

## CONTROL DE ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO	REVISADO POR:	APROBADO POR:
0	SEPT 19/09	VERSIÓN INICIAL	LAP	GM
1	DIC 10/09	AJUSTE A MANUAL DE CALIDAD	LAP	GM
2	ENE 13/ 2010	Se atienden las SNC/PNC 18 y 20. Se modifican los numerales 5.3, 7.1 y 7.2.1.	LAP	GM
3	Ene 22/2010	Se atiende la SNC/PNC No 32 se incluye el numeral 4.4	LAP	GM
4	Oct 5, 2010	Se modifica el numeral 4.5 Revisión gerencial de acuerdo con el acta de junta de abril 17 para cambiar la frecuencia.  Se modifica num 6.1 seccionales y 6.2.8 cambio de nombre del comité de mercadeo	LAP	TJ
5	ENE 19/2011	Atendiendo el PNC 079 se modifican los siguientes	LAP	TJ



		<p>numerales:</p> <p>3. Alcance: Se retira servicio asociado del alcance del manual.</p> <p>6.4.1.2 Oranigrama administrativo se retira servicios asiados</p> <p>7.1 Mapa de procesos:Se retira servicios asociados de los procesos opeacionales.</p> <p>7.2.2 ProcesosOperaciones – Unidades de Negocio: Se retira Servicios asociados como unidad de negocio.</p> <p>Tambien se realiza modificación de:</p> <p>2. Objetivo: Se aclara que el proceso de re-certificacion aplicara la ley de talento humano cuando ente en vigencia.</p>		
--	--	--	--	--



		8. Planeacion estratégica: Se amplian los plazos de implementación hasta 2011.		
6	Marzo 1, 2011	Se atiende el SNC/PNC No 91 generado por Auditoria Interna. Se agrega una nota aclaratoria al numeral 5.3 Política de calidad del Servicio	LAP	TJ



### TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	6
2	OBJETIVO:	6
3	ALCANCE	6
4	GENERALIDADES	7
4.1	ESTRUCTURA DOCUMENTAL	7
4.2	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	8
4.3	PLAN DE CALIDAD GENERAL	9
4.4	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN:	9
4.5	REVISIONES GERENCIALES:	9
5	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	10
5.1	MISIÓN	10
5.2	VISIÓN	10
5.3	POLÍTICA DE CALIDAD DEL SERVICIO	11
5.4	OBJETIVOS GENERALES	11
6	ESTRUCTURA FUNCIONAL	13
6.1	SECCIONALES:	13
6.2	LOS COMITÉS	14
6.2.1	COMITÉ ASESOR:	14
6.2.2	COMITÉ GREMIAL.	15
6.2.3	COMITÉ ACADÉMICO:	16
6.2.4	COMITÉ CIENTÍFICO:	18
	Alcance:	18
6.2.5	COMITÉ DE ÉTICA:	19
6.2.6	COMITÉ DE MERCADEO	19
6.2.7	COMITÉ FINANCIERO y AUDITORIA: Conformado por: Presidente de la Junta Directiva, tesorero, fiscal, contador y gerente de la ACORL.	21
6.2.8	COMITÉ DE BIENESTAR AL ASOCIADO	22
6.2.9	COMITÉ ADMINISTRATIVO	22
6.3	CAPÍTULOS DE LA ASOCIACIÓN	24
6.3.1	OBJETIVOS:	25
6.3.2	CONFORMACIÓN DE LOS CAPÍTULOS	25
6.3.3	DOMICILIO: Sede de la ACORL en la ciudad de Bogotá.	26
6.3.4	MEMBRECÍAS:	26
6.3.5	JUNTA COORDINADORA	28
6.4	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	30
7	ENFOQUE SISTÉMICO DE LA ASOCIACIÓN	34
7.1	MAPA DE MACRO PROCESOS DE LA ACORL	34
7.2	DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE DE LOS PROCESOS	38
7.2.1	PROCESOS GERENCIALES:	38
7.2.2	PROCESOS OPERACIONALES – UNIDADES DE NEGOCIO	38
a.	EDUCACIÓN MÉDICA CONTINUADA:	38
b.	ASESORÍAS TÉCNICAS	39



---

c.	CONSULTORÍAS ESPECIALIZADAS	39
7.2.3	PROCESOS DE SOPORTE	39
8	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA OPERACIONAL	41



## **1 INTRODUCCIÓN**

La asociación Colombiana de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello Maxilofacial y Estética Facial (ACORL) fue creada en 1.961 con personería jurídica 0031 otorgada por el gobierno nacional con jurisdicción nacional. Como entidad sin ánimo de lucro ha ejercido de acuerdo con los lineamientos establecidos en el artículo 2° de los estatutos actuales y como parte de su proceso evolutivo ha definido reenfocar su desarrollo hacia una entidad que preste servicios alrededor de la especialidad pero de acuerdo con lo establecido en el numeral 6 de este manual y en beneficio de los socios.

En Diciembre del 2006 la Asociación realizó una proyección a través de un ejercicio inicial de planeación estratégica con todos los miembros de su junta y visualizó una proyección que permitirá a la asociación prestar servicios y generar beneficios importantes a la comunidad y a sus asociados.

Este manual esta construido como una de las herramientas que permitirá a la asociación comunicar los lineamientos para cumplir con el sistema de gestión de la calidad a todos los miembros de la ACORL y las estrategias para lograr esas metas planificadas.

## **2 OBJETIVO:**

El sistema de gestión de la calidad tiene como objetivo estructurar a la ACORL para la prestación de servicios de Educación Médica Continuada, Asesoría técnica y Consultoría en un mercado que requiere de profesionales más expertos. Además apoyara la consolidación de la imagen de la asociación como autoridad en los temas de otorrinolaringología, cirugía de cabeza y cuello, maxilofacial y estética facial.

Uno de los objetivos del sistema que estructura a la Asociación Colombiana de Otorrinolaringología como organización es también brindar soporte a los socios con el proceso de re-certificación a través de la utilización de las herramientas creadas por la ACORL.

El sistema organizacional servirá como mecanismo de cumplimiento y aporte a la Ley de talento Humano No. 1164 de 2007, ley 30, Ley 100/93 y su reforma en la ley 1122/2007 cuando este inicie su aplicación.

## **3 ALCANCE**

Este manual es aplicable a todas las actividades que realiza la ACORL dentro del sistema de gestión de calidad así:



PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN MÉDICA CONTINUADA, ASESORÍA Y CONSULTORÍA EN LA ACTIVIDAD DE OTORRINOLARINGOLOGÍA.

El sistema de gestión declara que tiene una exclusión sobre el requisito 7.3 Diseño y Desarrollo ya que la ACORL solo divulga y genera conceptos mediante la competencia de sus miembros y subcontratistas de temas que no son de la autoría de la ACORL, ya que aunque propende por la mejora de los procesos en búsqueda del beneficio de la comunidad no somos quienes creamos en contenido científico los temas que divulgamos.

## **4 GENERALIDADES**

### **4.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL**

La estructura Documental del Sistema de gestión de la calidad de la ACORL está conformado como se muestra a continuación:





Para efectos de la estructura del sistema documental que apoyará el desarrollo de las actividades de la asociación se ha definido que las metodologías, procedimientos y lineamientos generales se organizarán de la siguiente manera:

➤ **MANUAL DE CALIDAD Y ORGANIZACIONAL**

Este manual contiene los lineamientos generales de la estructura global de la Asociación y sus referencias a los diferentes manuales, procedimientos y reglamentaciones que permiten visualizar el funcionamiento de la estructura organizacional en línea con los requisitos de la norma ISO 9001 que rige para la conformación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Este manual muestra la estructura por procesos con la cual la asociación define su desarrollo funcional y el logro de los objetivos generales.

Con el fin de mostrar las inter-relaciones de los procesos anexo a este manual se encuentran las caracterizaciones de procesos que definen las relaciones entre los mismos.

➤ **MANUAL DE SERVICIOS**

Contiene las metodologías y procedimientos aplicables para la prestación y control de los diferentes servicios definidos por la organización.

➤ **MANUAL DE FUNCIONES**

Contiene la definición de las funciones, responsabilidades y líneas de autoridad de las estructuras administrativa, organizacional y funcional que existen en la asociación.

➤ **MANUAL ADMINISTRATIVO**

Contiene las metodologías y procedimientos para los procesos administrativos de soporte que desarrolla la asociación.

**4.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD**

Este manual contiene los procedimientos para la gestión del sistema de Calidad.

Para la administración de la documentación y los registros la organización ha definido los siguientes procedimientos:

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS  
PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

Para la gestión de las quejas, PNC/SNC y acciones se han definido los siguientes procedimientos:

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS  
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PNC/SNC



Para la gestión por la dirección y garantizar el seguimiento del sistema de gestión de calidad y su mejoramiento se han definido los siguientes documentos:

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS.  
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN GERENCIAL

#### **4.3 PLAN DE CALIDAD GENERAL**

Este documento contiene los lineamientos generales de la planificación de calidad de la ACORL y además define los requisitos a tener en cuenta cuando se requiera planificación en proyectos especiales.

Cuando un proyecto así lo amerite dado que los servicios tradicionales de la ACORL no lo requiere se definirán en los planes de calidad específicos los lineamientos para el control de los equipos de medición que utilizaría la ACORL.

#### **4.4 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN:**

Los equipos de medición que pudieran ser utilizados en la prestación de los servicios se controlaran a través de los lineamientos establecidos en el instructivo de Selección y Evaluación de proveedores. Cuando el servicio lo amerite se estableció en el Plan de Calidad que se definirá específicamente de acuerdo con los requisitos del mismo teniendo en cuenta el control de la calibración de los equipos y su manejo por personal capacitado.

#### **4.5 REVISIONES GERENCIALES:**

Las revisiones gerenciales serán realizadas mínimo tres (3) veces al año quedando registradas en las actas de junta de socios. La instancia de seguimiento y monitoreo continuo del sistema son los Comités Administrativos que realiza la gerencia y la presidencia y donde se hace seguimiento a las Acciones Correctivas / Preventivas, Reportes PNC/SNC, quejas, reclamos, necesidades de recursos, seguimiento del desempeño de los procesos.



## 5 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

### 5.1 MISIÓN

La asociación ha definido la siguiente misión empresarial para proyectarse en el desarrollo de sus actividades.

*“Integrar a los especialistas del área, favorecer su desarrollo profesional y el ejercicio digno, honesto y ético de su actividad para promover, a través de la excelencia el bienestar de la comunidad”.*

### 5.2 VISIÓN

Como marco de desarrollo de la asociación para la prestación de servicios se ha definido la siguiente visión:

- *Ser en el 2016 una Entidad reconocida a nivel nacional e internacional como autoridad académica fuente de conocimientos y de educación médica continuada para la mejora y desarrollo de las competencias de los profesionales de la especialidad a través de los cuales se logre **para la población** el fomento, prevención y rehabilitación de la salud en Otorrinolaringología, cirugía de cabeza y cuello, maxilofacial y estética facial.*
- *Ser una asociación con un portafolio de beneficios para nuestros asociados que les aporte a su crecimiento, fortalecimiento y proyección profesional.*
- *Que al 2016 la asociación tenga como miembros al 100% de los profesionales del área de la otorrinolaringología residentes en Colombia y un porcentaje de profesionales de otras ramas de la medicina complementarias interesadas en la especialidad.*
- *Ser el referente de la especialidad en la toma de decisiones a nivel gubernamental y gremial que afecten el ejercicio de la profesión.*



### 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD DEL SERVICIO

#### **“ES POLÍTICA DE LA ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE OTORRINOLARINGOLOGÍA Prestar servicios de:**

*Educación Medica Continuada, consultoría, asesoría, centro de agremiación, soporte en estudios e investigación y como ente de regulación y control a través de los cuales se logre para la comunidad el fomento, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud en Otorrinolaringología, cirugía de cabeza y cuello, maxilofacial y estética facial.*

*La asociación en la prestación del servicios en la práctica profesional promueve la honestidad, equidad, integridad y ética profesional”.*

*La ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE OTORRINOLARINGOLOGÍA se compromete con el mejoramiento continuo de sus procesos en búsqueda permanente del cumplimiento de los requisitos y la satisfacción de los clientes.*

*Nota: Se entenderá por Soporte en estudios e investigación el apoyo que pudiera dar la ACORL a los asociados organizando reuniones, facilitando la sede para la realización de las mismas, evaluando y emitiendo conceptos en estudios e investigaciones que generen los asociados y generando espacios para la presentación de trabajos de investigación.*

### 5.4 OBJETIVOS GENERALES

- ❖ Fomentar la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud en otorrinolaringología mediante la prestación de todos nuestros servicios.
- ❖ Ser la autoridad y el referente académico en el área de otorrinolaringología, cirugía de cabeza y cuello, maxilofacial y estética facial



- 
- ❖ Ser el referente para la toma de decisiones a nivel gubernamental
  - ❖ Liderar la capacitación y actualización de conocimientos de las diferentes áreas de la especialidad de la otorrinolaringología en todo el territorio nacional
  - ❖ Fortalecer el desarrollo profesional y gremial de todos los asociados.
  - ❖ Asegurar el crecimiento y la sostenibilidad de la asociación.



## **6 ESTRUCTURA FUNCIONAL**

La asociación de acuerdo con lo establecido en el capítulo IX de los estatutos está conformada por 6 seccionales para agremiar todos los profesionales que están en el territorio nacional.

Las seccionales deberán adoptar el reglamento interno definido por la junta directiva de la ACORL.

### **6.1 SECCIONALES:**

#### **Seccional I – Central:**

Integrada por los miembros de los departamentos de: Boyacá, Cundinamarca, Tolima, Huila, Casanare, Arauca y Meta.

#### **Seccional II – Oriental:**

Integrada por los miembros de los departamentos de Santander y Norte de Santander, Vichada, Guanía,

#### **Seccional III – Norte:**

Integrada por los miembros de los departamentos de Atlántico, Bolívar, Guajira, Magdalena, Sucre, Cesar, Córdoba y San Andrés.

#### **Seccional IV – Noroccidental:**

Integrada por los miembros de los departamentos de Antioquia y Chocó.

#### **Seccional V – Suroccidental:**

Integrada por los miembros de los departamentos de Cauca, Nariño y Valle.

#### **Seccional VI – Centro Oriental:**

Integrada por los miembros de los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda.





**Seccional VII– SUR:**

Integrada por los miembros de los departamentos de Caqueta, Guaviare, Vaupes, Amazonas.

**6.2 LOS COMITÉS**

Existirán los siguientes comités de trabajo de la ACORL:

Los comités tendrán un coordinador que se reunirá de manera periódica con el presidente de la Junta Directiva. Los objetivos y planes a desarrollar deben ser reflejo del plan de trabajo de la Junta Directiva y su ejecución será realizada en conjunto con esta y la sección administrativa de la ACORL.



**Los objetivos de los comités:**

A continuación se describen los alcances de cada uno de los comités, los objetivos y funciones cuando apliquen:

**6.2.1 COMITÉ ASESOR:**



**Alcance:** Conformado por ex-presidentes de la ACORL. Debe reunirse una vez al año y servir como soporte para la Junta Directiva en curso para ayudar a garantizar continuidad de proyectos, revisar proyectos nuevos y dar apoyo a la gestión realizada.

### **Objetivos:**

- Garantizar que los proyectos y planes a largo plazo establecidos por la ACORL se cumplan
- Ayudar a la junta en curso en el desarrollo de los diferentes planes de trabajo planteados.

### **Funciones:**

- .Reunirse mínimo 1 vez al año para poder dar apoyo y sugerencias a los proyectos realizados por la ACORL
- Ayudar si fuere necesario con asesorías en el desarrollo de proyectos nuevos
- Tendrá un coordinador que será nombrado al interior del comité.

## 6.2.2 COMITÉ GREMIAL.

**Alcance: Conformado** por miembros de la Junta directiva de la ACORL y la gerencia de la ACORL.

Es un comité que monitorea el entorno laboral y legal en el cual se desenvuelven los otorrinolaringólogos del país y se mantiene informado de las políticas en materia de salud y educación a nivel nacional.

### **Objetivos;**

- Estar informado de las políticas nacionales y locales que afecten el ejercicio profesional de cualquiera de sus ámbitos.
- Recomendar estrategias que ayuden y acompañen a los entes gubernamentales en el diseño de dichas políticas
- Conocimiento de manuales tarifarios
- Respaldo al asociado en su interacción con los distintos actores del sector salud.
- Mantener vínculo y presencia activa en las diferentes asociaciones gremiales del país (Assosalud, Colegio Médico, Sociedades Científicas.)

### **Funciones**

- Información periódica a la junta directiva de ACORL de las políticas nacionales y su alcance
- Diseñar estrategias y presentarlas a la junta para convertirse en un interlocutor válido ante los entes del estado.



- Responder eficientemente a los requerimientos de los asociados en temas de su competencia.
- Representar a la ACORL de manera activa ante los entes gubernamentales y gremiales.

### **6.2.3 COMITÉ ACADÉMICO:**

#### **Alcance:**

El Comité Académico estudia, las políticas que en materia educativa se deben promover para beneficio de los especialistas asociados a la ACORL y los programas de postgrados de la especialidad

Conformado por el Presidente de la ACORL, los jefes o su delegado de programas de postgrado existentes en la especialidad de Otorrinolaringología y en las especialidades derivadas de ella, aprobadas por el ICFES o la autoridad competente.

La Junta Directiva elegirá un Coordinador del mismo entre los miembros del comité por un periodo de dos años. Este podrá ser reelegido por un solo periodo.

Para pertenecer a este comité se ha de ser miembro activo de la ACORL.

#### **Objetivos:**

- Velar por el nivel académico de los programas .
- Definir las políticas en materia de educación permanente a promover por la ACORL.
- Efectuar la actualización y revisión permanente del programa mínimo de formación en los servicios de Otorrinolaringología en el país.
- Propender por la implantación del programa mínimo en todos los servicios de otorrinolaringología del país.
- Fomentar los intercambios de los residentes basados en las fortalezas de los servicios.



- Definir en conjunto con la Junta Directiva la política de avales para los diferentes eventos científicos realizados en el área de otorrinolaringología en el país.
- Propender por el desarrollo y cumplimiento de las Normas de competencia para otorrinolaringólogos elaboradas por la ACORL y aprobadas por la Junta directiva de la mesa sectorial salud.

**Funciones:**

- Evaluar permanentemente las características de los diferentes programas de postgrado buscando fortalecer la formación de un otorrinolaringólogo integral.
- Velar por la implantación del programa mínimo de entrenamiento en la especialidad apoyado por el ICFES.
- Implementará las políticas establecidas por el gobierno en el tema de acreditación y re-certificación y vigilará la aplicación de las misma en estrecha interrelación con el ente asignado por el gobierno para este fin.
- El Comité Académico revisará y establecerá los mecanismos para la asignación de avales por parte de la Asociación en conjunto con el comité científico y la Junta Directiva vigente, de acuerdo a la reglamentación establecida por la ACORL para tal fin.
- Promoverá el proceso voluntario de re-certificación de los asociados. (Este proceso se realizará cada 4 años y debe ser realizado de manera individual por cada uno de los asociados).
- Establecerá y revisará de manera periódica en conjunto con la junta directiva las competencias de las diferentes áreas de las especialidad.



- Interactuara con el comité gremial en el proceso de actualización y comunicación con las entidades gremiales.
- Una vez implementado el nuevo proceso de re-certificación contemplado en la ley 1164, adaptará su contenido a las necesidades de la Asociación y velará por el buen funcionamiento de este.

#### **6.2.4 COMITÉ CIENTÍFICO:**

##### **Alcance:**

Es el responsable de la calidad en el contenido de los programas académicos y de la generación del material requerido para las actividades de educación medica continuada organizadas por la ACORL.

Conformado por miembros de la ACORL y son elegidos por la misma Junta Directiva.

##### **Objetivos:**

- Velar por la calidad y fomentar la educación medica continuada
- Servir como órgano de consulta
- Estimular la investigación y favorecer la consecución de fondos para la misma
- Definir pautas para trabajos de investigación
- Desarrollo de documentos de soporte profesional.

##### **Funciones**

1. Elaboración, revisión y ejecución de:

- Actividades de educación médica continuada ( presenciales y por medios electrónicos)
- Material didáctico (medios escritos y electrónicos)



- Actividades de consultoría y asesoría
  - Emisión de conceptos
  - Avaes
  - Evaluaciones
  - Requerimientos de terceros
  
- 2. Facilitar el acceso de los asociados a fuentes de información desarrollados por la ACORL a través de guías, material de investigación y científico.

#### **6.2.5 COMITÉ DE ÉTICA:**

**Alcance:**

Emitir conceptos a la Junta Directiva sobre el comportamiento de los miembros de la Asociación en el ejercicio de la profesión así como en el área social y gremial.

Conformado por miembros de la ACORL.

**Objetivos:**

- Conceptuar de manera objetiva e independiente cuando sea requerido

**Funciones:**

- Evaluar, recopilar, analizar e investigar las quejas de y a los Asociados generando las recomendaciones del caso a la Junta Directiva para su evaluación.

#### **6.2.6 COMITÉ DE COMUNICACIONES**

**Alcance:**

Posicionar y promover la imagen de la ACORL ante los Asociados y la comunidad en general.

Conformado por miembros de la Junta Directiva y el gerente de la ACORL.



**Objetivo**

- Divulgar las actividades que realiza la ACORL en los diferentes medios de comunicación.
- Promover los eventos de la Asociación
- Coordinar con el comité científico la realización de los eventos académicos
- Identificar posibles clientes o mercados.

**Funciones:**

- Actualización permanente de la página web
- Definición del diseño y diagramación del material enviado al asociado y al público en general (boletín, revista, etc)
- Definición de imagen corporativa de la asociación y sus diferentes actividades (stand, logos, etc)
  - ✓ Establecer ALIANZAS ESTRATÉGICAS que promuevan el posicionamiento de la imagen de la ACORL y la generación de negocios
  - ✓ Realizar estudios de mercado
  - ✓ Buscar los lugares en los cuales los servicios de la ACORL puedan ser promocionados o utilizados
  - ✓ Presentar proyectos para promoción de servicios de acuerdo con las necesidades detectadas.



**6.2.7 COMITÉ FINANCIERO y AUDITORIA:** Conformado por: Presidente de la Junta Directiva, tesorero, fiscal, contador y gerente de la ACORL.

**Alcance:**

- Establecer Mapas de Riesgo de la Organización: de negocio, financiero, del entorno, etc.
- Hacer seguimiento de la aplicación de los lineamientos establecidos y definir acciones para el control de los riesgos
- Diseñar estrategias que garanticen estabilidad y crecimiento a la Asociación y generen fuentes permanentes de ingreso.

**6.2.7.1 Objetivos:**

- Identificar y establecer políticas financieras que generen ingresos adicionales a la organización
- Revisar y hacer recomendaciones sobre el presupuesto de la Asociación
- Vigilar que la ejecución presupuestal sea realizada de acuerdo a la planeación, y sugerir modificaciones al presupuesto
- Analizar estados financieros periódicamente con el Revisor Fiscal y hacer recomendaciones a la JD
- Establecer Mapa de Riesgos de la Organización y priorizar seguimiento a estos
- Propender por la mejores prácticas financieras en la ejecución de los servicios

**6.2.7.2 Funciones:**

- Revisión de estrategias que puedan generar ingresos
- Seguimiento de estados financieros
- Revisión ejecución del gasto
- Auditoria de estados financieros



- Reuniones de tesorería.
- Informar a la Junta directiva de los posibles riesgos de la organización y las recomendaciones
- Preparar el Informe de Tesorería para la Asamblea anual
- Se reunirá mínimo cada tres (3) meses.

## **6.2.8 COMITÉ DE BIENESTAR AL ASOCIADO**

### **6.2.8.1 Alcance:**

Diseñar estrategias encaminadas a generar bienestar, sentido de pertenencia del Asociado con su asociación, y mejorar el entorno de su ejercicio profesional.

Conformado por miembros de la ACORL y representantes de las seccionales.

### **6.2.8.2 Objetivos:**

- Crear estrategias de mercadeo que generen fidelidad y sentido de pertenencia del Asociado.
- Generar beneficios de educación médica continuada para apoyar en el desarrollo de las competencias.
- Respaldar al asociado en su práctica profesional

### **6.2.8.3 Funciones:**

- Responder inquietudes de los asociados con referencia a su bienestar profesional.

## **6.2.9 COMITÉ ADMINISTRATIVO**

### **6.2.9.1 Alcance:**

Realizar las revisiones del desempeño de los indicadores del sistema de gestión de la calidad.



Monitorear el comportamiento de las quejas y los PNC/SNC al igual que revisar las acciones determinadas para su manejo.

Revisar los desempeños que en temas administrativos tenga la ACORL.

Aprobar la creación, cambio y/o Modificación de documentos de acuerdo con los lineamientos de control de documentos.

Evaluar la necesidad de recursos financieros, técnicos, humanos, infraestructura etc que pueda tener la ACORL de acuerdo con los proyectos en curso.

**6.2.9.2 Objetivos:**

- Crear estrategias para promover el cumplimiento de los objetivos y metas de la ACORL.
- Hacer seguimiento al desempeño de quejas / Reclamos y PNC/SNC

**6.2.9.3 Funciones:**

- Revisión de los informes de PNC/SNC, acciones correctivas, preventivas e informes de auditorías.
- Evaluar y aprobar o rechazar los requerimientos que de recursos pudieran hacerse para la implementación de acciones correctivas, preventivas o mejoramiento del sistema de gestión de la calidad.
- Revisar y aprobar la información que se presentara a la junta directiva respecto al desempeño de los indicadores de gestión.



### **6.3 CAPÍTULOS DE LA ASOCIACIÓN**

Son grupos de interés científico conformado por miembros de la Asociación Colombiana de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello (ACORL), quienes por trayectoria asistencial, investigativa, docente y de interés en las áreas abajo definidas buscan promover la enseñanza, divulgación y nuevos conocimientos en esta área asegurando siempre el fortalecimiento del otorrinolaringólogo, de acuerdo a los estatutos de la ACORL y bajo la supervisión de esta.

Los capítulos son grupos de interés científico y desarrollo profesional continuo, internos de la ACORL, formados por miembros de la ACORL que ingresan al mismo al cumplir con los requisitos Estatutarios y Reglamentarios exigidos.

En ningún caso y bajo ninguna circunstancia, les está permitido expedir certificaciones ni constancias de idoneidad de manera autónoma; estos solo podrán ser expedidos por la ACORL en su primer nivel directivo.

Los capítulos establecidos son:

- Otología y neurología
- Laringología y voz
- Otorrinolaringología pediátrica
- Cirugía plástica facial
- Cirugía maxilofacial
- Cabeza y cuello
- Rinología y senos paranasales
- Somnología



**6.3.1 OBJETIVOS:**

- ❖ Reunir y asociar a los profesionales médicos especialistas en Otorrinolaringología miembros de la ACORL y con un interés o expertismo claro en alguna de las áreas y vinculados al estudio de la misma.
- ❖ Apoyar a la ACORL en la realización de eventos de educación médica continuada en el territorio nacional.
- ❖ Estimular y apoyar la educación médica continuada en las diferentes áreas que conforman la especialidad
- ❖ Propender por la difusión de conocimientos, el estudio y la investigación en las áreas específicas de la especialidad auspiciando toda actividad académica y asistencial en el área de la especialidad.
- ❖ Perfeccionar la enseñanza médica, promoviendo todas las actividades que redunden en provecho científico de las áreas de la especialidad en nuestro país.
- ❖ Dignificar y estimular el desempeño profesional de los miembros o médicos que ejerzan la especialidad de otorrinolaringología.
- ❖ Apoyar a la ACORL y a su junta directiva en los proyectos que esta lo requiera en beneficio de cada una de las áreas de la especialidad.

**6.3.2 CONFORMACIÓN DE LOS CAPÍTULOS**

Los capítulos se conformaran cuando haya una solicitud escrita de no menos de 15 miembros de número que se dediquen o tengan un interés especial en un área específica de la especialidad.



**6.3.3 DOMICILIO:** Sede de la ACORL en la ciudad de Bogotá.

**6.3.4 MEMBRECÍAS:**

**6.3.4.1 Requisitos:**

Todos aquellos profesionales que:

- a. Otorrinolaringólogo y ser miembro de la ACORL
- b. Estar a paz y salvo con la ACORL.
- c. Hayan cursado entrenamiento adicional en el área de interés en particular del capítulo en una institución nacional o internacional de trayectoria reconocida ó
- d. Aquellos que tengan un título de la especialidad legalmente reconocido en el área de interés del capítulo ó
- e. Aquellos que tengan un expertísimo adicional o un interés especial en el área a la cual desea pertenecer.
- f. Diligenciar formulario de solicitud de ingreso a capítulos y enviarlo a la ACORL.

**6.3.4.2 Derechos:**

- a. Participar activamente en todos los eventos del Capitulo
- b. Elegir y ser elegido como Director del Capitulo
- c. Recibir información permanente acerca de las actividades realizadas por el Capitulo
- d. Recibir apoyo de la ACORL y del capítulo en la organización logística de eventos científicos relacionados con el área de interés del capítulo; siempre y cuando el evento sea organizado por la ACORL.
- e. Participar activamente en la divulgación y como conferencista en los eventos organizados por la ACORL
- f. A ser elegido para participar activamente como consultor / asesor de su capítulo en las actividades desarrolladas por la ACORL



**6.3.4.3 Deberes:**

- a. Acatar los Estatutos de la ACORL y los reglamentos del Capítulo
- b. Participar en las actividades del Capítulo que busquen promover el conocimiento y capacitar al especialista en nuevos conceptos del área
- c. Promover la docencia, investigación y divulgación del área de interés del capítulo.
- d. Informar permanentemente a la ACORL de los estudios investigativos y eventos científicos del área que promuevan el desarrollo científico del capítulo.
- e. Establecer actividades siempre en coordinación con la Junta Directiva de la ACORL y siguiendo los lineamientos de esta.
- f. Mantener vivo el espíritu de unión y colaboración de la ACORL
- g. Coordinar los cambios con la ACORL y notificar los cambios en sus Juntas Coordinadora
- h. Mantener contacto permanente con el nivel nacional sobre sus actividades científicas, sociales, etc.
- i. No suscribir avales que generen competencia o conflicto con los de la Sociedad Colombiana de Pediatría.
- j. Presentar por escrito el informe anual de actividades a la Junta Directiva a través del representante de los Capítulos

**6.3.4.4 Certificaciones:**

En ningún momento es función del capítulo expedir constancias de idoneidad ni certificados de educación médica continuada. Esta función es potestad EXCLUSIVA de la junta directiva de la ACORL en asocio con su comité académico.



### **6.3.5 JUNTA COORDINADORA**

#### **6.3.5.1 Composición**

La orientación del capítulo estará a cargo de un director, un secretario y un delegado de la Junta Directiva de ACORL que les permitirá trasladar sus opiniones a la misma. (Ver Manual de Funciones de la ACORL)

#### **6.3.5.2 Funciones**

1. El Director y el Secretario promoverán en asocio con los miembros y la ACORL actividades académicas (cursos y congresos), investigaciones del área específica de la especialidad.
2. Adelantarán los trámites de ingresos de los nuevos miembros.
3. Promoverán a través de la ACORL mejoras a la reglamentación de capítulos.
4. La Junta Coordinadora se reunirá las veces necesarias, como mínimo una vez cada dos meses

#### **6.3.5.3 Elección**

El Director del Capítulo será elegido en asamblea general del capítulo por un periodo de (2) años, siendo posible su reelección. El Secretario será propuesto por el Director electo a la asamblea para su aprobación.

#### **6.3.5.4 Asamblea General**

La Asamblea general del Capítulo se realizara ordinariamente una vez por año, como parte del programa científico de los cursos organizados por el capítulo, incluyendo la propuesta a presentar a la ACORL para el Congreso Nacional.

La Asamblea será presidida por el Director del Capítulo, el secretario y el delegado de la Junta Directiva de ACORL, siguiendo las mismas reglas estipuladas para la Asamblea General de la ACORL. (Atribuciones, quórum, votaciones)



#### **6.3.5.5 Fondos**

Para el sostenimiento y funcionamiento del Capítulo dependerá de la ACORL., obteniendo recursos provenientes de los diferentes eventos y actividades organizados por este además de aportes que eventualmente se puedan realizar al Capítulo.

La totalidad de los fondos se asignarán de acuerdo con los estatutos vigentes de la ACORL para los capítulos. Todos los dineros se manejaran a través de la ACORL y los gastos se proveerán a través de ACORL de acuerdo con los estatutos aprobados así:

“Cap 10, art 45 – Parágrafo: Los excedentes netos de estas actividades serán administrados por la asociación para educación médica continuada de la siguiente manera: 50% para el capítulo y 50% para la ACORL. El 50% de la ACORL se utilizara exclusivamente para crear un fondo que fortalezca la infraestructura para la realización de eventos de educación médica continuada para la ACORL en general. El 50% restante de los ingresos netos se destinaran para la realización de cursos de educación médica continuada”.

#### **6.3.5.6 Actividad Académica**

Cada director de Capítulo atenderá cada uno de los requerimiento de la Junta Directiva para la gestión del programa académico del congreso nacional.

Cada capítulo deberá proveer una propuesta de actividades a desarrollar, contenidos y conferencistas para la revisión, ajuste y aprobación de la junta directiva de la ACORL.

Cualquier otra actividad académica requerirá la aprobación académica y presupuestal del comité de educación continuada y científico y de la Junta Directiva de la ACORL.

#### **6.3.5.7 Medio de divulgación**

La revista de la ACORL “Acta de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello”, será el medio a través del cual se realice la divulgación de las actividades académicas de la especialidad. Contiene entre otros artículos científicos de interés y programación de eventos académicos.

Un boletín podrá ser enviado a cada uno de los miembros en forma bi-mensual para informar los cambios y avances en temas de guías, proceso de re-certificación,



proceso de competencia, temas administrativos, temas legislativos y gremiales. Cada emisión publicara las noticias del capítulo reportadas por la junta coordinadora del mismo para el periodo

#### **6.3.5.8 Disposiciones generales**

El presente reglamento rige para todos los capítulos y no podrá ser modificado sin aprobación de ACORL:

### **6.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

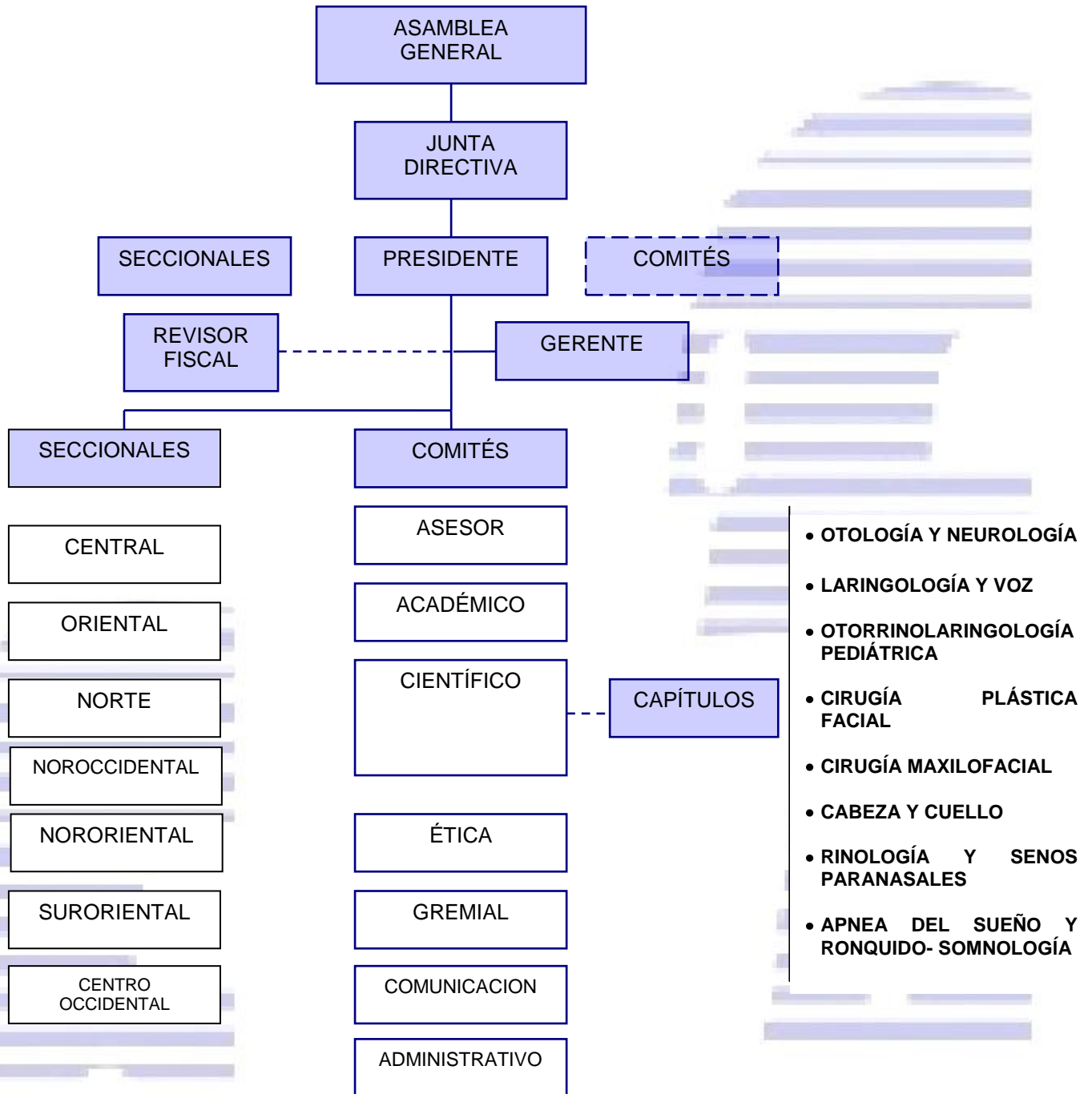
Los organigramas a continuación mostrados describen la estructura organizacional y funcional de la Asociación.

En el manual de funciones se detallan los niveles de autoridad, responsabilidad y funciones de cada uno de los cargos definidos.

Dado que la ACORL tiene muy pocos empleados se asegura de compartir actividades personales con los empleados y dar presentes de reconocimiento cuando se logran metas con el animo de conservar un buen ambiente de trabajo. Las retroalimentaciones de las evaluaciones también aportan a este logro.

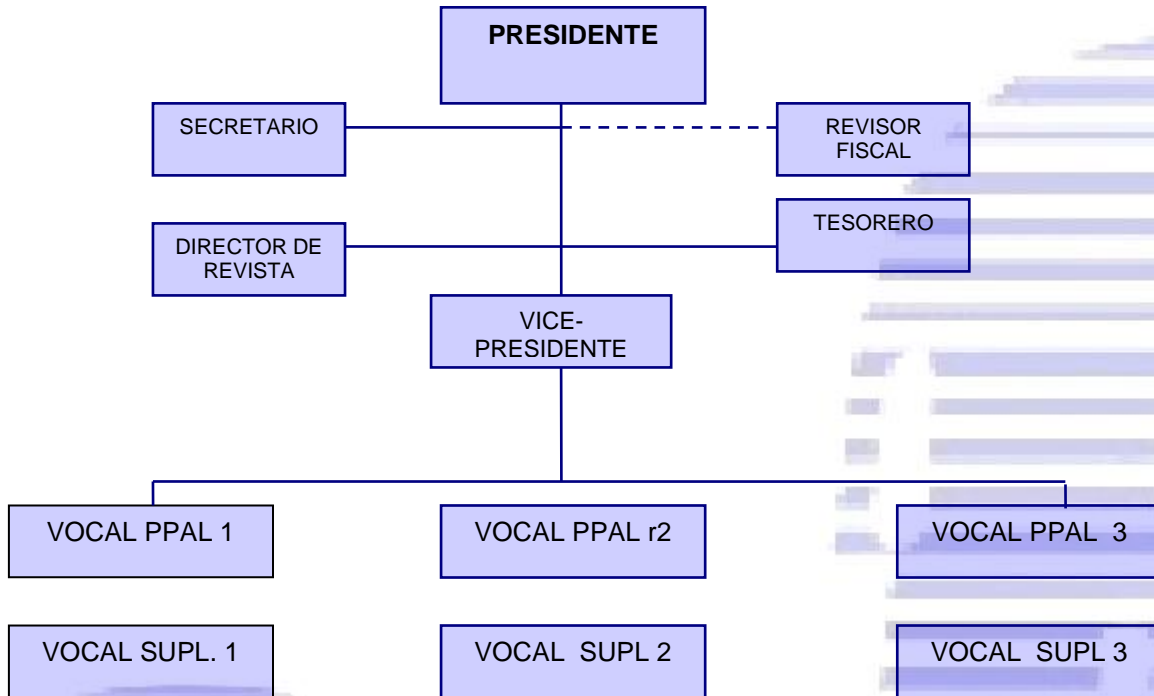


**6.4.1.1 ORGANIGRAMA INTEGRAL**





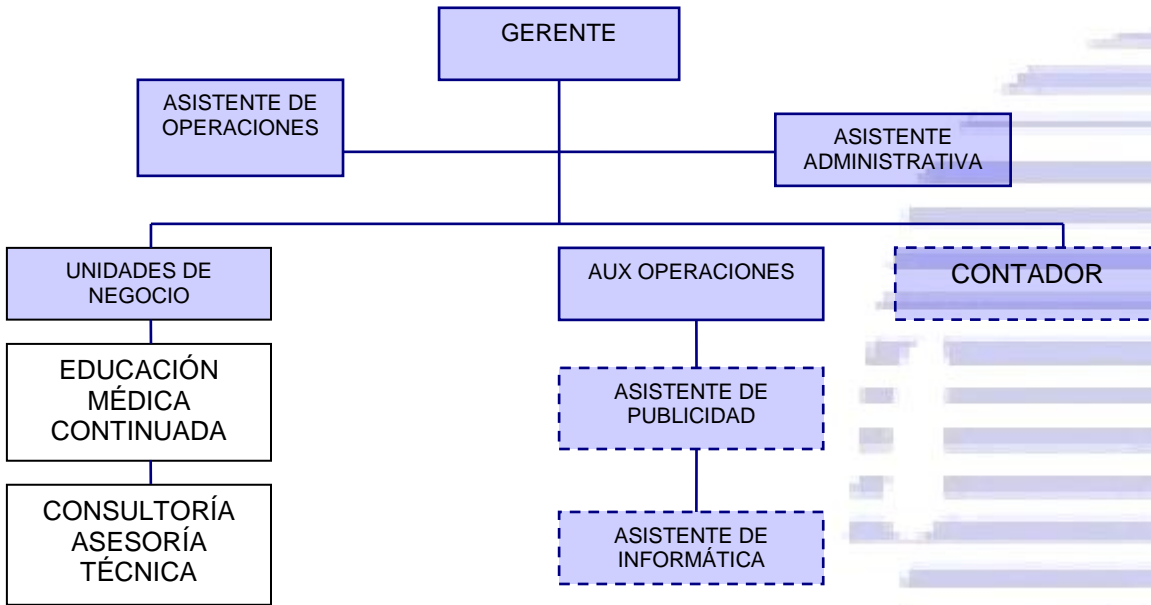
**6.4.1.2 ORGANIGRAMA JUNTA DIRECTIVA**



De acuerdo con lo establecido en el capítulo IV de los estatutos de la asociación.



**6.4.1.3 ORGANIGRAMA ADMINISTRATIVO**



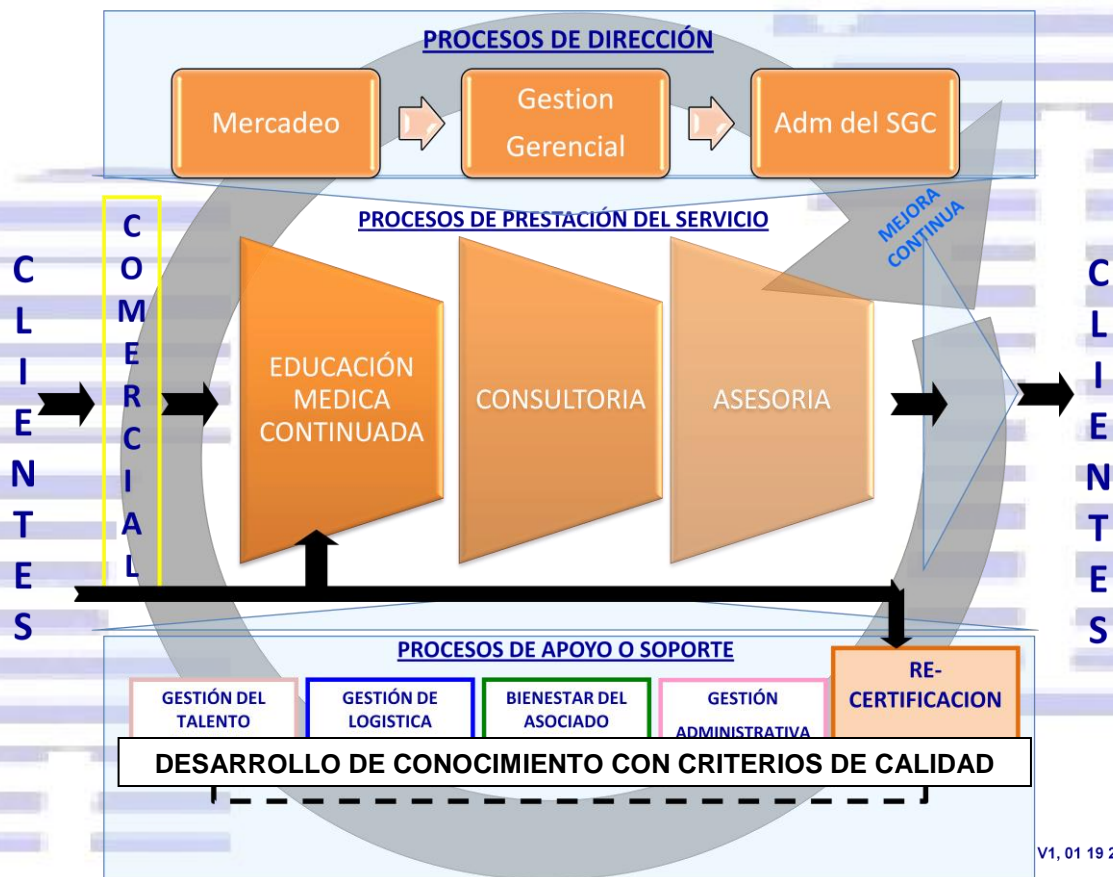


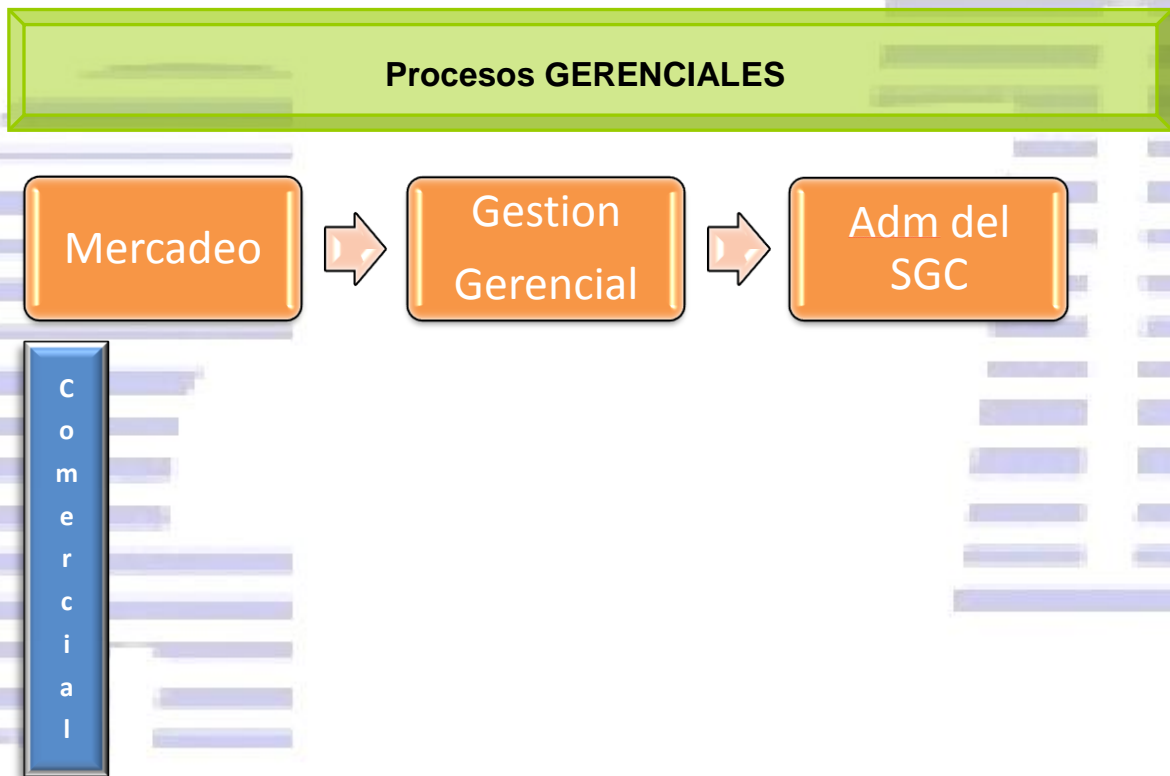
## 7 ENFOQUE SISTÉMICO DE LA ASOCIACIÓN

El enfoque sistémico identifica los procesos principales que realiza la asociación para su desarrollo. La identificación de procesos garantiza que el negocio en el tiempo sea sostenible y se proyecte al logro de los objetivos establecidos.

Los siguientes son los macro-procesos identificados y más adelante se realiza la identificación de los procesos que componen a cada uno de ellos.

### 7.1 MAPA DE MACRO PROCESOS DE LA ACORL





Procesos y temas atendidos por la gerencia de acuerdo a la programación de la junta directiva y su presidente.



- ADMINISTRATIVOS
- EDUCACIÓN MEDICA CONTINUADA
- ASESORÍAS / CONSULTORÍA
- GREMIALES
- BIENESTAR DEL ASOCIADO
- LOGÍSTICA
- MERCADEO
- COMERCIAL

**PROCESOS OPERACIONALES UNIDADES DE NEGOCIO**

Liderados por la gerencia buscaran como resultado el éxito económico de las actividades académicas y de servicios diseñadas por la Junta Directiva.

EDUCACION  
MEDICA  
CONTINUADA

CONSULTORIA

ASESORIA



## PROCESOS DE SOPORTE

Todos los procesos necesarios para apoyar el desarrollo de los servicios y los procesos gerenciales.





## **7.2 DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE DE LOS PROCESOS**

### **7.2.1 PROCESOS GERENCIALES:**

Los siguientes son los procesos de responsabilidad gerencial y que se controlarán de acuerdo con lo establecido en el tablero de indicadores anexos:

<b>PROCESO</b>	<b>ALCANCE</b>
MERCADEO	Labores de mercadeo y promoción de los servicios de la ACORL
GESTIÓN GERENCIAL	Planeación estratégica, revisiones de seguimiento del desempeño de la ACORL en los objetivos definidos.
ADMINISTRACIÓN SGC	Administración del sistema de gestión, auditorías internas, verificación y acciones de mejoramiento.
COMERCIAL	Labores comerciales, visitas a clientes, promociones de los eventos, cotizaciones y negociaciones.

### **7.2.2 PROCESOS OPERACIONALES – UNIDADES DE NEGOCIO**

#### **a. EDUCACIÓN MÉDICA CONTINUADA:**

Este proceso tiene el siguiente alcance: :

- Prestación de servicios de educación médica continuada para el apoyo al desarrollo de las competencias del Otorrinolaringólogo a través de :
  - ✓ Congresos
  - ✓ Seminarios y cursos prácticos o talleres
  - ✓ Conferencias
  - ✓ Revista
  - ✓ Otras actividades de educación



- Desarrollo de documentos de soporte para las prácticas profesionales. (Guías, protocolos, etc)
- Revisión, actualización y divulgación de los documentos de soportes desarrollados y vigentes.

**b. ASESORÍAS TÉCNICAS**

Este proceso tiene como objetivo prestar servicios de DIAGNOSTICO ACOMPAÑAMIENTO, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO en temas de la especialidad a las empresas y entidades que requieran conceptos técnicos de la ACORL.

**c. CONSULTORÍAS ESPECIALIZADAS**

Este servicio tiene por alcance la EMISIÓN DE CONCEPTOS ESTUDIOS Y RECOMENDACIONES en temas específicos de la especialidad a entidades gubernamentales y privadas que lo requieran.

**7.2.3 PROCESOS DE SOPORTE**

Los procesos de soporte estarán conformados por todos los procesos administrativos requeridos para asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos por la asociación para la prestación de los servicios y su funcionamiento.

PROCESO	ALCANCE
GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Selección e identificación de las necesidades de capacitación y formación de los profesionales para la mejora de su competencia.
GESTIÓN LOGÍSTICA	Compras, suministros y logística de apoyo para la prestación de los servicios.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Contables, financieros, archivo, cartera



RE-CERTIFICACIÓN	Proceso para mejorar la competencia del asociado para apoyar la obtención y renovación de la tarjeta profesional.
BIENESTAR DEL ASOCIADO	Beneficios de acceso a capacitación reconocida por el proceso de re-certificación.



## 8 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA OPERACIONAL

La asociación ha establecido una planeación estratégica basada en la proyección del logro de lo establecido en su Visión, Misión y Objetivos estratégicos generales proyectadas al crecimiento, sostenimiento y posicionamiento de la ACORL.

Las estrategias macros definidas para la ACORL en las cuatro perspectivas que componen la planeación estratégica son:



Para lograr cumplir la proyección se plantean las siguientes etapas que en 3 años deberán gestar las actividades para el desarrollo del proyecto.

**ETAPA 1** Desarrollo de las herramientas documentales en la elaboración de los manuales.



Duración: hasta Junio / 2010

**ETAPA 2** En esta etapa se iniciaran las etapas de mercadeo de todos los servicios; sin embargo solo serán comercializados los servicios de capacitación y asesoría técnica.

Duración: Continua desarrollo en el 2011

Inicio de venta de servicios de capacitación: Febrero/08

**ETAPA 3** Capacitación de Junta en el funcionamiento de la asociación como prestadora de servicios y en la nueva estructura organizacional.

Duración: De Noviembre /08 a Noviembre /09

**ETAPA 4** Desarrollo de servicios de Asesoría Técnica

SEGUIMIENTO: Continua con implementacion

**ETAPA 5** Comercialización y desarrollo de los servicios de Consultoría  
Continuara con desarrollo en el 2011



ANEXOS:

ANEXO 1 CARACTERIZACIONES DE PROCESOS