TABLA RESUMEN, FICHAS DE CARACTERIZACIÓN .....	70
<b>TABLA 17:</b> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	72
<b>TABLA 18:</b> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, DOCENCIA SERVICIO E INVESTIGACIÓN .....	74
<b>TABLA 19:</b> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, GESTIÓN DE INGRESOS Y MERCADEO .....	76
<b>TABLA 20:</b> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, GESTIÓN INTEGRAL .....	78
<b>TABLA 21:</b> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, INGRESO Y REGISTRO .....	80
<b>TABLA 22:</b> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO .....	82
<b>TABLA 23:</b> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, CONSULTA .....	84
<b>TABLA 24:</b> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, EGRESO Y SEGUIMIENTO .....	86
<b>TABLA 25:</b> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, GESTIÓN JURÍDICA.....	88
<b>TABLA 26:</b> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, GESTIÓN FINANCIERA .....	90
<b>TABLA 27:</b> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO .....	92



<b>TABLA 28:</b> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, GESTIÓN LOGÍSTICA.....	94
<b>TABLA 29:</b> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	96
<b>TABLA 30:</b> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA.....	98
<b>TABLA 31:</b> TABLA RESUMEN, MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	100
<b>TABLA 32:</b> TABULACIÓN CRUZADA 1.....	103
<b>TABLA 33:</b> TABULACIÓN CRUZADA 2.....	105
<b>TABLA 34:</b> MANUAL DE FUNCIONES GERENTE.....	109
<b>TABLA 35:</b> MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR.....	110
<b>TABLA 36:</b> MANUAL DE FUNCIONES SECRETARIA.....	111
<b>TABLA 37:</b> MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE LOGÍSTICA.....	112
<b>TABLA 38:</b> MANUAL DE FUNCIONES MEDICO GENERAL.....	113
<b>TABLA 39:</b> MANUAL DE FUNCIONES PSIQUIATRA.....	114
<b>TABLA 40:</b> MANUAL DE FUNCIONES PSICÓLOGO/A.....	115
<b>TABLA 41:</b> MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE ENFERMERÍA.....	116
<b>TABLA 42:</b> MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE ENFERMERÍA.....	117
<b>TABLA 43:</b> MANUAL DE FUNCIONES PERSONAL DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO.....	118
<b>TABLA 44:</b> MANUAL DE FUNCIONES PERSONAL DE SEGURIDAD.....	119
<b>TABLA 45:</b> MANUAL DE FUNCIONES COCINERA.....	120
<b>TABLA 46:</b> MANUAL DE FUNCIONES TRABAJADOR SOCIAL.....	121
<b>TABLA 47:</b> MANUAL DE FUNCIONES DOCENTE/PEDAGOGO.....	122
<b>TABLA 48:</b> TABLA RESUMEN, MANUAL DE FUNCIONES.....	123

## **GRAFICAS**

GRAFICA 1: TABULACIÓN LISTA DE CHEQUEO.....	46
<b>GRAFICA 2:</b> DIAGRAMA DE FLUJO, DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	73
<b>GRAFICA 3:</b> DIAGRAMA DE FLUJO, DOCENCIA, SERVICIO E INVESTIGACIÓN .....	75
<b>GRAFICA 5:</b> DIAGRAMA DE FLUJO, GESTIÓN INTEGRAL .....	79
<b>GRAFICA 6:</b> DIAGRAMA DE FLUJO, INGRESO Y REGISTRO .....	81
<b>GRAFICA 7:</b> DIAGRAMA DE FLUJO, APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPEUTICO.....	83
<b>GRAFICA 8:</b> DIAGRAMA DE FLUJO, CONSULTA.....	85
<b>GRAFICA 9:</b> DIAGRAMA DE FLUJO, EGRESO Y SEGUIMIENTO.....	87
<b>GRAFICA 10:</b> DIAGRAMA DE FLUJO, GESTIÓN JURÍDICA.....	89
<b>GRAFICA 11:</b> DIAGRAMA DE FLUJO, GESTIÓN FINANCIERA .....	91
<b>GRAFICA 12:</b> DIAGRAMA DE FLUJO, GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO .....	93
<b>GRAFICA 13:</b> DIAGRAMA DE FLUJO, GESTIÓN LOGÍSTICA.....	95
<b>GRAFICA 14:</b> DIAGRAMA DE FLUJO, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	97
GRAFICA 15: DIAGRAMA DE FLUJO, GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA .....	99
GRAFICA 16: DIAGRAMA DE RESULTADOS, PREGUNTA 1 .....	106
<b>GRAFICA 17:</b> DIAGRAMA DE RESULTADOS, PREGUNTA 2.....	107
<b>GRAFICA 18:</b> DIAGRAMA DE RESULTADOS, PREGUNTA 3 .....	107

## **FIGURAS**

<b>FIGURA 1:</b> DIAGRAMA, CUERPO DEL PROYECTO .....	31
<b>FIGURA 2:</b> VISTA SUPERIOR DE LA FUNDACIÓN .....	32
<b>FIGURA 3:</b> UBICACIÓN FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA (SEDE CAMPESTRE) – OFICINA PRINCIPAL DUITAMA-BOYACÁ.....	33
<b>FIGURA 4:</b> ORGANIGRAMA DE LA FUNDACIÓN .....	38
<b>FIGURA 5:</b> CLASIFICACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	44
<b>FIGURA 6:</b> MAPA DE PROCESOS ACTUAL DE LA FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA .....	45
<b>FIGURA 7:</b> MAPA DE PROCESOS IDEAL PARA LA FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA .....	47
<b>FIGURA 8:</b> DIAGRAMA DE FLUJO, PROCESO OPERATIVO.....	48
<b>FIGURA 9:</b> DEFINICIÓN DIAGRAMA SIPOC.....	49

## **ANEXOS**

<b>Anexo 1:</b> Formato de Encuestas.....	166
<b>ANEXO 2:</b> FORMATO DE ENTREVISTAS .....	168

## GLOSARIO DE TERMINOS

### A

**ADAPTACION:** proceso por el cual un grupo o un individuo modifica sus patrones de comportamiento para ajustarse a las normas imperantes en el medio social en el que se mueve.

**ADICCION:** enfermedad crónica y recurrente del cerebro que se caracteriza por una búsqueda patológica de la recompensa o alivio a través del uso de una sustancia psicoactivas.

**ACCION CORRECTIVA:** es aquella que llevamos a cabo para eliminar la causa de un problema

**ACCION PREVENTIVA:** es aquella que se anticipan a la causa, y pretenden eliminarla antes de su existencia, evitan los problemas identificando los riesgos.

### D

**DESINTOXICACION:** proceso metabólico, médico o farmacológico que implica la eliminación de elementos tóxicos para el organismo.

### E

**EPICSRISIS:** es el período posterior a la crisis de una enfermedad. Se refiere a la segunda crisis o crisis ulterior en el transcurso de una enfermedad; y al análisis o juicio crítico de un caso clínico, una vez completado.

**EFICACIA:** es la capacidad de realizar un efecto deseado, esperado o anhelado

**EFICIENCIA:** es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible

**EMPLEADOR:** Es, en un contrato de trabajo, la parte que provee un puesto de trabajo a una persona física para que preste un servicio personal bajo su dependencia, a cambio del pago de una remuneración o salario. La otra parte del contrato se denomina «trabajador» o empleado.

### G

**GESTION DE CALIDAD:** Define las directrices a seguir en materia de política de calidad de una organización, con competencias de planificación, recurso o procesos.

### I

**INFRAESTRUCTURA:** acervo físico y material con el que cuenta un país o sociedad para el desarrollo de sus actividades productivas.

**INFORMES:** es un documento escrito en prosa informativa con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización.

### M

**MEJORA CONTINUA:** es la actividad de analizar los procesos que se usan dentro de una organización o administración: se analiza, revisa y se realizan adecuaciones para minimizar los errores y ejecutar una a mejora continua

### P

**PROCESO:** es un conjunto de actividades relacionadas entre sí que se llevan a cabo para generar un resultado o producto

**PROCEDIMIENTO:** es un método compuesto por pasos claros y objetivos que deben seguirse para completar la tarea.

**PRUEBA/EXAMEN TOXICOLOGICO:** se refiere a diversas pruebas que determinan el tipo y la cantidad aproximada de drogas legales e ilegales que una persona ha tomado.

**PELIGRO:** es una condición o característica intrínseca que puede causar lesión o enfermedad, daño a la propiedad y/o paralización de un proceso,

### R

**REHABILITACION:** según la Organización Mundial de la Salud, se define como «el conjunto de medidas sociales, educativas y profesionales destinadas a restituir al sujeto en situación de discapacidad a mayor capacidad e independencia posibles» y como parte de la asistencia médica encargada de desarrollar las capacidades funcionales y psicológicas del individuo y activar sus mecanismos de compensación, a fin de permitirle llevar una existencia autónoma y dinámica.

**REEDUCACION:** consiste en educar o enseñar nuevamente algo

**REGISTROS:** Documento donde se relacionan ciertos acontecimientos o cosas; especialmente aquellos que deben constar permanentemente de forma oficial.

**RIESGO:** es la combinación de la probabilidad y la consecuencia de no controlar el peligro.

### S

**SUSTANCIA PSICOACTIVA O DROGA:** es toda sustancia que, introducida en el organismo, por cualquier vía de administración, produce una alteración del funcionamiento del sistema nervioso central y es susceptible de crear dependencia, ya sea psicológica, física o ambas.

**SIPOC:** es una herramienta en formato tabular para caracterizar un proceso, a partir de la identificación de elementos claves en los dominios de: Proveedores, Entradas, Procesos, Salidas y Clientes.

**SALARIO:** Es el pago que recibe de forma periódica un trabajador de mano de su empleador a cambio de cierta actividad productiva. El empleado recibe un salario a cambio de poner su trabajo a disposición del empleador, siendo éstas las obligaciones principales de su relación contractual

### T

**TRATAMIENTO:** En medicina, tratamiento o terapia es el conjunto de medios cuya finalidad es la curación o el alivio de las enfermedades o síntomas

**TRATAMIENTO AMBULATORIO:** nivel de atención primaria de salud como a la naturaleza de un procedimiento que no requiere que el paciente permanezca hospitalizado o confinado para llevarlo a cabo.

**TRANSDISCIPLINARIDAD:** es un nuevo enfoque científico, cultural, social y espiritual. Su objetivo es la comprensión del mundo presente, para el cual uno de los imperativos es la unidad del conocimiento.

**TERAPIA:** es el conjunto de medios cuya finalidad es la curación o el alivio de las enfermedades o síntomas

**TRABAJADOR:** es una persona que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos

## **RESUMEN**

Se realizó el Diseño de un Manual de Funciones y Procedimientos, Reglamento Interno y Caracterización de Procesos de la Fundación Psicoterapéutica Tundama, con el fin, de disminuir las falencias existentes actualmente, por medio de la implementación de estas herramientas; se aportó para mejorar la organización tanto de forma interna como externa. Este trabajo se divide en tres partes, como primera parte, es la caracterización de todos los procesos presentes en la Fundación Psicoterapéutica Tundama, las fichas de caracterización fueron diseñadas con dos enfoques encaminados a la calidad de los procesos, y con esto brindar una herramienta que describa la manera en que funciona cada proceso de conformidad a sus requisitos. En segundo lugar, se realizó el diseño del manual de procedimientos y seguido de este, el manual de funciones; esto, con el fin de consolidar la facilidad en sus procesos como herramienta esencial para presentar de forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los distintos procesos que se encuentran en la fundación, facilitando la interrelación entre funcionarios y agilizar la gestión administrativa y operativa, lo anteriormente mencionado, se refiere al Manual de procedimientos y respecto al manual de funciones, se realizó un enfoque en el mejoramiento de temas importantes como lo son la comunicación y la respectiva coordinación, con esto, permitir hacer una reforma y obtener un orden en la información de la organización, todo esto con la visión de un buen desempeño de la organización y del estado de su estructura organizacional. Y por último, el diseño del reglamento interno, este, con el fin de documentar y estructurar una serie de normas obligatorias que deben ser cumplidas tanto por empleador como trabajadores simultáneamente, y contribuir con la regulación de todas las actividades que se realizan dentro de la Fundación. Teniendo el diseño, finalmente, este debe ser revisado y actualizado periódicamente acorde a los cambios que la Fundación Psicoterapéutica Tundama lo requiera.

### **Palabras claves:**

Proceso – Procedimiento – Reforma – Normas – Empleador – Trabajador - Fundación

## SUMMARY

We designed a Manual of Functions and Procedures, Internal Work Rules and Process Characterization of the Tundama Psychotherapeutic Foundation, in order to reduce the existing shortcomings through the implementation of these tools; we contributed to improve the organization both internally and externally.

This work is divided into three parts. The first part is the characterization of all the processes present in the Tundama Psychotherapeutic Foundation; the characterization sheets were designed with two approaches aimed at the quality of the processes, and with this provide a tool that describes the way each process works in accordance with its requirements. Secondly, the procedures manual was designed and followed by the functions manual; This was done with the purpose of consolidating the facility in its processes as an essential tool to present in an orderly, sequential and detailed way the operations of the different processes that are in the foundation, facilitating the interrelationship among officials and streamlining the administrative and operational management, which was mentioned above, In the case of the Procedures Manual and the Functions Manual, we focused on improving important issues such as communication and coordination, thus allowing reform and obtaining an order in the information of the organization, all with a view to good performance of the organization and the state of its organizational structure. And finally, the design of internal regulations, this, in order to document and structure a series of mandatory standards that must be met by both employer and workers simultaneously, and contribute to the regulation of all activities that are performed within the Foundation. Finally, the design must be revised and updated periodically according to the changes that the Tundama Psychotherapeutic Foundation requires.

### **Keywords:**

Process - Procedure - Reform -Rules - Employer -Worker - Foundation

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS, REGLAMENTO INTERNO Y CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE LA FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA, que se puede definir, en primer lugar, un manual de funciones y procedimientos es una herramienta interna que hace referencia a la regulación de objetivos , funciones específicas, responsabilidades del cargo, entre otras, respecto al manual de procedimientos, hace referencia, a una herramienta que contiene el objetivo, la descripción detallada y el alcance de cada uno de los procedimientos existentes en cualquier organización.

En segundo lugar, el reglamento interno es una serie de normas legales y reglamentarias, así como las relaciones entre funcionarios, sus responsabilidades y requerimientos para permanecer en la institución.

Y por último, la caracterización de procesos, es la muestra de una manera práctica, de las etapas y actividades relevantes de cada proceso desde los elementos de entradas, los proveedores, productos/servicios, salidas y clientes, de cada uno, utilizando una metodología enfocada en el PHVA para realizar un análisis e implementación de herramientas basadas en la calidad y la gestión.

La documentación y soporte de este diseño de herramientas para la Fundación Psicoterapéutica Tundama, permite visualizar y consolidar la estructura organizacional, el área estratégica de la organización y la implementación de procesos, con el fin de que se potencialicen las capacidades, los procedimientos, en función de la organización, que facilitará la inducción para el nuevo personal de la Fundación.

Para atender esta necesidad, se propone un diseño de estos manuales, reglamento y fichas de caracterización, que permitan analizar, establecer y justificar cada uno de los objetivos que individualmente tengan estos tres pilares a trabajar y con esto, definir un modelo de herramientas encaminadas a facilitar la construcción de una estructura organizacional mejorada y una eficiente administración.



Teniendo en cuenta lo anterior y con el propósito de “diseñar un manual de funciones y procedimientos, reglamento interno y caracterización de procesos de la fundación psicoterapéutica Tundama” se hizo uso de una serie de procesos metodológicos con el propósito de:

- Implementar técnicas de recolección de información por medio de entrevistas, seguimiento de puestos de trabajo, análisis de requerimientos de tipos de pacientes, con el fin de satisfacer las necesidades en general de la fundación.
- Analizar y consolidar cada uno de los procesos y procedimientos, análisis de cargos y funciones de cada empleado y de cada proceso que se necesite para el diseño de las herramientas anteriormente mencionadas
- Presentar el diseño del manual de funciones y procedimientos, reglamento interno y la caracterización de procesos para la fundación psicoterapéutica Tundama.

El diseño de los manuales, el reglamento interno y las fichas de caracterización, se realizan para evitar sobre carga laboral en empleados, conocimiento de procesos y procedimientos presentes y la ejecución adecuada y eficiente de estos y el cumplimiento de reglas y normas necesarias para promover la armonía entre empleador y empleados de la Fundación Psicoterapéutica Tundama.

# 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 Descripción del problema

Fundación Psicoterapéutica Tundama es una institución que responde el compromiso social con un recurso humano altamente comprometido en la atención integral de personas con problemáticas de adicción. En la fundación, el proceso de mejora continua se ve afectado debido a que la fundación no cuenta con un manual de funciones y procedimientos, ni una caracterización de procesos y no cuenta con un reglamento interno, que facilite el correcto desarrollo de los diferentes procesos que esta posee y el funcionamiento del control interno. Como principales dificultades se tiene la duplicidad en las funciones, así como también, la existencia de funcionarios con igual denominación de cargo y diferente carga laboral e inclusive, personal que realiza funciones ajenas a las que su cargo exige. Por otro lado, es de vital importancia implementar un diseño de reglamento interno, ya que las formas de proceder de la fundación no están aún establecidas y tanto empleador como trabajadores han ignorado por completo ciertos regímenes obligatorios que deben ser sujetos con motivo de la ejecución o prestación del trabajo. Por último, definir la caracterización del proceso que debe llevar la fundación, para que esta alcance los objetivos de calidad propuestos por las normas establecidas que conllevan a una certificación.

### *1.1.1 Formulación del problema*

La Fundación Psicoterapéutica Tundama fue fundada hace 3 años, con el fin de brindar un acompañamiento y apoyo a personas con diferentes problemas de adicción. Se ha ido acreditando poco a poco, con el fin de cumplir con los parámetros establecidos para las fundaciones de este tipo. Como fundación, debe seguir una normatividad según el PAMEC ya que es una IPS que brinda prestación de servicios en la salud. El principal problema encontrado fue la inexistencia de un manual de funciones y procedimientos, consecuente a

esto, se identificó un sobre cargo laboral y un ausentismo respecto a la asignación de funciones y tareas por parte de los entes encargados hacia los trabajadores y sus puestos de trabajo. Además de esto, se encontró la falta de coordinación en cuanto a las normas que deben regir dentro de esta fundación, ya que son regímenes que deben ser acatados por parte de empleadores y trabajadores.

“En México las microempresas y mediana empresas constituyen la fuerza económica del país en los diferentes sectores. Estas al igual que las grandes empresas, se ven afectadas por la economía mundial, lo cual las obliga a regular sus procesos mediante sistemas de calidad para permanecer vigentes en los mercados nacionales e internacionales. Por ello, el micro empresas en especial las familiares, deben formalizar su administración ya que los cambios que se están generando en la globalización, exigen mayor crecimiento y competitividad de estas. Sin embargo, en la actualidad la mayoría de ellas y en especial las empresas en estudio, presentan problemas en su administración, ya que no tiene documentos los procedimientos para la realización de estudios socioeconómicos, por lo que se ha generado descontrol en sus actividades, provocando retrasos en las mismas, duplicidad de funciones, lo que ocasiona pérdida de tiempo, mala calidad en el servicio al cliente, así como un perjuicio en la imagen y rentabilidad de la empresa.” (Peñuñuri, A. Velasco, R. Vásquez, M. Jiménez, A. 2008).

“En Colombia, la ley dice que la empresas deben adoptar el artículo 105 del código sustantivo del Trabajo que están obligados a tener reglamento interno del trabajo aquellos empleadores que ocupen más de 5 trabajadores de carácter permanente en empresas comerciales o más de 10 en empresas industriales, o más de 20 en empresas agrícolas, ganaderas o forestales, en empresas mixtas la obligación de tener un reglamento interno de trabajo existe cuando el empleador ocupa más de 10 trabajadores. El artículo 291 del código sustantivo del trabajo señala que se entiende que una empresa es de carácter permanente cuando su finalidad es la de desarrollar actividades estables o de larga duración, por lo menos un tiempo no inferior a un año.” (*Reglamento Interno De Trabajo Para Empresas En Colombia*, 2019)

“Colombia cuenta con 429 IPS con servicios habilitados de atención al consumidor de sustancias psicoactivas, de los cuales 20 son públicos (4,66%) y 407 (94,81%) son privadas y tan solo 2 (0,46%) son mixtas. En Bogotá, Quindío, Santander y Antioquia se encuentra el mayor número de estos centros, territorios en donde el uso de alguna sustancia es significativamente superior al resto del país, exceptuando a Santander.” (Pachón, S, 2017).

“Diversos estudios han demostrado que sistemas de mejora continua generan mayor productividad y competitividad al interior de las empresas, sin embargo es bien sabido que al interior de las empresas aun cuando tienen implementado sistemas de gestión de calidad, no son productivas, debido a que la caracterización de procesos presentan falencias, los aspectos más destacados de planeación en Boyacá son implementados en el 100% de las empresas a través de la definición de misión-visión y políticas generales donde se estudian estrategias de la organización desde el ambiente de trabajo tanto interno como externo, para obtener información acerca de las oportunidades y debilidades, efectuar los correctivos, reformular objetivos, procedimientos, evaluar resultados y, finalmente, lograr la satisfacción del cliente. También es de indicar que, según las encuestas, el 66% de las organizaciones cuentan con un manual de calidad, y en el 77% se realiza constante investigación de mercados.” (Fraile, A. 2007).

### ***1.1.2 Justificación***

Debido a varias complicaciones como lo son, la sobre carga laboral, la falta de asignación en funciones y tareas, la deficiencia de planificación y control en los procesos y la carencia de normas que determinen las condiciones que deben sujetarse tanto empleador como trabajadores en la Fundación Psicoterapéutica Tundama; todo lo anterior por motivo de la inexistencia de un manual de funciones y procedimientos, una caracterización de procesos y un reglamento interno, decidimos hacer nuestro proyecto de grado en esta fundación, ya que podemos acabar las falencias que tiene la fundación, con la implementación de estos;

para así colaborar en cuanto a la mejora de la organización tanto de forma interna como externa. Por falta de control de estas herramientas necesarias para el correcto funcionamiento de la fundación, queremos brindar un apoyo para la planificación de una acreditación ya que esto nos es un fin; es un medio para el mejoramiento.

Para verificar la viabilidad del diseño, el presente proyecto permite diseñar un manual de funciones y procedimientos, un reglamento interno de trabajo, una caracterización de procesos de la Fundación Psicoterapéutica Tundama donde se realizará un estudio de las falencias presentadas en los procesos que ejecuta la fundación, tomando en cuenta las actividades principales, con la cual obtendríamos información relevante para realizar la propuesta del presente proyecto.

Para darle mayor credibilidad a este trabajo, se llevará a cabo investigaciones bibliográficas en libros, periódicos, revistas etc., con el fin de obtener información veraz que fundamente el marco teórico de este estudio. Con todo lo planteado, se pretende llenar las expectativas de mejora en el trabajo de quienes integran la fundación y apoyar al desarrollo de la sociedad, a fortalecer un sector de la salud caracterizado por mantenerse a través del tiempo.

Por otra parte, con este proyecto se pretende influenciar a las demás instituciones del sector para que se organicen y se constituyan como una empresa; buscando que se genere un desarrollo en el municipio, lo cual favorecería con el crecimiento de empleo y nuevas oportunidades de negocio. Esto hará que se tome las instituciones de rehabilitación, como una actividad que puede ser rentable, si se maneja de manera correcta y organizada.

## **1.2 Objetivos**

### ***1.2.1 Objetivo general***

Diseñar el manual de funciones y procedimientos, el reglamento interno de trabajo y la caracterización de procesos de la fundación Psicoterapéutica Tundama

### ***1.2.2 Objetivos específicos***

- Analizar los puestos de trabajo, con el fin de establecer los perfiles del cargo del personal.
- Diseñar la planificación de los procesos necesarios para que la fundación psicoterapéutica Tundama alcance los objetivos de calidad en su organización.
- Definir las reglas para la organización, regular el funcionamiento y las actividades que realice la fundación psicoterapéutica Tundama, en aras a un buen gobierno, una salvaguarda de la transparencia, una correcta gestión de recursos y el respeto de derechos y deberes de todas aquellas las partes implicadas en la organización.
- Diseñar la documentación requerida.

## **1.3 Delimitación del problema**

Este proyecto comprenderá el diseño de un manual de funciones y procedimientos, reglamento interno y la caracterización de procesos de la fundación Psicoterapéutica Tundama, en cargos como administración, rehabilitación y personal de apoyo.

## **2. METODOLOGIA**

### **2.1 Línea de investigación**

Es de productividad y competitividad, ya que su principal finalidad es la investigación de la forma de operatividad de la Fundación Psicoterapéutica Tundama, en este caso asociado a la prestación de un servicio de salud comprendiendo el bienestar social en el ámbito donde se desarrollan dichas actividades.

### **2.2 Tipo de investigación**

El tipo de investigación con el que se va a desarrollar este proyecto, es un estudio descriptivo, ya que este tipo de investigación, que hace referencia a un ejemplo de diseño de cualquier tipo de investigación y diferentes análisis de datos que se van a tener en cuenta para el desarrollo de los temas a tratar.

Exploratorio, porque se va a realizar una investigación la cual nos permitirá conocer los diferentes temas que se van abordar en este proyecto y con esto habituar un nuevo conocimiento que no se tenía muy presente.

### **2.3 Técnicas de recolección de información**

Como metodología se implementaron técnicas de recolección de información por medio de entrevistas, seguimiento de puestos de trabajo, análisis de requerimientos de tipos de pacientes, con el fin de satisfacer las necesidades que posee en general la fundación.

## **2.4 Población objetivo**

Se tomó como población toda la empresa, tanto trabajadores, empleadores y pacientes de esta fundación.

## **2.5 Fases o etapas de desarrollo**

**FASE 1: Análisis de puestos de trabajo:** Se diseñó un instrumento para la recolección de la información por medio de entrevistas y encuestas.

**FASE 2: Caracterizar los procesos:** Se establecieron los procesos estratégicos, operativos y de apoyo y soporte. Se definirán objetivos, entradas, salidas, actividades, interrelaciones, indicadores. Además, se diseñó el mapa de procesos y la designación responsable de cada proceso.

**FASE 3: Definir las normas del reglamento interno:** Se definieron estrategias para dirimir conflictos. Sometiendo el reglamento a aprobación.

**FASE 4: Documentar:** Se estableció la jerarquía de la documentación, la estructura de los documentos y registros, teniendo el control de documentos y sus respectivos registros.



### 3. MARCO REFERENCIAL

#### 3.1 Marco teórico

A lo largo de este capítulo, se pretende mostrar los diferentes conceptos y definiciones, que diversos autores abarcan acerca de los tres temas que se van a abordar durante el desarrollo del proyecto, los cuales son, manual de funciones y procedimientos, caracterización de procesos y reglamento interno de trabajo

“Contar con un Manual de Procedimientos genera ventajas a la institución o unidad administrativa para la que se diseña, y en especial para el empleado, ya que le permite cumplir en mejor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así contribuir a los objetivos institucionales.” (Vivanco, M. 2017)

“Un manual de funciones y procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En un manual se deben contestar las preguntas sobre lo que hace (funciones) el área, departamento, dirección, gerencia u organización y como hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (este control incluye desde la determinación de las necesidades del cliente hasta la entrega del producto o realización del servicio, evaluando el nivel de servicio).” (Álvarez, 1996, pp. 1–3)

El enfoque que (Álvarez, 1996, pp. 1–3). Tiene respecto al uso y aplicación de un manual de funciones en cualquier organización, nos promueve a llevar a cabo un análisis respectivo del área en la que vamos a trabajar y diseñar con buen énfasis el manual de funciones y procedimientos para nuestra organización.

“En este libro se presenta la metodología de evaluación integral más detallada y con nuevos indicadores y cuestionarios, para que quien la aplique tenga resultados más exactos. La implementación de modelos de calidad o en este caso evaluación integral, que son términos que van de la mano, se basan en el análisis de hechos concretos, tangibles y específicos, así como en la búsqueda de soluciones originales y factibles en términos de tiempo y costo. Esto sirve para que cualquier tipo de evaluador o auditor pueda aplicar conocimientos y capacidades profesionales y con esto, resolver cualquier tipo de problema en una organización, esto es indispensable para implantar cualquier tipo de modelo de calidad.” (Fleitman, J, (2008).

“Como parte de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, la Secretaría Distrital de Salud ha definido la Caracterización de procesos como la herramienta que describe la manera cómo funciona un proceso de conformidad a sus requisitos, allí se identifican componentes tales como: salidas (productos/servicios), entradas, actividades, proveedores, clientes, recursos, objetivo, alcance, entre otros.” (Camacho, A, 2019, p3).

“Planear-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA). La norma de calidad ISO 9001:2008, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para el desarrollo, implementación y mejora de un sistema de gestión de calidad, que a su vez contribuye con el aumento de la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. PHVA, puede describirse como una concepción gerencial que dinamiza la relación entre el hombre y los procesos y busca controlarlos con base en el establecimiento, mantenimiento y mejora de los estándares, tarea que se adelanta mediante la definición de especificaciones de proyectos (estándares de calidad), especificaciones técnicas de procesos y procedimientos de operación.” (*¿En qué consiste el ciclo PHVA de mejora continua?*, 2015).

El libro en el que (Fleitman, J, (2008). Menciona la implementación de modelos de calidad o en este caso evaluación integral, que son términos que van de la mano, se basan en el análisis de hechos concretos, tangibles y específicos, hace que sea un referente bueno para

la dirección exacta para el desarrollo de uno de los temas que se van a llevar a cabo en este proyecto, enfatizando en la caracterización de procesos de nuestra organización.

“El reglamento interno de trabajo es el conjunto de disposiciones obligatorias para trabajadores y patrones en el desarrollo de los trabajos en una empresa o establecimiento. El incumplimiento de las disposiciones del reglamento interno de trabajo por parte del patrón, puede dar lugar a responsabilidades pecuniarias o a la ruptura de la relación o contrato de trabajo”. (Valdovinos, R, (2004)

### **3.2 Antecedentes o estado del arte**

Se ha realizado una búsqueda de diferentes artículos para la elaboración de este proyecto:

“Elaboración de un manual de funciones administrativas para la compañía comaxtorrom s.a. del cantón arenillas” Ecuador, donde en el objetivo el autor presenta la elaboración de un Manual de Funciones Administrativas para la Compañía COMAXTORROM S.A., del Cantón Arenillas. Manual de funciones administrativas: Realizadas las investigaciones en la compañía COMAXTORROM S.A., ubicada en el cantón Arenillas se constató que en esta empresa no existe un manual de funciones administrativo que ayude el funcionamiento integral de las operaciones de la entidad. Normas administrativas: En la compañía COMAXTORROM S.A., no existe normas administrativas para el adecuado cumplimiento de las obligaciones que la empresa genera por las operaciones que realiza, es importante que la entidad cuente con normas y procedimiento técnicos en las operaciones de la administración de sus recursos”. (Gonzaga Díaz, M. O. (2016).

“Manual de funciones y procedimientos para mejorar la organización laboral del área de ventas para la empresa National Tire Experts s.a. de la ciudad de santo domingo - Ecuador, 2015”. “El autor expone el objetivo de desarrollar un Manual de Funciones y Procedimientos para mejorar la organización laboral en el área de ventas de la empresa

National Tire Experts S.A., de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas. Para efectuar el análisis de la situación actual de la empresa National Tire Experts S.A., en relación a los procedimientos y funciones de los empleados del área de ventas matriz, se basó en opiniones y criterios de los implicados de la organización, también fue utilizada la entrevista enfocada al Gerente Comercial de la organización, gracias a la recopilada se pudo obtener información relevante para el trabajo de titulación. Se basa en una serie de conocimientos y estudios teóricos que se fundamentarán en un análisis pormenorizado, mismos que contemplarán los pasos necesarios a fin de realizar un estudio completo, en tal razón que muchas empresas de Santo Domingo, carecen de un manual de Funciones y Procedimientos, en donde se establezcan las diferentes funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo; además son competencias del talento humano que se debe ejecutar.” (Jumbo, 2016, pp. 1–3)

“En la actualidad las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada proceso para que este se desarrolle de una manera eficiente por lo que es importante el control interno aplicado a manuales de procedimientos, los que al mismo tiempo son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización.” (Vivanco, M, 2017)

“Caracterización y optimización del proceso de calibrado de cámaras basado en plantilla bidimensional el objetivo que presenta el autor pretende dar respuesta a todas las cuestiones que se plantean a la hora de calibrar una cámara. Como resultado de la calibración de la cámara se obtienen los parámetros intrínsecos y extrínsecos de la misma. La obtención de todos los parámetros de la cámara mediante calibración, no es exacta debido a imprecisiones que perturban el proceso. Estas imprecisiones surgen por imperfecciones constructivas de las lentes, desalineamientos mecánicos de las mismas o del sensor, y también por el hecho de procesar la imagen y obtener posiciones de los puntos dentro de ellas. Los resultados que se obtienen dependen tanto de la plantilla de calibración utilizada, como del algoritmo para resolverla, así como del tratamiento previo que se les pueda realizar a los datos.” (Viala, C, (2006).

“Implementación de herramientas de control de calidad en MYPE de confecciones y aplicación de mejora continua PHVA donde la MYPE de confección no cuenta con un sistema de calidad definido, lo cual plantean implementar herramientas de control de calidad y mejora continua para mejorar el nivel de calidad de las prendas Para la implementación de este trabajo se tuvo que capacitar al personal en herramientas de control de calidad, mejora continua y método de autocontrol. Se realizaron las respectivas mediciones antes y después de la implementación de herramientas. Y se pudo concluir que se consiguió una reducción en los niveles de fallados por confección de la MYPE.” (Pérez, M, 2017).

“En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y su meta es lograr la mejora continua.” (Forrellat, 2014, p. 181).

“En el artículo, el reglamento interno del comité de ética de la investigación en salud, un instrumento para el mejoramiento del desempeño, el cual exige la necesidad de la vigilancia y el control del cumplimiento de los principios éticos en los proyectos de investigación y su ejecución. Tienen como objetivo presentar una propuesta del reglamento interno del comité de ética de la investigación de salud del instituto nacional de higiene, epidemiología y microbiología, la cual su importancia es el desempeño de los trabajadores para garantizar el bienestar y el respeto de quienes participan en esta organización.” (Echemendia et al., 2013).

“La caracterización y clasificación de sistemas, un paso necesario en la gestión y mejora de procesos. Particularidades en organizaciones hospitalarias el cual aborda la importancia de

la caracterización y clasificación de sistemas y procesos para la gestión y mejora organizacional. Donde, se recurre a una exposición teórica de métodos para caracterizar y clasificar sistemas y procesos, con énfasis en los servicios hospitalarios y el desarrollo e un procedimiento para la gestión y mejora de sus procesos. Para demostrar, el carácter práctico y la pertinencia de esta temática, en el mundo organizacional actual se establece un caso de aplicación práctica en una organización de salud. Su mejoramiento está enfocado en el precio, la calidad, la cantidad y el tiempo de entrega.” (Hernández et al., 2014).

“Elaboración del plan de seguridad y salud en el trabajo de la corpaire y diseño del reglamento interno”. Como Objetivo de la investigación el autor propone la debida elaboración de un plan de seguridad y salud ocupacional y el diseño del reglamento interno laboral para la CORPAIRE. La CORPAIRE ha iniciado un estudio en el campo de salud ocupacional con el fin de elaborar, en el transcurso del año 2018, un plan de seguridad ocupacional, el cual deberá constituirse en una herramienta para la mejora de las condiciones de trabajo y la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales en todas las actividades que ejecuta la corporación. Casi la totalidad del personal que labora en CORPAIRE tiene título universitario, algunos incluso de cuarto nivel. Este grado de formación, facilita la realización e introducción de un plan de seguridad ocupacional y la integración del mismo a los demás procesos de la corporación.” (Marcillo & Alava, 2008, pp. 1–3).

### **3.3 Marco legal**

Como base legal se ha tomado información correspondiente de la “Resolución 4750 de 2005 (Ministerio de salud Nacional). Por la cual se definen las condiciones de rehabilitación para los Centros de Atención en Drogadicción y Servicios de farmacodependencia, y se dictan otras disposiciones. 20 de Diciembre de 2005”.

“Considerando que es función del Ministerio de la Protección Social dictar las normas científicas y administrativas que regulen la calidad de los servicios de salud; Que la salud

es un bien y un servicio de interés público y general y, en consecuencia, se hace necesario adoptar las Normas Técnicas, Administrativas y Científicas, que garanticen a los usuarios calidad en la atención y regulen las actividades de promoción de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de las conductas adictivas; Que las condiciones de habilitación, normas de calidad y, en general, la reglamentación necesaria para la aplicación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social, son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los prestadores de servicios de salud, incluidos los Centros de Atención en Drogadicción y los servicios de farmacodependencia.” (Resolución 4750, 2005).

Resolviendo en el Artículo 1º: “Objeto y campo de aplicación. Las disposiciones contenidas en la presente Resolución tienen por objeto regular la calidad de los servicios de salud, en los componentes de tratamiento y rehabilitación, que prestan los Centros de Atención en Drogadicción (CAD) y los servicios de farmacodependencia, para lo cual deberán cumplir con las condiciones de habilitación establecidas en la misma.” (Resolución 4750, 2005, Artículo 1, p1).

Parágrafo: “Las instituciones que ofrezcan programas de tratamiento y rehabilitación de personas con adicción a sustancias psicoactivas, cualquiera que sea su naturaleza jurídica u objeto social, deberán cumplir con las condiciones de habilitación establecidas en relación con los respectivos servicios ofrecidos.” (Resolución 4750, 2005, Artículo 1, p 1).

Artículo 3º: “Clasificación de los centros de atención en drogadicción. Los Centros de Atención en Drogadicción pueden ser ambulatorios o residenciales y contarán con condiciones específicas para su habilitación. CAD Modalidad de tratamiento ambulatorio. Son todos aquellos Centros que desarrollan su Modelo o Enfoque de Atención sin ofrecer servicio de alojamiento nocturno a sus usuarios. CAD Modalidad de tratamiento residencial. Son todos aquellos Centros que brindan como parte de su Modelo o Enfoque de Atención alojamiento nocturno a sus usuarios.” (Resolución 4750, 2005, Artículo 3, p2).

Parágrafo: “Un mismo Centro de Atención en Drogadicción podrá ofrecer programas de tratamiento y rehabilitación bajo la modalidad residencial y Ambulatoria y, en tal sentido,

será considerado como mixto, para los efectos de su registro y habilitación. Artículo 4°. Del mejoramiento de la calidad. Los Centros de Atención en Drogadicción deberán ajustarse a lo dispuesto en los artículos 36 a 39, 42 y 45 del Decreto 2309 de 2002, en lo relacionado con el cumplimiento del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad.” (Resolución 4750, 2005, Artículo 3, p3).

Artículo 5°: “De la acreditación de los CAD. De conformidad con lo establecido en el artículo 46 del Decreto 2309 de 2002, los Centros de Atención en Drogadicción por ser Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud podrán demostrar voluntariamente el cumplimiento de niveles superiores de calidad y someterse a un proceso de Acreditación, con estándares definidos por el Ministerio de la Protección Social para este tipo de instituciones.” (Resolución 4750, 2005, Artículo 5, p3).

Artículo 6°: “Enfoque de los estándares de habilitación. Las condiciones de capacidad tecnológica y científica para la habilitación de los Centros de Atención en Drogadicción y de los servicios de Farmacodependencia, se orientan en la filosofía de Atención Centrada en el Cliente y mejoramiento continuo. Por lo tanto, siguen la ruta del usuario en la institución, desde su primer contacto con el Centro de Atención en Drogadicción o servicio, hasta su egreso. De igual manera, están orientadas en el principio de esencialidad que busca reducir los principales riesgos del proceso de atención, por lo que se considera que los estándares serán esenciales para proteger la vida, la salud y la dignidad de los usuarios.” (Resolución 4750, 2005, Artículo 6, p3).

Artículo 11: “Formularios. La Dirección General de Calidad de Servicios del Ministerio de la Protección Social definirá los formularios de Inscripción y de Novedades del Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, adicionando los servicios de que trata la presente resolución.” (Resolución 4750, 2005, Artículo 11, p5).

Artículo 12: “Sanciones. Los Centros de Atención en Drogadicción que incumplan las condiciones de habilitación y auditoría previstas en la presente Resolución, se harán acreedores a la aplicación de las medidas y sanciones establecidas en los artículos 576 y 577 de la Ley 9ª de 1979 y el artículo 49 de la Ley 10 de 1990, previo el agotamiento del



respectivo procedimiento y la garantía del debido proceso.” (Resolución 4750, 2005, Artículo12, p5).

## 4. ESARROLLO DEL PROYECTO

**Figura 1**

*Diagrama, cuerpo del proyecto*



**Fuente:** Autor

## 4.1 Empresa objeto de estudio, Fundación Psicoterapéutica Tundama.

### 4.1.1 Generalidades de la empresa

**Figura 2**

*Vista superior de la Fundación*



**Fuente:** Fundación Psicoterapéutica Tundama

La Fundación Psicoterapéutica Tundama, inicio sus labores en el 2017, con el fin de “encaminarse por la reeducación y rehabilitación personificada de la dependencia de la persona a las sustancias psicoactivas en los diferentes niveles de prevención, a través de un enfoque transdisciplinario”. (*Sobre Nosotros*, s. f.)

Los comienzos de esta fundación, fueron con una capacidad en sus instalaciones de 100 camas para diferentes tipos de pacientes, al transcurrir los días y que se hiciera conocida, su capacidad de pacientes internos en menos de 8 meses fue del 50%, aumentando pronunciadamente el uso de los servicios que brinda la fundación.

En el transcurso de un año de funcionamiento, su capacidad de pacientes se ha variado siempre entre el 50% y 80%. En el año 2019, a mediados de Julio-Septiembre, su capacidad estuvo a tope, aumentando satisfactoriamente la presencia de pacientes recibiendo los servicios que brinda la Fundación, estando en un momento muy bueno,

gracias a sus servicios, buena atención y entrega de muy buenos resultados, en pacientes totalmente rehabilitados.

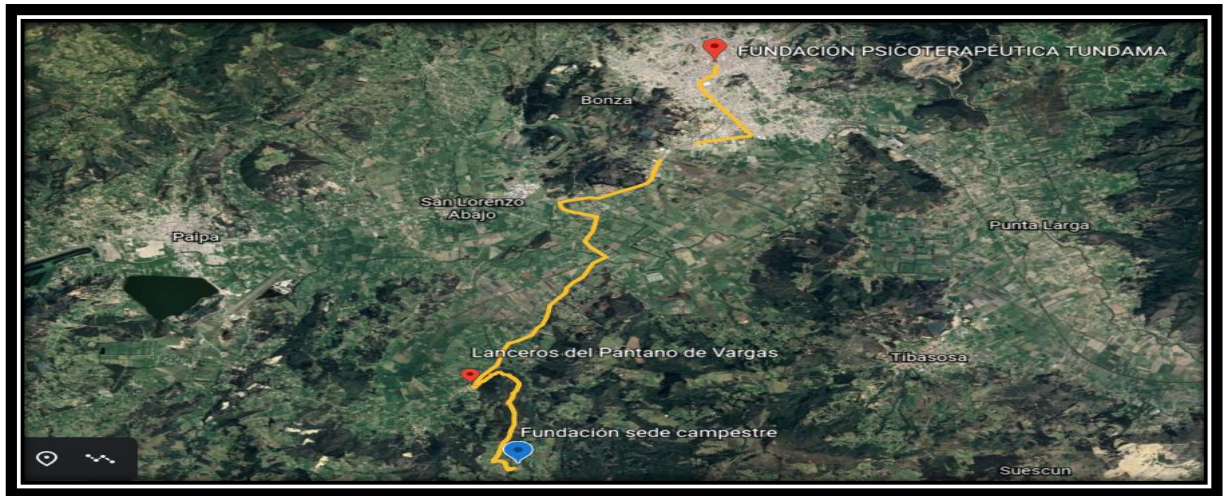
La Fundación Psicoterapéutica Tundama clasifica sus trabajadores en tres áreas: administrativos, operativos o asistenciales y de servicios.

- **Administrativos:** Como principal función de este cargo, organizar y liderar asuntos y requerimientos relacionados con el tema logístico, estratégico y de gestión de la Fundación Psicoterapéutica Tundama, además, en esta área se puede encontrar principalmente, a la gerente (representante legal), directora logística (Ingeniera Industrial), secretaria y por último la contadora.
  
- **Operativos o asistenciales:** Como principal función de este cargo, corresponde a la asignación de las actividades específicas que debe realizar cada trabajador en la Fundación, en las diferentes áreas de trabajo existentes del área operativa. Este tipo de cargo se desarrolla a partir de los lineamientos proporcionados por los niveles de planeación estratégico y táctico. En esta área se encuentra el médico general, el psiquiatra, psicólogo, el jefe de enfermeras y dos auxiliares de enfermería.
  
- **Servicios:** Este cargo principalmente se encarga de controlar, gestionar, organizar y supervisar diferentes herramientas y recursos que se presentan en el desarrollo de actividades, destinados a cubrir las necesidades de la Fundación, en esta área se encuentra el personal de limpieza, Guarda de seguridad, personal de logística (docentes), y el personal de cocina.

Datos de la empresa:

**Figura 3**

*Ubicación Fundación Psicoterapéutica Tundama (Sede Campestre) – Oficina principal Duitama-Boyacá*



**Fuente:** Google Earth

- Teléfono: +57 318 2755574 / +57 315 600 0201
- Dirección: Km 6 vía Pantano de Vargas Firavitoba (Sede Campestre) – Oficina principal Duitama-Boyacá.
- Ciudad: Paipa-Boyacá
- Director ejecutivo: Doctora. Pilar Archila Salamanca
- Gerente (representante legal): Rosa Tulia Salamanca de Archila
- Correo electrónico: [admin@rehabilitacionadiccionestundamma.com](mailto:admin@rehabilitacionadiccionestundamma.com).
- Sitio web: <https://www.rehabilitaciontundama.com>

#### ***4.1.2 Marco Institucional***

En Fundación Psicoterapéutica Tundama, se realizan diferentes procesos y se brindan una serie de servicios encaminados por la reeducación y rehabilitación personificada de la dependencia de la persona, a las sustancias psicoactivas en los diferentes niveles de PREVENCIÓN a través de un enfoque transdisciplinario, distribuido de la siguiente manera (*Sobre Nosotros, s. f.*):

- Programas de prevención en uso de psicoactivos: Programas tales como, institucional y empresarial, prevención escolar y capacitaciones.
  - Diagnósticos: Pruebas toxicológicas, conductas y comportamientos.
  - Procesos de recuperación de adicciones tóxicas y no tóxicas: Desintoxicación, tratamiento internado, tratamiento ambulatorio, tratamiento semi-internado.
- (*Sobre Nosotros, s. f.*)

Estos diferentes procesos y servicios que la institución brinda a los diferentes pacientes, son coordinados y diseñados por la gerente y la directora logística, donde la directora logística, es la encargada de diseñar estos planes y programas y respectivamente la gerente realiza reunión con junta directiva, divulgando a trabajadores la información del diseño de los programas y actividades a realizar, para su respectiva implementación.

Como institución estableció en sus inicios unos principios encaminados a la transparencia la independencia, innovación, eficiencia y calidad en sus servicios.

#### **Misión:**

La FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA, es una institución especializada en el tratamiento y rehabilitación de las adicciones, se cuenta con un equipo altamente calificado, con calidad humana y técnica, valores sociales con responsabilidad y alta calidad moral, brinda a sus usuarios un cambio en su estilo de vida. (*Sobre Nosotros, s. f.*)

**Visión:**

La FUNDACIÓN PSICOTÉRAPEUTICO TUNDAMA, en el año 2025 será una institución reconocida y posicionada a nivel departamental y nacional en la intervención y recuperación en la enfermedad de la adicción, impulsando el mejoramiento de la calidad de vida personal y social de todos nuestros pacientes. (*Sobre Nosotros*, s. f.)

Como valores corporativos la institución se basa principalmente en los siguientes: Laboriosidad, innovación y creatividad, lealtad, respeto, solidaridad y honestidad.

Cargos existentes en la Fundación Psicoterapéutica Tundama:

**Gerente/ Representante legal:** Su principal función se basa en encaminar a la Fundación al principal objetivo que esta se proponga y ser el intermediario entre las necesidades de la institución y de la comunidad la cual consolida sus requerimientos en los proyectos sociales que le presenta.

**Secretaria:** Su principal función es ser la persona responsable de las diferentes actas que implementa la Fundación, también deberá asistir a reuniones, juntas directivas, poner a disposición de trabajadores y administrativos las decisiones tomadas por junta directiva entre otras tareas a fines a este cargo.

**Contadora:** Su principal función es manejar e interpretar la contabilidad de la institución, con la finalidad de producir informes para gerencia y que sirvan para la toma de decisiones en cuanto al buen desarrollo de la empresa.

**Director(a) Logística (Ingeniera Industrial):** Su principal función es el diseño, la organización e implementación de los programas y servicios que se van a desarrollar en la institución encaminados al buen servicio de este.

**Médico general:** Su principal función en la institución, es diagnosticar el estado de salud general de cada paciente a la hora de la entrada a la institución, para así llevar un control y

un formato de epicrisis del paciente, desde el momento de su llegada hasta el momento de su salida de la institución.

**Psiquiatra:** Su principal función es la evaluación, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los diferentes pacientes que se encuentren en la institución, con problemas de adicción a sustancias psicoactivas.

**Psicólogo:** Su principal función es la de realizar una valoración del entorno en el cual va a intervenir, en este caso los pacientes con problemas de adicción, planteando objetivos de evaluación de acuerdo con las necesidades del grupo de pacientes que va a trabajar o en su defecto por paciente individualmente.

**Jefe de enfermeras:** Su principal función es evaluar los problemas de salud del paciente y sus necesidades; desarrollar y poner en práctica los programas de cuidado y mantener los diferentes registros médicos, también es la persona encargada de supervisar el trabajado de las dos enfermeras que se encuentran en la institución.

**Enfermera (1):** Su principal función es ser la persona encargada del manejo de medicación a los diferentes pacientes, llevando un formato de control, supervisado por el jefe de enfermeras, asistencia médica necesaria para pacientes que lo requieran en la institución.

**Enfermera (2):** Su principal función es la de suministrarle los medicamentos a todos los pacientes que lo requieran, aseo y limpieza de los pacientes que lo requieran ya que hay pacientes que por sus problemas de adicción no lo pueden hacer por sí mismos, poner en orden y limpiar los diferentes materiales y herramientas necesarias utilizados por la institución.

**Personal de limpieza y mantenimiento:** Su principal función es la de llevar un control acerca de los diferentes suministros que se encuentran en la institución relacionados con la



limpieza y el mantenimiento de la misma y con esto controlar que los pacientes realicen el respectivo aseo y la limpieza utilizando estos suministros de la manera adecuada.

**Personal de seguridad:** Su principal función es la vigilancia y protección de la institución, la protección de las personas que se encuentran en el establecimiento y el control de las salidas y entradas de personal que trabaja en la institución.

**Cocinera:** Su principal función es la de llevar un control de los alimentos y suministros que llegan a la fundación para la respectiva realización y entrega diaria de alimentos a pacientes en la institución.

**Docentes:** Su principal función es desarrollar diferentes actividades lúdicas y educativas, con enfoque en los diferentes problemas de adicciones en pacientes internos, llevando un control de avances y mejora en el ámbito de recuperación y desintoxicación.

### 4.1.3 Organigrama de la empresa

Figura 4

Organigrama de la Fundación



Fuente: Fundación Psicoterapéutica Tundama

El tipo de organigrama que tiene la Fundación Psicoterapéutica Tundama (Figura 4), es el tipo de Organigrama de bloques, “que es el que ofrece una visión esquemática y de conjunto de la estructura organizativa de la empresa de una gran unidad o de un sector suyo, comprendiendo solo los grupos principales en los que se divide, que posteriormente se desarrollarán con más detalle en otros organigramas”. (*organigrama: tipos, ejemplos y recomendaciones para su diseño.*, 2014).

Siendo un tipo de organigrama bastante completo y con gran facilidad para entender la estructura formal de la fundación Psicoterapéutica Tundama.

#### ***4.1.4 Diagnostico***

La fundación Psicoterapéutica Tundama, actualmente no cuenta con un manual de funciones y procedimientos, que identifique las funciones y las diversas responsabilidades que conforman cada uno de los cargos de la Fundación y con esto definir el objetivo que deben cumplir cada uno de los cargos existentes. Tampoco se evidencia una debida caracterización en sus procesos, que identifique el objetivo de cada proceso que se desarrolla en la institución y los diferentes aspectos claves de cómo deben ejecutarse. Y, por último, igualmente, la falta de un reglamento interno definido, que muestre la relación laboral organizada y disciplinada entre empleador y trabajadores, que facilite el rendimiento dentro de la Fundación.



Para identificar los respectivos procedimientos y requisitos inexistentes en la Fundación, los cuales contempla la Resolución 4750 de 2005, que va dirigida a las instituciones prestadoras del servicio de rehabilitación y desintoxicación de personas con problemas de adicción; se diseñó una lista de chequeo (Tabla 1), con el objetivo principal de reconocer los aspectos del cumplimiento y no cumplimiento de estos procesos en la Fundación

Posteriormente este instrumento primero que todo, fue diseñado por la autoras del proyecto y previamente fue aplicado y diligenciado por la Directora Logística, quien es la encargada del tema de gestión logística y administrativa en la Fundación Psicoterapéutica. Dando como resultado el cumplimiento de algunos de los procesos y evidenciando en su mayoría la falta de procedimientos y requisitos necesarios en la fundación, para su correcto funcionamiento.

A continuación, se presenta la lista de chequeo estructurada para la Fundación Psicoterapéutica Tundama:

**Tabla 1**

*Lista de Chequeo*

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b> 				
<b>LISTA DE CHEQUEO REQUISITOS / PROCEDIMIENTOS</b>				
<b>AREA:</b> OPERATIVA/ADMINISTRATIVA		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta- Angie Silva	<b>APROBADO Y REVISADO POR:</b> Jefe de logistica	
<b>NIVEL DE COMPLEJIDAD DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN:</b> Mediana complejidad - Segundo nivel				
N.	INDICADOR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Cuenta con una infraestructura definida	x		
2	Disponen de un documento que relacione todo el personal que preste servicios en la entidad, independiente de la modalidad de vinculación, identificando si se trata de personal asistencial o administrativo.		x	En el ámbito legal es obligatorio disponer de un documento independiente al de vinculación de los trabajadores
3	Se asignan funciones y responsabilidades claras sobre los procesos		x	
4	Cuenta con estatutos o normas equivalentes que establezcan el tipo de organización, sus diferentes niveles, funciones, responsabilidades y organigrama		x	Solo cuenta con un organigrama definido por la fundación.
5	Disponen de un manual de funciones y procedimientos		x	La falta de un manual de funciones y procedimientos, puede ocasionar, la falta de comprensión, errores, fallas en la prestación del servicio Varios trabajadores realizan la misma tarea, cada uno a su manera, lo que ocasiona demoras, rechazos y falta de competitividad.
6	Cuentan con un reglamento interno definido		x	Un reglamento de trabajo, y un buen reglamento, es importante, porque sirve de hoja de ruta que marca la forma en que las partes deben ejecutar su relación contractual, y la forma que debe seguirse para resolver los inevitables conflictos que se presentan.
7	Cuenta con una organización de los procesos que garanticen la calidad de la prestación del servicio		x	Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando los procedimientos y las actividades estén relacionados y haya una correcta gestionan en los procesos
8	Cuentan con un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo		x	
9	Existe algún manejo sistemático de historias clínicas individualizadas.	x		
10	Cuenta con el registro individual de atención de cada servicio que se presta	x		
11	Manejan capacitación de diferentes ámbitos de servicio, frecuente a trabajadores		x	
12	Cuentan con un proceso de vinculación definido		x	

**Fuente:** Autor

Para dar respuesta al objetivo de la lista de chequeo aplicada a la Fundación psicoterapéutica Tundama, se realizó la tabulación de las respuestas obtenidas, adquiriendo los siguientes resultados:

### Grafica 1

*Tabulación Lista de Chequeo*



**Fuente:** Autor

De acuerdo a los resultados obtenidos (Grafica 1) por medio de la lista de chequeo, en la cual se plantearon variedad de preguntas, enfocadas en los procesos y requisitos que la fundación debe tener, se pudo evidenciar que la fundación psicoterapéutica Tundama cuenta con una infraestructura bajo requisitos legales, cuya área física está definida para la respectiva prestación del servicio, esta posee espacios suficientes y cómodos reglamentados bajo la ley.

Igualmente se reflejó que la fundación cuenta con un manejo sistemático de historias clínicas individualizadas, pues se maneja la información de cada paciente de manera individual y ordenada, clasificando el tipo de adicción y el tratamiento que requiere, acompañado de la epicrisis que se realiza en el momento de ingreso de cada paciente.

Asimismo, se constató que la fundación maneja y cuenta con el registro individual de atención de cada servicio que se presta, personificándolo con documentación de archivo para cada paciente al que se le suministra el servicio como lo exige la norma, siendo un requisito necesario para su funcionamiento.

Por otra parte, el análisis también evidenció los procedimientos y requisitos con las que la Fundación Psicoterapéutica Tundama no cuenta o en su defecto, requiere alguna acción de prevención y mejora, como lo es la falta de documentación que relacione todo el personal que preste servicios en la entidad, independiente de la modalidad de vinculación, identificando si se trata de personal administrativo, asistencial o de servicios, además predomina la inadecuada asignación de funciones y claridad de procesos, ocasionándole una incorrecta gestión y prestación del servicio.

Además de esto, se constató que no cuenta la fundación con un manual de funciones ni con un manual de procedimientos, ya que al realizar una inspección en los puestos de trabajo, es notoria la sobre carga laboral, la duplicidad de funciones, la falta de conocimiento acerca de las tareas y la incorrecta ejecución de procesos y procedimientos, falta de claridad en responsabilidades y actividades que debe realizar cada trabajador respecto al cargo otorgado, ocasionándole inconvenientes y una inadecuada gestión en la prestación del servicio. Tampoco se observa la existencia de un reglamento interno que permita la adecuada relación laboral en la fundación Psicoterapéutica Tundama, donde se establezcan obligaciones y prohibiciones, en la cual este sujeto a la relación laboral y permanencia dentro de la fundación.

En relación con otros aspectos que se evaluaron, como lo es contar con un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, el manejo de capacitación a trabajadores y el contar con algún proceso de vinculación definido, se evidenció que la Fundación no cuenta con estos tres aspectos de real importancia y que tienen un gran vínculo. Por ejemplo, el proceso de vinculación que se realiza en la Fundación Psicoterapéutica

Tundama es de manera informal, este, se efectúa simplemente por gestión de la gerente, solicitando solo las hojas de vida del personal que requiera momentáneamente, sin algún paso a paso o filtro de personal para vincular; es decir, no existe ningún proceso formal de vinculación a trabajadores en la fundación, siendo esto, una herramienta de control y gestión en los requisitos que debe tener cualquier trabajador a la hora de aspirar a cualquier cargo en una organización.

Finalmente, en relación al análisis de todos los aspectos a evaluar, con ayuda del suministro de información obtenido por la encargada de la gestión logística y administrativa en la Fundación Psicoterapéutica Tundama (Directora Logística), se pudo evidenciar que respecto a la inexistencia de los procedimientos y requerimientos expuestos en la lista de chequeo, estadísticamente se obtuvo un resultado, que el 75% de las respuestas fueron (NO), falencias y aspectos que se deben evaluar para alcanzar objetivos de calidad y gestión en sus procesos, esto encaminado a la mejora continua y la prestación de un buen servicio y respecto al 25% restante, son los que si se cumplen a cabalidad, pero se recomienda realizar un análisis y una evaluación constante, que evidencie progreso y cumplimiento de un plan de mejoramiento en cada uno de los parámetros en los que si cumplen a cabalidad en la Fundación Psicoterapéutica Tundama.

#### **4.2 Caracterización de procesos**

En la actualidad cualquier tipo de organización se enfoca en el desarrollo de una eficiente caracterización de los procesos, con el fin de ser organizaciones más efectivas y eficientes en el mercado el cual pertenecen; la caracterización de procesos, permite que los trabajadores adquieran la misma información y ejecuten conforme a las mismas reglas o parámetros establecidos, evitando así, cualquier tipo de percance, derivada de la carencia del mismo y guiando a las funciones desempeñadas por trabajadores, a intervenir en el mismo objetivo.

La caracterización y documentación de los procesos en la fundación Psicoterapéutica Tundama, está encaminada a la búsqueda de la mejora continua, contribuyendo a la calidad

en el servicio que brinda como resultado de lo previsto, de acuerdo a sus políticas de calidad y la respectiva dirección estratégica.

Según el artículo (*¿En qué consiste el ciclo PHVA de mejora continua?*, 2015) “Las fases del ciclo PHVA: Las siglas del ciclo o fórmula PHVA forman un acrónimo compuesto por las iniciales de las palabras Planificar, Hacer Verificar y Actuar. Cada uno de estos 4 conceptos corresponde a una fase o etapa del ciclo:

**Planificar:** En la etapa de planificación se establecen objetivos y se identifican los procesos necesarios para lograr unos determinados resultados de acuerdo a las políticas de la organización. En esta etapa se determinan también los parámetros de medición que se van a utilizar para controlar y seguir el proceso.

**-Hacer:** Consiste en la implementación de los cambios o acciones necesarias para lograr las mejoras planteadas. Con el objeto de ganar en eficacia y poder corregir fácilmente posibles errores en la ejecución, normalmente se desarrolla un plan piloto a modo de prueba o testeo.

**-Verificar:** Una vez se ha puesto en marcha el plan de mejoras, se establece un periodo de prueba para medir y valorar la efectividad de los cambios. Se trata de una fase de regulación y ajuste.

**-Actuar:** Realizadas las mediciones, en el caso de que los resultados no se ajusten a las expectativas y objetivos predefinidos, se realizan las correcciones y modificaciones necesarias. Por otro lado, se toman las decisiones y acciones pertinentes para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos.” (*¿En qué consiste el ciclo PHVA de mejora continua?*, 2015).



Según, (Aguilar, M, 2013, p. 1), la caracterización de procesos se clasifica de la siguiente manera:

**Figura 5**

*Clasificación de la caracterización de procesos*

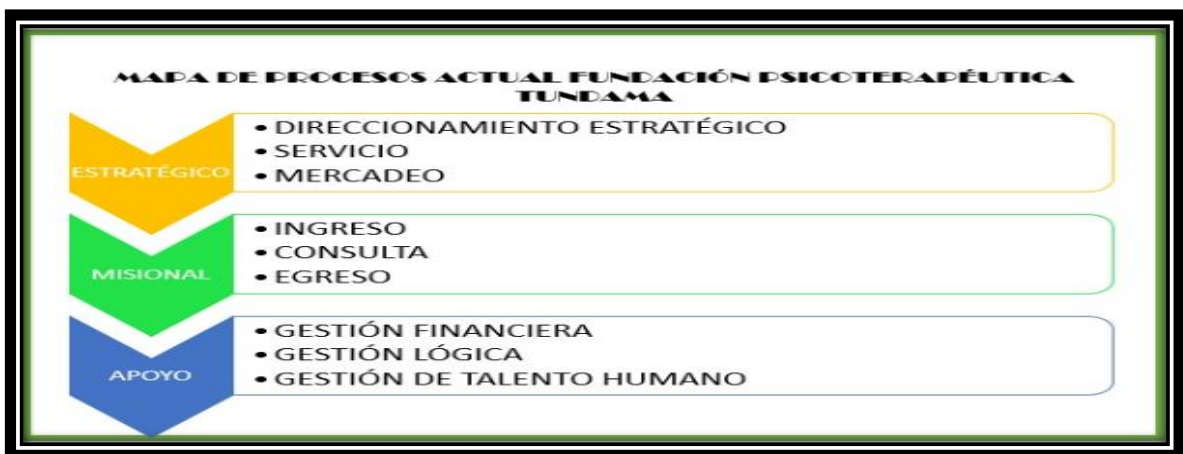


Fuente: (Aguilar, M, 2013, p. 1)

En la Fundación Psicoterapéutica Tundama, los procesos que se llevan a cabo son los siguientes:

**Figura 6**

*Mapa de procesos actual de la Fundación Psicoterapéutica Tundama*



Fuente: Fundación Psicoterapéutica Tundama

Según (Aguilar, M, 2013, p. 1), “Los procesos estratégicos hacen referencia a esos que están destinados a definir y controlar metas de la organización sus políticas y estrategias” (Figura 5).

Para la Fundación Psicoterapéutica Tundama los procesos estratégicos, se desglosan actividades tales como el direccionamiento estratégico, servicio y mercadeo, las cuales son actividades destinadas al control y la gestión de la organización (Figura 6).

Respecto al proceso operativo, según (Aguilar, M, 2013, p. 1) nos dice que son también conocidos como procesos clave, son los que permiten generar el producto o servicio que se entrega al cliente, por ende, es el núcleo del negocio (Figura 5).

En la fundación Psicoterapéutica Tundama el proceso operativo lo contemplan procesos como, Procesos Misional, donde hace referencia al tipo de servicio que se brinda el cual es el acompañamiento del paciente para la rehabilitación y desintoxicación por el consumo de sustancias psicoactivas, lo anterior con referencia al ingreso, el seguimiento o apoyo terapéutico y el egreso del paciente en general, el cual es un proceso realmente importante para el éxito en el direccionamiento de la organización, teniendo unas falencias actualmente y que requiere unos ajustes en sus actividades los cuales se plasmaron en el mapa de procesos ideal para la fundación (Figura 6).

Por último, el proceso de apoyo o soporte, que según (Aguilar, M, 2013, p. 1) ,lo define como procesos de apoyo ya que brindan soporte a los operativos. En estos procesos los clientes son internos, es el personal de la organización (Figura 5).

En la fundación, este tipo de procesos son encaminados a las actividades de apoyo administrativo como lo son la gestión financiera, de logística y talento humano, ideal para la entrega de buenos resultados y calidad en el servicio (Figura 6).

#### ***4.2.1 Mapa de procesos ideal para la Fundación Psicoterapéutica Tundama***

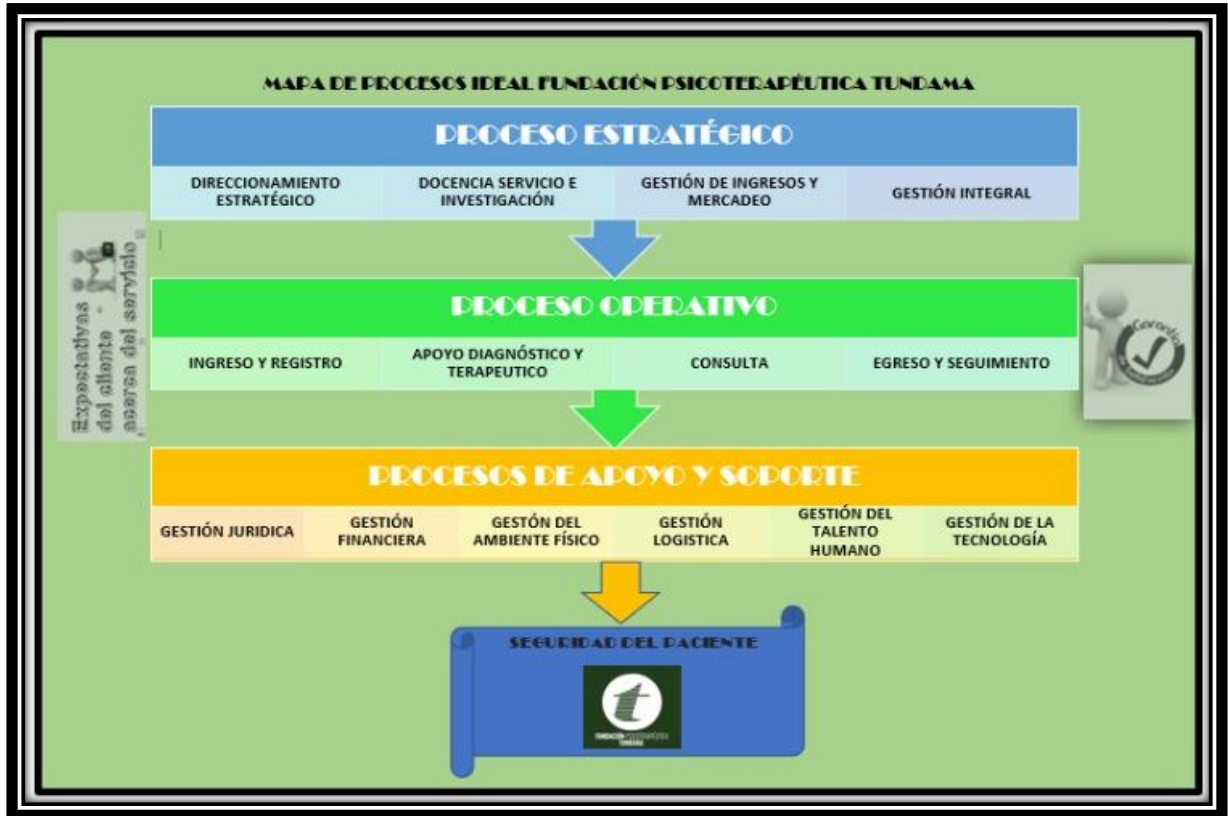
Para el desarrollo del proyecto y de acuerdo con la norma internacional ISO 9000 de gestión de calidad, se diseñó un nuevo mapa de procesos, el cual tiene 3 categorías: proceso estratégico, proceso operativo y por último proceso de apoyo y soporte; este nuevo diseño permite a la fundación soportar el mapa de procesos que actualmente se tiene, incorporando la reestructuración del nombre de uno de los procesos principales y nuevos procedimientos para su correcto desempeño en la Fundación que se pueden evidenciar en el mapa de procesos ideal.

Las categorías están divididas en procesos específicos y claros en busca de la mejora continua en el funcionamiento de las actividades de la Fundación. Una de las ventajas que se esperan en general, son la satisfacción del cliente, para así mejorar la productividad en la Fundación, además este tiende a ser claro para todo tipo de personal, el cual se pueda comprender fácilmente y crear sentido de pertenencia en la institución.

A continuación, se presenta el mapa de procesos ideal que se estructuró y se diseñó para la Fundación Psicoterapéutica Tundama, en el cual se evidencian las mejoras, y procesos que faltaban para una ideal funcionalidad, que conllevan a brindar un excelente servicio:

**Figura 7**

*Mapa de procesos ideal para la Fundación PsicoTerapéutica Tundama*



**Fuente:** Autor

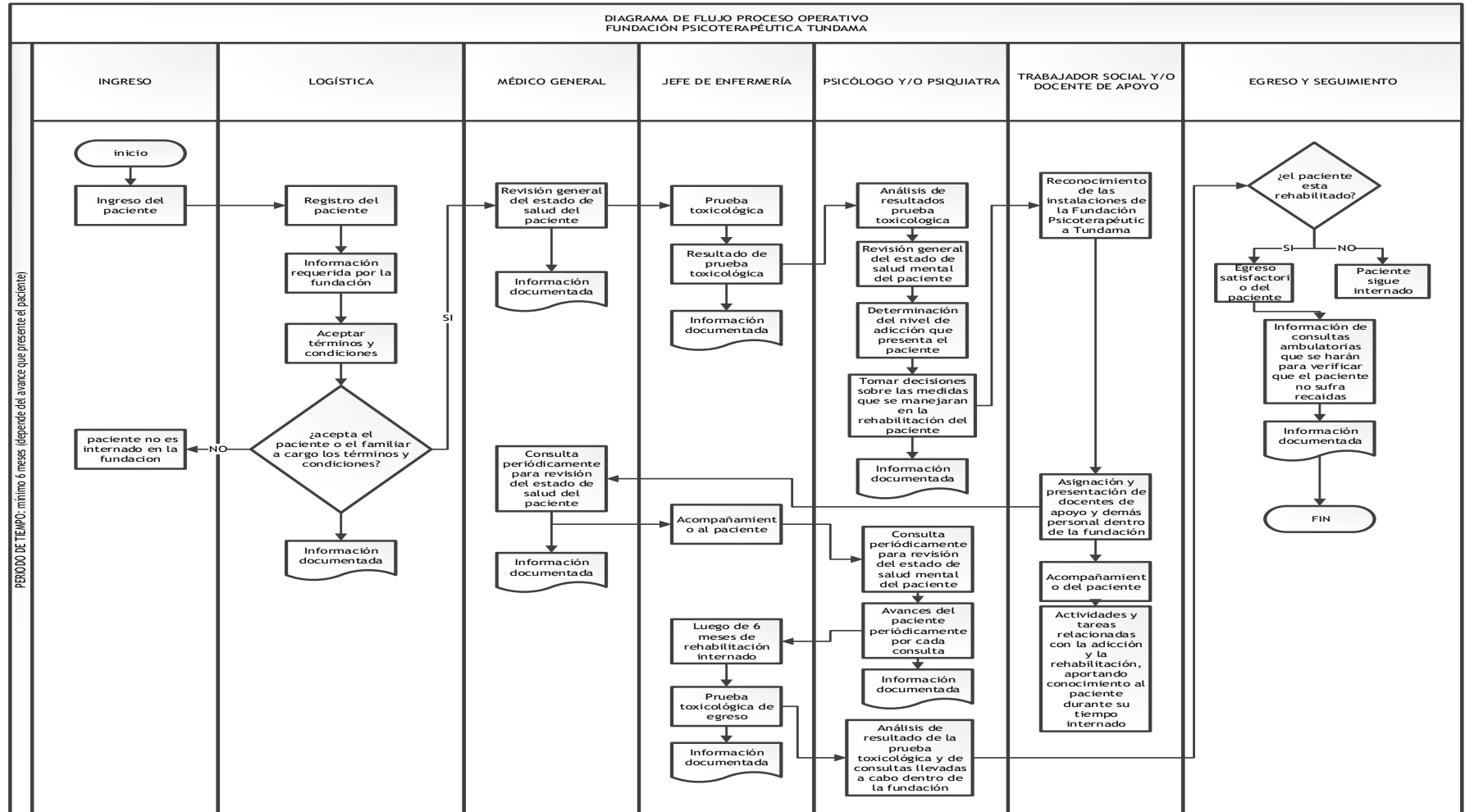
Por otra parte, se realizó el diseño de los diagramas de flujo de cada uno de los procesos y los sub procesos que se evidenciaron en el nuevo mapa de procesos para la fundación PsicoTerapéutica Tundama, estos diagramas permiten brindar una representación gráfica y detallada de cada una de las de las actividades que se realizan en cada proceso y procedimiento, teniendo una secuencia del proceso, las áreas involucradas y los responsables de su ejecución.

Todos los diagramas de flujo de cada uno de los procesos, se encontrarán en el manual de procedimientos, también, para mayor claridad y entendimiento, se encontrará en la sección de anexos excepto, del diagrama de flujo del proceso principal (PROCESO OPERATIVO),

el cual se presentará a continuación para brindar un concepto más cercano acerca del servicio que se brinda en la fundación Psicoterapéutica Tundama.

**Figura 8**

*Diagrama de flujo, Proceso Operativo*



**Fuente:** Auto

### 4.2.2 Actualización de procesos

Las fichas de caracterización fueron diseñadas con dos enfoques encaminados a la calidad de los procesos que fueron los siguientes:

El primer enfoque, se tomó con el fin de evidenciar y clasificar una a una las actividades de cada procedimiento, realizando un análisis orientado en el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) como herramienta de mejora de calidad y productividad en cada procedimiento.

Como segundo enfoque, fue un diseño orientado en el diagrama SIPOC, el cual significa según (Guerra, J (2017):

#### Figura 9

*Definición diagrama SIPOC*


SIPOC significa:	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Supplier (proveedor):</b> El que proporciona las entradas al proceso; puede ser una persona u otro proceso</li><li>• <b>Input (entrada):</b> Material, información, datos, documentación, servicio que se necesita para realizar las actividades del proceso</li><li>• <b>Process (proceso):</b> Una secuencia de actividades que añaden valor a las entradas para producir las salidas</li><li>• <b>Output (salida):</b> Producto, servicio, información, documentación que es importante para el cliente</li><li>• <b>Customer (cliente):</b> El usuario de la salida del proceso</li></ul>
------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Fuente:** (Guerra, J, 2017)

A continuación, se presentan las fichas de caracterización que fueron diseñadas y estructuradas para la Fundación Psicoterapéutica Tundama de los procesos **ESTRATÉGICOS, OPERATIVOS Y DE APOYO Y SOPORTE** y de los cuales, se desglosan sus respectivos procedimientos, los cuales se pueden apreciar a partir de la Tabla 2 a la Tabla 15.

**Tabla 2**

*Ficha de caracterización, Direcciónamiento estratégico*


 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>CODIGO:</b> -	
				<b>VERSIÓN:</b> - 1	
				<b>FECHA DE APROBACION:</b> -	
				<b>PAGINA:</b> 1	
<b>REVISADO POR:</b> Gerencia y Asesor de Calidad		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva		<b>APROBADO POR:</b>	
<b>RESPONSIBLE DEL PROCESO:</b> Gerencia		<b>AREA:</b> Administrativo			
<b>OBJETO:</b> Coordinar la planeación estratégica y táctica.		<b>ALCANCE:</b> inicia con una formulación en su programación de la visión empresarial y finaliza con el diseño y la implementación de acciones de mejora.			
<b>PUNTOS DE CONTROL:</b> Plan Estratégico de la Fundación - Informes de auditoría- Mapa de procesos- Protocolos, instructivos y guías					
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>					
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>PHVA</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Junta directiva junto con gerencia y colaboradores del Plan de Desarrollo	Documentación integrada del plan de negocio, planificación económico-financiera y las estrategias organizativas de la fundación.	<b>P</b>	Formulación de las finalidades y los diferentes propósitos que la fundación psicoTerapéutica Tundama se propuso para lograr los objetivos definidos en un largo plazo.  Determinar el marco de referencia que orienta la fundación psicoTerapéutica Tundama hacia el cumplimiento de su misión y el alcance de su visión.	Reporte de la documentación para el Plan de Direcciónamiento Estratégico.	Todos los procesos - Entes de control
Junta directiva - Gerencia y colaboradores del Plan de Desarrollo	Reporte de la documentación diligenciada para el Plan de Direcciónamiento Estratégico.  Formatos diligenciados de los planes operativos y de los seguimientos a los mismos.	<b>H</b>	Evaluación de los programas, acciones e indicadores del Plan de Direcciónamiento Estratégico para la Fundación PsicoTerapéutica Tundama.  Presentar a la junta directiva la ejecución del plan de Direcciónamiento Estratégico de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama.	Documento aprobado del Plan de Direcciónamiento Estratégico con el fin de su publicación y divulgación a trabajadores y pacientes de la fundación PsicoTerapéutica Tundama.	Todos los procesos
Junta directiva y Gerencia	Documentación aprobada del Plan de Direcciónamiento Estratégico de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama  Formatos de composición de la programación de actividades estratégicas planteadas para la Fundación.	<b>V</b>	Realizar seguimiento y evaluación al Plan de direcciónamiento Estratégico diseñado y aprobado, de acuerdo a los avances reportados a junta directiva de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama.  Elaboración del plan de mejoramiento del proceso de planeación.	Informes de los resultados obtenidos del seguimiento y evaluación del Plan de Direcciónamiento Estratégico de la Fundación.  Plan de mejoramiento aprobado.	Junta Directiva
Junta directiva, Gerencia y colaboradores del Plan de Desarrollo	Plan de mejoramiento aprobado  Informes del seguimiento y evaluación del Plan de Direcciónamiento Estratégico	<b>A</b>	Ejecución de acciones correctivas y preventivas al Plan de Direcciónamiento Estratégico de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama.	Evidencias del control y seguimiento de la efectividad de las acciones correctivas y preventivas realizadas	Todos los procesos Entes de control

**Fuente:** Autor



**Tabla 3**


*Ficha de caracterización, Docencia, servicio e investigación*

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ESTRATEGICOS</b>		<b>CODIGO:</b> <b>VERSIÓN:</b> - 1 <b>FECHA DE APROBACION:</b> - <b>PAGINA:</b> 1	
<b>REVISADO POR:</b> Gerencia y Asesor de Calidad		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva		<b>APROBADO POR:</b>	
<b>RESPONSIBLE DEL PROCESO:</b> Gerencia		<b>AREA:</b> Administrativa			
<b>OBJETO:</b> Coordinar la planeación estratégica y táctica.		<b>ALCANCE:</b> inicia con una formulación en su programación de la visión empresarial y finaliza con el diseño y la implementación de acciones de mejora			
<b>PUNTOS DE CONTROL:</b> - Plan Estratégico de la Fundación- Informes de auditoría- Mapa de procesos- Protocolos, instructivos y guías					
DOCENCIA SERVICIO E INVESTIGACIÓN					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Dirección administrativa y Gestión logística	Documentación del registro de cada paciente.  Malla curricular del plan educativo.	P	Integrar y consolidar grupos académicos (docencia, investigación, vinculación y servicios) para generar buenos espacios de investigación y desarrollo dentro del cumplimiento de los objetivos que se trazó la Fundación PsicoTerapéutica Tundama en referencia al plan de desarrollo que se estableció para el tratamiento de cada paciente.	Registro con fines de investigación acerca del tratamiento y rehabilitación en pacientes con problemas de adicción.	Pacientes
Dirección administrativa y Gestión Logística	Registro con epicrisis de los pacientes de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama. -informes de seguimiento a pacientes que se encuentran activos en la Fundación PsicoTerapéutica Tundama y a pacientes egresados  documentación de capacitaciones y talleres a pacientes y familias para los diferentes tratamientos del problema de adicción.	H	Fortalecer estrategias pedagógicas compartidas con el fin de fomentar la investigación y divulgación de conocimientos a los pacientes y profesionales en ejercicio. Desarrollo de las actividades tanto académicas como culturales enfocadas en los procesos de recuperación de adicciones tóxicas y no tóxicas de los pacientes de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama.  Realizar capacitaciones y talleres establecidas en la planeación de las mallas curriculares para pacientes y sus respectivos familiares.	Registro y evidencia de las capacitaciones y talleres realizados en la fundación PsicoTerapéutica Tundama.	Pacientes y familiares
Dirección administrativa y Gestión logística	Registro y evidencias de las capacitaciones y talleres realizados en la fundación PsicoTerapéutica Tundama.  Documentación de encuestas aplicadas a pacientes y familiares respecto a las actividades realizadas para verificación de su aplicabilidad	V	Examinar si se cumple el objetivo de las capacitaciones y los talleres en pacientes y familiares con el fin de verificar el cumplimiento del servicio que se brinda en la fundación PsicoTerapéutica Tundama.  Análisis de la tabulación de datos de la aplicación de encuestas con el fin de trazar lineamientos de mejora en talleres, capacitaciones y acompañamiento educativos	Informes de seguimiento y control de los pacientes de la fundación PsicoTerapéutica Tundama  informes de acciones correctivas y preventivas de capacitaciones y talleres.	Pacientes y familiares
Dirección administrativa y Gestión logística	Informes de seguimiento y control de los pacientes de la Fundación.  informes de acciones correctivas y preventivas del desarrollo de actividades de capacitaciones y talleres aplicados.	A	Elaboración e implementación de planes de mejoramiento de capacitaciones y talleres, así mismo el cumplimiento de los objetivos de la docencia, servicio e investigación de la fundación PsicoTerapéutica Tundama.  Elaboración de documentos para solicitudes de nuevos programas, modificaciones ampliación de la cobertura de investigación respecto a la rehabilitación y tratamiento en pacientes con problemas de adicción.	informes de gestión de planes de mejoramiento. -informes de procesos académicos (talleres, capacitaciones, diagnósticos)  seguimiento y control de los planes de mejoramiento.	Pacientes familiares

**Fuente:** Autor

**Tabla 4**


*Ficha de caracterización, Gestión de ingresos y mercadeo*

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ESTRATEGICOS</b>		<b>CODIGO:</b> <b>VERSIÓN: - 1</b> <b>FECHA DE APROBACION: -</b> <b>PAGINA: 1</b>	
<b>REVISADO POR:</b> Gerencia y Asesor de Calidad		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva		<b>APROBADO POR:</b>	
<b>RESPONSIBLE DEL PROCESO:</b> Gerencia		<b>AREA:</b> Administrativa			
<b>OBJETO:</b> Coordinar la planeacion estrategica y tactica.		<b>ALCANCE:</b> inicia con una formulación en su programación de la visión empresarial y finaliza con el diseño y la implementación de acciones de mejora			
<b>PUNTOS DE CONTROL:</b> - Plan Estrategico de la Fundacion- Informes de auditoria- Mapa de procesos- Protocolos, instructivos y guias					
<b>GESTIÓN DE INGRESOS Y MERCADERO</b>					
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>PHVA</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Dirección administrativa (contador)	Órdenes de compra de insumos y suministros para la Fundación.  Reporte de pago mensual de la pensión de los pacientes.	<b>P</b>	Analizar e interpretar el reporte financiero que presenta el contador, respecto a los costos y los gastos que requiere la Fundación PsicoTerapéutica Tundama mensualmente.  Diseñar nuevas estrategias para manejar los costos que comprende la Fundación PsicoTerapéutica Tundama con el fin de optimizar la disponibilidad, la distribución y los precios para la maximización de los resultados financieros.	Documentación de los diagnóstico y análisis financieros y de mercadeo que requiere la Fundación PsicoTerapéutica Tundama.	Junta directiva y Gestión logística
Dirección administrativa (contador)	Documentación de los diagnósticos y los análisis financieros de la fundación PsicoTerapéutica Tundama.  Pagares, extractos bancarios y formatos emitidos por entes de control.	<b>H</b>	Gestionar modificaciones de presupuesto con base en los análisis financieros de la fundación a la última fecha de emisión. -Establecer lineamientos para el manejo de los recursos de presupuesto con los que cuenta la fundación.  Programar y realizar el pago de las obligaciones que tiene la fundación PsicoTerapéutica Tundama	Documentación de modificaciones y lineamientos del manejo de recursos financieros de la fundación.  Comprobantes contables.	Junta directiva y Gestión logística
Dirección administrativa (Contador)	Documentación de modificaciones y lineamientos del manejo de recursos financieros de la fundación.  Comprobantes contables.	<b>V</b>	Revisión de las modificaciones del manejo de recursos financieros en la fundación garantizando el buen uso y manejo de los recursos tanto internos como externos de la fundación.  Constatar el control que se le hace al manejo de comprobantes contables de la fundación PsicoTerapéutica Tundama	Informes de modificaciones y acciones correctivas al manejo de los recursos financieros de la fundación PsicoTerapéutica Tundama.  Seguimiento y control a todo tipo de pagos y comprobantes que se realizan en el área de contabilidad y gestión de recursos en la fundación PsicoTerapéutica Tundama. -diagnostico de ingresos y gastos de la fundación.	Gerencia y área de contabilidad
Dirección administrativa (contador)	Formato de acciones correctivas del manejo de recursos financieros.  Documentación del diagnóstico de ingresos y gastos de la fundación PsicoTerapéutica Tundama.	<b>A</b>	Elaborar las acciones de mejora con el fin de llevar un seguimiento y control de los recursos de ingreso y mercadeo con los que cuenta la fundación PsicoTerapéutica Tundama.  Ejecutar programas y lineamientos de control de ingresos y gastos en los que se ve reflejado la gestión financiera d la fundación PsicoTerapéutica Tundama.	Reporte de acciones de mejora de recursos financieros de la Fundación.  Documento que soporte el control de ingresos y gastos de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama.	Gerencia Área de contabilidad

**Fuente:** Autor

**Tabla 5**


*Ficha de caracterización, Gestión Integral*

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ESTRATEGICOS</b>		<b>CODIGO:</b> <b>VERSIÓN:</b> - 1 <b>FECHA DE APROBACION:</b> - <b>PAGINA:</b> 1	
<b>REVISADO POR:</b> Gerencia y Asesor de Calidad		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva		<b>APROBADO POR:</b>	
<b>RESPONSIBLE DEL PROCESO:</b> Gerencia		<b>AREA:</b> Administrativa			
<b>OBJETO:</b> Coordinar la planeación estratégica y táctica.		<b>ALCANCE:</b> inicia con una formulación en su programación de la visión empresarial y finaliza con el diseño y la implementación de acciones de mejora			
<b>PUNTOS DE CONTROL:</b> - Plan Estratégico de la Fundación- Informes de auditoría- Mapa de procesos- Protocolos, instructivos y guías					
<b>GESTIÓN INTEGRAL</b>					
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>PHVA</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Junta directiva y Gestión logística	Planes de desarrollo departamental y nacional para el reconocimiento del buen servicio de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama.  Necesidades de capacitación y bienestar del sistema operativo de la Fundación. -reporte de gestión de peligros y riesgos.	<b>P</b>	Programación de auditorías internas para la Fundación PsicoTerapéutica Tundama. -Planificar los planes de capacitación y bienestar del sistema operativo para la Fundación.  Identificación de peligros y riesgos tanto para trabajadores y pacientes dentro des instalaciones de la Fundación	Informes de cronogramas de auditorías internas para la Fundación. -documentación de planes de capacitación y bienestar de la Fundación.  Informe de análisis de la identificación de peligros y riesgos evidenciados en la fundación	Todos los procesos Pacientes y trabajadores
Junta directiva y Gestión logística	Informes de cronogramas de auditorías internas para la Fundación. -documento de planes de capacitación y bienestar de la Fundación.  Informe de identificación de peligros y riesgos de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama	<b>H</b>	Establecer y actualizar la información del sistema de gestión integral en la Fundación PsicoTerapéutica Tundama. -medir y hacer seguimiento a la satisfacción del paciente respecto al servicio recibido.  ejecutar inspecciones de seguridad en la Fundación PsicoTerapéutica Tundama. -realizar reportes de accidentes e incidentes tanto de pacientes como de trabajadores. -ejecutar la auditoria programada para la certificación de calidad en la Fundación PsicoTerapéutica Tundama	Informes de satisfacción del paciente. -control y cumplimiento de los requisitos legales en relación a los controles de calidad y lineamientos legales.  Documentación de reportes de accidentes e incidentes. -informes de auditoria	Todos los procesos Pacientes y trabajadores
Junta directiva y Gestión logística	Informes de satisfacción del paciente dentro de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama.  Reportes de accidentes e incidentes en las instalaciones de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama. -informes de auditoria.	<b>V</b>	Verificar el desempeño de procesos y la respectiva valoración de riesgos y controles de los mismos. -verificar la eficacia, eficiencia y efectividad de los controles ejecutados en el ámbito de riesgos laborales.  Revisión de requerimientos de la auditoria realizada con el fin de aprobar con los lineamientos de calidad exigidos	Recomendaciones de mejora y seguimientos de procesos -Informes de controles de riesgos laborales de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama  Informe de auditoria diligenciada con las oportunidades de mejora	Todos los procesos y trabajadores
Junta directiva y Gestión logística	Resultados de las recomendaciones y seguimiento de los procesos	<b>A</b>	Evaluar y estructurar los procesos de mejoramiento del sistema integrado de gestión de la fundación psicoTerapéutica Tundama	Plan de mejoramiento del sistema integrado de gestión para la Fundación PsicoTerapéutica Tundama	Todos los procesos

**Fuente:** Autor

**Tabla 6**


*Ficha de caracterización, Ingreso y registro*

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS</b>		<b>CODIGO:</b> <b>VERSIÓN:</b> - 1 <b>FECHA DE APROBACION:</b> - <b>PAGINA:</b> 1	
<b>REVISADO POR:</b> Gerencia y Asesor de Calidad		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva		<b>APROBADO POR:</b>	
<b>RESPONSIBLE DEL PROCESO:</b> Gerencia		<b>AREA:</b> Administrativa			
<b>OBJETO:</b> : Recoleccion de informacion del paciente, ingreso, estado actual del paciente y disposicion de registros.		<b>ALCANCE:</b> : Debe ser utilizado por área encargada de vinculación, ingreso y recolección de información de pacientes en el momento de la prestación del servicio hasta su egreso.			
<b>PUNTOS DE CONTROL:</b> Informes de auditoría- Mapa de procesos- Protocolos, instructivos y guías					
<b>INGRESO Y REGISTRO</b>					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Gerencia Junta directiva Jefe de enfermería	Requisitos de ingreso a la Fundación PsicoTerapéutica Tundama  Documentación del paciente, requerida por la Fundación.	<b>P</b>	Diseñar el contrato terapéutico para que en el momento del ingreso ambas partes tengan conocimiento de los requisitos a la hora del ingreso en la Fundación PsicoTerapéutica Tundama.  Trazar lineamientos de documentación requerida del paciente al momento de ingreso y registro en la Fundación PsicoTerapéutica Tundama.	Contrato terapéutico para ingreso de pacientes.  Trazar lineamientos de documentación requerida del paciente al momento de ingreso y registro en la Fundación PsicoTerapéutica Tundama.	Gerencia Pacientes
Gerencia Junta directiva Jefe de enfermería	Formato de contrato terapéutico para ingreso de pacientes. -formato de registro individual de cada paciente para control del tratamiento.  Orden de inducción y reconocimiento de las instalaciones a los pacientes	<b>H</b>	proceder al diligenciamiento del contrato terapéutico, en el cual la persona que desea ingresar o en su defecto el acudiente que lo acompaña expresa su consentimiento por escrito aceptando los regímenes, obligaciones y compromisos que impone la Fundación PsicoTerapéutica Tundama en el momento de ingreso.  Diligenciamiento de datos personales del paciente con el fin de llevar un control individual de cada paciente. -realizar el acompañamiento al paciente para el reconocimiento de las instalaciones.	Reporte de evidencia del contrato diligenciado y aprobado por ambas partes. -documentación del registro individual de cada paciente en el momento del ingreso.  Reporte y evidencia de inducción y reconocimiento de las instalaciones a los pacientes.	Todos los procesos
Gerencia Junta directiva jefe de enfermería	Documentación del registro individual de cada paciente.  Documentación de disponibilidad y oportunidad del servicio a prestar	<b>V</b>	Verificación de información de datos suministrados por el paciente.  Revisar todos los parámetros necesarios para la prestación del servicio, como la disponibilidad de camas, cuartos entre otros.	Reporte diligenciado con acciones de mejora del registro final para cada paciente  Informes a antes de control de parámetros necesarios para la prestación del servicio	Gerencia y paciente
Gerencia Junta directiva jefe de enfermería	Documentación con reporte de acciones de mejora del registro final de cada paciente.  Documentación que aprueba la disponibilidad de herramientas y suministros para la prestación del servicio a cada paciente	<b>A</b>	Aplicación de acciones para el mejoramiento del registro final del paciente.  Control y seguimiento de la necesidad del paciente en el momento del ingreso y registro a la Fundación PsicoTerapéutica Tundama	Reporte acciones de mejora  Informes de control y seguimiento del paciente.	Gerencia y paciente

**Fuente:** Autor

**Tabla 7**


*Ficha de caracterización, Apoyo diagnóstico y terapéutico*

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS</b>		<b>CODIGO:</b> <b>VERSIÓN: - 1</b> <b>FECHA DE APROBACION: -</b> <b>PAGINA: 1</b>	
<b>REVISADO POR:</b> Gerencia y Asesor de Calidad		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva		<b>APROBADO POR:</b>	
<b>RESPONSIBLE DEL PROCESO:</b> Gerencia		<b>AREA:</b> Administrativa			
<b>OBJETO:</b> : Recoleccion de informacion del paciente, ingreso, estado actual del paciente y disposicion de registros.		<b>ALCANCE:</b> : Debe ser utilizado por área encargada de vinculación, ingreso y recolección de información de pacientes en el momento de la prestación del servicio hasta su egreso.			
<b>PUNTOS DE CONTROL:</b> Informes de auditoria- Mapa de procesos- Protocolos, instructivos y guias					
APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Junta directiva y gestión logística	Informe historia clínica(epicrisis) del paciente.  Orden de prueba toxicológica a paciente	<b>P</b>	Planificar el enfoque de las historias clínica de cada paciente con respecto al diagnóstico que se debe obtener en la primera consulta después del ingreso.  Realizar solicitud a laboratorio clínico para la recepción de las pruebas toxicológicas. -diseño de planeación terapéutica para tratamiento que le llevara a cabo a cada paciente	Soporte del diseño y planificación del formato de las historias clínicas que serán diligenciados en las diferentes consultas.  Formato de solicitud aprobado. -formato del diseño de la planeación terapéutica.	Dirección medica
Junta directiva y gestión logística	Formato de solicitud de pruebas toxicológicas aprobado. -formato de historias clínicas aprobadas para diligenciamiento.  Documentación de la planeación terapéutica para cada paciente en la Fundacion Psicoterapéutica Tundama.	<b>H</b>	Realizar prueba toxicológica a cada uno de los pacientes que hicieron ingreso a la fundación Psicoterapéutica Tundama. -realizar diligenciamiento de las historias clínicas individuales de cada paciente, con el fin de llevar el control del estado de salud fisico y mental de cada interno.  Ejecutar el apoyo terapéutico que requiere cada paciente, en referencia al tipo y nivel de adicción en el que se encuentra.	Resultados prueba toxicológica. -reporte de documentación de historias clínicas de los pacientes.  Reporte de sesiones terapéuticas y de apoyo a cada paciente	Dirección medica
Junta directiva y gestión logística	Resultados prueba toxicología de pacientes.  Documentación de reportes de sesiones terapéuticas y de apoyo a los pacientes	<b>V</b>	Analizar y evaluar los resultados que se obtuvieron de cada una de las tomas de pruebas toxicológicas de los pacientes con el fin de diagnosticar nivel, tipo y sustancia adictiva en la que llego el paciente a la Fundacion Psicoterapéutica Tundama.  Verificar el cumplimiento de los lineamientos y parámetros establecidos en un principio respecto a las sesiones terapéuticas y de apoyo que se le brinda a cada uno de los pacientes.	Reporte de análisis y evaluación de resultados de pruebas toxicológicas.  Reporte de chequeo de los parámetros y lineamientos en lo que refiere las sesiones terapéuticas	Dirección medica Pacientes
Junta directiva y gestión logística	Documentación de los reportes de pruebas toxicológicas y sesiones terapéuticas de cada paciente	<b>A</b>	Acciones de mejora en cuanto a las sesiones terapéuticas para demostrar que el paciente puede dejar la adicción, luego de un tiempo específico volver a tomar prueba toxicológica donde el interno está totalmente desintoxicado y sin drogas en su sangre	Reporte acciones de mejora de sesiones terapéuticas. -informe de cada sesión realizada y autorizada hacia el paciente.  Pruebas toxicológicas cuando se requieran	Junta directiva Dirección medica Paciente

**Fuente:** Autor

**Tabla 8**


*Ficha de caracterización, Consulta*

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS</b>		<b>CODIGO:</b> <b>VERSIÓN: - 1</b> <b>FECHA DE APROBACION: -</b> <b>PAGINA: 1</b>	
<b>REVISADO POR:</b> Gerencia y Asesor de Calidad		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva		<b>APROBADO POR:</b>	
<b>RESPONSIBLE DEL PROCESO:</b> Gerencia		<b>AREA:</b> Administrativa			
<b>OBJETO:</b> : Recoleccion de informacion del paciente, ingreso, estado actual del paciente y disposicion de registros.		<b>ALCANCE:</b> : Debe ser utilizado por área encargada de vinculación, ingreso y recolección de información de pacientes en el momento de la prestación del servicio hasta su egreso.			
<b>PUNTOS DE CONTROL:</b> Informes de auditoria- Mapa de procesos- Protocolos, instructivos y guias					
CONSULTA					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Jefe de enfermería Dirección medica	Historia clínica del paciente dentro de la Fundación Psicoterapéutica Tundama. -informe de pruebas toxicológicas del paciente a tratar.  Reporte de sesiones terapéuticas del paciente	P	Identificación y evaluación de las necesidades que requiere el paciente de acuerdo con los resultados de cada informe llevado a cabo en la Fundación Psicoterapéutica Tundama. -planeación de cuidado y tratamiento, según modelo de atención integral centrado en el paciente.  Programar consultas periódicas para llevar a cabo el tratamiento del mejoramiento de la salud física y mental del paciente.	Identificación de necesidades del paciente. -reporte de la planeación de cuidado y tratamiento que requiere el paciente.  Informe de la programación de consultas para el tratamiento del paciente.	Junta directiva Paciente Acudiente del paciente
Jefe de enfermería Dirección medica	Documentación del reporte de la planeación de cuidado y tratamiento centrado en el paciente.  Programación de fechas de consultas para llevar a cabo el tratamiento	H	Ejecución del plan de cuidado y tratamiento, según el modelo de atención integral para la recuperación y superación de la salud del paciente.  Efectuar consultas (psicología, psiquiatría, médico general), conforme a la programación aprobada para llevar a cabo el tratamiento del paciente, y cumplir con las necesidades que requiere el paciente en cuanto a su servicio.	Historia clínica del paciente, especificando las acciones de su tratamiento para su recuperación  Reportes de cada consulta efectuada con el paciente. (psicología, psiquiatría, médico general)	Médico general Psicólogo psiquiatra paciente
Jefe de enfermería Dirección medica	Historia clínica del paciente.  Documentación de consultas realizadas y especificando el profesional de la salud que efectuó la consulta.	V	Seguimiento al modelo de atención, y al avance del tratamiento que se programó para el paciente. -revisión de los informes de consultas efectuadas a pacientes, para controlar y evaluar el desempeño del paciente con cada profesional de la salud.  Analizar el comportamiento del paciente, identificando su mejora y su satisfacción en cuanto al servicio y atención dentro de la Fundación Psicoterapéutica Tundama.	Reportes de avances, en cuanto a la actitud y colaboración que ha tenido el paciente con su problema de adicción.  Acciones de mejora para tratar en consultas, para la lograr la eficacia, eficiencia y efectividad del tratamiento en el paciente.	Médico general Psicólogo psiquiatra paciente
Jefe de enfermería Dirección medica	Historia clínica del paciente. -reportes de los avances que ha tenido el paciente en su tratamiento.  Informe de acciones de mejora que se traten en consultas para el avance del paciente.	A	Planeación con las nuevas acciones de mejora en el tratamiento del paciente interno en la Fundación Psicoterapéutica Tundama. -redefinición de consultas, según los avances notorios que ha tenido el paciente en el proceso de su tratamiento.	Acciones de mejora en el tratamiento del paciente de la Fundación, para la efectividad del servicio y la satisfacción del cliente.	Médico general Psicólogo psiquiatra paciente

**Fuente:** Autor

**Tabla 9**

*Ficha de caracterización, Egreso y seguimiento*

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS</b>		<b>CODIGO:</b> <b>VERSIÓN: - 1</b> <b>FECHA DE APROBACION: -</b> <b>PAGINA: 1</b>	
<b>REVISADO POR:</b> Gerencia y Asesor de Calidad		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva		<b>APROBADO POR:</b>	
<b>RESPONSIBLE DEL PROCESO:</b> Gerencia		<b>AREA:</b> Administrativa			
<b>OBJETO:</b> : Recolección de información del paciente, ingreso, estado actual del paciente y disposición de registros.		<b>ALCANCE:</b> : Debe ser utilizado por área encargada de vinculación, ingreso y recolección de información de pacientes en el momento de la prestación del servicio hasta su egreso.			
<b>PUNTOS DE CONTROL:</b> Informes de auditoría- Mapa de procesos- Protocolos, instructivos y guías					
EGRESO Y SEGUIMIENTO					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Junta directiva Jefe de enfermería	Historia clínica del paciente. -reportes de resultados de las pruebas toxicológicas realizadas en su tratamiento, incluyendo la prueba final luego del tiempo estimado de interno el paciente.  Tratamiento realizado al paciente (de acuerdo a su nivel y tipo de adicción) -cronograma de consultas y actividades realizadas en la Fundación Psicoterapéutica Tundama	<b>P</b>	Evaluación del desempeño del paciente en cuanto a su proceso tratamiento y desintoxicación de sustancias adictivas. -programar fecha de egreso del paciente luego del tiempo estimado del tratamiento del paciente (6 meses).  Programación de consultas ambulatorias para hacer seguimiento al paciente y evitar que sufra recaídas.	Reporte final del tratamiento del paciente dentro de la Fundación Psicoterapéutica Tundama. -formato de reporte del tratamiento del paciente (fecha ingreso, fecha egreso, firmas requeridas)  Cronograma de consultas ambulatorias.	Paciente Todos los procesos
Junta directiva Jefe de enfermería	Historia clínica del paciente. -documentación de reporte de tratamiento efectuado en el paciente. -formatos de diligenciamiento para egreso del paciente.  cronograma consultas ambulatorias del paciente.	<b>H</b>	Capacitar a pacientes y familiares sobre el tratamiento que se debe seguir fuera de la Fundación para evitar recaídas. -firmas requeridas para el egreso satisfactorio del paciente. -acudiente y paciente aceptan términos y condiciones de las consultas ambulatorias con los diferentes profesionales de la salud, para finalizar el tratamiento total.  Diligenciar encuesta de satisfacción en la Fundación Psicoterapéutica Tundama. -egreso satisfactorio del paciente	Reporte del egreso del paciente y su finalización del tratamiento como interno. -cronograma aprobado de consultas ambulatorias del paciente.  Documentación de encuesta de satisfacción del paciente dentro de la Fundación Psicoterapéutica Tundama.	Todos los procesos Paciente y familiares
Junta directiva Jefe de enfermería	Historia clínica del paciente. -cronograma de consultas ambulatorias para seguimiento del paciente.  Encuesta de satisfacción del paciente	<b>V</b>	Entrega y verificación de la documentación efectuada en el tratamiento, para paciente o acudiente y secretaria de la fundación para ser archivada. -seguimiento y control del paciente por medio de consultas ambulatorias.  Acciones de mejora para la satisfacción del cliente a la hora de adquirir el servicio.	Documentación archivada. -reportes por los diferentes profesionales de la salud, de las diferentes consultas ambulatorias del paciente.  Informe de acciones de mejora en la satisfacción del cliente.	Junta directiva paciente
Junta directiva Jefe de enfermería	Reportes de las consultas realizadas al paciente de manera ambulatoria.  Documento de acciones de mejora en la Fundación Psicoterapéutica Tundama para la máxima satisfacción del cliente en cuanto al servicio.	<b>A</b>	Evaluación y control de las consultas ambulatorias para finalización del tratamiento. -implementación de acciones de mejora en cuanto a la eficacia, eficiencia y efectividad del servicio, teniendo como resultado la satisfacción del cliente	Reporte de la finalización del tratamiento del paciente en la Fundación Psicoterapéutica Tundama. -informes de acciones de mejora	Todos los procesos paciente

**Fuente:** Autor

**Tabla 10**

*Ficha de caracterización, Gestión jurídica*


 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO Y SOPORTE</b>			<b>CODIGO:</b>
					<b>VERSIÓN:</b> - 1
					<b>FECHA DE APROBACION:</b> -
					<b>PAGINA:</b> 1
<b>REVISADO POR:</b> Gerencia y Asesor de Calidad		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva			<b>APROBADO POR:</b>
<b>RESPONSIBLE DEL PROCESO:</b> Gerencia		<b>AREA:</b> Administrativa			
<b>OBJETO:</b> Determinar normatividad aplicable frente a los derechos o deberes de trabajadores y pacientes que hagan parte de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama.		<b>ALCANCE:</b> Se basa principalmente en realizar todas las gestiones necesarias para la representación jurídica de la Fundación psicoTerapéutica Tundama, en cualquier contexto que esta lo requiera.			
<b>PUNTOS DE CONTROL:</b> Area de Logística y control - Gestión de calidad					
GESTIÓN JURÍDICA					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Junta Directiva, Dirección estratégica	Políticas, directrices y lineamientos de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama.	P	Identificar políticas, directrices y lineamientos, estableciendo la metodología más adecuada para el control y cumplimiento en lo que respecta la representación judicial de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama.	Normatividad legal aplicable.	Dirección general Representante legal
	Solicitud jurídica o acto administrativo.		Definir actividades que permitan desarrollar proyectos o actividades para su futura vigencia.	Documentación de requisitos legales.	
	Información técnica y jurídica detallada con respecto al caso que este proceso desee analizar.		Determinar normatividad aplicable frente a derechos de petición, solicitudes jurídicas o acto administrativo.	Matrices de identificación y control de requisitos legales.	
	Documentaciones de solicitudes o derechos de petición notificadas por la Fundación.			Cronograma de actividades	
Junta Directiva Dirección estratégica	Políticas, lineamientos y directrices de la Fundación.	H	Aplicar controles y actividades definidas en las políticas de la fundación respecto a lo estipulado en el cronograma de actividades.	Informes de control de cualquier actividad o suceso realizado judicialmente.	Dirección general Representante legal
	Cronograma de actividades		Asistencia a cualquier actividad judicial en la que esté implicada la Fundación psicoTerapéutica Tundama.	Actas de actividades judiciales (audiencias, reuniones).	
	Documentación de análisis según el caso judicial que sea requerido.		Realizar seguimiento y control en los procesos judiciales activos de la Fundación.		
Junta Directiva Dirección estratégica	Informes de control de actividades judiciales.	V	Reuniones institucionales para seguimiento y control de actividades judiciales.	Actas de reuniones, especificando fecha, responsables y asistencia.	Dirección general Representante legal
	Actas de control judicial		Medición del desempeño del proceso mediante indicadores de gestión y labores de seguimiento	Acciones de mejora en el desempeño de los procesos.	
	Cronograma de actividades		Comprobar información judicial, que sea verídica y justificada.	Informes y actas de todo suceso judicial que esté involucrada la Fundación PsicoTerapéutica Tundama.	
	Políticas, lineamientos y directrices de la fundación.				
Junta Directiva Dirección estratégica	Requisitos legales de la Fundación.	A	Gestionar el cumplimiento de las acciones correctivas y de mejora.	Informes de seguimiento y control de acciones de mejora.	Dirección general Representante legal
	Documentación de las acciones de mejora del desempeño del proceso judicial.		Archivar informes y actas judiciales para confidencialidad de la Fundación.		
	Informes y actas judiciales.		Conformidades con el resultado del cumplimiento de los objetivos propuestos.		
	Cronograma de actividades.				

**Fuente:** Autor



**Tabla 11**


*Ficha de caracterización, Gestión financiera*

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO Y SOPORTE</b>		<b>CODIGO:</b>	
				<b>VERSIÓN:</b> - 1	
				<b>FECHA DE APROBACION:</b> -	
				<b>PAGINA:</b> 1	
<b>REVISADO POR:</b> Gerencia y Asesor de Calidad		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva		<b>APROBADO POR:</b>	
<b>RESPONSIBLE DEL PROCESO:</b> Gerencia		<b>AREA:</b> Administrativa			
<b>OBJETO:</b> Elaboración de registros de ingresos y movimientos financieros con sus respectivas evaluaciones y verificaciones por parte del revisor fiscal.		<b>ALCANCE:</b> Inicia con la planeación presupuestal, se desarrolla a través de la aplicación de la cadena presupuestal y financiera y termina con la culminación de los planes y programas establecidos para la Fundación psicoTerapéutica Tundama.			
<b>PUNTOS DE CONTROL:</b> Area de Logística y control - Gestión de calidad					
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>					
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>PHVA</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Junta directiva Gestión de ingresos y mercadeo	Ordenes de necesidades de recursos financieros. Propuestas de ideas de proyectos de inversión. Informe de presupuesto actual. Reportes de inversiones ya realizadas. Reporte de costos y gastos de la Fundación, incluido reporte de nómina, recibos de servicios públicos entre otros.	<b>P</b>	Definir políticas de gestión presupuestal Coordinar la programación del presupuesto de la Fundación. Planeación y elaboración de actividades o proyectos de inversión para el crecimiento de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama. Organización de informes para la respectiva verificación y puedan ser constatados.	Informe presupuestal de la Fundación. Programación de cronograma para realizar pagos oportunos. Reportes de proyectos aprobados que necesiten gestión presupuestal.	Todos los procesos
Junta directiva Gestión de ingresos y mercadeo	Informe presupuestal de la Fundación, actualizado cuando se requiera. Programación de pagos oportunos (nómina, servicios públicos, entre otros). Orden de autorización para inversión en proyectos aprobados para el crecimiento de la Fundación.	<b>H</b>	Efectuar los pagos de las obligaciones (proveedores, nómina, servicios públicos, incentivos, impuestos, entre otros) terminada la vigencia. Expedición de certificados de la disponibilidad presupuestal. Control y seguimiento a la ejecución de proyectos. Registrar ingresos y movimientos financieros. Elaborar registros contables, y generar estados financieros e informes.	Comprobantes contables. Informes de control y seguimiento en la ejecución del proyecto. Certificados de la disponibilidad presupuestal. Reporte del estado financiero de la Fundación	Todos los procesos
Junta directiva Gestión de ingresos y mercadeo	Comprobantes contables. Documentación de los informes de control y seguimiento en la ejecución de nuevos proyectos. Documentación del estado financiero y registros contables. Certificado de movimientos presupuestales.	<b>V</b>	Verificación y archivo de comprobantes de los pagos efectuados en la Fundación. Acciones de mejora del estado financiero de la Fundación Evaluación del seguimiento y control de proyectos. Acciones de mejora del estado financiero de la Fundación	Reporte de evaluación y resultados de los proyectos en la Fundación. Informe de acciones de mejora para el uso de los recursos financieros de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama.	Todos los procesos
Junta directiva Gestión de ingresos y mercadeo	Reportes contables. Informe de acciones de mejora en el uso de recursos financieros.	<b>A</b>	Registro y documentación de todos los reportes contables generados en la Fundación. Implementación de acciones de mejora para la eficacia, eficiencia y efectividad en los proyectos que sean aprobados para el uso de recursos financieros, con fines satisfactorios para la Fundación.	Plan de mejoramiento. Registro de evaluación y control	Todos los procesos

**Fuente:** Autor

**Tabla 12**


*Ficha de caracterización, Ambiente físico*

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO Y SOPORTE</b>		<b>CODIGO:</b> <b>VERSIÓN: - 1</b> <b>FECHA DE APROBACION: -</b> <b>PAGINA: 1</b>	
<b>REVISADO POR:</b> Gerencia y Asesor de Calidad		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva		<b>APROBADO POR:</b>	
<b>RESPONSIBLE DEL PROCESO:</b> Gerencia		<b>AREA:</b> Administrativa			
<b>OBJETO:</b> Identificar y gestionar las necesidades relacionadas al entorno físico en pro de la satisfacción de los usuarios con seguridad y calidad en el servicio.		<b>ALCANCE:</b> Inicia con la planificación de las actividades de mantenimiento y termina con el control de dichas actividades, con el fin de ubicar, integrar y desarrollar los recursos humanos, físicos y económicos, para ejecutar las acciones técnicas de mantenimiento preventivo, correctivo, de recuperación, e interventoria en planta física, equipos, instalaciones y demás sistemas físicos.			
<b>PUNTOS DE CONTROL:</b> Area de Logística y control - Gestión de calidad					
<b>GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO</b>					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Gestión logística	Encuestas de satisfacción.  Auditorias.  Directrices de junta directiva  Inspección e informes de ambiente físico en la Fundación Psicoterapéutica Tundama.	<b>P</b>	Diagnóstico de las modificaciones requeridas en informes, auditorias y junta directiva en el ambiente físico de la Fundación Psicoterapéutica Tundama.  Solicitud de modificación y mejoramiento de las instalaciones de la Fundación.  Cronograma de mantenimiento y limpieza en las instalaciones de la fundación.	Informe de diagnóstico de modificaciones.  Soportes de solicitudes aprobadas por junta directiva.  Cronograma de actividades para el embellecimiento de la fundación	Todos los procesos
Gestión logística	Informes de diagnóstico (encuestas, reuniones entre otras).  Documentación de las solicitudes en el proceso de gestión logística.  Cronograma de actividades	<b>H</b>	Ejecución de actividades programadas para el mejoramiento y embellecimiento del ambiente físico de la fundación.  Mantenimientos requeridos, conforme al cronograma planeado.  Seguimiento, evaluación y control de la ejecución de las actividades.	Comprobantes de recursos y personal utilizado para dichas actividades  Informe de seguimiento de las actividades.  Soporte de mantenimientos realizados.	Todos los procesos
Gestión logística	Comprobantes de recursos  Documentación de seguimiento y control  Cronograma de actividades	<b>V</b>	Revisar y efectuar los recursos que fueron requeridos para el mejoramiento de las instalaciones de la fundación.  Acciones de mejora de los resultados obtenidos.  Chequeo de actividades del cronograma se hayan finalizado logrando los objetivos propuestos	Acciones de mejora veraz y oportuna en cuanto a los cambios realizados en la fundación para satisfacción de trabajadores y pacientes. Soportes de pago.  Informes de seguimiento y control.	Todos los procesos
Gestión logística	Informes de acciones y mejora en el proceso de gestión del ambiente físico en la fundación.  Documentación requerida de los informes de seguimiento y control.	<b>A</b>	Implementación de las acciones de mejora acordadas y dirigidas por la junta directiva, para cumplir con la finalidad de las actividades de mejoramiento del ambiente físico de la fundación.	Documentación del seguimiento y control	Todos los procesos

**Fuente:** Autor

**Tabla 13**

*Ficha de caracterización, Gestión Logística*

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO Y SOPORTE</b>		<b>CODIGO:</b> <b>VERSIÓN: - 1</b> <b>FECHA DE APROBACION: -</b> <b>PAGINA: 1</b>	
<b>REVISADO POR:</b> Gerencia y Asesor de Calidad		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva			
<b>RESPONSIBLE DEL PROCESO:</b> Gerencia		<b>AREA:</b> Administrativa			
<b>OBJETO:</b> Planear, controlar y ejecutar estrategias logísticas y de operación, garantizando el cumplimiento de las actividades desarrolladas en los servicios que brinda la Fundación PsicoTerapeutica Tundama		<b>ALCANCE:</b> Inicia con la elaboración del Plan de Acción y contempla la formulación de plan de contratación, Plan de mantenimiento de Infraestructura Física, la ejecución de planes y el manejo de insumos y suministros y finaliza con el seguimiento de sus actividades y la formulación e implementación de los planes de mejoramiento, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora para garantizar la sostenibilidad y el mejoramiento continuo del proceso			
<b>PUNTOS DE CONTROL:</b> Area de Logistica y control - Gestión de calidad					
<b>GESTIÓN LOGÍSTICA</b>					
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>PHVA</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Todos los procesos	Reportes de necesidades de los recursos y servicios logísticos en la fundación.  Plan de desarrollo y acción de la fundación.	<b>P</b>	Identificación de los recursos y servicios necesarios.  Programación de actividades que necesiten del personal de logística para hacer efectivo el proceso  Formulación de plan de desarrollo y acción por dependencias.	Cronograma de actividades.  Informe del plan de desarrollo y acción por dependencia en la fundación.  Soportes de recursos aprobados para este proceso.	Junta directiva Entes de control
Todos los procesos	Cronograma de actividades  Documentación del plan de desarrollo aprobado  Solicitud de recursos establecidos para este proceso	<b>H</b>	Ejecución de actividades programadas en el cronograma para cumplimiento de objetivos.  Seguimiento y control al plan de desarrollo.  Disponer de recursos necesarios y aprobados por junta directiva para el desarrollo de actividades que satisfagan las necesidades tanto de trabajadores como de pacientes	Informes de seguimiento y control.  Soportes y comprobantes de recursos usados.  Cronograma de actividades	Junta directiva Entes de control
Todos los procesos	Documentación de informes de seguimiento y control  Comprobantes de pagos efectuados.  Cronograma de actividades.  Plan de desarrollo y acción de la fundación.	<b>V</b>	Revisión del seguimiento que se le hicieron a las actividades efectuadas en la fundación.  Comprobación de pagos efectuados con fines satisfactorios en el proceso logístico.  Comprobar el cumplimiento del plan de desarrollo y acción propuesto y aprobado por junta directiva.	Acciones de mejora.  Comprobantes de pago.  Informe de cumplimiento	Junta directiva Entes de control
Todos los procesos	Informe de acciones de mejora del plan de desarrollo y acción de la fundación.  Documento de seguimiento y control.	<b>A</b>	Implementación de acciones correctivas y de mejora en el plan de desarrollo y acción de la fundación.  Enunciar resultados a junta directiva	Soporte de implementación de acciones de mejora.  Informe de aprobación del proceso logístico	Junta directiva Entes de control

**Fuente:** Autor

**Tabla 14**


*Ficha de caracterización, Gestión del talento humano*

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO Y SOPORTE</b>		<b>CODIGO:</b> <b>VERSIÓN:</b> - 1 <b>FECHA DE APROBACION:</b> - <b>PAGINA:</b> 1	
<b>REVISADO POR:</b> Gerencia y Asesor de Calidad		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva		<b>APROBAO POR:</b>	
<b>RESPONSIBLE DEL PROCESO:</b> Gerencia		<b>AREA:</b> Administrativa			
<b>OBJETO:</b> Planificación del proyecto de presupuesto para bienestar, capacitación, incentivos y clima laboral de la Fundación.		<b>ALCANCE:</b> Desde la selección, vinculación, desarrollo, bienestar laboral, evaluación del desempeño hasta la desvinculación laboral.			
<b>PUNTOS DE CONTROL:</b> Área de Logística y control - Gestión de calidad					
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Direccionamiento estratégico ingeniero industrial	Solicitudes de necesidades del personal de trabajo de la fundación.  Requerimientos de personal por dependencia  Proyecto de presupuesto para cubrir las obligaciones laborales, plan de bienestar, capacitación e incentivos, Clima Laboral  Documento de Planeación Estratégica y Manual de Funciones de cada proceso.  Normatividad vigente en el sistema de salud y seguridad en el trabajo	<b>P</b>	Administración de la planta del personal de la fundación.  Planear estándares de selección, ingreso y permanencia de los funcionarios.  Planificar Proyecto de presupuesto para el Bienestar, Capacitación, incentivos y clima Laboral de la fundación.  Programar actividades para dar cumplimiento al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.  Requerimientos del personal por dependencia.	Documento de administración de la planta actualizado  Manual de funciones  Asignación de presupuesto.  Manual de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.  Cronograma de actividades del proyecto para el bienestar, capacitación, incentivos y clima laboral en la fundación.	Proceso operativo
Direccionamiento estratégico- Ingeniero industrial	Oficio ingreso de un nuevo funcionario y requisitos necesarios para aprobación del nuevo funcionario  Documentación de las novedades del personal.  Documentación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.  Cronograma de actividades.	<b>H</b>	Realizar lista requisitos de ingreso establecidos por junta directiva basados en la normatividad para el nuevo funcionario.  Hacer efectivos los pagos de nómina, de acuerdo con la normatividad vigente.  Actualizar las hojas de vida de los trabajadores de la fundación.  Ejecutar los programas del manual del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.  Realizar actividades programadas en el cronograma de actividades para el cumplimiento de objetivos	Reporte de los requisitos realizados al nuevo funcionario.  Comprobante de pago de nómina.  Hojas de vida actualizadas cuando se requiera.  Informes de inspección del manual del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.  Reporte de cronograma de actividades	Proceso operativo
Direccionamiento estratégico- Director logístico	Reporte de nuevos funcionarios  Comprobantes de pago.  Informes de inspección.  Documento de cronograma de actividades	<b>V</b>	Comprobar que todos los requisitos para el ingreso de un nuevo funcionario se hayan cumplido. Archivar los comprobantes de pago de nómina.  Seguimiento y control a la inspección conforme al manual del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.  Verificación del cumplimiento del cronograma de actividades.	Reporte por escrito del ingreso de un nuevo funcionario.  Informe de seguimiento y control.  Acciones de mejora y efectividad en el cronograma de actividades.	Proceso operativo
Direccionamiento estratégico Ingeniero industrial	Documentación reportada de acciones de mejora	<b>A</b>	Implementación de acciones de mejora para la eficacia, eficiencia y efectividad en el proceso de talento humano.	Documentación del Seguimiento y control	Proceso operativo

**Fuente:** Autor

**Tabla 15**

*Ficha de caracterización, Gestión de la tecnología*

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA</b>		<b>CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO Y SOPORTE</b>		<b>CODIGO:</b> <b>VERSIÓN: - 1</b> <b>FECHA DE APROBACION: -</b> <b>PAGINA: 1</b>	
<b>REVISADO POR:</b> Gerencia y Asesor de Calidad		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva		<b>APROBADO POR:</b>	
<b>RESPONSIBLE DEL PROCESO:</b> Gerencia		<b>AREA:</b> Administrativa			
<b>OBJETO:</b> Brindar soportes de apoyo al proceso operativo y sus respectivos procedimientos		<b>ALCANCE:</b> Al total de trabajadores y administrativos de la Fundación Psicoterapéutica Tundama cumpliendo con criterios de calidad y gestión			
<b>PUNTOS DE CONTROL:</b> Area de Logistica y control - Gestion de calidad					
<b>GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA</b>					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos	Lineamientos y políticas en TIC.  Requerimientos de cumplimiento del marco normativo.  Solicitud de necesidades tecnológicas para la adquisición de nuevo conocimiento  Reporte de normatividad vigente	<b>P</b>	Definir estrategias TIC  Diagnóstico de las solicitudes de necesidades tecnológicas en la fundación.  Identificar riesgos y oportunidades de la implementación de nuevas tecnologías.  Cronograma de actividades (capacitaciones, inducciones) para la implementación de nuevas herramientas tecnológicas en la fundación.	Lineamientos y políticas en TIC aprobados.  Matriz de riesgos y oportunidades  Cronograma de actividades	Todos los procesos
Todos los procesos	Informe de lineamientos y políticas en TIC.  Matriz de riesgos y oportunidades.  Cronograma de actividades.	<b>H</b>	Ejecución de proyectos relacionados con la implementación de nuevas tecnologías programadas en el cronograma de actividades.  Gestionar la seguridad informática en la fundación.  Desarrollo de las TIC	Informe de requerimientos.  Solicitudes aprobadas y ejecutadas.  Seguimiento y control a la hora de la implementación de nuevas tecnologías	Todos los procesos
Todos los procesos	Normatividad vigente  Informes de seguimiento y control	<b>V</b>	Revisión de la normatividad vigente para la implementación de nuevas tecnologías en la fundación.  Identificar acciones de mejora para el desarrollo de actividades tecnológicas teniendo como resultado la adquisición de nuevo conocimiento.	Reporte de acciones de mejora	Todos los procesos
Todos los procesos	Informe documentado de acciones de mejora para el desarrollo de actividades tecnológicas en la fundación	<b>A</b>	Implementación de acciones de mejora.  Seguimiento y control	Soporte de acciones de mejora en la implementación de nuevas tecnologías para la fundación	Todos los procesos

**Fuente:** Autor

A continuación, se presenta tabla resumen, de documentos generados (Fichas de caracterización):

**Tabla 16**

*Tabla resumen, Fichas de caracterización*

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b> 			
TABLA RESUMEN- FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			
N	NOMBRE DE LA FICHA	PROCEDIMIENTOS	OBJETO
1	Fichas de caracterización de los procesos estratégicos	<b>Direccionamiento estratégico</b>	Formular lineamientos, metodologías y estrategias que le permitan a la Fundación, contar con instrumentos adecuados para la planeación, seguimiento y control de los procesos institucionales, en virtud de la misión y funciones encomendadas.
		<b>Docencia, servicio e investigación</b>	Desarrollar nuevos conceptos acerca del tratamiento y la rehabilitación y en como apoyar y tratar este tipo de adicciones en pacientes, con el fin de evaluar la factibilidad y la eficacia de la técnica utilizada en la Fundación, por parte de docentes y entes encargados
		<b>Gestión de ingresos y mercadeo</b>	Diseñar planes de manejo de gastos, para el buen uso de recurso que ingresan a la fundación PsicoTerapéutica Tundama, para una maximización en ingresos.
		<b>Gestión integral</b>	Establecer estrategias y mecanismos que le permitan a la alta dirección tomar decisiones que conduzcan a desarrollar e integrar procesos con óptimos estándares orientados a incrementar la competitividad, la mejora continua y contribuir al logro de los objetivos Institucionales.
2	Fichas de caracterización de los procesos operativos	<b>Ingreso y registro</b>	Sistematizar , estandarizar, y controlar todos los ingresos de los pacientes en la Fundación, con el fin de proteger la información y datos personales y del tratamiento de cada paciente
		<b>Apoyo diagnóstico y terapéutico</b>	Establecer un Plan de tratamiento encaminado al apoyo de la dependencia de sustancia psicoactivas por parte de psicólogos y psiquiatras en sesiones individuales
		<b>Consulta</b>	Brindar a los pacientes bienestar emocional, personal y social con el fin de mejorar su calidad de vida y su inclusión social a través de la evaluación, orientación e intervención de un profesional para el tratamiento que requiera el tipo de paciente
		<b>Egreso y seguimiento</b>	Brindar capacitación y seguimiento ambulatorio al paciente que haya culminado su ciclo de rehabilitación en la fundación, con el fin de evitar cualquier tipo de recaída en su problema de adicción.
3	Fichas de caracterización de los proceso de apoyo y soporte	<b>Gestión jurídica</b>	Realizar conjunto de acciones y medidas en relación al funcionamiento y manejo de recursos en pro de los lineamientos legales con intereses patrimoniales y judiciales.
		<b>Gestión Financiera</b>	Toma de buenas decisiones para el aseguramiento de los movimientos financieros, haciéndolos más eficientes entre la Fundación y sus fuentes de financiación.
		<b>Gestión del ambiente físico</b>	Identificar y gestionar las necesidades relacionadas al entorno físico en pro de la satisfacción de los usuarios con seguridad y calidad en el servicio.
		<b>Gestión del talento humano</b>	Planificación del proyecto de presupuesto para bienestar, capacitación, incentivos y clima laboral de la Fundación.
		<b>Gestión de la tecnología</b>	Integrar diferentes conjuntos de conocimientos y actividades, con el fin de generar valor por medio del uso de tecnologías que permitan una administración con eficacia en las tareas y actividades propuestas por la fundación.

**Fuente:** Autor

## **5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES**

“El objetivo primordial de los manuales, es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización. De esta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo sino también en la dilución de responsabilidades entre los funcionarios de la empresa, o peor aún de una misma sección”. (Gutiérrez, M. 2009.)

El Manual de funciones y procedimientos permitirá fijar diferentes lineamientos para un conveniente desempeño en trabajadores y colaboradores que se encuentran actualmente en la institución, además, también contribuirá a una mejora eficiente en los procedimientos y servicios presentes en la fundación y un buen manejo en los recursos humanos.

### **5.1 Manual de procedimientos**

Este manual de procedimientos constituye una serie de herramientas, con enfoque en la gestión encaminada a la identificación de la relación, articulación e interacción que prevalece en el marco funcional, los métodos de trabajo o forma de realizar una actividad o tarea.

Como metodología se utilizó un enfoque en la revisión de la Resolución 4750 de 2005, basándonos en los requisitos necesarios para el funcionamiento de la fundación psicoterapéutica Tundama, diseñando un mapa de procesos ideal para la correcta estructura del manual de procedimientos.

Su propósito consiste en consolidar la facilidad en sus procesos como herramienta esencial para presentar de forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los distintos procesos que se encuentran en la fundación, facilitando la interrelación entre funcionarios y agilizar la gestión administrativa y operativa.

A continuación, se presenta el diseño de manual de procedimientos estructurado para la Fundación Psicoterapéutica Tundama, el cual se puede contemplar a partir de la Tabla 17 a la Tabla 30.

Tabla 17

Manual de Procedimientos, Direccionamiento estratégico

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO: --</b>
		<b>VERSION: 1</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: --</b>
<b>PROCESOS ESTRATEGICOS</b>		
<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva- Gerencia	<b>ELABORADO POR :</b> Daniela Acosta – Angie Silva	<b>APROBADO POR:</b> -
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
<p>Es la formulación de las finalidades y propósitos de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama que contempla además de las finalidades, los procesos que hacen referencia a la estrategia que como fundación cuenta, además la definición y las consideraciones de otros procesos y actividades que consagran un soporte para la correcta toma de decisiones y con esto fortalecer el servicio que se le brinda a los pacientes en la fundación y siempre con el objetivo de contribuir a la mejora continua.</p>		
<b>OBJETIVO</b>		
<p>-Diseñar metas y objetivos que permitan suplir las necesidades teniendo como marco orientador, la visión empresarial y los valores corporativos de la fundación.</p> <p>-Analizar y detectar los puntos fuertes y débiles de la fundación como organización y en referencia al servicio que presta.</p> <p>-Formular lineamientos, metodologías y estrategias que le permitan a la Fundación, contar con instrumentos adecuados para la planeación, seguimiento y control de los procesos institucionales, en virtud de la misión y funciones encomendadas.</p>		
<b>ALCANCE</b>		
<p>La generación, el diseño e implementación de instrumentos de planeación, seguimiento y control, así como el establecimiento de mejoras, producto del análisis del comportamiento del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Este procedimiento debe ser utilizado y adherido por todo el personal de la fundación PsicoTerapéutica Tundama.</p>		
<b>RESPONSABLE O LIDER DEL PROCESO</b>		
<p>Director(a) de Planeación, Control y Seguimiento</p>		

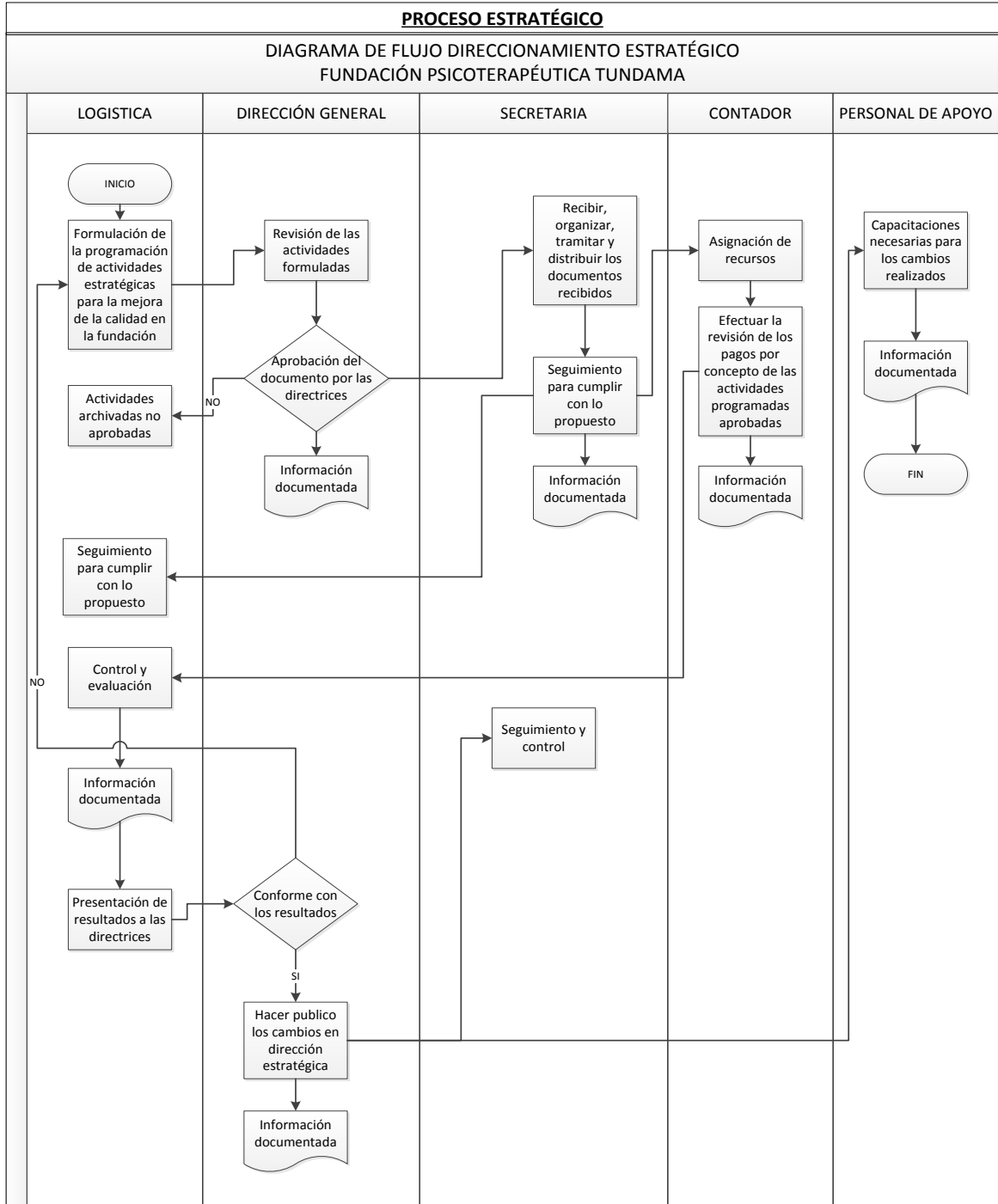
Fuente: Autor



# DIAGRAMACIÓN

**GRAFICA 2**


*Diagrama de flujo, Direccionamiento estratégico*



**Fuente:** Autor

Tabla 18

Manual de procedimientos, Docencia servicio e investigación

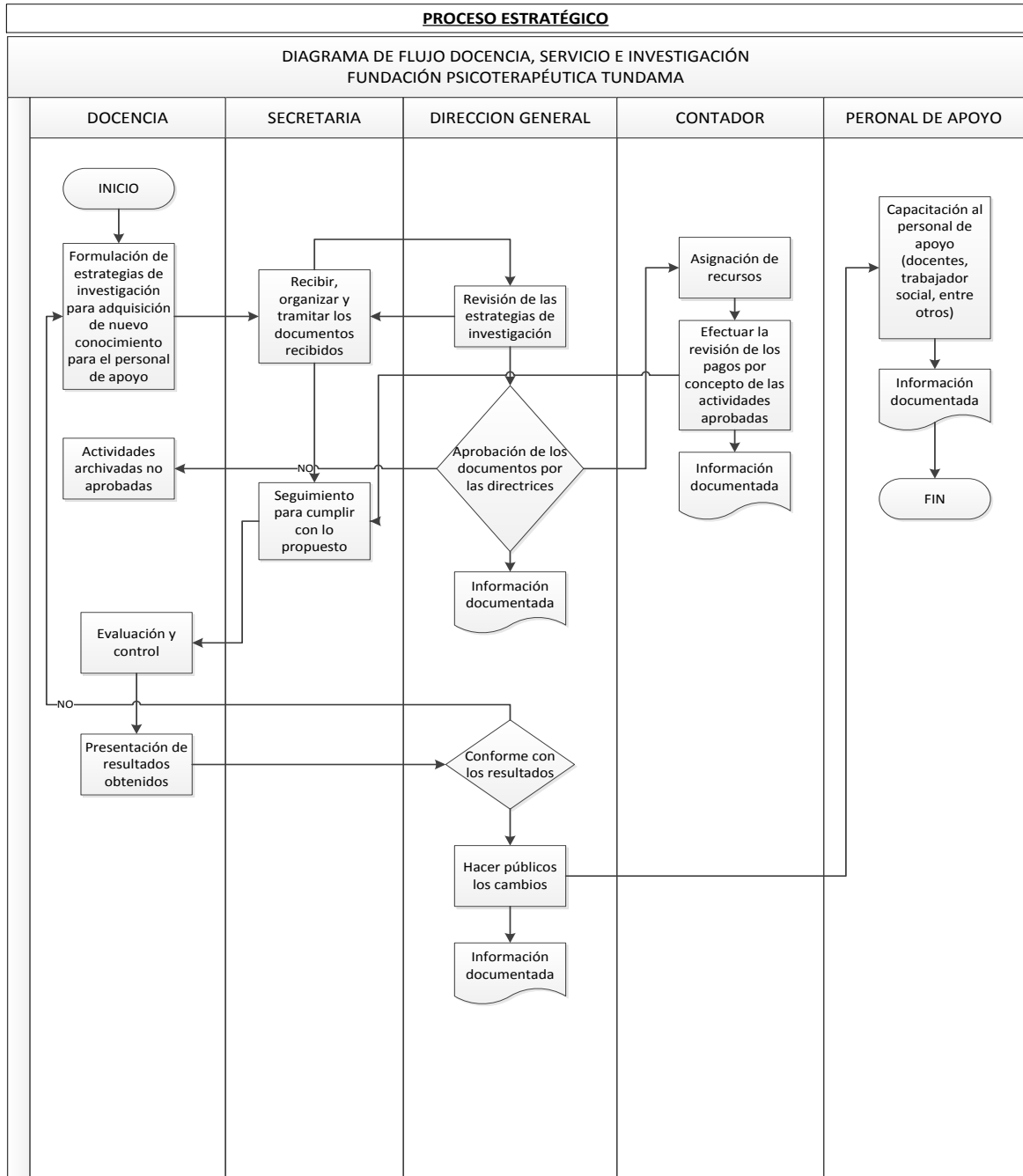
 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		CODIGO: --
			VERSION: 1
			FECHA DE APROBACIÓN: --
<b>PROCESOS ESTRATEGICOS</b>			
<b>REVISADO POR:</b> Junta directiva- Gerencia	<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva	<b>APROBADO POR:</b> --	
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>DOCENCIA SERVICIO E INVESTIGACIÓN</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
<p>Es el procedimiento que fortalece las estrategias de investigación y divulgación de conocimientos acerca de la desintoxicación y rehabilitación de pacientes con problemas de adicción.</p> <p>Como metodología, maneja principalmente capacitaciones, programas como el de prevención en uso de psicoactivos, talleres tanto empresariales como institucionales y talleres de prevención escolar, asimismo, se realizan diferentes actividades culturales que fortalezcan los vínculos entre pacientes, en pro de una mejora en su convivencia y estadía dentro de la fundación.</p>			
<b>OBJETIVO</b>			
<p>-Diseñar la planificación académica, administrativa e investigativa de la fundación, en pro de los pacientes y el buen servicio.</p> <p>-Desarrollar nuevos conceptos acerca del tratamiento y la rehabilitación y en como apoyar y tratar este tipo de adicciones en pacientes, con el fin de evaluar la factibilidad y la eficacia de la técnica utilizada en la Fundación, por parte de docentes y entes encargados</p> <p>-Aumentar la experiencia profesional necesaria para el desarrollo de este procedimiento clave en la Fundación</p>			
<b>ALCANCE</b>			
<p>Crear instrumentos de reeducación y rehabilitación personificada, como lo son programas, talleres, actividades, entre otras, totalmente estructurados y documentados para su aprobación y respectiva aplicación, en donde el objetivo principal sea contribuir con el bienestar, el acompañamiento y el tratamiento de los pacientes.</p>			
<b>RESPONSABLE(s) O LIDER(es) DEL PROCESO</b>			
<p>Personal de apoyo (docentes, trabajador social, psicólogo).</p>			

Fuente: Autor

# DIAGRAMACIÓN

**GRAFICA 3**


*Diagrama de flujo, Docencia, servicio e investigación*



**Fuente:** Autor

Tabla 19

Manual de procedimientos, Gestión de ingresos y mercadeo

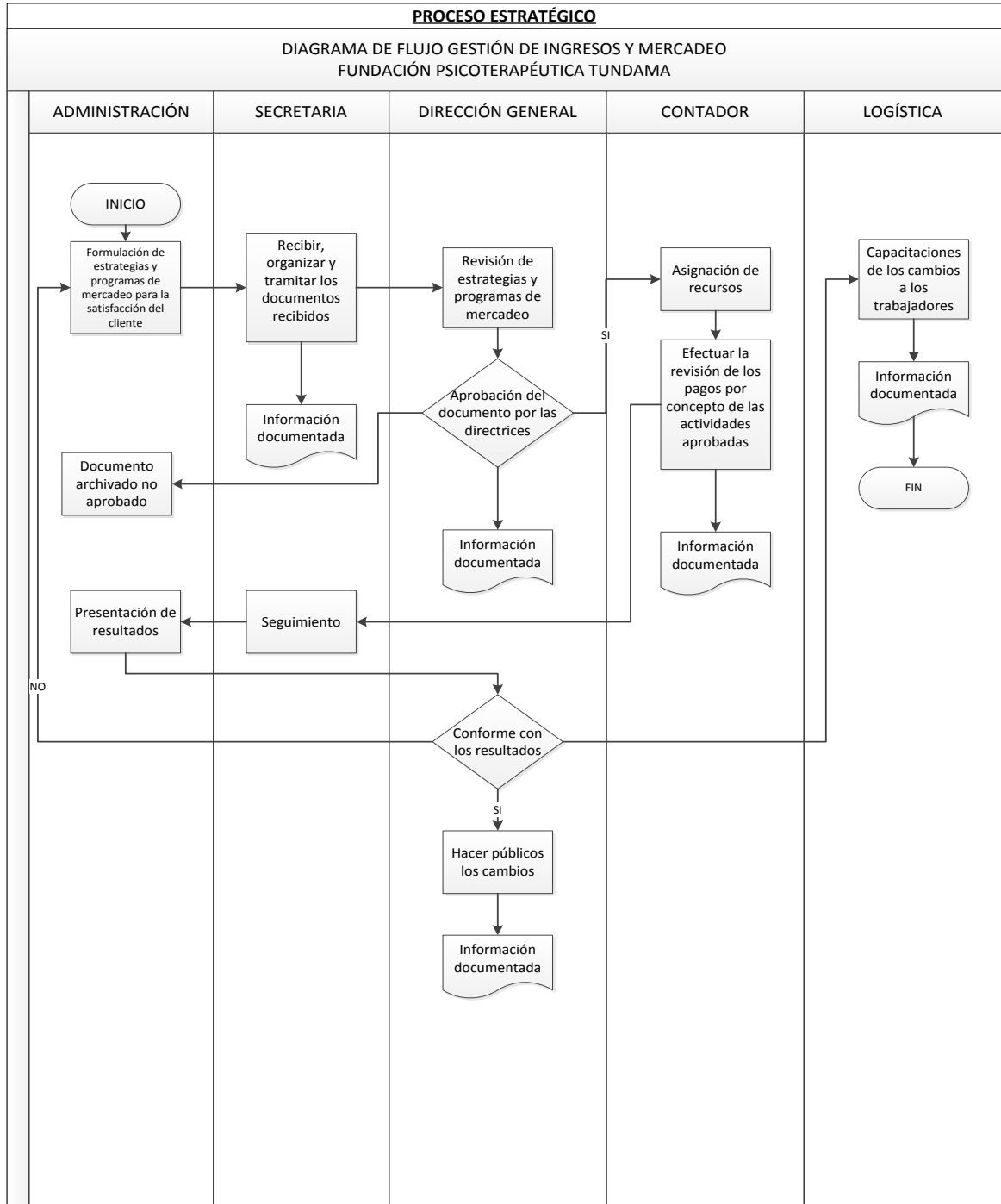
 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO: --</b>
		<b>VERSION: 1</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: --</b>
<b>PROCESOS ESTRATEGICOS</b>		
<b>REVISADO POR:</b> Junta directiva- Gerencia	<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva	<b>APROBADO POR: --</b>
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>GESTIÓN DE INGRESOS Y MERCADEO</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
<p>Buscar estrategias y programas de mercado con el fin de identificar las necesidades tanto de la fundación como del paciente, ya que es el cliente directo que adquiere el servicio. Igualmente la aplicación de ciertas herramientas analíticas, con el fin de predecir el comportamiento de los clientes (Pacientes) en un nivel de mercado bastante grande, por la demanda de presencia de instituciones de la misma clase de la fundación psicoterapéutica Tundama y con esto optimizar la disponibilidad y la calidad del servicio que se brinda para maximizar el crecimiento de los ingresos.</p>		
<b>OBJETIVO</b>		
<p>-Direccionar estrategias de posicionamiento para el mejoramiento de competitividad y uso del servicio que brinda la fundación Psicoterapéutica Tundama</p> <p>-Análisis e interpretación de reportes financieros respecto a los costos y gastos en los que se ve involucrada la Fundación Psicoterapéutica Tundama</p> <p>-Diseñar planes de manejo de gastos, para el buen uso de recurso que ingresan a la fundación Psicoterapéutica Tundama, para una maximización en ingresos.</p>		
<b>ALCANCE</b>		
<p>Inicia con la planeación, elaboración, administración y ejecución del presupuesto, hasta la elaboración y rendición de informes contables y presupuestales, con el fin de dar claridad, transparencia y eficiencia en el manejo de los recursos financieros en la Fundación Psicoterapéutica Tundama.</p>		
<b>RESPONSABLE O LIDER DEL PROCESO</b>		
<p>Área de contabilidad y administración de recursos.</p>		

Fuente: Autor

## DIAGRAMACIÓN

### GRAFICA 4


*Diagrama de flujo, Gestión de ingresos y mercadeo*



**Fuente:** Autor

Tabla 20

Manual de procedimientos, Gestión Integral

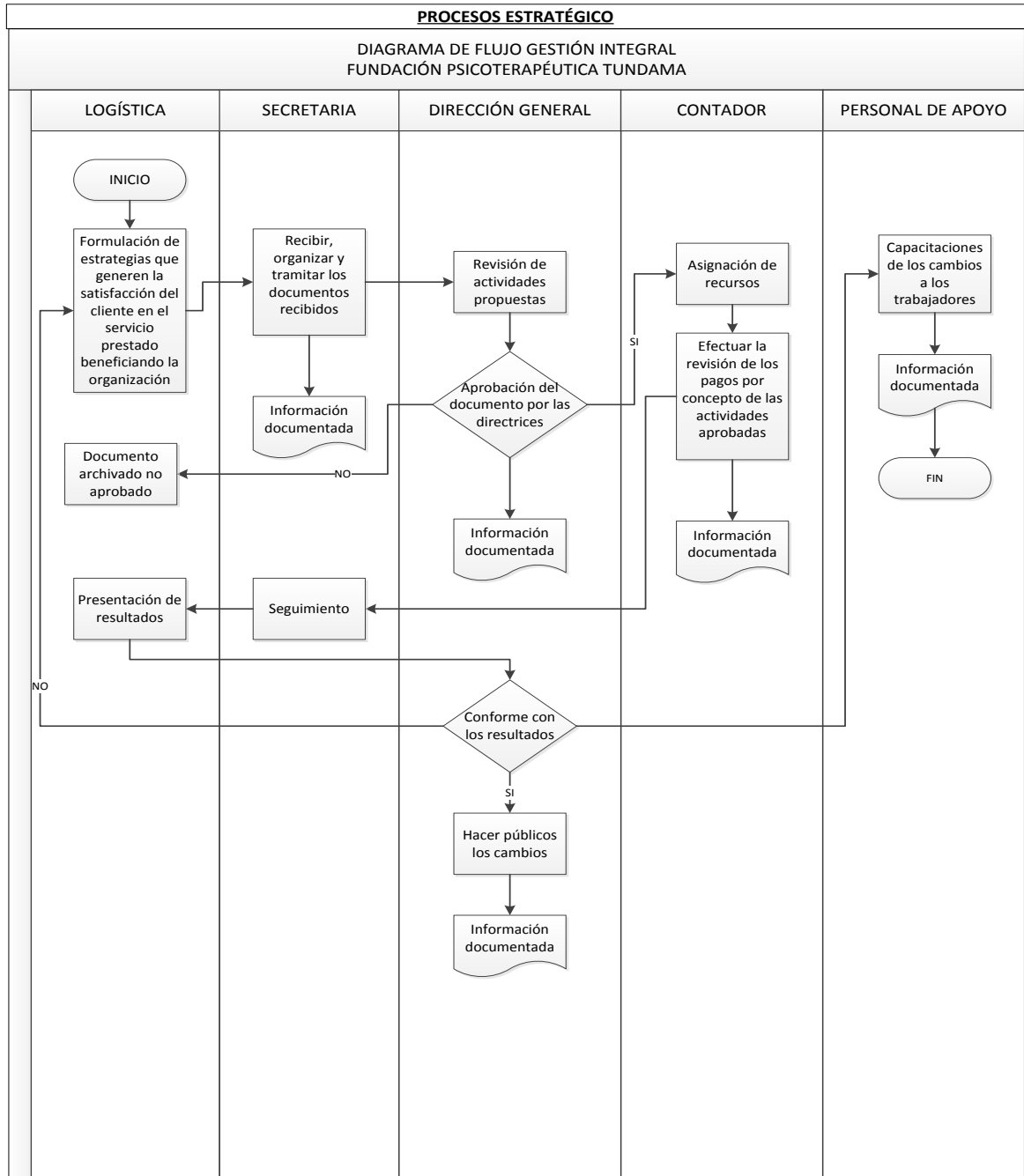
 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO: --</b>
		<b>VERSION: 1</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: --</b>
<b>PROCESOS ESTRATEGICOS</b>		
<b>REVISADO POR:</b> Junta directiva- Gerencia	<b>ELABORADO POR :</b> Daniela Acosta – Angie Silva	<b>APROBADO POR: --</b>
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>GESTION INTEGRAL</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
<p>Conjunto de actividades que correlacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de la Fundación, con el fin de alcanzar los objetivos de acuerdo a estándares adoptados, garantizando la satisfacción tanto de trabajadores como de pacientes que hagan parte de la Fundación Psicoterapéutica Tundama, como también la promoción del comportamiento seguro y la garantía del buen servicio.</p> <p>De igual forma el cumplimiento de los requisitos aplicables relacionados con la calidad, seguridad de la información y el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.</p>		
<b>OBJETIVO</b>		
<p>-Generar beneficios sociales y económicos en el marco del desarrollo humano y el bienestar de la comunidad la cual se le brinda el servicio en la fundación.</p> <p>-Controlar integralmente y de manera eficaz, las distintas variables que son claves en la Fundación Psicoterapéutica Tundama</p> <p>-Promover y mantener buenos niveles en lo que respecta el sistema de seguridad y salud en el trabajo, debido a que son propósitos de gran importancia, con impacto en la calidad del servicio que se le suministra a los pacientes en la Fundación Psicoterapéutica Tundama</p> <p>- Establecer estrategias y mecanismos que le permitan a la alta dirección tomar decisiones que conduzcan a desarrollar e integrar procesos con óptimos estándares orientados a incrementar la competitividad, la mejora continua y contribuir al logro de los objetivos Institucionales.</p> <p>-Controlar los procesos que realiza la Fundación psicoterapéutica Tundama a través del cumplimiento de indicadores de gestión por parte de trabajadores y entes encargados.</p>		
<b>ALCANCE</b>		
<p>Definir las estrategias, direccionamiento, políticas y estándares del Sistema Integrado de Gestión y Control y con esto, realizar la evaluación del proceso de mejoramiento del sistema anteriormente mencionado.</p>		
<b>RESPONSABLE O LIDER DEL PROCESO</b>		
Director(a) de planeación.		

Fuente: Autor

## DIAGRAMACIÓN

**GRAFICA 5**


*Diagrama de flujo, Gestión integral*



**Fuente:** Autor

Tabla 21

Manual de procedimientos, Ingreso y registro

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO: --</b>
		<b>VERSION: 1</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: --</b>
<b>PROCESOS OPERATIVOS</b>		
<b>REVISADO POR:</b> Junta directiva- Gerencia	<b>ELABORADO POR :</b> Daniela Acosta – Angie Silva	<b>APROBADO POR: --</b>
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INGRESO Y REGISTRO</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
<p>Efectuar el respectivo diligenciamiento del contrato terapéutico como la norma (resolución 196-2002) lo exige, igualmente a la hora de hacer ingreso a la fundación como paciente, se realiza un registro individual con el fin de llevar el control de los pacientes activos en la fundación, después de esto se realiza la toma de prueba toxicológica con el fin de realizar el análisis del tipo y nivel de adicción en el que se encuentra el paciente y por último el diligenciamiento de la historia clínica (epicrisis) del paciente para llevar el control del tratamiento que va a recibir desde su momento de ingreso hasta el momento de egreso, durante el tratamiento de rehabilitación y desintoxicación.</p>		
<b>OBJETIVO</b>		
<p>-Disponer de la documentación requerida para la vinculación del tipo de paciente, identificando el nivel de adicción en el que se encuentra en el momento del ingreso a la fundación.</p> <p>-Sistematizar, estandarizar, y controlar todos los ingresos de los pacientes en la Fundación, con el fin de proteger la información y datos personales y del tratamiento de cada paciente.</p>		
<b>ALCANCE</b>		
<p>Inicia con la recepción de información y resultados obtenidos de prueba toxicológica de cada paciente, hasta la elaboración de los respectivos informes de ingreso y registro individual de cada paciente.</p>		
<b>RESPONSABLE(s) O LIDER(es) DEL PROCESO</b>		
<p>Médico general junto con jefe de enfermeras y director(a) logística.</p>		

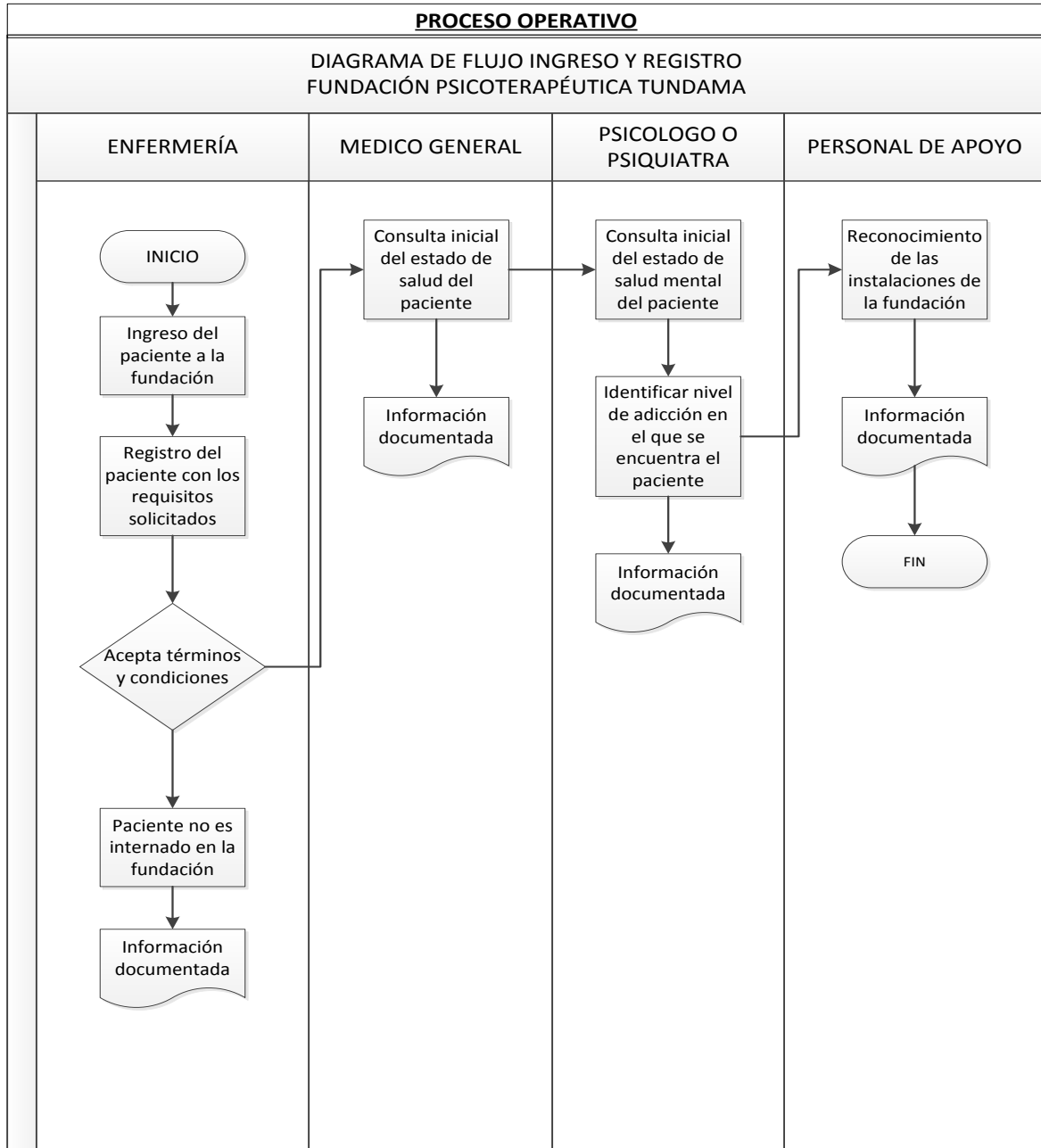
Fuente: Autor



# DIAGRAMACIÓN

**GRAFICA 6**


*Diagrama de flujo, Ingreso y registro*



**Fuente:** Autor

Tabla 22

Manual de procedimientos, Apoyo diagnóstico y terapéutico

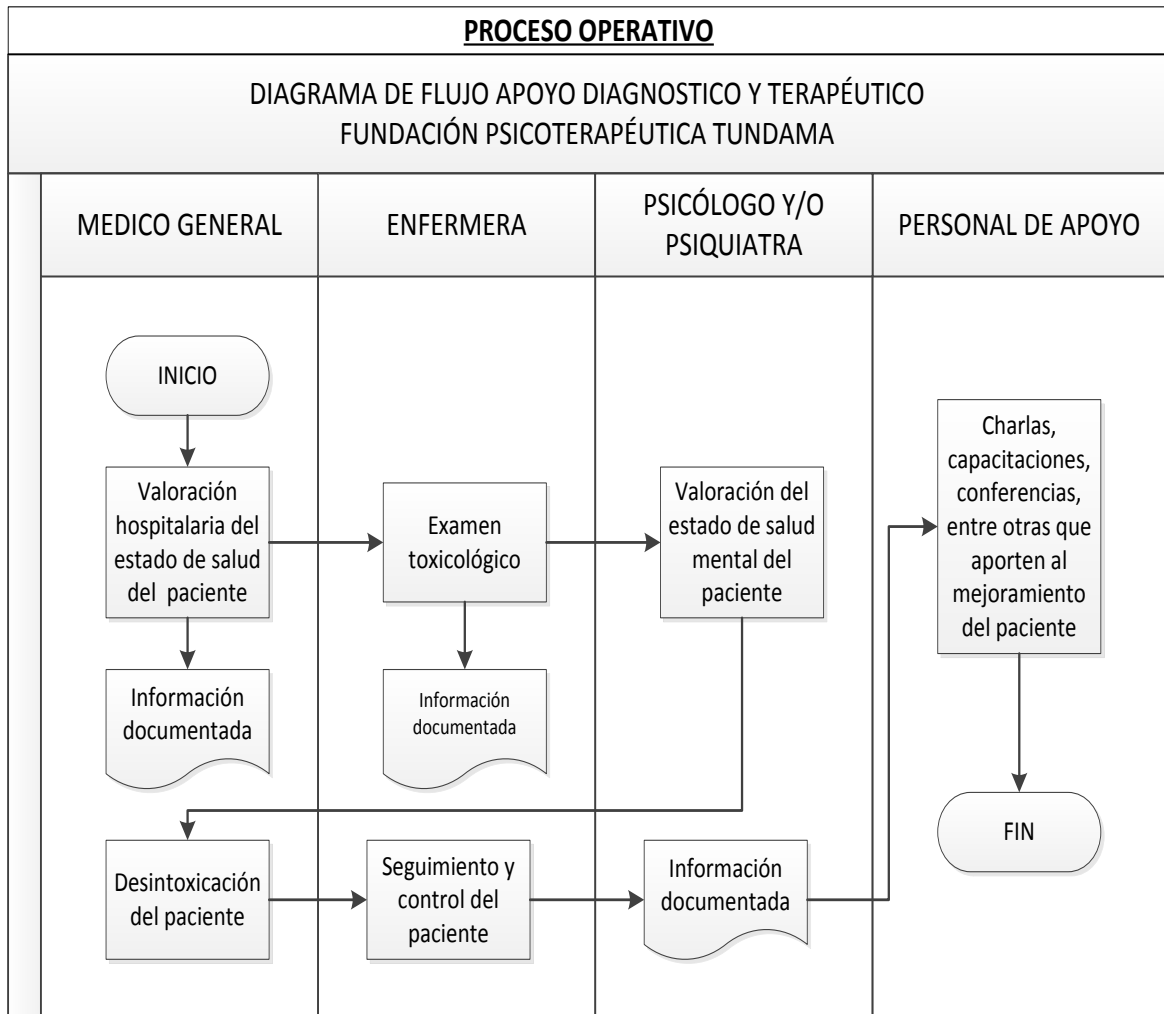
 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO: --</b>
		<b>VERSION: 1</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: --</b>
<b>PROCESOS OPERATIVOS</b>		
<b>REVISADO POR:</b> Junta directiva- Gerencia	<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva	<b>APROBADO POR: --</b>
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
<p>Programa y gestión en el tratamiento y recuperación del tipo de adicción en la que se encuentra el paciente, impulsando el mejoramiento de la calidad de vida personal y social.</p> <p>Estableciendo los lineamientos sobre el apoyo diagnóstico y terapéutico y con esto realizar la planificación de los recursos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo a los requerimientos del paciente.</p> <p>Por último, requerir los análisis de las pruebas toxicológicas para definir dictámenes, del área y las personas encargadas (Psicólogo y psiquiatra) y las prescripciones médicas de acuerdo a los resultados emitidos.</p>		
<b>OBJETIVO</b>		
<p>-Contribuir al mejoramiento en el tratamiento y rehabilitación de las adicciones de los pacientes que requieren del servicio de la fundación.</p> <p>-Suministrar eficiente y oportunamente (si se requiere), los medicamentos que se requieran para el tratamiento de pacientes en la Fundación Psicoterapéutica Tundama.</p> <p>-Establecer un Plan de tratamiento encaminado al apoyo de la dependencia de sustancia psicoactivas por parte de psicólogos y psiquiatras en sesiones individuales</p>		
<b>ALCANCE</b>		
<p>Desde el Paciente con orden aprobada de ingreso (toma de prueba toxicológica), hasta la entrega de resultados al paciente o su responsable</p>		
<b>RESPONSABLE(S) O LIDER(es) DEL PROCESO</b>		
<p>Psicólogo(a), Psiquiatra y Docentes de apoyo</p>		

Fuente: Autor

## DIAGRAMACIÓN

**GRAFICA 7**


*Diagrama de flujo, Apoyo diagnóstico y terapeutico*



**Fuente:** Autor

Tabla 23

Manual de procedimientos, Consulta

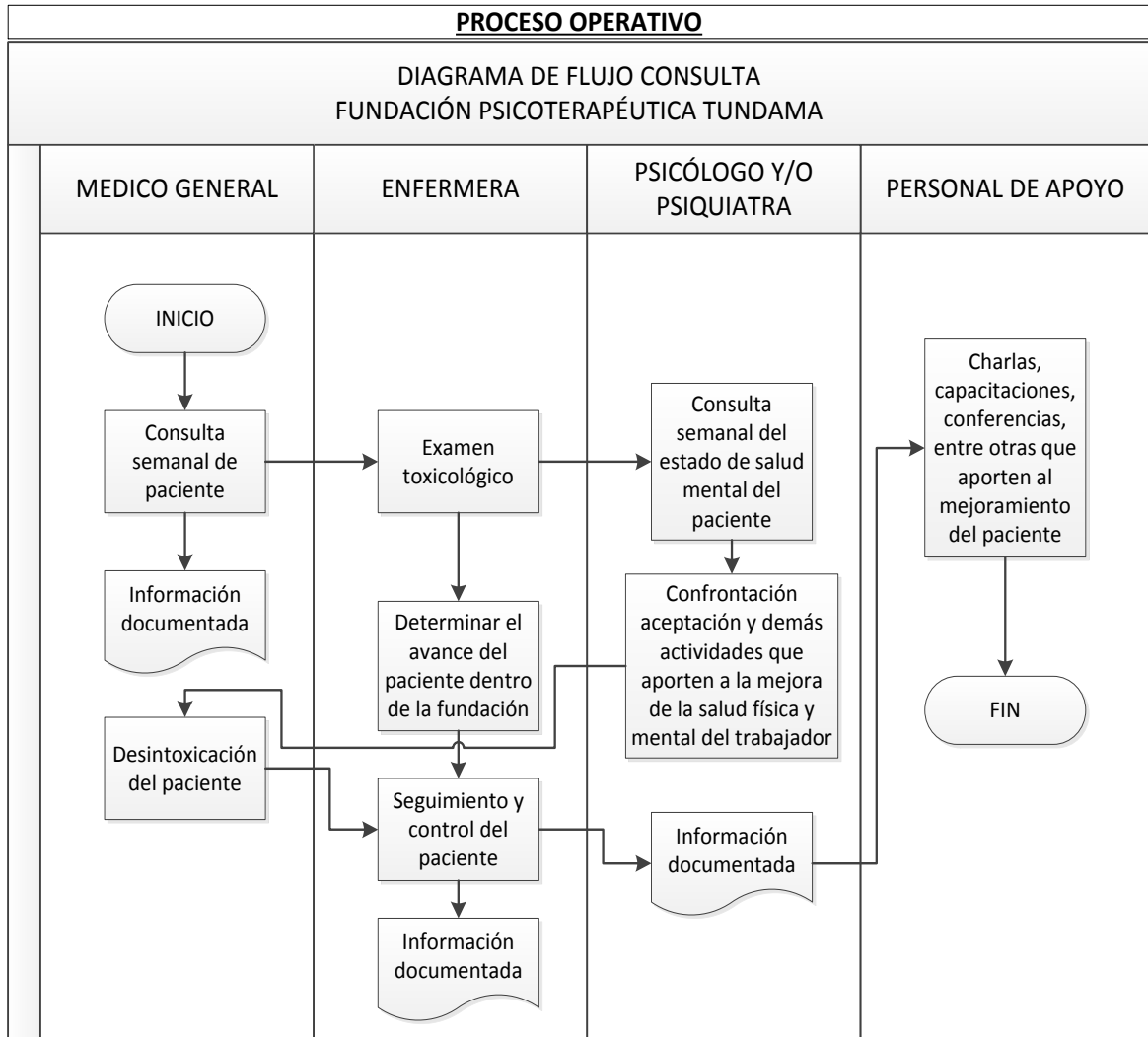
 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO: --</b>
		<b>VERSION: 1</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: --</b>
<b>PROCESOS OPERATIVOS</b>		
<b>REVISADO POR:</b> Junta directiva- Gerencia	<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva	<b>APROBADO POR: --</b>
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>CONSULTA</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
<p>Actividad relacionada con la necesidad del paciente para la mejora continua de su estado de salud actual con el enfoque establecido en que semanalmente se realiza consulta con el psiquiatra y psicólogo con el fin de llevar el tratamiento y el poyo encaminado a la rehabilitación de la adicción de sustancias psicoactivas.</p> <p>Se realiza después de cada consulta un reporte diligenciado con el análisis obtenido en consulta, el cual se consigna y se divulga en junta directiva con el objetivo de tratar los temas en los que no se han visto cambios o mejoras y con esto planificar nuevas estrategias de control terapéutico individual a cada paciente que lo requiera.</p>		
<b>OBJETIVO</b>		
<p>-Seguimiento y control semanal a pacientes para determinar el estado y la evolución del mismo.</p> <p>-Brindar a los pacientes bienestar emocional, personal y social con el fin de mejorar su calidad de vida y su inclusión social a través de la evaluación, orientación e intervención de un profesional para el tratamiento que requiera el tipo de paciente</p> <p>-Prevenir, evaluar, diagnosticar, tratar y rehabilitar pacientes con problemas de adicción a sustancias psicoactivas</p>		
<b>ALCANCE</b>		
<p>Inicia desde la asignación del servicio de consulta, hasta la definición de las necesidades del usuario pasando por la realización de la consulta, realización de diligenciamiento de formato de tratamiento y el direccionamiento del usuario hacia los procedimientos y actividades de apoyo en salud.</p>		
<b>RESPONSABLE(s) O LIDER(es) DEL PROCESO</b>		
Psicólogo(a), Psiquiatra, Medico General		

Fuente: Autor

## DIAGRAMACIÓN

### GRAFICA 8


Diagrama de flujo, Consulta



Fuente: Autor

Tabla 24

Manual de procedimientos, Egreso y seguimiento

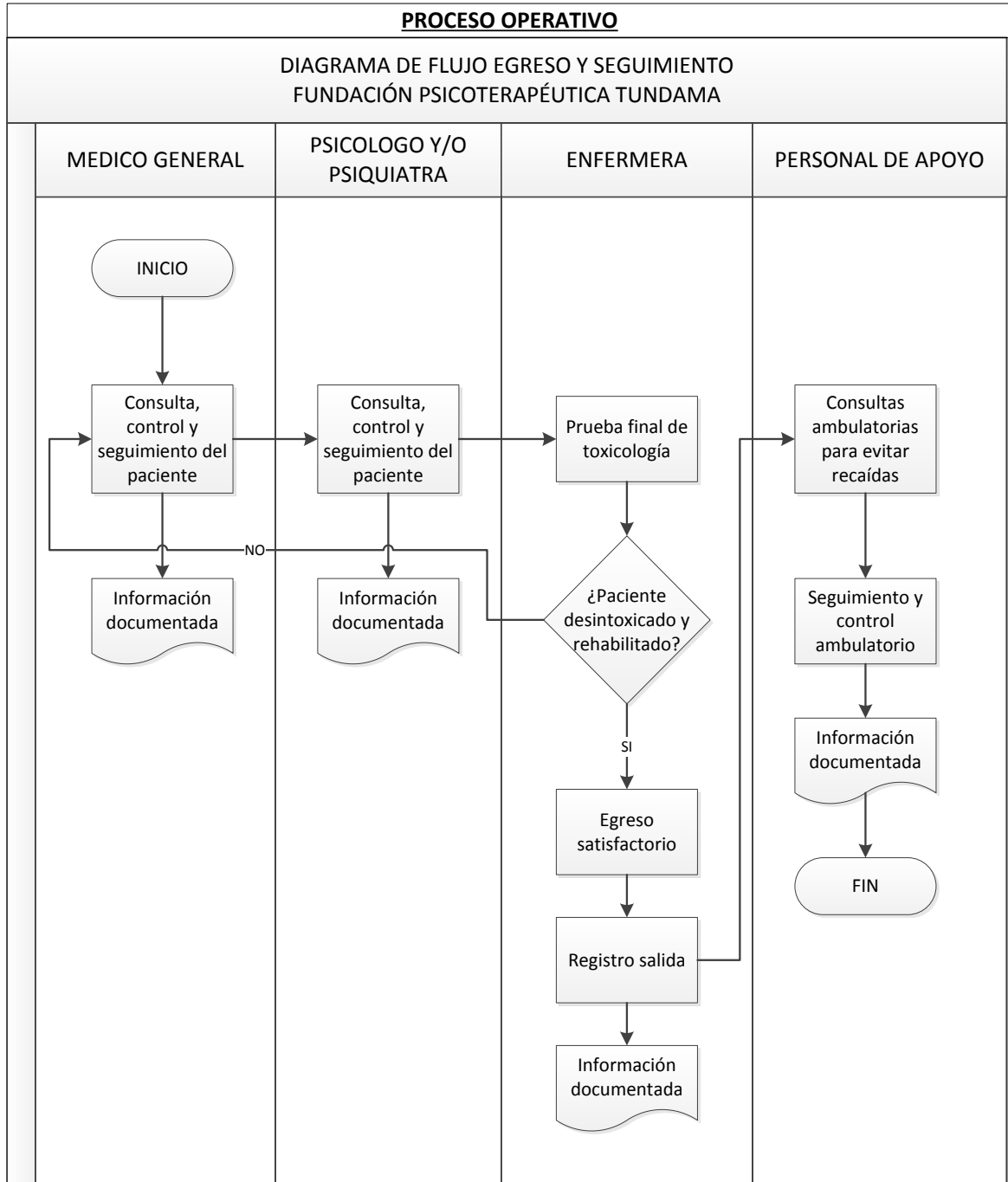
 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO: --</b>
		<b>VERSION: 1</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: --</b>
<b>PROCESOS OPERATIVOS</b>		
<b>REVISADO POR:</b> Junta directiva- Gerencia	<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva	<b>APROBADO POR: --</b>
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>EGRESO Y SEGUIMIENTO</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
<p>Culminación de la etapa de rehabilitación y tratamiento hospitalario, seguido de un tipo de consulta con baja frecuencia, con el fin de seguir un proceso de apoyo al paciente fuera de las instalaciones de la Fundación Psicoterapéutica Tundama, esto con el objetivo de que el paciente que recibió el tratamiento hospitalario en la fundación, fuera de esta, no recaiga en ningún tipo de adicción o trastorno que este tipo de adicciones somete, realizando apoyo con visitas, llamadas telefónicas, reportes de salud y comportamiento del paciente y consulta a psicólogo y psiquiatra si lo requiere</p>		
<b>OBJETIVO</b>		
<p>-Brindar capacitación y seguimiento ambulatorio al paciente que haya culminado su ciclo de rehabilitación en la fundación, con el fin de evitar cualquier tipo de recaída en su problema de adicción.</p> <p>-Evaluar el desempeño del paciente en cuanto a su proceso de tratamiento y desintoxicación del problema de adicción a sustancias psicoactivas</p> <p>-Programar las respectivas consultas ambulatorias para el seguimiento al paciente</p>		
<b>ALCANCE</b>		
<p>Inicia con la orden de salida aprobada por los entes encargados y termina cuando se realiza efectivamente el egreso del usuario de la Fundación Psicoterapéutica Tundama. Este incluye informar al usuario, realizar los devolutivos de medicamentos (si lo requiere) e insumos, realizar los registros y actividades correspondientes, gestionar el egreso y acompañar al usuario durante el egreso.</p>		
<b>RESPONSABLE(S) O LIDER (es) DEL PROCESO</b>		
<p>Psicólogo(a), Psiquiatra, Medico General, jefe de enfermeras y director(a) logística.</p>		

Fuente: Autor

# DIAGRAMACIÓN

## GRAFICA 9


Diagrama de flujo, Egreso y seguimiento



Fuente: Autor

Tabla 25

Manual de procedimientos, Gestión Jurídica

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO: --</b>
		<b>VERSION:1</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: --</b>
<b>PROCESOS DE APOYO Y SOPORTE</b>		
<b>REVISADO POR:</b> Junta directiva- Gerencia	<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva	<b>APROBADO POR: --</b>
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>GESTION JURIDICA</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
<p>Herramienta útil que garantiza y controla todas las actuaciones surtidas en los procesos jurídicos presentes en la Fundación Psicoterapéutica Tundama, asimismo, identifica las políticas, directrices y lineamientos, estableciendo la metodología más adecuada para el control y el cumplimiento en lo que respecta la representación judicial de trabajadores y pacientes activos en la Fundación Psicoterapéutica Tundama, definiendo actividades que permitan desarrollar proyectos o actividades que respetan la funcionalidad, el desarrollo de procesos presentes en la Fundación.</p>		
<b>OBJETIVO</b>		
<p>-Realizar conjunto de acciones y medidas en relación al funcionamiento y manejo de recursos en pro de los lineamientos legales con intereses patrimoniales y judiciales.</p> <p>-Determinar normatividad aplicable frente a los derechos o deberes de trabajadores y pacientes que hagan parte de la Fundación Psicoterapéutica Tundama.</p>		
<b>ALCANCE</b>		
<p>Se basa principalmente en realizar todas las gestiones necesarias para la representación jurídica de la Fundación psicoterapéutica Tundama, en cualquier contexto que esta lo requiera.</p>		
<b>RESPONSABLE O LIDER DEL PROCESO</b>		
Asesor(a) Jurídico.		

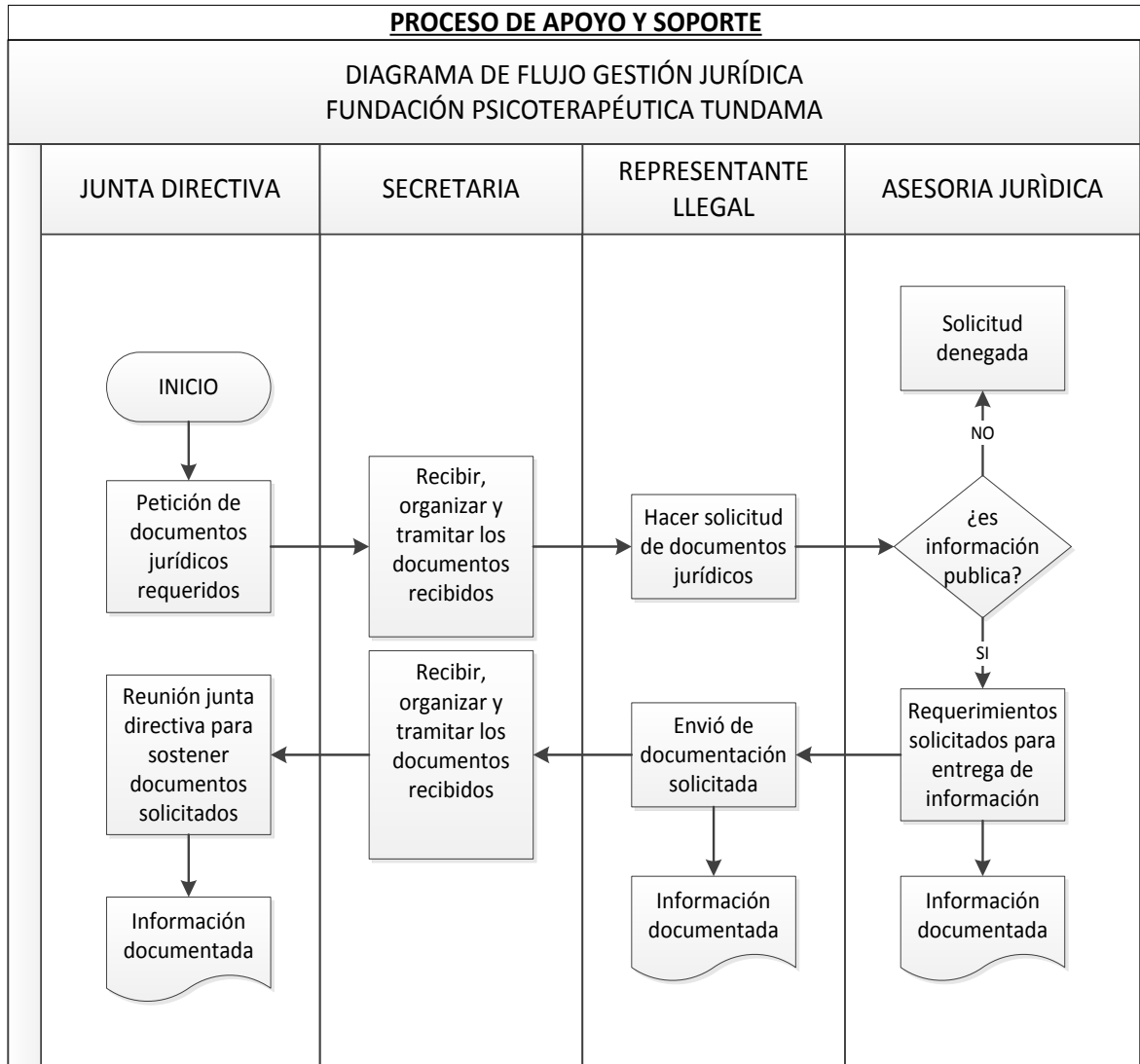
Fuente: Autor



## DIAGRAMACIÓN

**GRAFICA 10**

*Diagrama de flujo, Gestión Jurídica*



**Fuente:** Autor

Tabla 26

Manual de procedimientos, Gestión Financiera

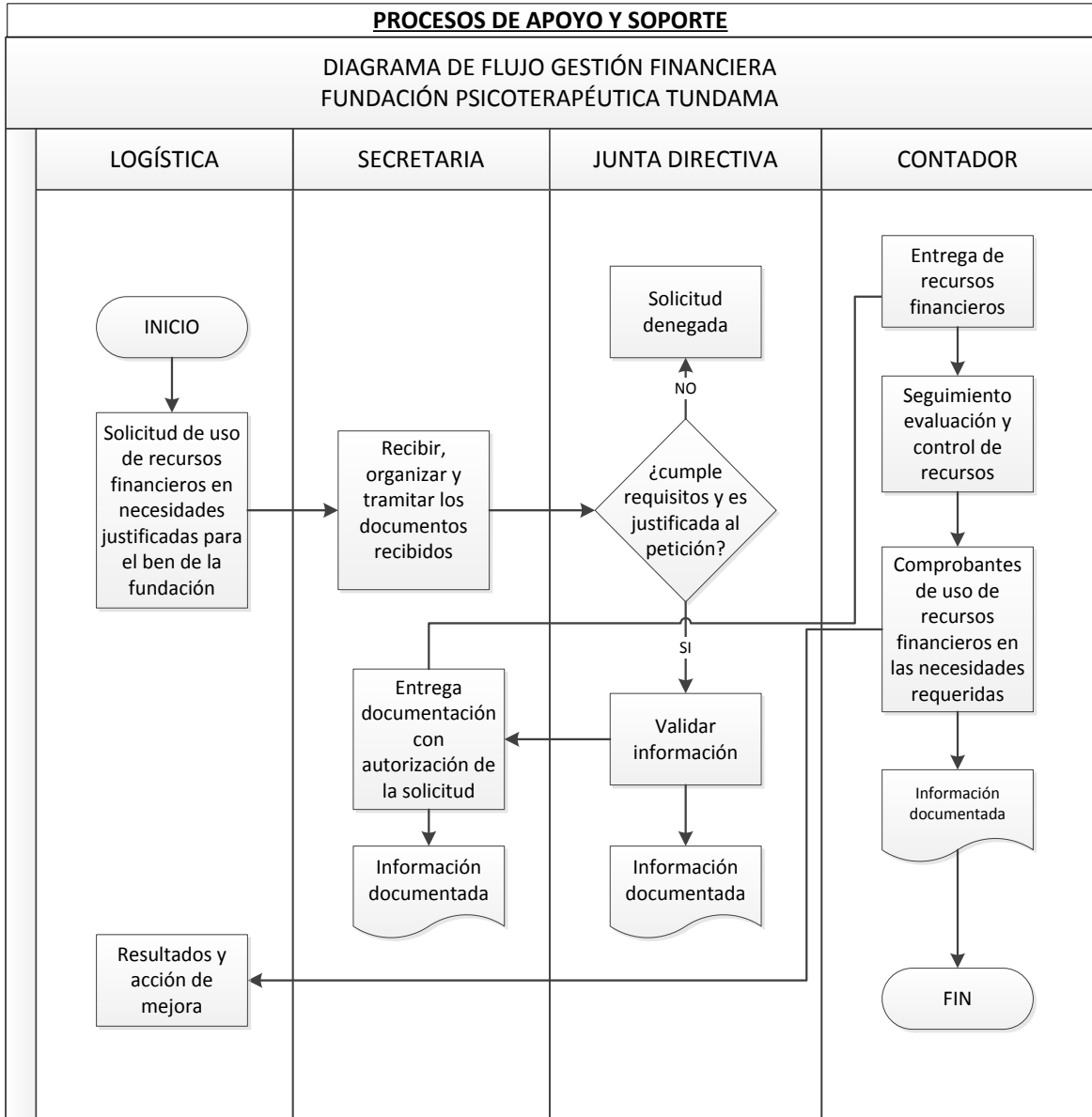
 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO: --</b>
		<b>VERSION: 1</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: --</b>
<b>PROCESOS DE APOYO Y SOPORTE</b>		
<b>REVISADO POR:</b> Junta directiva- Gerencia	<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva	<b>APROBADO POR: --</b>
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>GESTION FINANCIERA</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
<p>Área que se ocupa de prever, plantear y describir los recursos y las necesidades financieras de la fundación Psicoterapéutica Tundama, que se puede evidenciar, la definición de políticas de gestión presupuestal, la programación del presupuesto y el uso de los recursos con los que la fundación cuenta, y la buena gestión en relación a los pagos oportunos como los pagos de nómina, obligaciones de la Fundación entre otras, el control y el seguimiento de la ejecución de proyectos que se planean en aras del buen desarrollo y la calidad del servicio que se le brinda a los pacientes y por ultimo todo lo que relacione los estados financieros de la Fundación Psicoterapéutica Tundama.</p>		
<b>OBJETIVO</b>		
<p>-Realizar un buen manejo en la administración de los recursos financieros con el fin de garantizar una excelente asignación de los recursos en la fundación.</p> <p>-Toma de buenas decisiones para el aseguramiento de los movimientos financieros, haciéndolos más eficientes entre la Fundación y sus fuentes de financiación.</p> <p>-Elaboración de registros de ingresos y movimientos financieros con sus respectivas evaluaciones y verificaciones por parte del revisor fiscal.</p>		
<b>ALCANCE</b>		
<p>Inicia con la planeación presupuestal, se desarrolla a través de la aplicación de la cadena presupuestal y financiera y termina con la culminación de los planes y programas establecidos para la Fundación psicoterapéutica Tundama.</p>		
<b>RESPONSABLE(s) O LIDER (es) DEL PROCESO</b>		
<p>Dirección administrativa (Contador/a), Revisor/a fiscal.</p>		

Fuente: Autor

## DIAGRAMACIÓN

**GRAFICA 11**


*Diagrama de flujo, Gestión financiera*



**Fuente:** Autor

Tabla 27

Manual de procedimientos, Gestión del ambiente físico

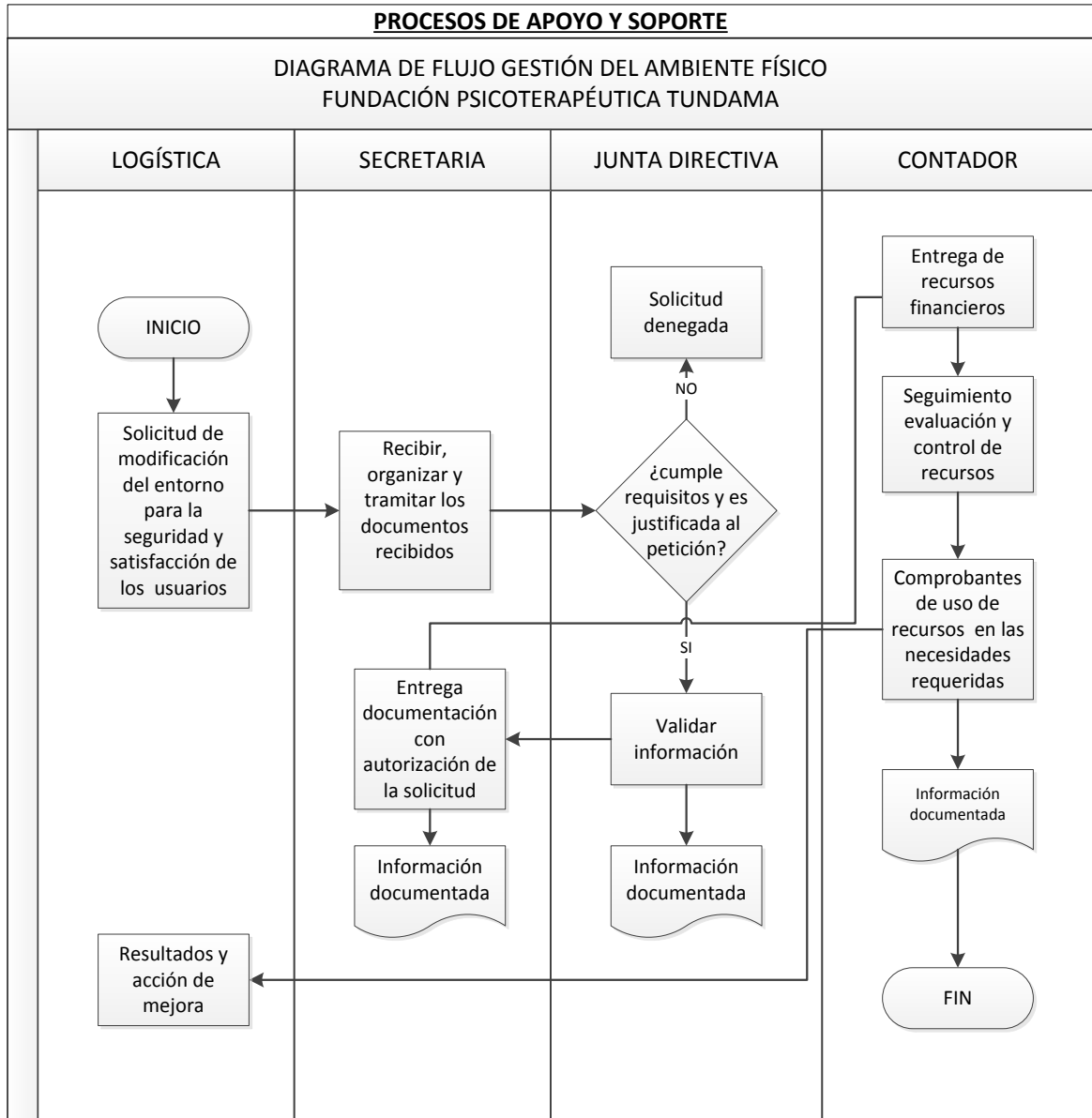
 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO:</b> --
		<b>VERSION:</b> 1
		<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> --
<b>PROCESOS DE APOYO Y SOPORTE</b>		
<b>REVISADO POR:</b> Junta directiva- Gerencia	<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva	<b>APROBADO POR:</b> --
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>GESTION DEL AMBIENTE FISICO</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
<p>Identificación de necesidades, recursos y adquisiciones para implementar acciones de respuesta adecuadas y con conformidad en referencia los lineamientos internos y externos para infraestructuras físicas para el tipo de organización a la que pertenece la Fundación Psicoterapéutica Tundama(fundación hogar psicoterapéutico para tratamiento y rehabilitación de enfermedades de la adicción), regida bajo la norma ( Resolución 196-2002).</p> <p>Por otra parte se realiza la ejecución de actividades programadas para el mejoramiento de las instalaciones de la Fundación que así las requiera, como también los mantenimientos requeridos, conforme a un cronograma que se planea y se diseña, realizando los respectivos seguimientos, evaluación y controles de la ejecución de esas actividades en las que relaciona toda la parte del ambiente físico de la Fundación Psicoterapéutica Tundama.</p>		
<b>OBJETIVO</b>		
<p>-Identificar y gestionar las necesidades relacionadas al entorno físico en pro de la satisfacción de los usuarios con seguridad y calidad en el servicio.</p> <p>-Realizar diagnóstico de las modificaciones de infraestructura u otras requeridas, basado en informes, auditorias y junta directiva</p> <p>-Verificación y revisión de recursos que fueron requeridos para el mejoramiento de las instalaciones, programación de limpieza y mantenimiento de las instalaciones físicas, servicios (vigilancia, aseo y cocina, adecuaciones,, mantenimiento preventivo y correctivo de zonas externas a la infraestructura de la fundación psicoterapéutica Tundama etc.).</p>		
<b>ALCANCE</b>		
<p>Inicia con la planificación de las actividades de mantenimiento y termina con el control de dichas actividades, con el fin de ubicar, integrar y desarrollar los recursos humanos, físicos y económicos, para ejecutar las acciones técnicas de mantenimiento preventivo, correctivo, de recuperación, e interventoria en planta física, equipos, instalaciones y demás sistemas físicos.</p>		
<b>RESPONSABLE(s) O LIDER (es) DEL PROCESO</b>		
<p>Director(a) Logística y de planeación.</p>		

Fuente: Autor

# DIAGRAMACIÓN

**GRAFICA 12**


*Diagrama de flujo, Gestión del ambiente físico*



**Fuente:** Autor

Tabla 28

Manual de Procedimientos, Gestión Logística

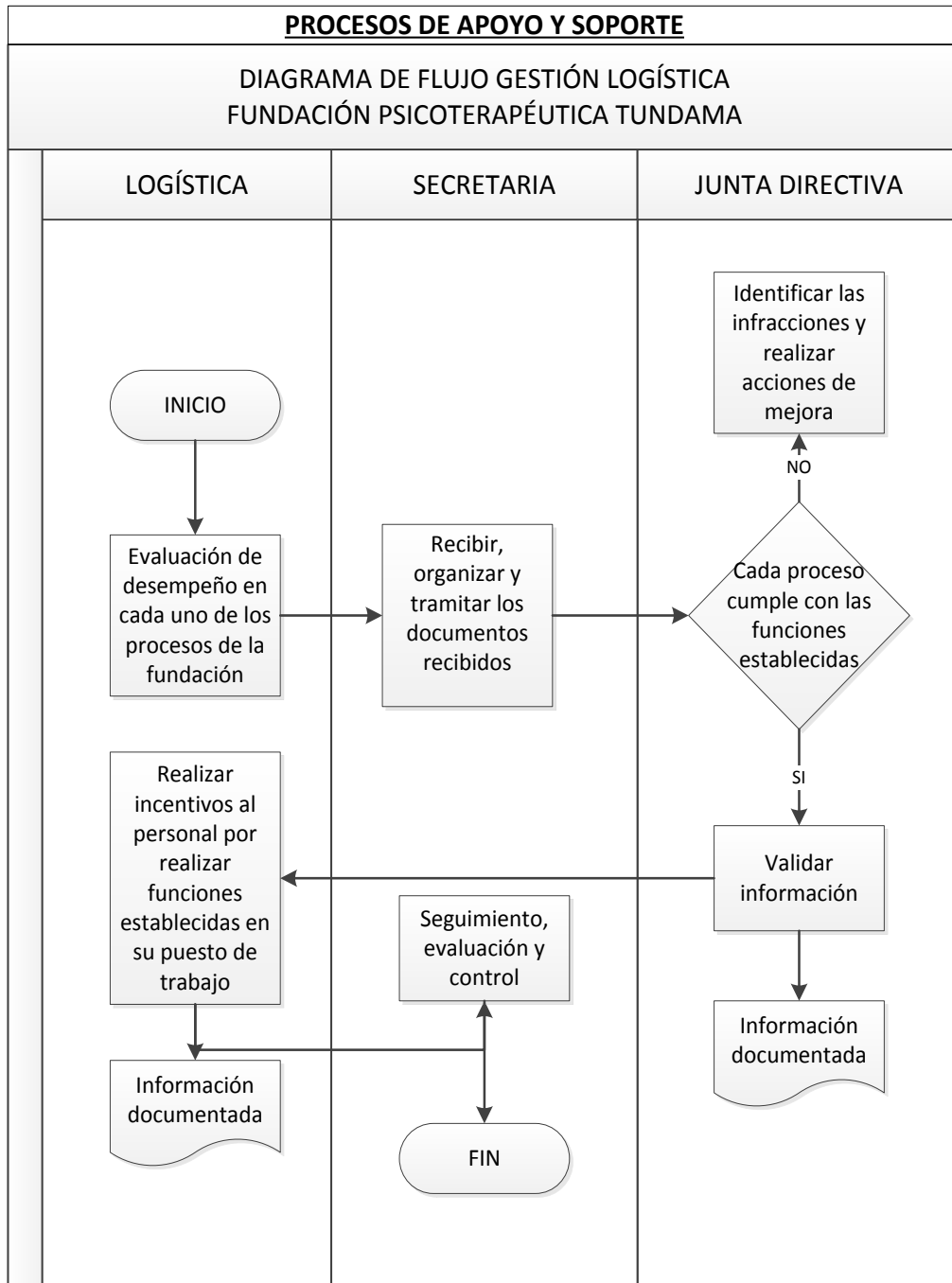
 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO: --</b>
		<b>VERSION: 1</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: --</b>
<b>PROCESOS DE APOYO Y SOPORTE</b>		
<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva- Gerencia	<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta- Angie Silva	<b>APROBADO POR:</b> --
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>GESTIÓN LOGISTICA</b>		
<b>DESCRIPCIÓN:</b>		
<p>Es la gestión de la circulación de las actividades a lo largo del ciclo del servicio de tratamiento, desintoxicación y rehabilitación en pacientes con problemas de adicción que se brinda en la fundación Psicoterapéutica Tundama, pero que no solo respecta a pacientes sino también a trabajadores en cuanto a procedimientos o actividades que hacen referencia programación de actividades logísticas, formulación del plan de desarrollo, cronogramas de cumplimiento de estas actividades entre otras en las que se ve involucrado todos los procesos presentes en la Fundación Psicoterapéutica Tundama.</p>		
<b>OBJETIVO:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar el desempeño y el resultado que se obtiene en cada uno de los procesos de la fundación, relacionados con la actividad logística.</li> <li>- Aumentar las ventajas competitivas que hay frente a las instituciones que brindan el mismo servicio en la región</li> <li>- Aumentar los niveles de calidad frente al servicio de rehabilitación y tratamiento en personas con problemas de adicción</li> </ul>		
<b>ALCANCE:</b>		
<p>Inicia con la elaboración del Plan de Acción y contempla la formulación de plan de contratación, Plan de mantenimiento de Infraestructura Física, la ejecución de planes y el manejo de insumos y recurso y finaliza con el seguimiento de sus actividades y la formulación e implementación de los planes de mejoramiento, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora para garantizar la sostenibilidad y el mejoramiento continuo del proceso.</p>		
<b>RESPONSABLE O LIDER DEL PROCESO:</b>		
Director(a) logístico		

Fuente: Autor

## DIAGRAMACIÓN

**GRAFICA 13**


*Diagrama de flujo, Gestión logística*



**Fuente:** Autor

Tabla 29

Manual de procedimientos, Gestión del talento humano

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO:</b> --
		<b>VERSION:</b> 1
		<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> --
<b>PROCESOS DE APOYO Y SOPORTE</b>		
<b>REVISADO POR:</b> Junta directiva Gerencia	<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva	<b>APROBADO POR:</b> --
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
<p>Herramienta clave en la que se puede aumentar la rentabilidad y competitividad de la Fundación Psicoterapéutica Tundama.</p> <p>Encargado del progreso y la mejora de las diferentes relaciones personales entre directivos, trabajadores y pacientes en las diferentes áreas existentes de la fundación Psicoterapéutica Tundama</p>		
<b>OBJETIVO</b>		
<p>-Administración y control y seguimiento frecuente del personal de la Fundación Psicoterapéutica Tundama.</p> <p>-Planificación del proyecto de presupuesto para bienestar, capacitación, incentivos y clima laboral de la Fundación.</p> <p>-Programar actividades para dar cumplimiento al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.</p>		
<b>ALCANCE</b>		
Desde la selección, vinculación, desarrollo, bienestar laboral, evaluación del desempeño hasta la desvinculación laboral.		
<b>RESPONSABLE(s) O LIDER (es) DEL PROCESO</b>		
Director(a) Logística y de planeación. (Talento Humano)		

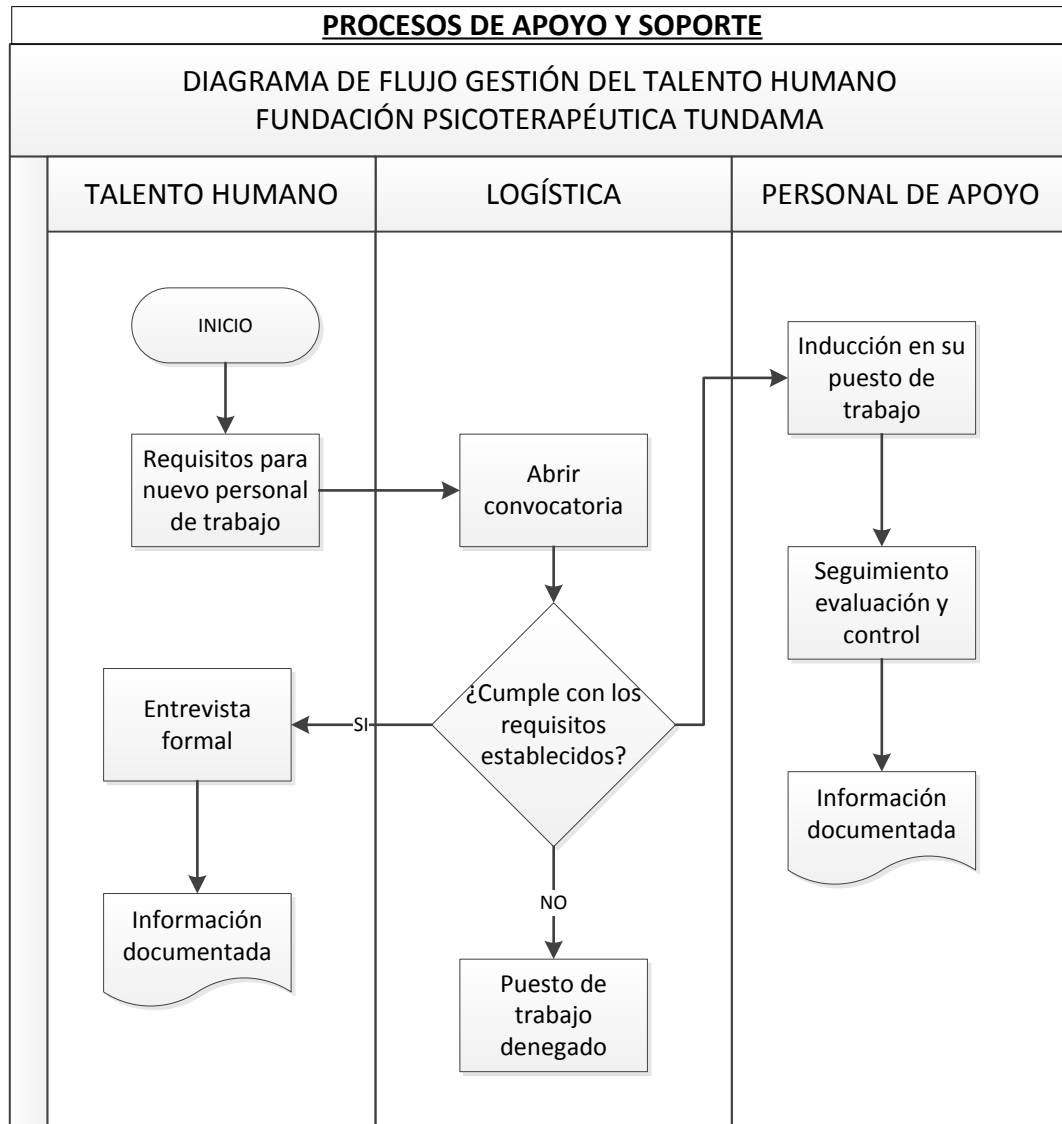
Fuente: Autor



## DIAGRAMACIÓN

### GRAFICA 14


Diagrama de flujo, Gestión del talento humano



Fuente: Autor

Tabla 30

Manual de procedimientos, Gestión de la Tecnología

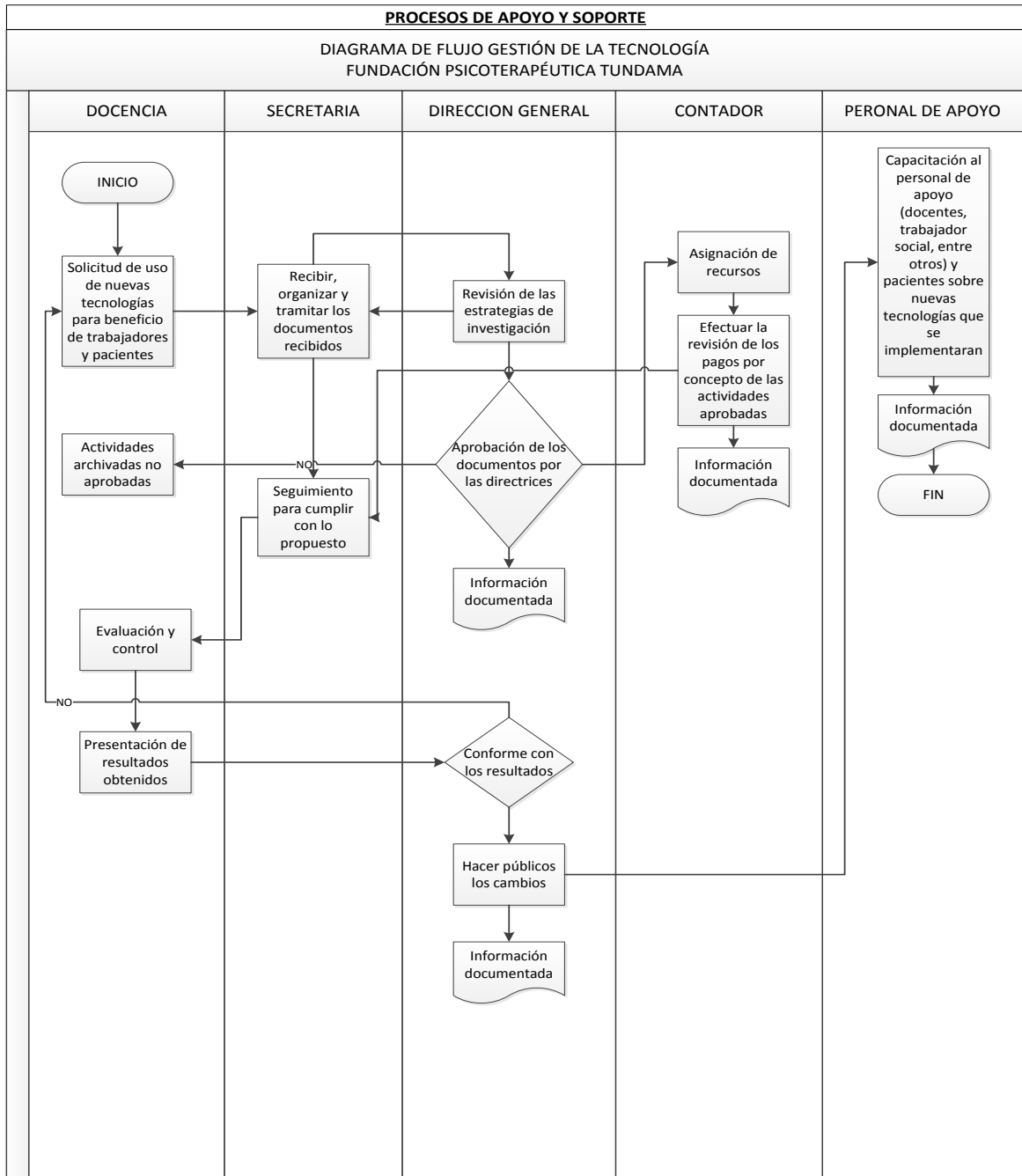
 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>CODIGO: --</b>
			<b>VERSION: 1</b>
			<b>FECHA DE APROBACIÓN: --</b>
<b>PROCESOS DE APOYO Y SOPORTE</b>			
<b>REVISADO POR:</b> Junta directiva- Gerencia		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta – Angie Silva	<b>APROBADO POR: --</b>
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTION DE LA TECNOLOGIA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
<p>Conjunto de conocimientos y actividades que generan valor por medio del uso de herramientas tecnologías, además de esto, la ejecución de proyectos relacionados con la implementación de nuevas tecnologías programadas en el cronograma de actividades de la Fundación, con el fin de manejar nuevas herramientas en pro del desarrollo de la Fundación en ámbitos tan importantes como lo es la tecnología</p>			
<b>OBJETIVO</b>			
<p>-Integrar diferentes conjuntos de conocimientos y actividades, con el fin de generar valor por medio del uso de tecnologías que permitan una administración con eficacia en las tareas y actividades propuestas por la fundación.</p> <p>-Gestionar la seguridad informática en la fundación PsicoTerapéutica Tundama.</p> <p>-Revisión de la normatividad vigente para la implementación de nuevas tecnologías en la fundación.</p>			
<b>ALCANCE</b>			
<p>Incluye la identificación de necesidades TIC, la administración de la plataforma tecnológica, la formulación e implementación de los proyectos, la evaluación y seguimiento de los mismos y la definición de controles que faciliten la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la Fundación psicoTerapéutica Tundama.</p>			
<b>RESPONSABLE(s) O LIDER(es) DEL PROCESO</b>			
<p>Director(a) Logística y de planeación, Gerencia, Junta directiva.</p>			

Fuente: Autor

# DIAGRAMACIÓN

GRAFICA 15

Diagrama de flujo, Gestión de la tecnología





Fuente: Autor

A continuación, se presenta tabla resumen de documentos generados (Manual de procedimientos):

**Tabla 31**

*Tabla resumen, Manual de procedimientos*

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b> 		
<b>TABLA RESUMEN - MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>N</b>	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>
<b>1</b>	Proceso estratégico	Direccionamiento estratégico
<b>2</b>	Proceso estratégico	Docencia, servicio e investigación
<b>3</b>	Proceso estratégico	Gestión de ingresos y mercadeo
<b>4</b>	Proceso estratégico	Gestión integral
<b>5</b>	Proceso operativo	Ingreso y registro
<b>6</b>	Proceso operativo	Apoyo diagnóstico y terapéutica
<b>7</b>	Proceso operativo	Consulta
<b>8</b>	Proceso operativo	Egreso y seguimiento
<b>9</b>	Proceso de apoyo y soporte	Gestión jurídica
<b>10</b>	Proceso de apoyo y soporte	Gestión financiera
<b>11</b>	Proceso de apoyo y soporte	Gestión del ambiente físico
<b>12</b>	Proceso de apoyo y soporte	Gestión del talento humano
<b>13</b>	Proceso de apoyo y soporte	Gestión de la tecnología

**Fuente:** Autor

## 5.2 Manual de funciones

Un manual de funciones, se ha caracterizado por ser una de las herramientas más fundamentales y de gran importancia en cualquier tipo de organización, teniendo un gran desarrollo en cuanto a la necesidad de obtener un tipo de control , mejorando temas importantes, como lo son la comunicación y la respectiva coordinación, con esto permitiendo hacer una reforma y obtener un orden en la información de la organización, todo esto, con la visión de un buen desempeño de las organizaciones y del estado de su estructura organizacional.

La implementación y desarrollo de un manual de funciones, tiende a variar por el tipo de organización al cual se va a aplicar, haciendo referencia lo anterior, a los tipos de procesos los cuales requieren ser normalizados y con esto, obtener luz verde para su ejecución eficiente y obtener un buen desempeño.

Según (*Sinchi,W,2015*) Un manual de funciones correctamente elaborado, sirve como una herramienta para determinar controles, cuando los objetivos del manual son planteados, se tendrá que tenerlos por escrito, para demostrar a que la planificación es cierta y alcanzable. El propósito del manual de funciones es asegurar que las actividades sean completamente desarrolladas según sea el puesto a ocupar de una manera organizada.

Los instrumentos utilizados para el diseño del Manual de funciones para la Fundación Psicoterapéutica Tundama, fueron la aplicación de encuestas (Anexo 1) y entrevistas (Anexo 2), con el fin de determinar cuáles son las necesidades que requiere como organización desde el punto de vista de los trabajadores, quienes son una parte esencial y una parte interesada en que las funciones que se les asignan, estén plasmadas de manera escrita, con el objetivo, de que en el momento de contratación a un trabajador, se le suministre esta información y quede al tanto de las funciones, actividades y responsabilidades que va a desarrollar en la organización.

Los instrumentos anteriormente nombrados, consisten en la reunión de información suministrada de varios de los trabajadores que actualmente laboran en la Fundación Psicoterapéutica Tundama,

por medio de la respectiva aplicación de encuestas y entrevistas, diseñadas únicamente para trabajadores activos de la Fundación Psicoterapéutica Tundama, con el fin de obtener información precisa y concluir cuales fueron las falencias y consecuencias de no tener un manual de funciones correctamente elaborado, organizado y documentado.

Entrevista: “Se realiza por contacto directo con las personas, a través de una conversación interpersonal. La entrevista permite estar al tanto de la postura de los entrevistados ante la situación determinada. En la entrevista se considera necesario que exista interacción y diálogo entre el investigador y la persona, para ampliar datos y obtener información profunda.” (Univ. López Tejeda Valquiria; Univ. Pérez Guarachi Javier Félix, 2011)

Encuesta: “Este instrumento se utiliza para obtener la información deseada en forma homogénea. Están constituidos por series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciales y separadas por capítulos o temática específica, por ello, permite ahorrar recursos y tiempo;” (Parreño Herrera, 2002).

Posteriormente a esto, se acude a la recopilación de la información obtenida y se tabulan los datos, por medio de unos procesos estadísticos, respaldados de herramientas tecnológicas, con un enfoque en “TABULACIÓN CRUZADA”, el cual consiste en:

Según (Torres,Y, 2012) “La tabulación cruzada es el proceso de creación de una tabla de contingencia desde la distribución de frecuencias multivariada de las variables estadísticas. Muy utilizada en la investigación de encuestas, la tabulación cruzada (o tabla cruzada, de forma abreviada) se suelen producir por una serie de paquetes estadísticos, entre ellos algunos que se especializan en la tarea. Frecuentemente se suelen incorporar ponderaciones de encuesta”.

Con el objetivo de un análisis de tipo cuantitativo y cualitativo y con esto obtener los resultados esperados para el respectivo diseño del Manual de funciones para la Fundación Psicoterapéutica Tundama.

Para la estructuración y diseño del Manual de funciones, se analizaron las encuestas y las entrevistas que fueron aplicadas a **12 de los 16** empleados actualmente **ACTIVOS** en la Fundación Psicoterapéutica Tundama, obteniendo los siguientes resultados:

### *5.2.1 Análisis de encuestas*

A continuación, se muestra la Tabla 32 que hace referencia a la tabulación cruzada de las preguntas que se realizaron cuya respuesta en su mayoría fueron (NO), donde se evidencio el problema general que es la falta de un manual de funciones en la fundación Psicoterapeutica Tundama.

**Tabla 32***Tabulación Cruzada 1*

<b>ENCUESTA APLICADA A TRABAJADORES ACTIVOS DE LA FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA</b>				
<b>METODOLOGIA:</b> Tabulación cruzada				
<b>N</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI (%)</b>	<b>NO (%)</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿Tiene conocimiento de que es un manual de funciones?	58%	42%	En la fundación se evidencio la inexistencia de un manual de funciones, ocasionando diversos inconvenientes
2	¿Sabe usted si la fundación cuenta con un manual de funciones?	17%	83%	La fundación no tiene un manual de funciones debidamente elaborado
3	¿Sabe usted si la fundación cuenta con la asignación de funciones para sus trabajadores en cada dependencia?	0%	100%	Los empleados no tienen conocimiento, ya que no ha sido expuesto un manual de funciones debidamente elaborado y organizado para cada dependencia
4	¿Sabe usted cuales son las funciones que debe realizar en su trabajo?	50%	50%	En la fundación actualmente se evidencia la duplicidad de funciones en todas las áreas
5	¿Conoce usted las funciones de cada una de las áreas o dependencias de la fundación?	25%	75%	La mayoría de los trabajadores no conocen sus funciones
6	¿Está de acuerdo con algún tipo de cambio esporádico de sus funciones si el momento lo requiere?	0%	100%	Los cambios de funciones y/o tareas pasan con gran frecuencia en la fundación
7	¿Existe en la fundación algún régimen claro frente al incumplimiento de funciones?	42%	58%	Si existe, pero debido a los cambios de las funciones, la duplicidad de funciones del trabajador no se hace efectivo el régimen.
<b>TOTAL</b>		<b>27.43%</b>	<b>72.57%</b>	

**Fuente:** Autor

Análisis, Tabla 32, tabulación cruzada 1:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que en relación a la aplicación de la primera tabulación cruzada, del porcentaje de respuestas que en su mayoría fue (No), de la encuesta aplicada a 12 de los 16 trabajadores activos de la Fundación Psicoterapéutica Tundama, encaminada principalmente, a lo que refiere el tema de asignación de funciones, conocimiento de



funciones específicas de cada cargo, regímenes acerca del incumplimiento de funciones, conocimiento de la existencia de un manual de funciones, entre otras.

En totalidad, solo el 27,43% respondió (SI), evidenciando claramente que puntos importantes tomados en la encuesta, como por ejemplo, si el trabajador que se encuentra activo en la Fundación Psicoterapéutica Tundama, tiene conocimiento acerca, de que si la institución cuenta con un manual de funciones?. En este caso solo el 17% del 100% de los trabajadores tienen conocimiento, dándonos a entender que el 83% restante no tienen ningún conocimiento de la existencia de algún manual de funciones.

Lo anteriormente mencionado, ocasiona vacíos en la información que se le debe brindar a todo trabajador que se encuentre activo en la fundación, ya que un porcentaje como lo es el 83% es demasiado alto, lo ideal y correcto sería, que inicialmente se le debe entregar al trabajador en el momento de su vinculación y respectiva inducción, información relacionada con sus funciones, responsabilidades, tareas, derechos y deberes, a la hora de otorgársele cualquier tipo de cargo en la Fundación, lo anterior, en referencia al resultado obtenido de las respuestas de (si).

Ahora bien, los resultados arrojaron que el otro 72,57%, que es el porcentaje a evaluar en la primera tabla de tabulación cruzada, en relación a las respuestas de (NO), en condición a todos los puntos que se tomaron en las encuestas, evidenciando realmente que la Fundación Psicoterapéutica requiere lo más pronto posible, de la implementación del diseño de manual de funciones que se realizó en este proyecto, ya que fue estructurado a partir de la recolección de información y análisis de las encuestas, con el fin de que el manual de funciones sea una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar de todos los trabajadores, además de esto, podrá ayudar a institucionalizar y establecer objetivos, políticas, funciones, responsabilidades, entre otras.

A continuación se presenta la Tabla 33 de tabulación cruzada de las preguntas cuya respuesta en su mayoría fueron (SI) evidenciando que en la Fundación psicoterapeutica Tundadama no hay claridad respecto a las funciones que deben realizar los trabajadores y la asignación de otras funciones ajenas al cargo que desempeñan.

**Tabla 33**

Tabulación Cruzada 2

<b>ENCUESTA APLICADA A TRABAJADORES ACTIVOS DE LA FUNDACION PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>				
<b>METODOLOGÍA:</b> Tabulación cruzada				
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI (%)</b>	<b>NO (%)</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>8</b>	¿Durante el tiempo que ha trabajado en la fundación se le han asignado otro tipo de funciones que no estén dentro de su rol?	75%	25%	La mayoría de los empleados realizan funciones que no corresponden a su cargo
<b>9</b>	¿Considera usted que en la fundación existe una falta de claridad respecto a las funciones que realizan los trabajadores?	85%	15%	Los empleados requieren un manual de funciones bien elaborado y estructurado para un mejor desempeño dentro de la fundación
<b>TOTAL</b>		<b>80%</b>	<b>20%</b>	

Fuente: Autor

Análisis, Tabla 33, tabulación cruzada 2:

Posteriormente a la aplicación y análisis de la tabulación cruzada 1, en segunda instancia, se puede evidenciar en la tabla número 33, “Tabulación cruzada 2”, que hace referencia a la aplicación de la segunda tabulación cruzada, del porcentaje de respuestas que en su mayoría fue (SI), de la encuesta aplicada a 12 de los 16 trabajadores activos de la Fundación Psicoterpéutica Tundama, encaminada principalmente, a lo que refiere el tema de asignación de otro tipo de funciones y la falta de claridad respecto a las funciones que realizan los trabajadores.

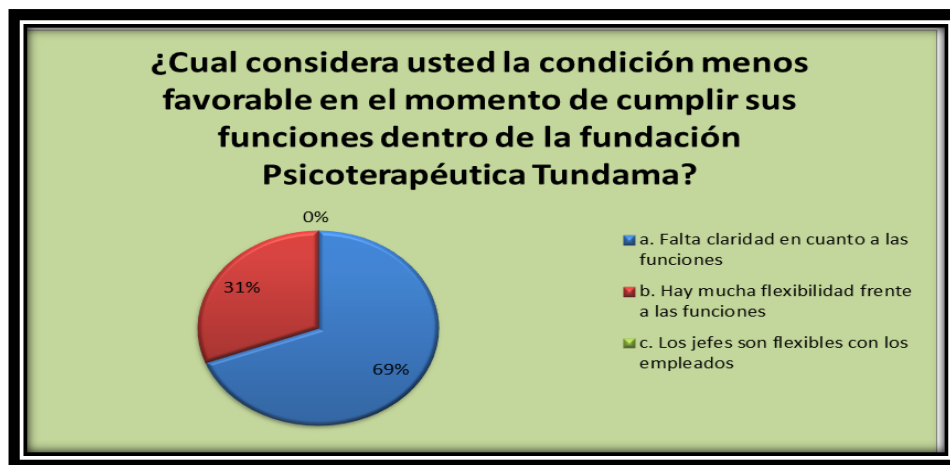
Respecto a los resultados obtenidos y evidenciados en la tabulación cruzada 2, con un porcentaje del 80% respondiendo los trabajadores (SI), reflejando que en la Fundación Psicoterpéutica Tundama, se ha venido manejando un erróneo método de trabajo y asignación de funciones que no están dentro del rol del trabajador, ocasionando incomodidades, falta de información y mala

gestión de procesos y procedimientos de cada dirección y/o área existente en la Fundación, siendo esto una dificultad bastante grande para la buena gestión del servicio que se brinda en la Fundación, ya que muchos de los trabajadores, no tienen claras sus funciones y teniendo cargas laborales innecesarias que no le pertenecen.

### 5.2.2 Análisis de entrevista

#### Grafica 16

Diagrama de Resultados, Pregunta 1

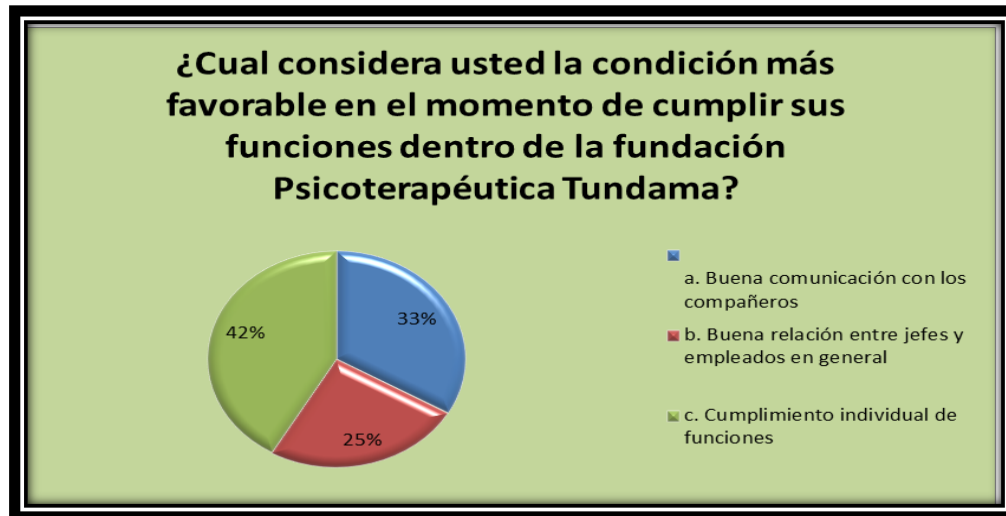


Fuente: Autor

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Grafica 16, se evidencio claramente que para los trabajadores, la condición menos favorable en el momento de cumplir sus funciones en la Fundación Psicoterapéutica Tundama es la falta de claridad en cuanto a las funciones lo cual puede llegar a ser positivo o negativo, según el trabajador y el momento.

### Grafica 17

Diagrama de Resultados, Pregunta 2

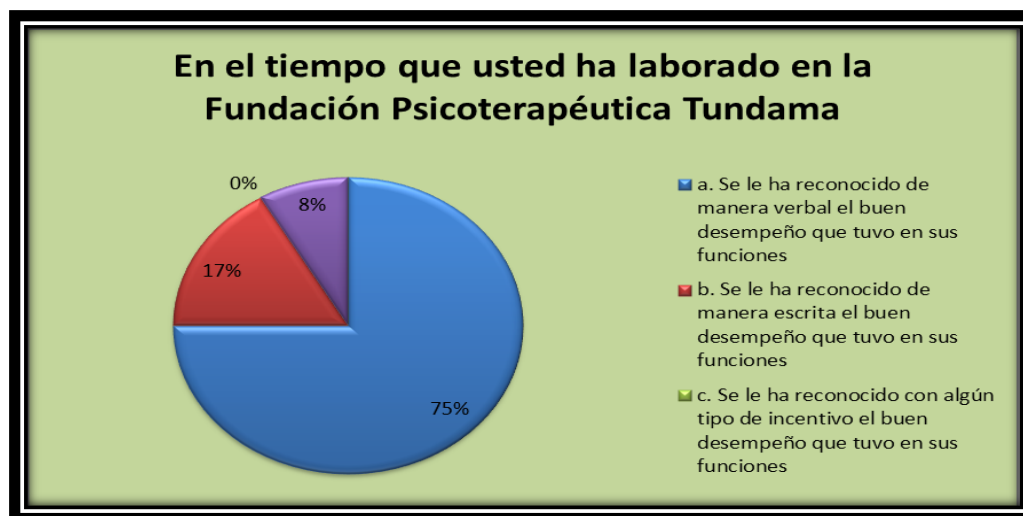


Fuente: Autor

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Grafica 17, se evidencio claramente que, para los trabajadores, la condición más favorable en el momento de cumplir sus funciones en la Fundación Psicoterapéutica Tundama es la buena comunicación con sus compañeros, siendo esto un factor importante respecto a las relaciones interpersonales que se pueden evidenciar en una organización.

## Grafica 18

Diagrama de Resultados, Pregunta 3



Fuente: Autor

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Grafica 18, La pregunta buscaba referenciar los reconocimientos al desarrollo de las funciones de los empleados a lo cual respondieron que al 75% de los trabajadores de la Fundación Psicoterapéutica Tundama se les ha reconocido algún tipo de logro por su desempeño solo de manera verbal, evidenciando que para los trabajadores con un 0% en la respuesta, no se les ha hecho algún tipo de reconocimiento con algún tipo de incentivo.

### 5.2.3 Diseño del Manual de Funciones

A partir de la aplicación de las encuestas y las entrevistas a los trabajadores actualmente activos de la Fundación Psicoterapéutica Tundama, seguido de la recolección y tabulación de datos, se realizó el diseño del manual de funciones para la fundación Psicoterapéutica Tundama, realizando un análisis que permitió establecer las funciones y competencias laborales de cada uno de los cargos existentes actualmente en la fundación, igualmente, se puede evidenciar requerimientos de formación, experiencia y demás parámetros necesarios para cumplir con el

objetivo principal del diseño de un manual, que es el siguiente, (Rodríguez, 2012) Define que “Los manuales vienen a ser las rutas por las cuales opera todo el aparato organizacional; es decir, son la manifestación concreta de una mentalidad directiva orientada hacia la relación sistemática de las diversas funciones y actividades”.

Se contempla una breve explicación de cada ítem del manual de funciones:

- **NOMBRE DEL CARGO:** Nombre del cargo que va ser identificado
- **DEPENDENCIA:** Hace referencia al área del cargo a la que pertenece
- **PERSONAL A CARGO:** Hace referencia a todas las personas en relación de subordinación directa o indirecta con el titular del cargo.
- **JEFE INMEDIATO:** Hace referencia al responsable de coordinar y controlar todas las actividades administrativas, mediante la planeación, dirección, organización y control.
- **OBJETO DEL CARGO:** Razón de ser del cargo, que justifica su existencia, dentro de la estructura de procesos y misión del área.
- **COMPETENCIAS:** Hace referencia a los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para llevar a cabo exitosamente la actividad laboral del cargo.
- **REQUISITOS:** Hace referencia a determinar los requisitos de aptitudes de un puesto del puesto de trabajo en referencia a las competencias del mismo.
- **MECANISMOS DE VERIFICACIÓN:** herramientas prácticas de necesidad para verificar cada uno de los requisitos de las competencias que requiere el cargo.
- **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO:** Hace referencia al conjunto de responsabilidades, tareas, actividades necesarias para desempeñar un determinado puesto de trabajo.
- **COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS:** Hace referencia al conjunto de características de la organización, de modo fundamental vinculadas a su capital humano, en especial a sus conocimientos, valores y experiencias adquiridas, asociadas a sus procesos de trabajo esenciales.


- **NIVEL DEL CARGO:** Hace referencia a la definición de funciones, roles y responsabilidades; la definición de niveles de autoridad y responsabilidad y la definición de perfiles de cargo.

Para el diseño y estructuración del manual de funciones se realizó teniendo en cuenta todos los procesos presentes actualmente en la Fundación Psicoterapéutica Tundama, ya que todos los procesos deben ser atendidos directamente por la totalidad de funciones de los cargos activos en la Fundación, es importante tener en cuenta que en cada función presente en el diseño del manual de funciones, se involucró y se tuvo en cuenta en relación a cada uno de los procesos y procedimientos analizados y generados anteriormente.

Posteriormente, se presenta el diseño de manual de funciones para cada uno de los cargos activos en la Fundación Psicoterapéutica Tundama, que se pueden contemplar desde la Tabla 34 hasta la Tabla 47.

Tabla 34

Manual de Funciones Gerente


 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		<b>CODIGO:</b> -- <b>VERSIÓN:</b> -- <b>FECHA DE APROBACION:</b> -- <b>PAGINA:</b> --
<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva-Gerencia		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta-Angie Silva		<b>APROBADO POR:</b> --
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>				
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>		<b>GERENTE</b>		
<b>DEPENDENCIA:</b>		Dirección general		
<b>PERSONAL A CARGO:</b>		Dirección general Secretaria Dirección administrativa		
<b>JEFE INMEDIATO:</b>		No tiene		
<b>OBJETO DEL CARGO:</b>		Es el representante legal de la fundación, siendo responsable de asegurar el cumplimiento de los estatutos y normas legales que rigen a esta clase de organización.		
<b>HORARIO</b>		No requiere cumplir un horario, se ajusta de acuerdo a su disponibilidad y a las necesidades de la fundación.		
<b>COMPETENCIAS</b>		<b>REQUISITO</b>		<b>MECANISMO DE VERIFICACIÓN</b>
Nivel de educación: Con conocimiento en Administración y dirección de empresas		Profesional universitario		-Certificado de estudio  -Actas de grado
Experiencia: Tiempo mínimo de ejercicio en cargos similares		Experiencia de 2 años como mínimo en cargos iguales o similares.		Certificación de trabajo empresarial
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como primera autoridad, representara legalmente a la Fundación Psicoterapéutica Tundama</li> <li>• Convocar las reuniones de la junta directiva.</li> <li>• Mantener a la junta directiva informada de la marcha de la fundación.</li> <li>• Velar por el cumplimiento de los valores corporativos.</li> <li>• Impulsar la formación y estimular la consolidación del voluntariado de la fundación.</li> </ul>				
<b>COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS</b>				
Aptitudes intelectuales		Habilidades básicas de aprendizaje activo, comprensión de la información, expresión verbal, organización de la información y solución de problemas.		
Actitudes personales		Relaciones interpersonales, liderazgo y cooperación; abierta al cambio y al diálogo, trabajo en equipo.		
Efectividad laboral		-Planeación, ejecución y evaluación al mejoramiento continuo. -Cumplimiento de objetivos.		
<b>NIVEL DEL CARGO</b>				
Capacidad de liderazgo		Delegar y orientar con empoderamiento.		
Capacidad de planeación		Ofrecer y adoptar soluciones efectivas ante situaciones relacionadas con las funciones del cargo.		
comunicación		Comunicación con su equipo de trabajo.		

Fuente: Autor



Tabla 35


Manual de Funciones Contador

<b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b> 		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CODIGO: --</b> <b>VERSIÓN: --</b> <b>FECHA DE APROBACION: --</b> <b>PAGINA: --</b>
<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva-Gerencia		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta-Angie Silva	<b>APROBADO POR: --</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>		<b>CONTADOR</b>	
<b>DEPENDENCIA:</b>		Dirección administrativa	
<b>PERSONAL A CARGO:</b>		No tiene	
<b>JEFE INMEDIATO:</b>		Gerente	
<b>OBJETO DEL CARGO:</b>		Responder por la contabilidad de la fundación de acuerdo a las normas contables generalmente aceptadas en Colombia.	
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>MECANISMO DE VERIFICACIÓN</b>	
Nivel de educación	Profesional universitario en contaduría pública  Tarjeta profesional.	-Certificado de estudio  -Actas de grado -Junta central de contadores	
Formación:  Conocimientos específicos	Tic's  -Internet, Office, Excel avanzado, Herramientas de comunicación (video llamadas). -Conocimiento de la Institución.	Certificados o constancias	
Experiencia: Tiempo mínimo de ejercicio en cargos similares	Experiencia de 1 año como mínimo.	Certificación laboral	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar los libros oficiales necesarios de acuerdo con la técnica contable aceptada en Colombia.</li> <li>• Efectuar la correspondiente revisión de legalización de recursos generada por las actividades que se realicen en la fundación.</li> <li>• Efectuar la revisión de los pagos que se realicen por concepto de las actividades y programas aprobados.</li> <li>• Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas.</li> <li>• Preparar y presentar informes cuando se requieran sobre la situación financiera de la entidad que exijan los entes de control y vigilancia.</li> <li>• Realizar ajustes contables y conciliaciones bancarias.</li> <li>• Preparar y presentar las declaraciones tributarias a los cuales la fundación está obligada.</li> <li>• Llevar un control sobre las resoluciones de la DIAN.</li> <li>• Elaborar la ejecución presupuestal y presentarla mensualmente.</li> <li>• Asesorar a la dirección general en planes económicos y financieros.</li> <li>• Llevar control de los activos fijos de la fundación.</li> <li>• Elaborar informes de las actividades realizadas periódicamente que son solicitadas por sus superiores.</li> <li>• Guardar absoluta reserva de los asuntos de la fundación que sean de su alcance o conocimiento.</li> </ul> <p><b>RESPONSABILIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar que se cumplan con los principios de contabilidad.</li> <li>• Responsable en cumplimiento de las funciones y objetivos del área financiera-contable.</li> <li>• Cumplir con normas de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Confidencialidad con la información suministrada de la fundación.</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS</b>			
Aptitudes intelectuales	-Habilidades básicas de aprendizaje activo, comprensión de la información, <u>organización de la información, resolución de problemas, iniciativa y creatividad.</u>		
Actitudes personales	-Relaciones interpersonales, liderazgo y cooperación; abierta al cambio y al diálogo; trabajo en equipo. -Capaz de ser asertivo y proactivo. -Capaz de manejar situaciones de tensión y conflicto.		
Efectividad laboral	-Planeación, ejecución y evaluación al mejoramiento continuo. -Oportunidad en la entrega a tiempo de lo que se requiere.		
<b>NIVEL DEL CARGO</b>			
Capacidad de liderazgo	Delegar y orientar planes económicos y financieros.		
Capacidad de planeación	Ofrecer y adoptar soluciones efectivas ante situaciones relacionadas con las funciones del cargo.		
Comunicación	Comunicación con su entorno de trabajo.		

Fuente: Autor

**Tabla 36**


*Manual de Funciones Secretaria*

<b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b> 		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CODIGO: --</b> <b>VERSIÓN: --</b> <b>FECHA DE APROBACION: --</b> <b>PAGINA: --</b>
<b>REVISADO POR: Junta Directiva - Gerencia</b>		<b>ELABORADO POR: Daniela Acosta - Angie Silva</b>	<b>APROBADO POR: --</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>		<b>SECRETARIA</b>	
<b>DEPENDENCIA:</b>		Dirección general	
<b>PERSONAL A CARGO:</b>		No tiene	
<b>JEFE INMEDIATO:</b>		Gerente	
<b>OBJETO DEL CARGO:</b>		Ejecución de labores de secretariado y de asistencia administrativa a la dirección general y áreas que requiera la fundación.	
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>MECANISMO DE VERIFICACIÓN</b>	
Nivel de educación	Técnico laboral en secretariado	-Certificado de estudio -Actas de grado	
Formación: Conocimientos específicos	TICS -Internet, Office, Excel Avanzado, redes sociales, Herramientas de comunicación (video llamadas). -Conocimiento en atención al cliente. -Conocimiento de las Normas de Procedimiento y Seguridad. -Conocimiento de la Institución.	Certificados o constancias Prueba practica ( Internet, Office, Excel, Word )	
Experiencia: Tiempo mínimo de ejercicio en cargos similares	Experiencia de 1 año como mínimo en cargos iguales o similares.	Certificación laboral	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de correos y tramitarlos con las direcciones o áreas que correspondan.</li> <li>• Recibir, radicar, organizar, tramitar y distribuir los documentos recibidos o despachados por las direcciones.</li> <li>• Mantener adecuadamente, ordenado y actualizado el archivo de toda documentación recibida y remitida.</li> <li>• Mantener actualizada las hojas de vida del personal de la fundación.</li> <li>• Proyectar los Acuerdos, resoluciones y demás actos administrativos relacionados con las Dirección general.</li> <li>• Realizar un seguimiento y control a las resoluciones emitidas por las Direcciones de Agrupación y Presidencia Seccional recordando su cumplimiento y manteniendo un archivo ordenado de todas las mismas en forma correlativa y cronológica.</li> <li>• Coordinar de acuerdo a instrucciones, reuniones y eventos que deban atender las Direcciones, llevando la ayuda correspondiente</li> <li>• Brindar apoyo administrativo a cada una de las Direcciones de Agrupación y en actos oficiales que realiza la fundación.</li> <li>• Elaborar los contratos laborales del personal que ingresa a la Institución velando por el cumplimiento en las afiliaciones al Sistema de Seguridad Social.</li> <li>• Hacer seguimiento al vencimiento de los contratos laborales.</li> <li>• Elaborar y entregar los informes periódicos de las actividades realizadas solicitados por su superior inmediato.</li> <li>• Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos en físico y electrónicos e información y en general sobre aquellos asuntos de la fundación que estén a su alcance o sean de su conocimiento.</li> <li>• Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la fundación.</li> <li>• Mantener en orden adecuado los equipos y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS</b>			
Trabajo en equipo	-Analizar procesar y actuar de manera integral para alcanzar los objetivos propuestos. -Trabajo en equipo.		
Actitudes personales	-Relaciones interpersonales, liderazgo y cooperación; abierta al cambio y al diálogo. -Capaz de manejar situaciones de tensión y conflicto.		
Efectividad laboral	-Planeación, ejecución y evaluación al mejoramiento continuo. -Oportunidad en la entrega a tiempo de lo que se requiere.		
<b>NIVEL DEL CARGO</b>			
Autonomía y resolución de problemas	Soluciones efectivas ante situaciones relacionadas con las funciones del cargo.		
Adaptabilidad	Identificar oportunidades y fortalezas en diferentes situaciones que se presenten en el entorno.		
Efectividad	Realizar las labores de forma eficiente y eficaz para contribuir al desarrollo de los objetivos propuestos.		

Fuente: Autor

**Tabla 37**


*Manual de Funciones Jefe de Logística*

		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CODIGO: --</b> <b>VERSIÓN: --</b> <b>FECHA DE APROBACION: --</b> <b>PAGINA: --</b>
<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva - Gerencia		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta - Angie Silva	<b>APROBADO POR: --</b>
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>		<b>JEFE DE LOGISTICA</b>	
<b>DEPENDENCIA:</b>		Dirección administrativa	
<b>PERSONAL A CARGO:</b>		No tiene	
<b>JEFE INMEDIATO:</b>		Gerente	
<b>OBJETO DEL CARGO:</b>		Diseñar y aplicar diferentes tipos de herramientas, coordinar y gestionar las tareas y actividades de los miembros de la fundación, con el propósito de mantener un control de los procesos en los que es encargada/o.	
COMPETENCIAS	REQUISITO	MECANISMO DE VERIFICACIÓN	
Nivel de educación	Profesional Universitario en Ingeniería Industrial Tarjeta profesional	Certificado de estudio Actas de grado	
Formación: Conocimientos específicos	-TICS -Internet, Office, Excel Avanzado, redes sociales, Herramientas de comunicación (video llamadas). -Conocimiento en atención al cliente. -Comunicación, liderazgo y trabajo en equipo -Excelente comunicación escrita y verbal -Conocimiento de las Normas de gestión de calidad para los procesos -Conocimiento de la Institución.	Certificados o constancias	
Experiencia: Tiempo mínimo de ejercicio en cargos similares	Experiencia de 2 años como mínimo en cargos iguales o similares.	Certificación laboral	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolectar información y analizar todos los datos de los procesos</li> <li>• Determinar requerimientos del proceso operativo o de prestación del servicio</li> <li>• Diseñar sistemas de trabajo eficiente</li> <li>• Supervisión de procesos desarrollados en la fundación</li> <li>• Liderazgo en los equipos de trabajo</li> <li>• Diseñar un método de evaluación a trabajadores</li> <li>• Determinar si existen alguna falta de mejora en los procesos</li> <li>• Elaborar informes de requerimientos logísticos de la fundación</li> <li>• Coordinar reuniones de la junta directiva</li> <li>• Diseñar programas y herramientas de capacitación para trabajadores</li> <li>• Planificar un programa de seguridad y salud para la fundación</li> </ul>			
<b>RESPONSABILIDADES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable del cumplimiento de todos los procesos de la fundación</li> <li>• Responsable de que los requisitos de ingreso y egreso de los pacientes se cumplan</li> <li>• Responsable del cumplimiento de todos los derechos del paciente como lo exige la ley</li> </ul>			
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS			
Trabajo en equipo	-Analizar procesar y actuar de manera integral para alcanzar los objetivos propuestos. -Escuchar activamente y mostrarse con empatía		
Actitudes personales	-Relaciones interpersonales, liderazgo y cooperación; abierta al cambio y al diálogo. -Capaz de manejar situaciones de tensión y conflicto. -Capacitar y formar. -Afrontar adecuadamente la crítica y el conflicto		
Efectividad laboral	-Planeación, ejecución y evaluación al mejoramiento continuo. -Oportunidad en la entrega a tiempo de lo que se requiere. -Entrega de buenos resultados y eficacia en las tareas a realizar		
NIVEL DEL CARGO			
Autonomía y solución de problemas	Soluciones efectivas ante situaciones relacionadas con las funciones del cargo.		
Adaptabilidad	Identificar oportunidades y fortalezas en diferentes situaciones que se presenten en el entorno.		
Efectividad	Realizar las labores de forma eficiente y eficaz para contribuir al desarrollo de los objetivos propuestos.		

**Fuente:** Autor

Tabla 38


Manual de Funciones Médico General

		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CODIGO: --</b> <b>VERSIÓN: --</b> <b>FECHA DE APROBACION: --</b> <b>PAGINA: --</b>
<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva - Gerencia		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta - Angie Silva	<b>APROBADO POR:</b> --
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>		<b>MÉDICO GENERAL</b>	
<b>DEPENDENCIA:</b>		Dirección Médica	
<b>PERSONAL A CARGO:</b>		No tiene	
<b>JEFE INMEDIATO:</b>		Gerente	
<b>OBJETO DEL CARGO:</b>		Velar por la prestación adecuada del servicio de salud general, efectuando acciones que permitan brindar buenos hábitos saludables y brindar tratamiento a pacientes según su problema.	
<b>HORARIO:</b>		Tiempo completo	
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>MECANISMO DE VERIFICACIÓN</b>	
Nivel de educación	-Profesional Universitario en Medicina	-Certificado de estudio	
Nivel de educación formal requerido	- Tarjeta profesional	-Actas de grado	
Formación: Conocimientos específicos que requiera el cargo	-Manejo de programas y herramientas en pro de la prevención y promoción de la salud. -Normas de procedimiento y seguridad -Conocimiento de la Institución.	Certificados o constancias internas o externas	
Experiencia: Tiempo mínimo de ejercicio en cargos similares	-Experiencia de 2 años como mínimo en cargos iguales o similares -Experiencia de 2 años como mínimo en el área el cual es especialista	Certificación laboral	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar consulta médica asistencial</li> <li>• Realizar los procedimientos mínimos derivados de la consulta</li> <li>• Reportar las anomalías en la prestación del servicio</li> <li>• Velar por el cumplimiento de la normatividad de la fundación</li> <li>• Manejar y cuidar los equipos y herramientas que se le asignen</li> <li>• Elaborar y entregar informes del estado de salud del paciente en el momento de ingreso, tratamiento y egreso de cualquier consulta</li> <li>• Elaborar epicrisis de cada paciente que ingresa a la fundación</li> <li>• Aplicar normas de bioseguridad en cada consulta que realice</li> <li>• Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral establecidos por la fundación</li> <li>• Brindar servicio asistencial si el paciente lo requiere</li> <li>• Ejercer las demás funciones que le asignan, inherentes al cargo</li> </ul> <p><b>RESPONSABILIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar y tratar enfermedades de adicción demás trastornos de salud luego de realizar el respectivo chequeo médico y la evaluación física.</li> <li>• Prescribir y administrar los tratamientos adecuados según el diagnóstico.</li> <li>• Orientar y aconsejar a los pacientes y sus familiares</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS</b>			
Trabajo en equipo	Capacidad permanente de procesar y actuar de manera integral en pro del servicio que se le va a brindar al paciente		
Capacidad integral del servicio	Buena actitud frente a la colaboración del desarrollo de los recursos humanos, administrativos, físicos en función de la satisfacción del paciente		
Proteger la integridad	Capacidad de ayuda y protección a procesos, pacientes y diversos medios de subsistencia		
<b>NIVEL DEL CARGO</b>			
Competencia de planeación	Idear un método de innovación a corto, mediano y largo plazo por medio de planes de trabajo enfocados en la planeación estratégica de la fundación		
Competencia de gestión	Mecanizar ejercicios con enfoque de coordinación y control del puesto de trabajo, haciendo buen manejo de los recursos y herramientas		
Comunicación	Comprensión y buena transmisión de información que faciliten el cumplimiento de objetivos según sus funciones		

Fuente: Autor

Tabla 39


Manual de Funciones Psiquiatra

		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	CODIGO: -- VERSIÓN: -- FECHA DE APROBACION: -- PAGINA: --
REVISADO POR: Junta Directiva - Gerencia		ELABORADO POR: Daniela Acosta - Angie Silva	APROBADO POR: --
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>		<b>PSIQUIATRA</b>	
<b>DEPENDENCIA:</b>		Dirección Médica	
<b>PERSONAL A CARGO:</b>		No tiene	
<b>JEFE INMEDIATO:</b>		Gerente	
<b>OBJETO DEL CARGO:</b>		Efectuar la respectiva evaluación, diagnóstico y tratamiento psiquiátrico de los pacientes con relación a lo que estipula la ley y con esto evaluar la labor que sustenta la atención asimismo permitir el desarrollo de las actividades organizadas en beneficio de los pacientes.	
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>MECANISMO DE VERIFICACIÓN</b>	
Nivel de educación: Nivel de educación formal requerido	-Profesional en el área de medicina -Especialista en Psiquiatría -Tarjeta profesional	-Certificado de estudio -Actas de grado	
Formación: Conocimientos específicos que requiera el cargo	-Conocimiento en salud pública y de adicciones de sustancias psicoactivas en jóvenes -Cursos, seminarios o capacitaciones de actualización continua. -Conocimiento de la Institución.	Certificados o constancias internas o externas	
Experiencia: Tiempo mínimo de ejercicio en cargos similares	-Experiencia de 2 años como mínimo en cargos iguales o similares -Experiencia de 1 año como mínimo en el área el cual es especialista	Certificación laboral	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar evaluación, diagnóstico y tratamiento con respecto al informe del psicólogo encargado</li> <li>• Formulación de documentación sobre el plan de tratamiento individual de los pacientes</li> <li>• Diseñar con ayuda del Psicólogo/a la ficha clínica de tratamiento de los pacientes</li> <li>• Realizar aplicación de medidas de corrección que resulte necesarias en conformidad a lo dispuesto por la ley</li> <li>• Revisar epicrisis de los pacientes a la hora de consulta que se encamina al diagnóstico y tratamiento de paciente</li> <li>• Prevenir y reducir el impacto de las sustancias psicoactivas en los pacientes</li> <li>• Manejar confidencialidad relativa a la información clínica de cada paciente</li> <li>• Diseño de actividades grupales de sensibilización con respecto al consumo de sustancias psicoactivas</li> <li>• Efectuar actividades de capacitación, asesoría y coordinación con pacientes y administrativos</li> </ul> RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar un apoyo permanente en el tratamiento y la buena rehabilitación del paciente, entregando buenos resultados a familias y brindándole acreditación a la fundación.</li> <li>• Realizar documentación clínica del paciente, asegurado su estado, tratamiento y rehabilitación de cada paciente</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS</b>			
Corporativas	-Orientación al paciente en búsqueda de cumplimientos de objetivos -Excelente trabajo en equipo -Fomentar el gran compromiso con la organización		
Específicas	-Buena actitud frente al aprendizaje y la mejora continua utilizando recursos disponibles de la fundación -Comunicación efectiva -Capacidad para la toma de decisiones clínicas, diagnósticas y/o terapéuticas		
Proteger la integridad	Capacidad de ayuda y protección a procesos, pacientes y diversos medios de subsistencia		
<b>NIVEL DEL CARGO</b>			
Competencia de planeación	Idear un método de innovación a corto, mediano y largo plazo por medio de planes de trabajo enfocados en la planeación estratégica de la fundación		
Competencia de gestión	Mecanizar ejercicios con enfoque de coordinación y control del puesto de trabajo, haciendo buen manejo de los recursos y herramientas		
Comunicación	Comprensión y buena transmisión de información que faciliten el cumplimiento de objetivos según sus funciones		

Fuente: Autor

Tabla 40

Manual de Funciones Psicólogo/a


		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		CODIGO: -- VERSIÓN: -- FECHA DE APROBACION: -- PAGINA: --
REVISADO POR: Junta Directiva - Gerencia		ELABORADO POR: Danila Acosta - Angie Silva		APROBADO POR: --
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>				
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>		<b>PSICOLOGO/A</b>		
<b>DEPENDENCIA:</b>		Dirección Médica		
<b>PERSONAL A CARGO:</b>		No tiene		
<b>JEFE INMEDIATO:</b>		Gerente		
<b>OBJETO DEL CARGO:</b>		Respectivo análisis de todos los requerimientos y características de los pacientes, asimismo del núcleo familiar, por medio de la supervisión de convivencia y exámenes psicológicos, con el objetivo de proporcionar apoyo educativo al paciente y su entorno familiar y con esto brindar herramientas para el ciclo de tratamiento y rehabilitación del paciente.		
<b>HORARIO:</b>		Tiempo completo		
<b>COMPETENCIAS</b>		<b>REQUISITO</b>	<b>MECANISMO DE VERIFICACIÓN</b>	
Nivel de educación		-Profesional universitario en Psicología	-Certificado de estudio	
Nivel de educación formal requerido		-Especialista en rehabilitación y tratamiento -Tarjeta profesional	-Actas de grado	
Formación: Conocimientos específicos que requiera el cargo		-Teoría y técnica de la entrevista y evaluación psicológica. -Psicología educativa -Conocimiento de análisis de pruebas toxicológicas -Conocimiento de la Institución	Certificados o constancias internas o externas	
Experiencia: Tiempo mínimo de ejercicio en cargos similares		-Experiencia de 2 años como mínimo en cargos iguales o similares -Experiencia de 1 año como mínimo en el área el cual es especialista	Certificación laboral	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar charlas y/o capacitaciones de inducción y sensibilización del tema a intervenir de cada paciente de forma individual</li> <li>• Supervisar y manejar registro de todos los servicios asignados</li> <li>• Velar por la buena convivencia del paciente, que reciba atención médica según sea el caso</li> <li>• Elaborar reporte semanal de todos los servicios que le sean asignados, con reporte de actividades realizadas, cuadros de ansiedad del paciente, incidentes, si los hay, entre otros</li> <li>• Establecer el vínculo parental, mediante terapia de integración</li> <li>• Supervisar y analizar toma de pruebas toxicológicas a pacientes</li> <li>• Analizar la información obtenida por el médico general acerca del estado de salud actual del paciente</li> <li>• Elaborar reportes finales de la evaluación psicológica durante el ciclo de tratamiento y rehabilitación de cada paciente</li> <li>• Realizar reunión con junta directiva para socializar resultados obtenidos durante consultas</li> <li>• Realizar encuestas y entrevistas semanales a pacientes para evaluación de integración y convivencia en la fundación</li> </ul>				
<b>RESPONSABILIDADES:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar un apoyo permanente en el tratamiento y la buena rehabilitación del paciente, entregando buenos resultados a familias y brindándole acreditación a la fundación.</li> <li>• Realizar documentación clínica del paciente, asegurado su estado, tratamiento y rehabilitación de cada paciente</li> </ul>				
<b>COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS</b>				
Corporativas	Capacidad permanente de procesar y actuar de manera integral en pro del servicio que se le va a brindar al paciente			
Específicas	Evaluar e intervenir en programas, procesos y prácticas en relación a la prevención del consumo de sustancias psicoactivas			
Proteger la integridad	Capacidad de ayuda y protección a procesos, pacientes y diversos medios de subsistencia			
<b>NIVEL DEL CARGO</b>				
Competencia de planeación	-Formular y desarrollar proyectos de investigación que fomenten la prevención del uso de sustancias psicoactivas. -Generar y liderar procesos de mejora con todo el equipo de trabajo académico y logístico de la fundación			
Competencia de gestión	Mecanizar ejercicios con enfoque de coordinación y control del puesto de trabajo, haciendo buen manejo de los recursos y herramientas			
Comunicación	Explicar y aclarar todo tipo de características o procesos que se realizan en pro de un excelente tratamiento y rehabilitación en los pacientes.			

Fuente: Autor

Tabla 41

Manual de Funciones Jefe de Enfermería


Fuente: Autor

		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		CODIGO: -- VERSIÓN: -- FECHA DE APROBACION: -- PAGINA: --
REVISADO POR: Junta Directiva - Gerencia		ELABORADO POR: Daniela Acosta - Angie Silva		APROBADO POR : --
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO				
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>		<b>JEFE DE ENFERMERA/OS</b>		
<b>DEPENDENCIA:</b>		Dirección Médica		
<b>PERSONAL A CARGO:</b>		Auxiliares de enfermería		
<b>JEFE INMEDIATO:</b>		Gerente		
<b>OBJETO DEL CARGO:</b>		Aplicación de juicio profesional en la planificación organizacional motivacional y control de la provisión de cuidados oportunos seguros integrales que aseguren la continuidad de la atención y sustente el lineamiento estratégico.		
<b>HORARIO:</b>		Tiempo completo		
COMPETENCIAS	REQUISITO	MECANISMO DE VERIFICACIÓN		
Nivel de educación	-Título universitario de enfermería	-Certificado de estudio		
Nivel de educación formal requerido	-Tarjeta profesional -Certificado de inscripción expedido por la secretaria de salud.	-Actas de grado		
Formación: Conocimientos específicos que requiera el cargo	-Curso de violencia sexual - Curso de soporte vital básico y avanzado -Curso de primeros auxilios -Conocimiento de la Institución.	Certificados o constancias internas o externas		
Experiencia: Tiempo mínimo de ejercicio en cargos similares	-Experiencia de 2 años como mínimo en cargos iguales o similares	Certificación laboral		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignar al personal auxiliar de enfermería los pacientes de acuerdo al nivel de complejidad de los mismos</li> <li>Supervisar las actividades del personal auxiliar de enfermería mediante supervisión directa e indirecta, observando realización de procedimientos y revisando registro de enfermería.</li> <li>Realizar actualización del Kardex y hojas de medicamentos de acuerdo con los ajustes realizados en la revista médica</li> <li>Informar oportunamente los cambios que repercuten en los procesos administrativos.</li> <li>Controlar los suministros y existenciales de insumos y medicamentos de los pacientes de la fundación</li> <li>Evaluar periódicamente el desempeño del personal a su cargo y promover el desarrollo del mismo.</li> <li>Establecer indicadores necesarios para evaluar la gestión del servicio, tomando medidas correctivas y preventivas según el caso.</li> <li>Asignación del inventario en su servicio, verificando diariamente la existencia de equipos y elementos asignados, avisando oportunamente la ausencia o daño en los mismos.</li> <li>Realizar educación continua al personal asignado en su servicio en forma individual y grupal según las necesidades.</li> <li>Aportar sugerencias a los procesos y procedimientos inherentes a su cargo.</li> <li>Aplicar el control interno sobre las funciones propias de su cargo</li> <li>Desempeñar las demás funciones relacionadas con la naturaleza del empleo y área de desempeño</li> </ul>				
<b>RESPONSABILIDADES:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuada atención a los pacientes</li> <li>Mantener siempre un cordial y respetuoso trato con trabajadores y pacientes en la fundación</li> </ul>				
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS				
Trabajo en equipo	-Capacidad permanente de procesar y actuar de manera integral en pro del servicio que se le va a brindar al paciente -Objetividad en el momento de recibir sugerencias y críticas por parte de superiores			
Capacidad integral	Actitud de colaboración y respeto en cualquier desarrollo e implementación de actividades relacionadas con su cargo en pro de la satisfacción del paciente			
Proteger la integridad	Capacidad de ayuda y protección a procesos, pacientes y diversos medios de subsistencia			
NIVEL DEL CARGO				
Competencia de planeación	-Formular y desarrollar proyectos de investigación que fomenten la prevención del uso de sustancias psicoactivas. -Generar y liderar procesos de mejora con todo el equipo de trabajo académico y logístico de la fundación			
Competencia de gestión	Mecanizar ejercicios con enfoque de coordinación y control del puesto de trabajo, haciendo buen manejo de los recursos y herramientas			
Comunicación	Explicar y aclarar todo tipo de características o procesos que se realizan en pro de un excelente tratamiento y rehabilitación en pacientes con problemas de acción			

Fuente: Autor

Tabla 42

Manual de Funciones Auxiliar de Enfermería


 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA TUNDAMA</b>		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CODIGO: --</b> <b>VERSIÓN: --</b> <b>FECHA DE APROBACION: --</b> <b>PAGINA: --</b>
<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva - Gerencia		<b>ELABORADO POR:</b> Daniel Acosta - Angie Silva	<b>APROBADO POR:</b> --
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>		<b>AUXILIAR DE ENFERMERIA</b>	
<b>DEPENDENCIA:</b>		Dirección Médica	
<b>PERSONAL A CARGO:</b>		No tiene	
<b>JEFE INMEDIATO:</b>		Jefe de enfermera/os	
<b>OBJETO DEL CARGO:</b>		Realizar funciones relacionadas con el servicio de asistencia médica a pacientes, como suministro de medicación, curación (si lo requiere), procedimiento de toma de pruebas toxicológicas entre otras funciones a fines del cargo.	
<b>HORARIO:</b>		Tiempo completo	
<b>COMPETENCIAS</b>		<b>REQUISITO</b>	<b>MECANISMO DE VERIFICACIÓN</b>
Nivel de educación Nivel de educación formal requerido		-Estudios técnicos en enfermería	-Certificado de estudio -Actas de grado
Formación: Conocimientos específicos que requiera el cargo		-Curso de primeros auxilios -Conocimiento de la Institución.	Certificados o constancias internas o externas
Experiencia: Tiempo mínimo de ejercicio en cargos similares		-Experiencia de 1 año como mínimo en cargos iguales o similares	Certificación laboral
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar acciones o tareas de enfermería de baja complejidad de acuerdo a las necesidades y lo establecido por la fundación para cada tipo de paciente que así lo requiera</li> <li>• Esterilización preparación y velar por el material y equipos a su cargo</li> <li>• Rendir informes de pacientes diariamente a jefe de enfermera/os</li> <li>• Manejo de historias clínicas si así lo requiere</li> <li>• Aplicar normas de bioseguridad de acuerdo a instrucciones recibidas y competencia</li> <li>• Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos o electrónicos e información personal de los pacientes o de la fundación</li> <li>• Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral establecidas por la fundación</li> <li>• Mantener en absoluto orden equipos y herramientas de trabajo</li> <li>• Reportes de alguna anomalía respecto al estado del paciente respecto al consumo de sustancias psicoactivas, es decir alguna recaída</li> <li>• Asistir a los pacientes que soliciten consulta médica, de acuerdo a las instrucciones brindadas primeramente por el médico general y segundo por el jefe de enfermera/os.</li> </ul>			
<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuada atención a los pacientes</li> <li>• Mantener siempre un cordial y respetuoso trato con trabajadores y pacientes en la fundación</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS</b>			
Trabajo en equipo		-Capacidad permanente de procesar y actuar de manera integral en pro del servicio que se le va a brindar al paciente -Objetividad en el momento de recibir sugerencias y críticas por parte de superiores	
Capacidad integral		Actitud de colaboración y respeto en cualquier desarrollo e implementación de actividades relacionadas con su cargo en pro de la satisfacción del paciente	
Proteger la integridad		Capacidad de ayuda y protección a procesos, pacientes y diversos medios de subsistencia	
<b>NIVEL DEL CARGO</b>			
Autonomía y solución de problemas		Ofrecer y adoptar soluciones efectivas ante situaciones relacionadas con la asistencia médica o colaboración asistencial a los pacientes	
Competencia de gestión		Identificar oportunidades y fortalezas de las actividades en referencia al cumplimiento de sus funciones	

Fuente: Autor



Tabla 43


Manual de Funciones Personal de Limpieza y Mantenimiento

		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CODIGO:</b> -- <b>VERSIÓN:</b> -- <b>FECHA DE APROBACION:</b> -- <b>PAGINA:</b> --
<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva - Gerencia		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta - Angie Silva	<b>APROBADO POR:</b> --
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>		<b>PERSONAL DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO</b>	
<b>DEPENDENCIA:</b>		Dirección de servicios	
<b>PERSONAL A CARGO:</b>		No tiene	
<b>JEFE INMEDIATO:</b>		Gerente	
<b>OBJETO DEL CARGO:</b>		Ejecución de labores de limpieza, orden y mantenimiento de la fundación, de forma externa e interna, con el fin de brindar bienestar a quienes a diario hacen uso de las instalaciones de la fundación.	
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>MECANISMO DE VERIFICACIÓN</b>	
Nivel de educación Nivel de educación formal requerido	-Educación básica	-Certificado de estudio -Actas de grado	
Formación: Conocimientos básicos	-Conocimiento de las normas y reglas que rigen a la fundación -Conocimiento de la Institución.	Constancia interna de la fundación.	
Experiencia: Tiempo mínimo de ejercicio en cargos similares	-Experiencia de 1 año como mínimo en cargos iguales o similares	Certificación laboral	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar aseo de oficinas y áreas asignadas de acuerdo a las instrucciones recibidas por gerencia.</li> <li>Clasificar los diferentes tipos de residuos que se originen de las actividades desarrolladas en la fundación</li> <li>Aplicar normas de bioseguridad a la hora de ejercer sus funciones en el cargo</li> <li>Apoyar a los pacientes para el orden y la limpieza de habitaciones y baños</li> <li>Dar correcto uso y aplicación de los suministros para la limpieza e informar cualquier anomalía</li> <li>Mantener zonas externas de la fundación en orden y limpias como son las zonas verdes, canchas y salones de reuniones y capacitaciones</li> </ul>			
<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilizarse de los elementos y equipos de las áreas administrativas y operativas en el momento de realizar su actividad laboral</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS</b>			
Trabajo en equipo	Capacidad permanente de procesar y actuar de manera integral en pro del servicio que se le va a brindar a las instalaciones de la fundación		
Capacidad integral	Actitud de colaboración y respeto en el desarrollo de los recursos humanos, administrativos, físicos que existen en la fundación		
Proteger la integridad	Capacidad de ayuda y protección a procesos, pacientes y diversos medios de subsistencia		
<b>NIVEL DEL CARGO</b>			
Autonomía y solución de problemas	Ofrecer y adoptar soluciones efectivas ante situaciones relacionadas con la asistencia de necesidades encaminadas al buen uso de las instalaciones		
Competencia de gestión	Identificar oportunidades y fortalezas de las actividades en referencia al cumplimiento de sus funciones		

Fuente: Autor

Tabla 44


Manual de Funciones Personal de Seguridad

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CODIGO: --</b> <b>VERSIÓN: --</b> <b>FECHA DE APROBACION: --</b> <b>PAGINA: --</b>
<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva - Gerencia		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta - Angie Silva	<b>APROBADO POR: --</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>		<b>PERSONAL DE SEGURIDAD</b>	
<b>DEPENDENCIA:</b>		Dirección de servicios	
<b>PERSONAL A CARGO:</b>		No tiene	
<b>JEFE INMEDIATO:</b>		Gerente	
<b>OBJETO DEL CARGO:</b>		Vigilancia permanente de toda el área en la que se encuentra la fundación, registro permanente de quien ingresa y quien sale, manejo del control de cámaras de la fundación.	
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>MECANISMO DE VERIFICACIÓN</b>	
Nivel de educación Nivel de educación formal requerido	-Educación básica	-Certificado de estudio -Actas de grado	
Formación: Conocimientos básicos	-Conocimiento de las normas y reglas que rigen a la fundación -Conocimiento de la Institución.	Constancia interna de la fundación.	
Experiencia: Tiempo mínimo de ejercicio en cargos similares	-Experiencia de 1 año como mínimo en cargos iguales o similares	Certificación laboral	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar el cumplimiento de normas y disposiciones reglamentadas por la institución</li> <li>• Efectuar rondas de vigilancia a toda el área de la fundación, parte externa e interna</li> <li>• Inspeccionar oficinas, salones de reuniones y demás recintos que en las horas de la noche tengan puertas y ventanas cerradas</li> <li>• Registrar novedades en el tiempo de trabajo e informar anomalías si se requiere</li> <li>• Controlar el ingreso y la salida de vehículos y personal tanto interno como externo de la fundación</li> <li>• Atender al público exterior que llega en modo de visita a las instalaciones indicándole el sitio de preferencia que desea y necesita visitar</li> <li>• Mantener en buen estado y totalmente limpio, portería y pesto de trabajo</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS</b>			
Trabajo en equipo	Capacidad permanente de procesar y actuar de manera integral en pro del servicio que se le va a brindar a miembros de la fundación y visitantes		
Capacidad integral	Actitud de colaboración y respeto en el desarrollo de los recursos humanos, administrativos, físicos que existen en la fundación		
Proteger la integridad	Capacidad de ayuda y protección a procesos, pacientes, administrativos y diversos medios de subsistencia		
<b>NIVEL DEL CARGO</b>			
Autonomía y solución de problemas	Ofrecer y adoptar soluciones efectivas ante situaciones relacionadas con la asistencia de necesidades encaminadas al buen uso de las instalaciones		
Competencia de gestión	Identificar oportunidades y fortalezas de las actividades en referencia al cumplimiento de sus funciones		

Fuente: Autor

**Tabla 45**


*Manual de Funciones Cocinera*

<b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b> 		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CODIGO: --</b> <b>VERSIÓN: --</b> <b>FECHA DE APROBACION: --</b> <b>PAGINA: --</b>
<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva - Gerencia		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta - Angie Silva	<b>APROBADO POR: --</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>		<b>COCINERA</b>	
<b>DEPENDENCIA:</b>		Dirección de servicios	
<b>PERSONAL A CARGO:</b>		No tiene	
<b>JEFE INMEDIATO:</b>		Gerente	
<b>OBJETO DEL CARGO:</b>		Tendrá la capacidad para actuar como responsable del área de cocina o en el marco de un equipo de trabajo en el proceso de elaboración de alimentos y mantenimiento de la cocina	
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>MECANISMO DE VERIFICACIÓN</b>	
Nivel de educación	-Educación básica	-Certificado de estudio	
Nivel de educación formal requerido	-Curso de Manipulación de Alimentos	-Certificado actualizado	
Formación: Conocimientos básicos	-Conocimiento de las normas y reglas que rigen a la fundación -Conocimiento de la Institución.	Constancia interna de la fundación.	
Experiencia: Tiempo mínimo de ejercicio en cargos similares	-Experiencia en cargos iguales o similares	Certificación laboral	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener y verificar que estén limpios los implementos o herramienta utilizadas para la elaboración de los alimentos conjunto a las instalaciones de cocina</li> <li>• Realizar los menús y diseñar la lista de pedido para mercado o requisitos necesarios en esta área</li> <li>• Recibir, controlar, verificar y almacenar materias primas según conformidad</li> <li>• Acondicionar y preparar materias primas para el servicio que se brinda</li> <li>• Control e inventario de elementos existentes en la cocina</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS</b>			
Trabajo en equipo	Capacidad permanente de procesar y actuar de manera integral en pro del servicio que se le va a brindar a miembros de la fundación		
Capacidad integral	Actitud de colaboración y respeto en el desarrollo de los recursos humanos, administrativos, físicos que existen en la fundación		
Proteccion de la integridad	Capacidad de ayuda y protección a procesos, pacientes, administrativos y diversos medios de subsistencia		
<b>NIVEL DEL CARGO</b>			
Autonomía y solución de problemas	Ofrecer y adoptar soluciones efectivas ante situaciones relacionadas con la asistencia de necesidades encaminadas al buen uso de las instalaciones		
Competencia de gestión	Identificar oportunidades y fortalezas de las actividades en referencia al cumplimiento de sus funciones		

**Fuente:** Autor

**Tabla 46**


*Manual de Funciones Trabajador Social*

<b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b> 		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CODIGO: --</b> <b>VERSIÓN: --</b> <b>FECHA DE APROBACION: --</b> <b>PAGINA: --</b>
<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva - Gerencia		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta - Angie Silva	<b>APORBADO POR:</b> --
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>		<b>TRABAJADOR SOCIAL</b>	
<b>DEPENDENCIA:</b>		Dirección de servicios y logística	
<b>PERSONAL A CARGO:</b>		No tiene	
<b>JEFE INMEDIATO:</b>		Gerente	
<b>OBJETO DEL CARGO:</b>		Colaborar en estrecha relación con la dirección médica (Psicólogo-Psiquiatra), en el desarrollo de una gestión de calidad que permitan orientar las acciones necesarias para el logro de los objetivos encaminados al tratamiento y la rehabilitación de personas con problemas de adicción.	
<b>HORARIO:</b>		Tiempo completo	
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>MECANISMO DE VERIFICACIÓN</b>	
Nivel de educación	-Titulo profesional en Trabajo social	-Certificado de estudio	
Nivel de educación formal requerido	-Tarjeta profesional	-Actas de grado	
Formación: Conocimientos básicos	-Conocimiento de administración de personal, supervisión y relaciones humanas -Conocimientos de objetivos asistenciales, docentes y de investigación -Conocimiento de la Institución.	Certificaciones	
Experiencia: Tiempo mínimo de ejercicio en cargos similares	-Experiencia mínima de 2 años en cargos iguales o similares	Certificación laboral	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover el trabajo en equipo en lo interno y en lo relacionado a los pacientes</li> <li>• Colaborar con la profundización y orientación de problemas de adicción</li> <li>• Proponer programas de prevención en uso de sustancias psicoactivas en jóvenes o adultos</li> <li>• Educar a pacientes y trabajadores sobre la base de una mejora continua</li> <li>• Supervisar las interrelaciones de las unidades de trabajadores, promoviendo una comunicación positiva con pacientes, familia y equipo de salud</li> <li>• Detectar las necesidades de educación de los trabajadores y pacientes y con esto promover la elaboración de programas educativos que cubra necesidades de actualización del aprendizaje</li> <li>• Realizar registros e informes de análisis de tratamiento en el ámbito de convivencia de los pacientes en la fundación</li> <li>• Elaborar actividades y rutinas que relacionen el tratamiento que cada paciente lleva de forma grupal o individual</li> <li>• Realizar tareas relacionadas con la función que se le deleguen desde gerencia</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS</b>			
Trabajo en equipo	Capacidad permanente de procesar y actuar de manera integral en pro del servicio que se le va a brindar a miembros de la fundación		
Capacidad integral	Actitud de colaboración y respeto en el desarrollo de los recursos humanos, administrativos, físicos que existen en la fundación		
Proteger la integridad	Capacidad de ayuda y protección a procesos, pacientes, administrativos y diversos medios de subsistencia		
<b>NIVEL DEL CARGO</b>			
Autonomía y solución de problemas	Ofrecer y adoptar soluciones efectivas ante situaciones relacionadas con la asistencia de necesidades encaminadas al buen uso de las instalaciones		
Competencia de gestión	Identificar oportunidades y fortalezas de las actividades en referencia al cumplimiento de sus funciones		

**Fuente:** Autor

Tabla 47

Manual de Funciones Docente/Pedagogo

<b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b> 		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		<b>CODIGO: --</b> <b>VERSIÓN: --</b> <b>FECHA DE APROBACION: --</b> <b>PAGINA: --</b>
<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva - Gerencia		<b>ELABORADO POR:</b> Daniela Acosta - Angie Silva		<b>APORBADO POR: --</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>				
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>		<b>DOCENTE / PEDAGOGO</b>		
<b>DEPENDENCIA:</b>		Dirección de servicios y logística		
<b>PERSONAL A CARGO:</b>		No tiene		
<b>JEFE INMEDIATO:</b>		Gerente		
<b>OBJETO DEL CARGO:</b>		Planear, ejecutar y evaluar los procesos pedagógicos y formativos del área de atención académica, promoviendo el aprendizaje de los contenidos correspondientes a cada una de las áreas del currículo dispuestas por la Ley General de Educación.		
<b>HORARIO:</b>		Tiempo completo		
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>MECANISMO DE VERIFICACIÓN</b>		
Nivel de educación formal requerido	El aspirante a este cargo debe tener una licenciatura en formación en el área de servicio	-Certificado de estudio -Actas de grado		
Formación: Conocimientos básicos	-Formación en pedagogía - Curso de competencias laborales -Conocimiento de la Institución.	Certificados o constancias		
Experiencia: Tiempo mínimo de ejercicio en cargos similares	-Experiencia mínima de 1 año en cargos iguales o similares	Certificación laboral		
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar en los procesos académicos, pedagógicos y formativos teniendo en cuenta el desarrollo del Plan de estudios.</li> <li>• Evaluar el desarrollo de los procesos académicos, pedagógicos y formativos.</li> <li>• Planear y ejecuta el procedimiento del área de atención académica.</li> <li>• Atender a los estudiantes en sus procesos de nivelación académica.</li> <li>• Orientar con los estudiantes los procesos de aula que permitan la construcción del conocimiento.</li> <li>• Registrar la asistencia diaria de los estudiantes.</li> <li>• Usar adecuadamente los recursos físicos, didácticos y de audiovisuales que el área ofrece.</li> <li>• Velar por el aseo, orden y disciplina en su salón de clase.</li> <li>• Desarrollar las clases según la planeación del periodo.</li> <li>• Manejar adecuadamente la intensidad horaria.</li> <li>• Participar en la asignación de actividades culturales y pedagógicas.</li> </ul>				
<b>COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS</b>				
Trabajo en equipo	Capacidad permanente de procesar y actuar de manera integral en pro del servicio que se le va a brindar a miembros de la fundación			
Capacidad integral	Actitud de colaboración y respeto en el desarrollo de los recursos humanos, administrativos, físicos que existen en la fundación			
Proteger la integridad	Capacidad de ayuda y protección a procesos, pacientes, administrativos y diversos medios de subsistencia			
<b>NIVEL DEL CARGO</b>				
Autonomía y solución de problemas	Ofrecer y adoptar soluciones efectivas ante situaciones relacionadas con la asistencia de necesidades encaminadas al buen uso de las instalaciones			
Competencia de gestión	Identificar oportunidades y fortalezas de las actividades en referencia al cumplimiento de sus funciones			

Fuente: Autor

A continuación, se presenta tabla resumen de documentos generados (Manual de Funciones):

**Tabla 48**

*Tabla resumen, Manual de funciones*

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b> 		
<b>TABLA RESUMEN- MANUAL DE FUNCIONES</b>		
<b>N</b>	<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA DEL CARGO</b>
<b>1</b>	Gerente	Dirección general
<b>2</b>	Contador	Dirección administrativa
<b>3</b>	Secretaria	Dirección general
<b>4</b>	Director logístico	Dirección administrativa
<b>5</b>	Médico general	Dirección medica
<b>6</b>	Psiquiatra	Dirección medica
<b>7</b>	Psicólogo	Dirección medica
<b>8</b>	Jefe de enfermeros	Dirección medica
<b>9</b>	Auxiliar de enfermería	Dirección medica
<b>10</b>	Personal de limpieza y mantenimiento	Dirección de servicios
<b>11</b>	Personal de seguridad	Dirección de servicios
<b>12</b>	Cocinera	Dirección de servicios
<b>13</b>	Trabajador social	Dirección de servicios y logística
<b>14</b>	Docente- Pedagogo	Dirección de servicios y logística

**Fuente:** Autor

## 6. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Según el Artículo (*¿Qué es y en Qué Consiste un Reglamento Interno de Trabajo?*, 2018) “El Reglamento Interno de Trabajo, tal como lo define el artículo 104 del Código Sustantivo del Trabajo, es un documento en el cual las empresas reúnen las circunstancias y condiciones sobre las cuales se regirá el desarrollo de las labores que se prestan por parte de los trabajadores al empleador.”

“Definición de Reglamento Interno de Trabajo: Reglamento de trabajo es el Conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el empleador y sus Trabajadores en la prestación del servicio”. (CST, ART 104).

La guía principal para el diseño y desarrollo del reglamento interno de trabajo para la Fundación Psicoanalítica Tundama, será los requisitos principales que el código sustantivo de trabajo exige para cualquier tipo de organización en Colombia, y con base a esos requisitos, relacionarlo con los requerimientos del tipo de organización a la que pertenece la Fundación.

El objetivo principal de este diseño de reglamento interno para la fundación Psicoanalítica Tundama, primeramente, es documentar y estructurar una serie de normas obligatorias que deben ser cumplidas tanto por empleador como trabajadores, simultáneamente.

Por otro lado, contribuir con la regulación de todas las actividades que se realizan dentro de la Fundación, con el fin de que sea revisado y reformado periódicamente acorde a los cambios que la Fundación Psicoanalítica lo requiera.

A continuación, se presenta el Diseño de Reglamento interno que se realizó para la Fundación Psicoanalítica Tundama:



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**CAPITULO I**

**ARTICULO 1** Al presente reglamento interno de trabajo prescrito por la Fundación PsicoTerapéutica Tundama domiciliada en el Km 6 via Pantano de Vargas - Firavitoba (Sede Campestre) – Oficina principal Duitama-Boyacá y a sus disposiciones quedan sometidos tanto la Fundación como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

**CAPÍTULO II  
CONDICIONES DE ADMISIÓN**

**ARTICULO 2** Quien aspire a desempeñar un cargo en la FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA debe presentar la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

- a) Hoja de vida actualizada. Si es un cargo que requiere experiencia previa, debe indicar dentro de la hoja de vida, como mínimo, las últimas dos (2) experiencias laborales realizadas con funciones.
- b) Copia legible al 150% de la cedula de ciudadanía o del documento de identificación valido en Colombia. Si es necesario y/o se requiere para un ciudadano extranjero, fotocopia de la visa que le permita desarrollar la actividad, ocupación u oficio autorizado.
- c) Si se requiere: copia del título o títulos conferidos por estudios y/o cursos realizados y/o títulos académicos.
- d) Si se requiere: copia de la o las tarjetas profesionales y/o matriculas profesionales.
- e) Para cargos en los que se solicite experiencia: certificación de los últimos dos empleadores con quien haya trabajado el aspirante, en las cuales se indique el tiempo de servicio y el cargo desempeñado.
- f) Dos fotografías 3x4.

**PARAGRAFO PRIMERO:** La falsedad o adulteración de la documentación señalada en este reglamento, constituyen para Fundación PsicoTerapéutica Tundama una falta grave a las obligaciones del contrato y con ello se dará la inmediata desvinculación laboral y/o retiro del trabajador, sin perjuicio de otras sanciones penales a que pudiese dar origen la infracción y de lo





**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



que, en definitiva, dictaminen los tribunales de justicia en los casos que procediesen. La Fundación PsicoTerapéutica Tundama tendrá derecho a corroborar directamente y/o a través de las instituciones correspondientes, la veracidad de la documentación entregada por parte del trabajador.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Toda persona menor de 18 años para celebrar un contrato de trabajo necesita autorización escrita del Ministerio de Trabajo o de la primera autoridad política del lugar, previo consentimiento de sus representantes legales. La autorización debe concederse para los trabajadores no prohibidos por la ley o cuando a juicio del funcionario, no haya perjuicio físico, ni moral para el menor en el ejercicio de la actividad de que se trate y la jornada diaria no exceda de seis (6) horas diurnas. Concedida la autorización, el menor de 18 años recibirá directamente el salario y llegado el caso ejercitar las acciones legales pertinentes.

**PARÁGRAFO TERCERO:** La empresa podrá realizar pruebas de poligrafía, pruebas psicológicas y/u otro(s) tipo(s) de recolección(es) de datos personales, incluidos los sensibles, como parte de su proceso de selección, previa autorización otorgada por el (la) aspirante mediante conducta inequívocamente dirigida a expresar su voluntad.

**ARTÍCULO 3** Cumplidos los requisitos de ingreso establecidos en el artículo 2 y seleccionado el (la) candidato(a), se celebrará por escrito el contrato de trabajo, del cual se realizarán dos ejemplares del mismo (original y copia), así: Un ejemplar para el trabajador, y el otro se conservará en la historia laboral del trabajador dentro de los archivos de Fundación PsicoTerapéutica Tundama.

**ARTICULO 4** Es obligación del trabajador informar cualquier tipo de actualización y/o modificación de su domicilio, teléfono fijo o móvil y/o correo electrónico personal, al área de talento humano de Fundación PsicoTerapéutica Tundama y/o quien ejerza tales funciones y/o quien sea delegado por la fundación para realizar dicha función.

**ARTICULO 5** Será obligación del trabajador consignar y/o actualizar ante el área de Talento Humano de Fundación PsicoTerapéutica Tundama y/o quien ejerza tales funciones y/o quien sea delegado por la Fundación para realizar esta función, los datos indicando teléfono y dirección de la persona o de las personas a quienes dar aviso en caso de accidente u otro problema grave que sufra el (la) trabajador(a).



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**CAPITULO III  
CONTRATO DE APRENDIZAJE**

**ARTICULO 6** El contrato de aprendizaje es una forma especial de vinculación dentro del Derecho Laboral, sin subordinación y por un plazo no mayor a dos (2) años en la que una persona natural recibe formación teórica en una entidad de formación autorizada con el auspicio de una empresa patrocinadora que suministra los medios para que adquiera formación profesional metódica y completa requerida en el oficio, actividad u ocupación dentro del manejo administrativo, operativo, comercial o financiero propios del giro ordinario de las actividades del patrocinador con exclusividad en las actividades propias del aprendizaje y el reconocimiento de un apoyo de sostenimiento que garantice el proceso de aprendizaje y el cual, en ningún caso, constituye salario.

**ARTICULO 7** El contrato de aprendizaje podrá ser celebrado por personas mayores de 14 años que hayan completado sus estudios primarios o demuestren poseer conocimientos equivalentes a ellos, es decir saber leer y escribir, sin que exista otro límite de edad diferente del mencionado, como lo señala el artículo 2o de la Ley 188 de 1959. (Decreto 933 de 2003, artículo 3.)

**ARTÍCULO 8** En el momento de celebración del contrato de aprendizaje, en este debe contener cuando menos los siguientes criterios:

1. Razón social de la empresa patrocinadora, número de identificación tributaria (NIT), nombre de su representante legal y el número de su cédula de ciudadanía.
2. Razón social o nombre de la entidad de formación que atenderá la fase lectiva del aprendiz con el número de identificación tributaria (NIT), nombre del representante legal y el número de su cédula de ciudadanía.
3. Nombre, apellido, fecha de nacimiento, tipo y número del documento de identidad del aprendiz.
4. Estudios o clase de capacitación académica que recibe o recibirá el aprendiz.
5. Oficio, actividad u ocupación objeto de la relación de aprendizaje, programa y duración del contrato.



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



6. Duración prevista de la relación de aprendizaje, especificando las fases lectiva y práctica.
7. Fecha prevista para la iniciación y terminación de cada fase.
8. Monto del apoyo de sostenimiento mensual en moneda colombiana.
9. La obligación de afiliación a los sistemas de riesgos profesionales en la fase práctica y en salud en la fase lectiva y práctica.
10. Derechos y obligaciones del patrocinador y el aprendiz.
11. Causales de terminación de la relación de aprendizaje.
12. Fecha de suscripción del contrato.
13. Firmas de las partes.

**ARTICULO 9** En lo referente a la contratación de aprendices, así como a la proporción de estos la fundación se ceñirá a lo prescrito por el Decreto 2585 del 2003, por lo que el cálculo para la cuota se efectuará con base en el número de trabajadores de planta de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 933 de 2003 artículo 11-1 adicionado por el artículo 1 del Decreto 3769 de 2004.

Los trabajadores en misión, por no desarrollar la actividad económica propia de la fundación de servicios temporales, no se tienen en cuenta para determinar la cuota de aprendices.

Los trabajadores que desempeñen oficios u ocupaciones, que no estén contemplados en el listado que publica el SENA, de conformidad con las Leyes 30 de 1992 y 115 de 1994, no serán tenidos en cuenta para determinar la cuota de aprendices del respectivo empleador.

El número de trabajadores y la relación de oficios u ocupaciones que desempeñan, deberán ser presentados por el empleador en el momento de establecer el número mínimo obligatorio de aprendices, ante la Regional del SENA del domicilio principal del empleador.

**PARÁGRAFO:** Para el aumento o disminución de aprendices se tendrán en cuenta las disposiciones establecidas en el Decreto 1779 de 2009 compilado por el Decreto 1072 de 2015 o las que la(s) modifiquen.

**ARTICULO 10** Apoyo de sostenimiento mensual en la relación de aprendizaje, según lo estipulado en el artículo 30 de la Ley 789 de 2002, el aprendiz recibirá de la Fundación un apoyo de sostenimiento mensual, durante la fase lectiva será como mínimo del 50% de un (1) salario



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



mínimo mensual vigente, y durante la fase práctica será equivalente al setenta y cinco por ciento (75%) de un salario mínimo mensual legal vigente. El apoyo de sostenimiento durante la fase práctica será diferente cuando la tasa de desempleo nacional sea menor del diez por ciento (10%), caso en el cual será equivalente al ciento por ciento (100%) de un salario mínimo legal vigente. Si el aprendiz es estudiante universitario el apoyo de sostenimiento mensual no podrá ser inferior al equivalente al ciento por ciento (100%) de un salario mínimo legal vigente. Durante la fase práctica el aprendiz estará afiliado en riesgos laborales por la ARL que cubre a la Fundación. En materia de salud durante las fases lectiva y práctica, el aprendiz estará cubierto por el sistema de seguridad social en salud pagado plenamente por la Fundación.

**ARTÍCULO 11** El contrato de aprendizaje tendrá una duración máxima de dos (2) años y deberá comprender tanto la etapa lectiva o académica como la práctica o productiva, salvo los siguientes casos, en los cuales se circunscribirá al otorgamiento de formación práctica empresarial:

1. Práctica de estudiantes universitarios: En este caso la duración máxima de la relación de aprendizaje será del mismo tiempo que señale el respectivo programa curricular para las prácticas, sin que la duración llegue a superar el término máximo de dos (2) años.
2. Prácticas de estudiantes técnicos y tecnólogos: La duración máxima de la relación de aprendizaje será de un (1) año, siempre y cuando las prácticas estén contempladas en el pensum académico debidamente aprobado por la autoridad competente.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Los alumnos de educación secundaria podrán ser sujetos del contrato de aprendizaje, siempre y cuando el pensum académico contemple la formación profesional integral metódica y completa en oficios u ocupaciones que requieran certificación ocupacional o actitud profesional. En la etapa práctica la dedicación del aprendiz debe guardar relación con la formación académica.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** El contrato de aprendizaje celebrado a término mayor del señalado para la formación del aprendiz en el oficio respectivo se considerará para todos los efectos legales regidos por las normas generales del contrato de trabajo en el lapso que exceda la correspondiente duración del aprendiz en este oficio. (Ley 188 de 1959, artículo 9).



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**ARTICULO 12** El término del contrato de aprendizaje empieza a correr a partir del día en que el aprendiz inicie la formación profesional metódica.



**PARÁGRAFO:** Cuando el contrato de aprendizaje termina por cualquier causa, la Fundación deberá reemplazar al aprendiz o aprendices, para conservar la proporción que le haya sido señalada.

**ARTÍCULO 13** La afiliación de los aprendices alumnos y el pago de aportes se cumplirán plenamente por parte del patrocinador así:

1. Durante las fases lectiva y práctica el aprendiz estará cubierto por el Sistema de Seguridad Social en Salud y la cotización será cubierta plenamente por la empresa patrocinadora, sobre la base de un salario mínimo legal mensual vigente.
2. Durante la fase práctica el aprendiz estará afiliado al Sistema de Riesgos Profesionales por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), que cubre la empresa patrocinadora sobre la base de un salario mínimo legal mensual vigente. Cuando las fases lectiva y práctica se realicen en forma simultánea, el aprendiz estará cubierto por salud y riesgos laborales. (Decreto 933 de 2003, artículo 4.)

**ARTÍCULO 14** No constituyen contratos de aprendizaje las siguientes prácticas educativas o de programas sociales o comunitarios:

1. Las actividades desarrolladas por los estudiantes universitarios a través de convenios suscritos con las instituciones de educación superior en calidad de pasantías que sean prerequisite para la obtención del título correspondiente.
2. Las prácticas asistenciales y de servicio social obligatorio de las áreas de la salud y aquellas otras que determine el Ministerio de la Protección Social.
3. Las prácticas que sean parte del servicio social obligatorio, realizadas por los jóvenes que se encuentran cursando los dos (2) últimos grados de educación lectiva secundaria, en instituciones aprobadas por el Estado.
4. Las prácticas que se realicen en el marco de Programas o Proyectos de protección social adelantados por el Estado o por el sector privado, de conformidad con los criterios que establezca el Ministerio de la Protección Social. (Decreto 933 de 2003, artículo 7.)

	<b>REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>	
<b>CAPITULO IV PERIODO DE PRUEBA</b>		
<p><b>ARTICULO 15</b> La fundación una vez admitido el aspirante, podrá concretar con él, un periodo de prueba, que tiene como objetivo identificar las aptitudes del trabajador en conveniencia con lo que rige el código sustantivo de trabajo. (Art 76 Código sustantivo de trabajo)</p>		
<p><b>ARTICULO 16</b> El periodo de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo. (Art 77, numeral primero Código sustantivo de trabajo)</p>		
<p><b>ARTICULO 17</b> Este periodo de prueba no se puede extralimitarse de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a un (1) año, el periodo de prueba no podrá ser superior a la quinta parte de dos meses. Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajos sucesivos, no es válida la estipulación del periodo de prueba, salvo para el primer contrato (Art séptimo. Ley 50 de 1990).</p>		
<p><b>ARTICULO 18</b> Durante el periodo de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el periodo de prueba y el trabajador continuará al servicio del empleador con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a éste, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho periodo de prueba. Los trabajadores en periodo de prueba gozan de todas las prestaciones (Artículo 80, Código sustantivo de trabajo).</p>		
<b>CAPITULO V TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS</b>		
<p><b>ARTICULO 19</b> Serán trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de UN MES (1) y de indole distinta a las actividades normales de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama Estos trabajadores son acreedores a todos los derechos que la ley laboral establece a su favor.</p>		
<b>CAPITULO VI HORARIO DE TRABAJO</b>		



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**ARTICULO 20** El horario de trabajo para el desarrollo de las labores de los trabajadores de planta de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama, laborando las jornadas ordinarias en los turnos y dentro de las horas señaladas por la Fundación, modificables con previo aviso cuando lo estime conveniente.

**PARAGRAFO PRIMERO:** Se establece una jornada de trabajo para los trabajadores de planta conforme a las necesidades de la fundación, estableciendo las horas de entrada y salida de los trabajadores de planta, así como los periodos de descanso, que a continuación se expresan así:

Lunes a viernes:

1. Hora de entrada: 8:00 AM.
2. Hora de almuerzo: Se podrá tomar una (1) hora en el transcurso de 12:00 PM a 2:00 PM dependiendo de la necesidad del servicio y de las indicaciones especiales del empleador.
3. Hora de salida: 6:00 PM

Sábados:

1. Hora de entrada: 8:00 AM.
2. Hora de salida: 11:00 AM

**PARAGRAFO SEGUNDO:** El horario de trabajo y el periodo de descanso para los trabajadores en misión, será el de las empresas usuarias en las cuales estén laborando siempre y cuando no sea contrario a la ley y/o a autorización(es) del ministerio de trabajo.

**PARAGRAFO TERCERO:** Se concederá al menos un descanso durante la jornada laboral el cual no se computará en ningún caso como tiempo laborado y se coordinará directamente con cada uno de los jefes de las diferentes dependencias, con el fin que el servicio sea prestado a conveniencia de la operación de la empresa.

**ARTICULO 21** Jornadas Laborales Especiales. Entre el empleador y el trabajador se podrán acordar de forma escrita o verbal las siguientes jornadas especiales de trabajo:

1. Jornada Semanal de 48 Horas en 5 Días. Pueden repartirse las cuarenta y ocho (48) horas semanales de trabajo ampliando la jornada ordinaria hasta por dos (2) horas, por acuerdo entre las partes, pero con el fin exclusivo de permitir a los trabajadores



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



el descanso durante todo el sábado. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras (ART 164 CST).

2. Salario en caso de turnos. Cuando el trabajo por equipos implique la rotación sucesiva de turnos diurnos y nocturnos, las partes pueden estipular salarios uniformes para el trabajo diurno y nocturno (Art 170 CST).

3. Turnos sucesivos de 6 horas. El empleador y el trabajador pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar a la empresa o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana (Art 161 literal c) del CST).

4. Jornada Flexible: El empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En este, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de 6 a.m. a 9 p.m. (Artículo 51 de la Ley 789 del 2002).

5. Trabajo Por Turnos Con Promedio 3 Semanas. Cuando la naturaleza de la labor no exija actividad continua y se lleve a cabo por turnos de trabajadores, la duración de la jornada puede ampliarse en más de ocho (8) horas, o en más de cuarenta y ocho (48) semanales, siempre que el promedio de las horas de trabajo calculado para un periodo que no exceda de tres (3) semanas no exceda de 48 horas semanales. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras (Art 165 CST).

**ARTICULO 22** La fundación PsicoTerapéutica Tundama se reserva el derecho de modificar en cualquier momento el horario contenido en este reglamento de conformidad con sus necesidades y/o con la(s) condición(es) social(es) y/o de la(s) operación(es) de la fundación del momento.





**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**CAPITULO VII  
LAS HORAS EXTRAS Y TRABAJO NOCTURNO**

**ARTÍCULO 23** Trabajo ordinario y nocturno:

1. Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las veinte y cincuenta y nueve minutos (08:59 p.m.).
2. Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintiuna horas (09:00 p.m.) y las cinco y cincuenta y nueve minutos (5:59 a.m.).

**ARTÍCULO 24** Trabajo suplementario o de horas extras es el que excede de la jornada ordinaria o de la convencional y en todo caso, de la máxima legal.

**PARAGRAFO PRIMERO:** Cuando la jornada de trabajo se amplíe por acuerdo entre la fundación PsicoTerapéutica Tundama. y sus trabajadores a diez (10) horas diarias, no se podrá en el mismo día laborar horas extras.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** No habrá límite de jornada para los trabajadores que desempeñen cargos de dirección, confianza o manejo, ni para los de simple vigilancia cuando residen en el lugar de trabajo o para los que ejercen actividades discontinuas o intermitentes; por lo tanto y para ellos, el servicio que exceda de la jornada ordinaria no se entenderá como extras.

**ARTICULO 25** El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del C.S.T, sólo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del Ministerio de Trabajo o de una autoridad delegada por este. Considerando que la autorización para trabajo de horas extras se otorga por el Ministerio de Trabajo para cada cargo en particular y que, en el caso de trabajadores en misión, el cargo a proveer corresponde a la empresa usuaria, la autorización de horas extras para un trabajador en misión deberá tramitarla en este caso la fundación PsicoTerapéutica Tundama.

**PARÁGRAFO:** Se podrá laborar horas extras aun sin autorización del Ministerio de Trabajo en los casos establecidos por el artículo 163 del CST modificado por el Decreto 13 de 1967.

**ARTICULO 26** Tasas y Liquidación de Recargos:

1. El trabajo ordinario nocturno, por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal c, de la Ley 50 de 1990 y demás disposiciones legales.



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



2. El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

3. El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

Cada uno de los recargos antes mencionados se calcula de manera exclusiva, es decir sin acumularlo con algún otro. (Artículo 24, Ley 50 de 1.990).

**ARTÍCULO 27** La fundación Psicoterapéutica Tundama. no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en este reglamento. Para lo cual el pago del trabajo suplementario o de horas extras y de recargo por trabajo nocturno, en su caso, se efectuará junto con el pago del salario ordinario del periodo en que se han causado o, a más tardar, junto con el salario del periodo siguiente a aquel en el cual se causaron.

**PARAGRAFO:** En caso en que el trabajador tenga que realizar trabajo en horas extras y que por razón de su urgencia no cuenta con autorización expresa del empleador, deberá reportar el trabajo en horas extras a su empleador al día siguiente de haberlo realizado. En todo caso tanto trabajadores en misión como de planta deben reportar al empleador el trabajo en tiempo suplementario o con recargos en la misma semana en que se dieron.

**ARTÍCULO 28** En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.

**CAPITULO VIII**

**DIAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS**

**ARTÍCULO 29** Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

1. Todo trabajador, tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta: 1º de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 1º de mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 de agosto, 15 de agosto, 12 de octubre, 1º de noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santos, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús.



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



2. Pero el descanso remunerado del seis de enero, diecinueve de marzo, veintinueve de junio, quince de agosto, doce de octubre, primero de noviembre, once de noviembre, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús, cuando no caigan en día lunes se trasladarán al lunes siguiente a dicho día. Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladará al lunes.

3. Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá en relación con el día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior (L. 51, art. 1º, dic. 22/83).

**PARAGRAFO PRIMERO:** Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado (artículo 26, numeral 5º, Ley 50 de 1.990)

**PARAGRAFO SEGUNDO:** Derecho a descanso Remunerado. El trabajador solo tendrá derecho a recibir el pago del descanso semanal remunerado cuando habiéndose obligado a prestar sus servicios todos los días laborales de la semana no haya faltado al trabajo sin justificación válida (Art 173 del CST Subrogado por la Ley 50 de 1990 art 26).

Cuando un trabajador falte a su trabajo sin justificación válida se le descontará el valor del día de descanso semanal remunerado sin perjuicio de la sanción disciplinaria a que haya lugar. Se entiende por justa causa el accidente, la enfermedad, la calamidad doméstica, la fuerza mayor y el caso fortuito. No tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical, el trabajador que deba recibir por ese mismo día un auxilio o indemnización en dinero, por enfermedad o accidente de trabajo.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Labores Agropecuarias. Los trabajadores de empresas agrícolas, forestales y ganaderas que ejecuten actividades no susceptibles de interrupción, deben trabajar los domingos y días de fiesta remunerándose su trabajo en la forma prevista en el artículo 179 y con derecho al descanso compensatorio (artículo 28, Ley 50 de 1.990).



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**PARÁGRAFO CUARTO:** Trabajo dominical y festivo. Artículo 26 Ley 789/02 Modificó Artículo 179 del Código Sustantivo de Trabajo.

1. El trabajo en domingo y festivos se remunerará con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas.
2. Si el domingo coincide otro día de descanso remunerado solo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.
3. Se exceptúa el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990. (Artículo 26 Ley 789 del 2002).

**PARÁGRAFO QUINTO:** El trabajador podrá convenir con el empleador su día de descanso obligatorio el día sábado o domingo, que será reconocido en todos sus aspectos como descanso dominical obligatorio institucionalizado. Interpretese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del descanso obligatorio.

**PARAGRAFO SEXTO:** Aviso Sobre Trabajo Dominical. Cuando se trate de trabajos habituales o permanentes en domingo, el empleador debe fijar en un lugar público del establecimiento, con anticipación de doce (12) horas por lo menos, la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no pueden disponer el descanso dominical. En esta relación se incluirán también el día de descanso compensatorio (artículo 185, C.S. del T).

**ARTICULO 30** El descanso en los días domingos y los demás expresados en el artículo 27 de este reglamento, tiene una duración mínima de 24 horas, salvo la excepción consagrada en el literal c) del artículo 20 de la Ley 50 de 1.990.

**ARTICULO 31** Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 del 22 de diciembre de 1983, la empresa suspendiere el trabajo, está obligada a pagarlo como si se hubiese realizado, no está obligada a pagarlo cuando hubiese mediado convenio expreso para la suspensión o compensación, o estuviere prevista en el reglamento, pacto, convención colectiva o fallo arbitral. Este trabajo compensatorio se remunerará sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras (art. 178 C.S. del T).



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**ARTICULO 32** Los trabajadores que ejecuten actividades no susceptibles de interrupción y que deban laborar los domingos y días de fiesta, tienen derecho a un día de descanso compensatorio, remunerado, sin perjuicio de la retribución en dinero que con los recargos legales deba recibir por el trabajo en aquellos días. El descanso antedicho, se fijará de común acuerdo entre las partes.

**PARÁGRAFO:** El trabajador que excepcionalmente labore en días de descanso obligatorio, tiene derecho a un descanso compensatorio remunerado o a una retribución en dinero, a su elección.

Si opta por el descanso compensatorio remunerado, éste se le puede dar en alguna de las siguientes formas:

1. En otro día laborable de la semana siguiente.
2. Si se trata de domingo, desde el mediodía o 1:00 p.m. del domingo, hasta el mediodía o 1:00 p.m. del lunes.

Si opta por la retribución en dinero, ésta se pagará así:

1. El trabajo en domingo o días de fiesta, con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el salario ordinario, en proporción a las horas trabajadas, sin perjuicio del salario ordinario en proporción a las horas laboradas.
2. Si con el domingo coincide otro día de descanso remunerado, sólo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.

**CAPITULO IX**

**VACACIONES REMUNERADAS**

**ARTÍCULO 33** Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas (CST, art. 186, núm. 1º).

**ARTÍCULO 34** La época de vacaciones debe ser señalada por la fundación PsicoTerapéutica Tundama a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



NOTA: El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con 15 días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones (CST, art. 187).

**ARTICULO 35** Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (CST, art. 188).

**ARTICULO 36** Se podrán compensar las vacaciones en dinero, y se pagará previa solicitud del trabajador, hasta la mitad de ellas en casos especiales. Cuando el contrato termine sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de éstas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador (Art.189 C.S.T.) concordante L. 1429/2010, art. 20. Compensación en dinero de las vacaciones.

**ARTÍCULO 37** En todo caso, el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables.

NOTA: Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por 2 años. La acumulación puede ser hasta por 4 años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, de confianza, de manejo, o de extranjeros que presten sus servicios en lugares distintos a los de la residencia de sus familiares. La fundación no podrá acumular vacaciones de trabajadores menores de 18 años de edad. La Empresa podrá determinar para todos o para parte de sus trabajadores vacaciones colectivas. Para quienes a la fecha no llevasen un año de servicio se entenderá que las vacaciones disfrutadas son anticipadas y se abonaran a las que se causen cumplido el tiempo previsto en la ley. (CST, art. 190).

**ARTÍCULO 38** Durante el periodo de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia, sólo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**ARTÍCULO 39** La fundación PsicoTerapéutica Tundama llevará un registro (electrónico y/o físico) de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en la que las termina y la remuneración de las mismas.

**PARAGRAFO:** En los contratos a término fijo inferior a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea (L. 50/90, art. 3º, par.).

**CAPITULO X  
PERMISOS Y LICENCIAS**

**ARTICULO 40** La fundación PsicoTerapéutica Tundama concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, asistir a servicios fúnebres siempre que avisen con la debida oportunidad a la fundación y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número que se ausente no sea tal que perjudique el funcionamiento de la fundación.

La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

1. En caso de sufragio o desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación: El trabajador tendrá que avisar de esta situación a la fundación PsicoTerapéutica Tundama, a más tardar el día siguiente al ejercicio del sufragio o al desempeño del cargo de forzosa aceptación. Para el caso del sufragio la fundación concederá medio día de descanso dentro de los 30 días siguientes a este. Para el desempeño de cargos oficiales de forzosa aceptación el trabajador tendrá derecho a un día de descanso remunerado dentro de los 45 días siguientes a la votación en fecha que será definida por la fundación sin perjuicio de los acuerdos a los que pueda llegar con los trabajadores.
2. Permiso por grave calamidad doméstica: Será grave calamidad domestica lo que a consideración de la fundación PsicoTerapéutica Tundama perturbe de forma grave al trabajador y que traiga como consecuencia directa el retiro, la ausencia o la falta al trabajo se procederá así:



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



· Cuando el trabajador tenga conocimiento del hecho, durante el desarrollo de la jornada, deberá solicitar el permiso correspondiente y no podrá ausentarse hasta tanto este no le sea concedido.

· Si el hecho sucediere fuera de la jornada de trabajo deberá informarlo a más tardar en la primera hora hábil laboral siguiente.

· Si el hecho ocurriese en el descanso del medio día el término para informar no podrá pasar más allá del término de la jornada de la tarde.

· La ausencia al trabajo producida por grave calamidad doméstica no podrá ser superior a una jornada diaria y en casos excepcionales la fundación PsicoTerapéutica Tundama podrá conceder permisos adicionales hasta por dos (2) jornadas más a condición de que tal hecho se consigne por escrito. La calamidad doméstica deberá demostrarse mediante certificación, constancia o testimonio, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes contados a partir del momento en que venza el permiso correspondiente. En caso de no hacerse o de no cumplir con los requisitos del aviso o de no obtenerse el permiso correspondiente, la ausencia del trabajo se entenderá como falta grave para todos los efectos legales. El permiso por calamidad doméstica será remunerado.

3. Permiso para matrimonio. La fundación PsicoTerapéutica Tundama podrá conceder a sus trabajadores un permiso no remunerado de tres (5) días en caso de que el trabajador contraiga matrimonio, siempre y cuando el permiso sea pedido con una antelación no inferior a ocho (8) días hábiles, debiendo una vez se reincorpore presentar la correspondiente acta civil de matrimonio y/o la partida eclesiástica equivalente. En caso de no cumplir esta obligación la ausencia al trabajo se tendrá como falta grave para todos los efectos legales. Este permiso es discrecional de la fundación PsicoTerapéutica Tundama.

4. Licencia de Luto. La fundación PsicoTerapéutica Tundama concederá al trabajador en caso de fallecimiento de su cónyuge, compañero o compañera permanente o de un familiar hasta el grado segundo de consanguinidad, primero de afinidad y primero civil, una licencia remunerada (con el salario básico) por luto de cinco (5) días hábiles. La grave calamidad doméstica no incluye la Licencia por Luto que trata este numeral. Este hecho deberá demostrarse mediante documento expedido por la autoridad competente, dentro de los treinta (30) días siguientes a su ocurrencia.





**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



5. Permiso por muerte de compañero de trabajo. Los trabajadores que deseen concurrir al entierro de un compañero de trabajo deberán avisar a la fundación con una antelación no menor de seis (6) horas. La Empresa podrá conceder permiso a un número de trabajadores tal que no se afecte el normal desarrollo de las actividades ordinarias de la misma, sin exceder del diez (10) por ciento de los trabajadores de planta. Este permiso será remunerado.

6. Para obtener permiso de la empresa para asistir al servicio médico, el trabajador debe solicitar sus citas médicas de tal forma que deba concurrirse a ellas fuera de su jornada laboral y solo se otorgara permiso cuando se verifique que el trabajador no logro conseguir su cita médica fuera de su jornada laboral. Otorgado el permiso al trabajador debe comprobarse la asistencia al servicio médico con el certificado respectivo del médico de la Empresa Promotora de Salud (E.P.S) en la que se encuentre afiliado el trabajador, sin esta prueba la inasistencia del trabajador será injustificada, se tendrá como falta grave para todos los efectos legales y se realizara el descuento del descanso dominical remunerado, así como al tiempo de la inasistencia. El tiempo que el trabajador use dentro de su jornada laboral para concurrir al servicio médico debe ser repuesto por el trabajador laborando tiempo adicional hasta cubrir el tiempo que estuvo ausente. Los permisos deben ser solicitados con tres (3) días de anticipación. Para asistir a exámenes o pruebas diagnósticas, el trabajador debe tener permiso de su jefe inmediato, para lo cual la empresa correrá su turno de trabajo. El trabajador debe solicitar al médico y/o que quede constancia en los certificados médicos respectivos la hora de la cita y la hora de la salida con su firma y sello respectivo, este es el único documento que certifica su permiso y el cual debe ser entregado a su jefe inmediato. El trabajador debe informar personal o telefónicamente y de forma inmediata a su jefe inmediato cualquier falta de asistencia por incapacidad al sitio de trabajo.

**PARAGRAFO PRIMERO:** Los permisos deben ser tramitados ante el jefe inmediato y/o el encargado del recurso humano y/o el área de talento humano y/o quien asigne para tal fin la fundación PsicoTerapéutica Tundama.



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**PARAGRAFO SEGUNDO:** En caso de otorgarse el permiso, el trabajador debe diligenciar el formato de autorización establecido para tal fin, el cual puede ser: permiso de salida, permiso de entrada o el pertinente con su respectiva firma autorizada y enviarlo por los canales de comunicación establecidos y divulgados por la fundación psicoTerapéutica Tundama.

**PARAGRAFO TERCERO:** El trabajador deberá presentar ante el área de Talento Humano y/o quien ejerza tales funciones y/o quien sea delegado por la fundación los comprobantes que sustenten el permiso otorgado con su respectiva firma y sellos de aprobación.

**ARTICULO 41** Para los permisos otorgados por la fundación psicoTerapéutica Tundama diferentes a los ya enunciados, el tiempo empleado en éstos, se descontará al trabajador o se compensará con un tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria.

**ARTICULO 42** Los permisos, diferentes a los ya enunciados, deben ser solicitados con un mínimo de dos (2) días de anterioridad a la fecha programada. En caso de que el empleado requiera un permiso por dos (2) horas o más continuas en un día, deberá ser solicitado por media jornada de trabajo o un día completo, sin causar perjuicio de los intereses de la fundación y salvaguardando el correcto funcionamiento de las operaciones internas. Estos permisos no serán remunerados o serán compensados con trabajo.

**ARTICULO 43** A los trabajadores que ostenten la calidad de padre se les concederán ocho (8) días hábiles de licencia remunerada de paternidad, cuya remuneración estará a cargo de la EPS del trabajador.

**ARTICULO 44** Las madres gestantes de la fundación psicoTerapéutica Tundama gozará de los permisos y licencias remuneradas que la ley dispone a cargo de la EPS por concepto de maternidad, descanso remunerado durante la lactancia y descanso remunerado en caso de aborto y demás derechos legales que la EPS reconozca.



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPÉUTICA  
TUNDAMA**



**CAPITULO XI  
SALARIO, MODALIDADES Y PERIODO DE PAGO**

**ARTÍCULO 45** forma y libertad de estipulación:

.El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.

. No obstante lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con estas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie; y, en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones.

.En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de 10 salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la empresa que no podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) de dicha cuantía. Los efectos fiscales de este modelo de salario serán los determinados por la ley.

.Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF, y cajas de compensación familiar, los aportes se cancelarán sobre el 70 % del mismo. El trabajador que desee acogerse al salario integral recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo.

.El pago de los salarios se efectuará mediante transferencia bancaria a la cuenta de nómina o cualquier otra que tuviera el trabajador o en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo o inmediatamente después que éste cese.

.La Fundación psicoterapéutica Tundama cubrirá el salario en dinero, mensualmente y por periodos vencidos, al trabajador o a la persona que él autorice por escrito y que el documento tenga nota de presentación personal ante notario. De todo pago hecho al trabajador o a la persona que éste haya autorizado por escrito, se expedirá un comprobante al cual podrá acceder al trabajador.

.El pago del trabajo suplementario, de horas extras y los recargos deben efectuarse junto con el salario ordinario del periodo en que se han causado o a más tardar con el salario del periodo siguiente.



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**ARTICULO 46** Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado con periodos mayores (CST, art. 133).

**ARTICULO 47** El salario en dinero debe pagarse por periodos iguales y vencidos. El periodo de pago para los jornales no puede ser mayor de una semana y para sueldos no mayor de un mes.

**CAPITULO XII**

**SERVICIO MÉDICO, MEDIDAS DE SEGURIDAD, RIESGOS PROFESIONALES,  
PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE ACCIDENTES DE TRABAJO, NORMAS SOBRE  
LABORES EN ORDEN A LA MAYOR HIGIENE, REGULARIDAD Y SEGURIDAD EN  
EL TRABAJO**

**ARTICULO 48** Es obligación de la fundación psicoterapéutica Tundama velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente es de su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en Riesgos Labores y ejecución del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo y/o en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) con el valor de velar por la protección integral del trabajador.

**ARTICULO 49** Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestaran por la E.P.S. y/o la A.R.L. a través de la(s) I.P.S a la cual estén asignados o los centros autorizados por las mismas.

**ARTICULO 50** Todo trabajador que presente inesperadamente un acontecimiento médico, deberá comunicarlo al EMPLEADOR, a su representante, o a quien haga sus veces. Si el TRABAJADOR no diere aviso dentro del término indicado en este reglamento, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos disciplinarios y/o legales a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso.

**ARTÍCULO 51** Los trabajadores en todos los casos deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado dentro de las entidades establecidas por el sistema general de seguridad social de Colombia, así como a los exámenes y tratamientos preventivos. De igual manera como los ordenados por los profesionales en salud ocupacional o en áreas de la salud, sean externos o directamente vinculado por la fundación psicoterapéutica Tundama.



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**ARTICULO 52** El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho al pago de las prestaciones económicas a consecuencia de esa negativa. (Artículo 55, Decreto 1295 de 1994).

**ARTICULO 53** De igual manera los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y particular a las que ordene la fundación para prevención de las enfermedades y de los riesgos laborales en el manejo de las maquinas, equipos, herramientas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

**ARTICULO 54** El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos, políticas y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica, y que se encuentran dentro de los programas de salud ocupacional de la fundación PsicoTerapéutica Tundama, que le hayan comunicado por escrito, facultan al empleador para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa y previa autorización del Ministerio del trabajo si es un trabajador con fuero de estabilidad laboral, respetando el derecho de defensa (Art. 91, Decreto 1295 de 1994 y Resolución 1401 de 2007 Min. Protección Social).

**ARTICULO 55** En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las demás medidas que le impongan y que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente, informando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994, ante la E.P.S., y/o la A.R.L.

**ARTICULO 56** En caso de accidente y/o incidente, el trabajador deberá comunicar inmediatamente a su jefe inmediato, a su representante, o a quien haga sus veces con el fin de realizar el procedimiento ante las entidades correspondientes.

**ARTÍCULO 57** la fundación psicoTerapéutica Tundama no será responsable por ningún accidente de trabajo que haya sido provocado deliberadamente o por culpa grave de la víctima y/o el trabajador. Tampoco responderá de la agravación que se presente en las lesiones y/o perturbaciones causadas por cualquier accidente sufrido por el trabajador y el cual no hubiere dado aviso correspondiente o se haya demorado en darlo sin justa causa.

**ARTÍCULO 58** En todo caso, en lo referente a los asuntos de que trata este capítulo, tanto la fundación como los trabajadores están obligados a sujetarse a la legislación vigente sobre seguridad y salud en el trabajo, de conformidad a los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes. Se someterán a las normas pertinentes del Código Sustantivo del Trabajo, de las Resoluciones expedidas por el Ministerio del trabajo y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera, ambas partes están obligadas a sujetarse a lo previsto en la legislación vigente sobre seguridad y salud en el trabajo, de conformidad a los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes.



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**ARTÍCULO 59** La fundación Psicoterapéutica Tundama es responsable de realizar medidas de prevención para cuidar la salud de los trabajadores, esto incluye enfermedades y/o cualquier tipo de accidente que puedan llegar a poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de las personas en sus respectivos trabajos, en los términos de las leyes que rigen la materia.

**ARTÍCULO 58** El TRABAJADOR tiene, entre otros y sin limitarse solo a estos, los siguientes deberes relativos a los riesgos laborales:

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
3. Colaborar y velar por el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores relativas a la salud ocupacional.
4. El trabajador debe informar al empleador oportunamente acerca de los peligros y riesgos que evidencie para la ejecución de sus funciones.
5. Cumplir las normas, políticas y/o reglamentos e instrucciones de los programas de salud ocupacional de la empresa y/u otros relativos a políticas de salud o SG-SST.
6. Participar en la prevención de los riesgos laborales a través de los comités paritarios de salud ocupacional, o como vigías ocupacionales.
7. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y/o Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de la empresa y asistir periódicamente a los programas de promoción y prevención adelantados por las Administradoras de Riesgos Laborales.

**PARÁGRAFO:** El trabajador debe Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud, negarse a suministrar esta información, suministrar información falsa y/o incompleta será justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

**ARTÍCULO 60** Toda ausencia al trabajo que por enfermedad o accidente sea justificable, el trabajador debe demostrar el correspondiente certificado de incapacidad expedidos por la Empresa Promotora de Salud (E.P.S.) a la cual se encuentre afiliado el trabajador o la ARL según corresponda. En consecuencia, la empresa no reconocerá el valor de los días no trabajados con la razón de enfermedad sin la previa presentación del certificado de incapacidad y los demás documentos requeridos por la EPS y/o ARL para el pago de incapacidades y adicionalmente se iniciará proceso disciplinario por dicha situación.



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**ARTÍCULO 61** Es claro para EL TRABAJADOR y para la fundación. que la responsabilidad legal en lo relativo al pago de incapacidades y/o licencias corresponde a la ARL, EPS o a la Administradora del Régimen de Pensiones según corresponda y que hasta tanto estos dineros no sean reconocidos por la respectiva entidad, la fundación no está obligada a pagar al trabajador tal y como lo dispone el artículo 206 de la Ley 100 de 1993 y demás normas concordantes.

**CAPITULO XIII  
PRESCRIPCIONES DE ORDEN Y SEGURIDAD**

**ARTÍCULO 62** Todo trabajador está obligado a ejecutar de buena fe las labores correspondientes al cargo u oficio que desempeñe lo cual supone realizar el trabajo cñiéndose a las normas particulares de la técnica o proceso del oficio respectivo y al conjunto de indicaciones, instrucciones y/o recomendaciones que se hubieren impartido y/o se impartieren para lograrlo en la mejor forma.

**ARTÍCULO 63** Todos los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a) Respeto y subordinación a los superiores
- b) Respeto a sus compañeros de trabajo
- c) Mantener una completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en cuanto a las relaciones personales y en la ejecución de sus labores
- d) Tener buena conducta y disciplina y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina de la Fundación
- e) Ejecutar sus labores con honradez, excelente voluntad y de buena manera
- f) Recibir y aceptar órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con las labores que desempeña

**PARAGRAFO:** La fundación PsicoTerapéutica Tundama podrá, en cualquier momento, realizar grabaciones de seguridad con cámaras de vigilancia, recolectar datos biométricos, practicar requisas, realizar prueba de alcoholemia y/o poligrafía a los trabajadores, escanear huellas digitales y ejercer las demás medidas tendientes a mantener el orden y la seguridad dentro de las instalaciones de la empresa.

**CAPITULO XIV  
ORDEN JERARQUICO**

**ARTÍCULO 64** El orden jerárquico con relación a los cargos existentes en la Fundación PsicoTerapéutica Tundama es el siguiente:

- . Gerente
- . Junta directiva
- . Jefe de logística



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



PARAGRAFO: Delos cargos anteriormente mencionados, tienen la capacidad para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la Fundación PsicoTerapéutica Tundama los siguientes:

- . Gerente
- . Junta directiva

**CAPITULO XV  
LABORES PROHIBIDAS PARA MUJERES Y MENORES DE EDAD**

**ARTICULO 65** Queda prohibido emplear a los menores de dieciocho (18) años y a las mujeres en trabajo de pintura industrial, que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos pigmentos. Las mujeres sin distinción de edad y los menores de dieciocho (18) años no pueden ser empleados en trabajos subterráneos de las minas ni en general trabajar en labores peligrosas, insalubres o que requieran grandes esfuerzos (Código Sustantivo de trabajo, art. 242, ords. 2º y 3º).

**ARTICULO 66** Los menores no podrán ser empleados en los trabajos que a continuación se enumeran, por esto suponen exposición severa a riesgos para su salud o su integridad física:

1. Trabajos que tengan que ver con sustancias tóxicas o nocivas para la salud
2. Trabajos a temperaturas anormales o en ambientes contaminados o con insuficiente ventilación
3. Trabajos subterráneos de minería de toda índole y en los que confluyen agentes nocivos, tales como contaminantes, desequilibrios térmicos, deficiencia de oxígeno a consecuencia de la oxidación o la gasificación
4. Trabajos donde el menor de edad está expuesto a ruidos que sobrepasen ochenta (80) decibeles
5. Trabajos donde se tenga que manipular con sustancias radioactivas, pinturas, rayos X, o que impliquen exposición a radiaciones ultravioletas, infrarrojas y emisiones de radiofrecuencia.
6. Todo tipo de labores que impliquen exposición a corrientes eléctricas de alto voltaje
7. Trabajos submarinos
8. Trabajo en basurero o en cualquier otro tipo de actividades donde se generen agentes biológicos patógenos
9. Actividades que impliquen el manejo de sustancias explosivas, inflamables o causticas
10. Trabajos en pañoleros o fagoneros, en los buques de transporte marítimo





**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



11. Trabajos en pintura industrial que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos elementos
12. Trabajos en máquinas esmeriladoras, afilado de herramientas, en muelas abrasivas de alta velocidad y en ocupaciones similares.
13. Trabajos en altos hornos, horno de fundición de metales, fábrica de acero, talleres de laminación, trabajos de forja, y en prensa pesada de metales.
14. Trabajos y operaciones que involucren la manipulación de cargas pesadas.
15. Trabajos relacionados con cambios de correas de transmisión, aceite, engrasado y otros trabajos próximos a transmisiones pesadas o de alta velocidad.
16. Trabajos en cizalladoras, cortadoras, laminadoras, tornos, fresadoras, troqueladoras, otras máquinas particularmente peligrosas.
17. Trabajos de vidrio y alfarería, trituración y mezclado de materia prima, trabajo de hornos, pulido y esmerilado en seco de vidriería, operaciones de limpieza por chorro de arena, trabajo en locales de vidriado y grabado, trabajos en la industria cerámica.
18. Trabajo de soldadura de gas y arco, corte con oxígeno en tanques o lugares confinados, en andamios o en molduras precalentadas.
19. Trabajos en fábricas de ladrillos, tubos y similares, moldeado de ladrillos a mano, trabajo en las prensas y hornos de ladrillos.
20. Trabajo en aquellas operaciones y/o procesos en donde se presenten altas temperaturas y humedad.
21. Trabajo en la industria metalúrgica de hierro y demás metales, en las operaciones y/o procesos donde se desprenden vapores o polvos tóxicos y en plantas de cemento.
22. Actividades agrícolas o agroindustriales que impliquen alto riesgo para la salud.
23. Las demás que señalen en forma específica los reglamentos del Ministerio de la Protección Social.

**PARAGRAFO :** Los trabajadores menores de 18 años y mayores de catorce 14, que cursen estudios técnicos en el Servicio Nacional de Aprendizaje o en un instituto técnico especializado reconocido por el Ministerio de Educación Nacional o en una institución del sistema nacional de bienestar familiar autorizada para el efecto por el Ministerio de la Protección Social, o que obtenga el certificado de aptitud profesional expedido por el Servicio Nacional de Aprendizaje "SENA", podrán ser empleados en aquellas operaciones, ocupaciones o procedimientos señalados en este artículo, que a juicio del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, pueden ser desempeñados sin grave riesgo para la salud o la integridad física del menor mediante un adecuado entrenamiento y la aplicación de medidas de seguridad que garanticen plenamente la prevención de los riesgos anotados. Quedan prohibidos a los trabajadores menores de 18 años todo trabajo que afecte su moralidad. En especial le está prohibido el trabajo en casas de lenocinio y demás lugares de diversión donde se consuman bebidas alcohólicas. De igual modo se prohíbe su contratación para la reproducción de escenas pornográficas, muertes violentas, apología del delito u otros semejantes (D. 2737/89, arts. 245 y 246).



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**CAPITULO XVI  
OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LA FUNDACION PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA Y LOS TRABAJADORES**

**ARTÍCULO 67** Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.
2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.
3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, periodos y lugares convenidos.
5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.
6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el artículo 24 de este reglamento.
7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, indole de la labor y salario devengado, e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurridos 5 días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.
8. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar su servicio lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador. Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado hasta concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador se entienden comprendidos los familiares que con él convivieren.
9. Abrir y llevar al día los registros de horas extras.
10. Conceder a las trabajadoras que estén en periodo de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



11. Conservar el puesto a los trabajadores que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o de licencia de enfermedad motivada por el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales periodos o que, si acude a un preaviso, este expire durante los descansos o licencias mencionadas.
12. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.
13. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.
14. Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, este garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y concederá licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera. Será también obligación de su parte, afiliarlo al Sistema de Seguridad Social Integral, suministrarles cada 4 meses en forma gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor, teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo vigente en la fundación (Código Sustantivo de Trabajo, art. 57).

**ARTÍCULO 68** Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la fundación o sus representantes según el orden jerárquico establecido.
2. No comunicar a terceros salvo autorización expresa las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la fundación, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.
3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.
4. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.
5. Comunicar oportunamente a la fundación las observaciones que estimen conducentes a evitarle daño y perjuicios.
6. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la fundación.



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



7. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la fundación o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidados las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.
8. Registrar en las oficinas de la fundación su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra (CST, art. 58).
9. Mantener en perfecto orden y aseo su sitio de Trabajo.
10. Asistir con puntualidad al trabajo, según el horario asignado y debidamente preparado para iniciar su labor diaria.
11. Someterse a todas las medidas de control que establezca la fundación a fin de obtener la puntual asistencia general.
12. Tratarse con respeto, cordialidad y disponibilidad de servicio aún en las situaciones de reclamos y quejas a las personas que acudan por cualquier motivo a la fundación.
13. La trabajadora en estado de embarazo debe empezar a disfrutar la licencia remunerada al menos una semana antes de la fecha probable del parto.
14. Reportar las novedades presentadas durante la jornada laboral, especialmente las que perjudiquen la seguridad y el mantenimiento de las instalaciones de la fundación.
15. Utilizar la Dotación y/o los elementos de Seguridad Industrial que la fundación proporciona.
16. Cumplir a cabalidad las funciones y procedimientos inherentes al cargo que ocupen.
17. Informar inmediatamente le ocurra un accidente o incidente de trabajo a su superior, con el fin de informar dentro del tiempo reglamentario a la ARL
18. Radicar ante la fundación las incapacidades otorgadas por la EPS o por la ARL, en original indicando fecha inicio y fecha final de las mismas.
19. Procurar el cuidado integral de su salud.

**ARTICULO 69** Prohibiciones especiales para la Fundación PsicoTerapéutica Tundama y los trabajadores

Se prohíbe a la Fundación:

Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa escrita de estos, para cada caso y sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



1. Respecto de salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 del Código Sustantivo de Trabajo.
2. En cuanto a la cesantía y las pensiones de jubilación, la empresa puede retener el valor respectivo en los casos del artículo 250 del Código Sustantivo de Trabajo.  
Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de este.  
Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores el ejercicio de su derecho de asociación.  
Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.  
Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.  
Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.  
Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7° del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de "lista negra", cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.  
Cerrar intempestivamente la empresa. Si lo hiciera además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones, o indemnizaciones por el lapso que dure cerrada la empresa. Así mismo cuando se compruebe que el empleador en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de estos, será imputable a aquél y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.  
Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.  
Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (CST, art. 59).  
Se prohíbe a los trabajadores:  
Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de drogas enervantes.  
Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.

Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.

Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.

Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.

Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado (CST, art. 60).

**CAPITULO XVII  
ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS**

**ARTÍCULO 70** La Fundación no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo (CST, art. 114).

**ARTÍCULO 71** Se establecen las siguientes clases de faltas leves, y sus sanciones disciplinarias, así:

1. El retardo hasta de quince (15) minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez, multa de la décima parte del salario de un día; por la segunda vez, multa de la quinta parte del salario de un día; por tercera vez suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde según el turno en que ocurra, y por cuarta vez suspensión en el trabajo por tres días.
2. La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días.
3. La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por dos meses.
4. La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por 2 meses.

La imposición de multas no impide que la empresa prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar. El valor de las multas se consignará en cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores del establecimiento que más puntual y eficientemente, cumplan sus obligaciones.



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**ARTÍCULO 72** Constituyen faltas graves:

1. El retardo hasta de 15 minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.
2. La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.
3. La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.
4. Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

**ARTICULO 73** Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculcado directamente y si este es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva (CST, art. 115).

**ARTICULO 74** No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (CST, art. 115).

RECLAMOS: personas ante quienes deben presentarse a su tramitación

**ARTICULO 75** Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe el cargo en la Fundación PsicoTerapéutica Tundama de gestión logística o directamente a secretaria de la dirección general para que haga el informe y lo pase a gerencia y junta directiva, quienes los oírán y resolverá con justicia y equidad.

**CAPITULO XVIII**

**PROCEDIMIENTO PARA LA COMPROBACIÓN DE FALTAS Y FORMAS DE  
APLICACIÓN DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS**

**ARTICULO 76** Antes de aplicarse una sanción disciplinaria por parte de la fundación a un trabajador deberá citarlo a descargos y realizarle un proceso disciplinario o solicitud de explicaciones conforme a la ley, se dejará constancia escrita y/o grabación telefónica y/o grabación videollamada y/o constancia digital de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva.



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**ARTICULO 77** El jefe inmediato del TRABAJADOR a realizar un proceso disciplinario, debe entregar un informe detallado por medio de correo electrónico y/o físico al área de Talento Humano de la fundación psicoTerapéutica Tundama y/o quien ejerza tales funciones y/o quien sea delegado por la GERENCIA GENERAL, tan pronto tenga conocimiento de la falta cometida dentro de un término de 5 días hábiles siguientes a la falta cometida. Se exceptúan del término, los procesos disciplinarios que sean fruto de una investigación interna o externa y/o seguimiento por parte de la fundación los cuales no violan el principio de inmediatez.

**PARÁGRAFO:** El trabajador podrá asistir solo o con dos compañeros de trabajo y si éste es sindicalizado en la citación se le hará saber el derecho que le asiste de presentarse a la misma con dos personas que pertenezcan a la organización sindical. De la diligencia de descargos se levantará un acta y la decisión tomada por la fundación se le informará por escrito al trabajador. Si el trabajador no se presenta a la diligencia se levantará un acta dejando tal constancia. No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria o el despido que se imponga pretermitiendo este trámite.

**ARTICULO 78** Este procedimiento y/o trámite se llevará a cabo de la siguiente manera: El trámite disciplinario tendrá dos etapas, la probatoria o investigativa en la cual se allegan y practican pruebas, se reciben descargos y explicaciones del trabajador y una segunda etapa en la cual se toma la decisión disciplinaria, esto es la decisión de no sancionar al trabajador o de imponer la sanción que corresponde reglamentariamente por su infracción.

**CAPÍTULO XIX**

**TRÁMITE DE LOS RECLAMOS Y PERSONAS ANTE QUIENES DEBEN**

**ARTICULO 79** Los reclamos de los trabajadores deberán presentarse ante sus superiores jerárquicos, la persona que ocupe en la empresa el cargo de GERENTE GENERAL y/o jefe de TALENTO HUMANO y/o quien ejerza tales funciones. Sin embargo, el GERENTE GENERAL de la fundación podrá delegar esta función en la(s) persona(s) que considere conveniente. Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren los artículos anteriores, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse de quien estimen conveniente.





**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**CAPITULO XX  
MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL Y PROCEDIMIENTO  
INTERNO DE SOLUCIÓN**

**ARTÍCULO 80** Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la fundación psicoanalítica Tundama constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva conviviente, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

**ARTÍCULO 81** En desarrollo del propósito a que se refiere el artículo anterior, la fundación ha previsto los siguientes mecanismos:

1. Información a los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2006, que incluya campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha ley, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.
2. Espacios para el diálogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la empresa.
3. Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores, a fin de: Establecer, mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral conviviente.

Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos.

Examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.

4. Las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la empresa para desarrollar el propósito previsto en el artículo anterior.



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**ARTÍCULO 82** Se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales: Se consideran Modalidades de Acoso Laboral tal como se encuentran definidas en la Ley 1010, las siguientes: el Maltrato Laboral, la Persecución Laboral, la Discriminación laboral, el entorpecimiento Laboral, la Inequidad Laboral y la Desprotección Laboral.

**ARTÍCULO 83** Conductas que constituyen acoso laboral. Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas: Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias; Las expresiones Injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social; Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo; Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo; Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios; La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo; las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público; La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona; La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa; La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados; El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales.



**REGLAMENTO INTERNO DE  
TRABAJO  
FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA  
TUNDAMA**



**MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL Y PROCEDIMIENTO INTERNO DE SOLUCIÓN:**

**ARTÍCULO 84** Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno con el cual se pretende desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señaladas por la ley para este procedimiento:

· La fundación tendrá un **COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL**, integrada en forma bipartita, por un representante de los trabajadores y un representante del empleador o su delegado. Con sus respectivos suplentes. Este comité se denominará " **COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL** ", para un periodo de dos (2) años.

· El **COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL**, creará y fomentará todos los mecanismos necesarios y procedimentales para hacer más expedito el desarrollo de las relaciones laborales en el marco del buen clima laboral y el quebrantamiento del ambiente de trabajo por estimular o corregir el acoso laboral, para lo cual se dará estricto cumplimiento a las funciones establecidas en la Resolución 652 de 2012 del Ministerio del Trabajo.

· Para ello establecerá dentro de las funciones del **COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL**, todas las necesarias para conservar el buen clima organizacional, así como los mecanismos para establecer el procedimiento interno el cual además de público, se acordará con los trabajadores el cual deberá ser conciliatorio y efectivo, así como en el caso particular que se presente, deberá ser absolutamente confidencial.

· El **COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL**, tendrá únicamente las siguientes funciones de acuerdo a lo establecido en la Resolución No 652 de 2012 del Ministerio del Trabajo: Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan; Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública o empresa privada; Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja; Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias; Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad; Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado; En los casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral, deberá remitir la queja a la procuraduría General de la nación, tratándose del sector público. En el sector privado, el Comité informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el Inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.



**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**  
**FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA**



El COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL, se reunirá una vez cada mes y de manera extraordinaria cuando la situación lo amerite, y se designará a la Dirección de Talento Humano de la fundación, como el ente encargado de recibir las solicitudes que realicen los trabajadores sobre acoso laboral, el cual remitirá las diligencias al COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL, para que sea objeto de evaluación de parte de ellos, y así pueda realizar las sugerencias del caso, siempre con el propósito del mejoramiento de la vida laboral.

**CAPITULO XXI**  
**PUBLICACIONES**

**ARTÍCULO 85** Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente reglamento, el empleador debe publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el reglamento debe fijarse la resolución aprobatoria (CST, art. 120).

**CAPITULO XXII**  
**VIGENCIA**

**ARTÍCULO 86** El presente reglamento entrará a regir 8 días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este reglamento (CST, art. 121).

**CAPITULO XXIII**  
**CLAUSULAS INEFICACES**

**ARTÍCULO 87** No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador (CST, art. 109).

**REVISADO POR:** Junta Directiva  
- Gerencia

**ELABORADO POR:** Daniela  
Acosta – Angie Silva

**APROBADO POR:** .....

## 7. CONCLUSIONES

El diseño de este proyecto, para la Fundación Psicoterapéutica Tundama, aportó mejoras en su estructura organizacional y ejecución de procesos, en base al diseño del Manual de funciones y procedimientos, la caracterización de procesos y el Reglamento interno de Trabajo que se realizó.

El Reglamento Interno de Trabajo y Manual de Funciones permita que tanto trabajador como empleador conocen de las reglas que se deben seguir en el entorno laboral, y las consecuencias que tiene para cada uno el incumplimiento de las mismas, El Manual de Funciones contribuye al desarrollo de la entidad dejando claro un conjunto de normas que cada funcionario cumple a cabalidad.

El Manual de Funciones y Procedimientos, deja clara la forma como se realizan las actividades de cada uno de los funcionarios que hacen parte de la Fundación Psicoterapéutica Tundama, para así, contribuir con un mejoramiento continuo en el servicio que presta a la comunidad.

La documentación requerida para el desarrollo de este trabajo fue diseñada y supervisada tanto por el jefe de Logística de la Fundación Psicoterapéutica Tundama y la Tutora asignada en la Universidad Antonio Nariño para su respectiva aprobación por parte de los entes encargados en la Universidad y por parte de la Fundación.

Realizar el trabajo de grado (Tesis) en tan prestigiosa entidad, nos dejó muchas enseñanzas de lo que significa una vida como profesionales y nos brindó habilidades que sumadas a la perseverancia nos servirán para cumplir nuestros sueños en el mundo globalizado y competitivo.

Con el diseño del Manual de Funciones y Procedimientos, la caracterización de procesos y Reglamento Interno de trabajo, se mejora la selección del personal, capacitación, entrenamiento y evaluación según los requerimientos exigidos.

## 8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Fundación Psicoterapéutica Tundama que esta tesis sea revisada y si así lo deciden sea aprobada para la implementación del Diseño de Manual de Funciones y procedimientos, la caracterización de procesos y el Reglamento Interno de Trabajo; haciendo capacitaciones y retroalimentación de estas herramientas a los respectivos trabajadores de la Fundación; para lograr aumentar la capacidad y rendimiento de esta, además, aportar valor agregado al servicio que se presta al cliente.
- Mantener una constante actualización de las funciones de cargos para estar acorde con los cambios que se presenten con normatividades nuevas.
- Socializar de cada uno de los manuales con los colaboradores de la empresa y recordar de forma constante las funciones de ellos en cada uno de sus puestos de trabajo.
- El diseño de la planificación de procesos se realizó con el fin de que la Fundación Psicoterapéutica Tundama lo apruebe y se lleve a cabo el alcance y cumplimiento de los objetivos de calidad en la misma.
- Dentro de un proyecto tan ambicioso como lo fue este, siempre se desea que haya una mejora continua del mismo; por lo tanto se recomienda a la Fundación que tenga interés en el proyecto y la complementación del sistema de gestión integral con el fin de acreditar a la organización.

## 9. BIBLIOGRAFIA

- Álvarez, M. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Panorama Editorial, 1996. Recurado de :  
[https://books.google.com.co/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Amozarrain, M., «La gestión por procesos», [en línea], 1999, [consulta: 2 de Abril de 2004], Disponible en: [http://personales.jet.es/amozarrain/Gestion\\_procesos.htm](http://personales.jet.es/amozarrain/Gestion_procesos.htm).
- Aguilar, M. (2013). Identificación y gestión por procesos. *CEGESTI*, 235, 1-3. Recuperado de:  
[http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_235\\_100613\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_235_100613_es.pdf)
- ¿En qué consiste el ciclo PHVA de mejora continua? (2015b, febrero 20). ISOTOOLS EXCELLENCE. <https://www.isotoools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua>
- Echemendía, B., Suarez, M., Suarez, R., Cuellar, L., & Gutierrez, T. (2013, diciembre). Reglamento interno del Comité de Ética de la Investigación en Salud, un instrumento para el mejoramiento del desempeño. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 51(3).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-30032013000300014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032013000300014)
- Fraile, A. (2007). GUÍA ADMINISTRATIVA PARA IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS PYMES EN BOYACÁ. *Semestre Económico*, volumen 10, No. 19, pp. <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n19/v10n19a7.pdf>.
- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia.*, 30(2), 179-183.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>

- Fleitman, J, 2008, *Evaluación integral para implantar modelos de calidad* Ciudad de México, México D.F, Editorial Pax”. <https://ciemsa.mx/assets/c%C3%B3mo-implantar-y-evaluar-un-modelo-de-calidad.pdf> .
- Guerrero. (2019).Reglamento interno para empresas en Colombia. Medellín: Guerreros abogados. <https://www.guerreroabogados.com.co/reglamento-interno-de-trabajo/>.
- García,Karolina, J. J. (2016). *Manual de funciones y procedimientos para mejorar la organización laboral del área de ventas para la empresa NATIONAL TIRE EXPERTS S.A. de la ciudad de Santo Domingo* 2015. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3720>
- Jorge,G,(2017), “SIPOC – La definición de tu proceso en una hoja” Lugar de publicación : [https://www.sadamweb.com.ar/news/2016\\_08Agosto/SIPOC-La-definicion-de-un-proceso-en-una-pagina.pdf](https://www.sadamweb.com.ar/news/2016_08Agosto/SIPOC-La-definicion-de-un-proceso-en-una-pagina.pdf) .
- Jimenez, R., Gonzaga, F., & Oliva, M. (2016). *Elaboración de un manual de funciones administrativas para la compañía COMAXTORROM S.A. del cantón Arenillas* [Libro electrónico]. Machala: Universidad Tecnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/4809>
- Moncada,Alfredo, A. J. (2008). *Elaboración del plan de seguridad y salud ocupacional de la CORPAIRE y diseño del reglamento interno*. Universidad San Francisco de Quito- Biblioteca digital. <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/3533>
- *ORGANIGRAMA: TIPOS, EJEMPLOS Y RECOMENDACIONES PARA SU DISEÑO*. (2014, 4 diciembre). Actualidad empresa. <http://actualidadempresa.com/organigrama-tipos-ejemplos-y-recomendaciones-para-su-diseno/>



- (Peñuñuri, A. Velasco, R. Vásquez, M. Jiménez, A. (2008). *manual de procedimientos para una empresa de la localidad que ofrece servicio de estudio socioeconómicos*. (Tesis de maestría). para optar por el título administración general. ITSON, Obregón, México.) <https://www.itson.mx/oferta/mied/Documents/Manual%20para%20elaboraci%C3%B3n%20de%20tesis%20de%20la%20MIED.pdf>
- “Pachón, S, (2017). ¿A dónde ir si necesitas ayuda? 8 centros de rehabilitación en Colombia. Lugar de publicación: VICE. [https://www.vice.com/es\\_co/article/bmkwa8/a-dnde-ir-si-necesitas-ayuda-8-centros-de-rehabilitacin-en-colombia](https://www.vice.com/es_co/article/bmkwa8/a-dnde-ir-si-necesitas-ayuda-8-centros-de-rehabilitacin-en-colombia).”
- Palacio, D. (2005, 20 octubre). *RESOLUCION NUMERO 4750 DE 2005*. Minsalud. [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%204750%20DE%202005.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%204750%20DE%202005.pdf)
- Pérez Gao Montoya, M. (2017). Implementación de herramientas de control de calidad en MYPEs de confecciones y aplicación de mejora continua PHRA. *Industrial Data*, 20(2), 95-100. <https://doi.org/10.15381/idata.v20i2.13955> .
- Rodríguez, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. México: Cengage Learning Editores SA 4ta Edicion. [https://issuu.com/cengagelatam/docs/como\\_elaborar\\_manuales\\_administrativos\\_rodriguez\\_z\\_v](https://issuu.com/cengagelatam/docs/como_elaborar_manuales_administrativos_rodriguez_z_v)
- *Reglamento interno de trabajo*. (2019, 1 octubre). Tem service. <https://www.temservice.com.co/wp-content/uploads/2020/02/REGLAMENTO-DE-TRABAJO-TS-MIN.-TRABAJO-2020.pdf>
- Resolución 4750 (Res). Art. 1. 20 de Diciembre de 2005 (Colombia)



- Resolución 4750 (Res). Art. 3. 20 de Diciembre de 2005 (Colombia)
- Resolución 4750 (Res). Art. 5. 20 de Diciembre de 2005 (Colombia)
- Resolución 4750 (Res). Art. 6. 20 de Diciembre de 2005 (Colombia)
- Resolución 4750 (Res). Art. 11. 20 de Diciembre de 2005 (Colombia)
- Resolución 4750 (Res). Art. 12. 20 de Diciembre de 2005 (Colombia)
- Ministerio de protección social. (2020,20deDiciembre). *RESOLUCIÓN NUMERO 4750 DE 2005*.  
[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%204750%20DE%202005.pd](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%204750%20DE%202005.pd)
- (Schwabe, J. Fuentes, P & Briede C.(2016) Characterization of product design process of a company that provides design services. Proposal based on a process approach. *DYNA*. (N: 119).148-156. DOI: <https://doi.org/10.15446/dyna.v83n199.55840>)
- *SOBRE NOSOTROS*. (s. f.). FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA.  
Recuperado 3 de noviembre de 2020, de  
<https://www.rehabilitaciontundama.com/Nosotros/>
- TORRES, Y. (2012, 3 julio). *TABULACIÓN CRUZADA*. ESTADISTICA 1. <http://estadistica1yct.blogspot.com/2012/06/tabulacion-cruzada.html>.
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

- “Valdovinos, R, 2004, *legislación laboral*, Ciudad de México, México D.F, Editorial Limusa”. <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-comparado/article/view/2365/2622>.
- Viala, C. (2006). *CARACTERIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE CALIBRADO DE CÁMARAS BASADO EN PLANTILLA BIDIMENSIONAL*. <https://pdfs.semanticscholar.org/3730/a91ea48f9508c6ae0259f9dc0f992861242c.pdf>

## 10. ANEXOS

### Anexo 1

#### Formato de Encuestas

 <b>FORMATO DE ENCUESTA A TRABAJADORES</b> <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b> 			
<b>DIRIGIDO A :</b> Trabajadores		<b>FECHA:</b>	<b>REALIZADA POR:</b> Angie Silva – Daniela Acosta
NOTA: Marque con una X en el espacio que considere más acertado a la pregunta realizada			
N.	PREGUTA	RESPUESTA	
		SI	NO
1	Tiene conocimiento de que es un manual de funciones		
2	Sabe usted si la fundación cuenta con un manual de funciones		
3	Sabe usted si la fundación cuenta con la asignación de funciones para sus trabajadores en cada dependencia		
4	Sabe usted cuales son las funciones que debe realizar en su trabajo		
5	Durante el tiempo que ha trabajado en la fundación se le han asignado otro tipo de funciones		
6	Conoce usted las funciones de cada una de las áreas o dependencias de la fundación		
7	Considera usted que en la fundación existe una falta de claridad respecto a las funciones que realizan los trabajadores de esta		
8	Está de acuerdo con algún tipo de cambio esporádico de sus funciones si el momento lo requiere		
9	Existe en la fundación algún régimen claro frente al incumplimiento de funciones		


Fuente: Autor

## PREGUNTAS ENTREVISTA

- 1- Cual considera usted la condición menos favorable en el momento de cumplir sus funciones dentro de la fundación Psicoterapéutica Tundama
  - a. Falta claridad en cuanto a las funciones
  - b. Hay mucha flexibilidad frente a las funciones
  - c. Los jefes son flexibles con los empleados
  
- 2- Cual considera usted la condición más favorable en el momento de cumplir sus funciones dentro de la fundación Psicoterapéutica Tundama
  - a. Buena comunicación con los compañeros
  - b. Buena relación entre jefes y empleados en general
  - c. Cumplimiento individual de funciones
  
- 3- En el tiempo que usted ha laborado en la Fundación Psicoterapéutica Tundama
  - a. Se le ha reconocido de manera verbal el buen desempeño que tuvo en sus funciones
  - b. Se le ha reconocido de manera escrita el buen desempeño que tuvo en sus funciones
  - c. Se le ha reconocido con algún tipo de incentivo el buen desempeño que tuvo en sus funciones
  - d. No ha tenido ningún tipo de reconocimiento

## Anexo 2

### Formato de Entrevistas

 <b>FUNDACIÓN PSICOTERAPEUTICA TUNDAMA</b>					
<b>DIRIGIDO A :</b> Trabajadores		<b>FECHA:</b>		<b>REALIZADA POR :</b> Angie Silva – Daniela Acosta	
NOTA: Marque con una X en el espacio que considere más acertado a la pregunta realizada					
N.	PREGUNTA	RESPUESTA			
		A	B	C	D
1	Cual considera usted la condición menos favorable en el momento de cumplir sus funciones dentro de la fundación PsicoTerapéutica Tundama				
2	Cual considera usted la condición más favorable en el momento de cumplir sus funciones dentro de la fundación PsicoTerapéutica Tundama				
3	En el tiempo que usted ha laborado en la Fundación PsicoTerapéutica Tundama				

Fuente: Autor