



“PROFESOR JUAN BOSCH”

**HOSPITAL TRAUMATOLÓGICO Y QUIRÚRGICO DEL  
CIBAO CENTRAL “PROF. JUAN BOSCH”**

**GERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA  
DEPARTAMENTO DE TESORERIA**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROTOCOLOS  
DEL DEPARTAMENTO DE TESORERIA**

**Agosto 2005  
La Vega, R.D.**

# ÍNDICE

## **I. Créditos**

## **II. Generales del Departamento**

- a) Nombre
- b) Descripción del Departamento
- c) Oferta de Servicios

## **III. División Administrativa**

- a) Cargos del Departamento
- b) Organigrama
- c) Requisitos para los Cargos (Perfil Técnico)
- d) Línea de Mando, Funciones y Responsabilidades de los Cargos

## **IV. Derechos y Beneficios del Personal del Servicio.**

## **V. Disposiciones Generales.**

## **VI. Protocolos de Actuación del Departamento**

1. Cobro de Usuarios.
2. Cuadre de Caja y Depósito de Efectivo.
3. Confección de Cheque a Emitir
4. Confirmación de Depósitos.
5. Supervisión de Cajas.

## I. CREDITOS

Coordinación General:

**Dr. José Peguero Calzada**

Presidente Comité Pre-apertura

**Dr. Ramón Alvarado**

Director Regional de Salud

Gerente Financiero y Administrativo:

**Lic. Maritza del Carmen Félix**

Jefe Departamento:

**Yoghani Ml. Medina Beato**

Consultor Principal:

**Dr. Roberto Cerda Torres**

Coordinación Técnica Consultoría:

**Dra. Juliana Fajardo**

Consultor para la Organización Área Financiera y Administrativa:

**Lic. Pedro La Puerta Rivera.**

## **II. GENERALES DEL DEPARTAMENTO:**

### **DEPARTAMENTO TESORERIA**

#### **b) Descripción del Departamento:**

Es el departamento de la Gerencia Financiera y Administrativa que tiene como función principal captar la entrada y salida de efectivo.

#### **c) Oferta de Servicios:**

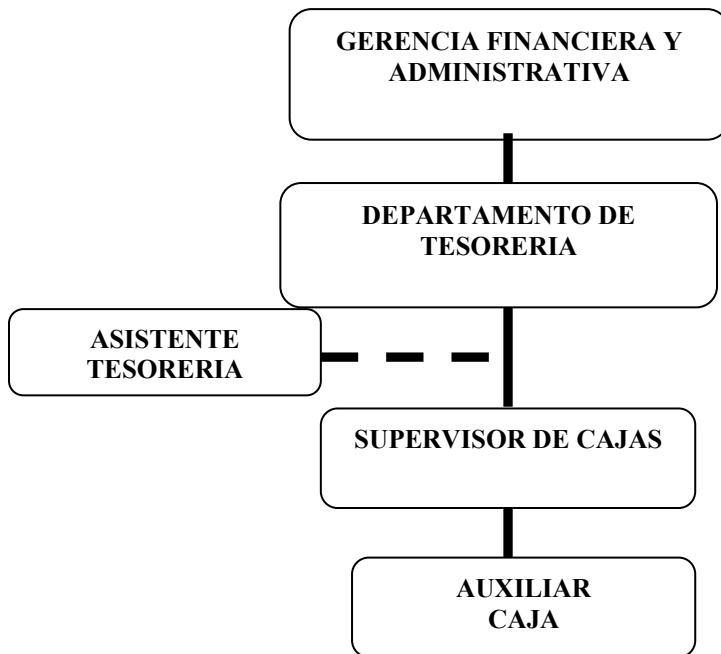
Cobro  
Emisión de Cheques

## **III. DIVISIÓN ADMINISTRATIVA:**

### **a) CARGOS DEL DEPARTAMENTO**

- Jefe de Tesorería
- Asistente de Tesorería
- Supervisor de Cajas
- Auxiliar de Caja

## b) ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO



## **c) REQUISITOS PARA LOS CARGOS DEL SERVICIO**

### **JEFE DE TESORERIA:**

- Lic. en Contabilidad graduado en una universidad reconocida por la SEESCYT
- Edad de 30 a 40 años.
- Experiencia de 3 años o más en el área de Tesorería.
- Haber realizado por lo menos 2 cursos de actualización en el área en los últimos 2 años.
- Dominio de los impuestos y retenciones.
- Dominio del Computador (Microsoft Office)
- Manejo de sistemas computarizados de contabilidad
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Buenas relaciones humanas.
- Vocación de liderazgo.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Disposición para cumplir con los objetivos del Departamento y de la Institución.

### **SUPERVISOR DE CAJA**

- Lic. en Contabilidad graduado en una universidad reconocida por la SEESCYT (Preferible) o Estudiante de término de Contabilidad o carrera afín.
- Edad de 25 a 40 años.
- Experiencia de 1 años o más en el área de Tesorería.
- Haber realizado por lo menos 2 cursos de actualización en el área en los últimos 2 años
- Dominio del Computador (Microsoft Office)
- Manejo de sistemas computarizados de contabilidad
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Buenas relaciones humanas.
- Vocación de liderazgo.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Disposición para cumplir con los objetivos del Departamento y de la Institución.

### **ASISTENTE CONTABILIDAD**

- Estudiante de Contabilidad o carrera afín.
- Edad de 20 a 30 años.
- Experiencia de 1 años o más en el área de Tesorería.
- Dominio del Computador (Microsoft Office)
- Manejo de sistemas computarizados de contabilidad
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Buenas relaciones humanas.
- Vocación de liderazgo.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Disposición para cumplir con los objetivos del Departamento y de la Institución.

### **AUXILIAR DE CAJA:**

- Técnico o Cajero Ejecutivo y/o estudiante de Contabilidad o carrera afín.
- Edad de 18 a 30 años.
- Experiencia de 1 años o más en el área de caja.
- Dominio del Computador (Microsoft Office)
- Manejo de sistemas computarizados de caja.
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Buenas relaciones humanas.
- Vocación de liderazgo.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Disposición para cumplir con los objetivos del Departamento y de la Institución.

## **d) LÍNEA DE MANDO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS CARGOS**

### **JEFE DE TESORERIA:**

**Superior Inmediato:** Gerente Financiero y Administrativo

**Cargo bajo su mando:** Supervisor De Caja, Asistente de Tesorería, Auxiliar De Caja.

#### **a) Labores Genéales:**

- ✘ Organización del departamento.
- ✘ Presentar al personal las funciones y responsabilidades de su cargo.
- ✘ Capacitar al personal en el desempeño de sus funciones.
- ✘ Distribuir y establecer los horarios de servicios del personal en las áreas.
- ✘ Elaborar, revisar y actualizar periódicamente los procesos y protocolos del departamento.
- ✘ Supervisar la calidad del trabajo de las personas bajo su mando
- ✘ Garantizar el trato humanizado, de respeto y calidad para todos los usuarios
- ✘ Cumplir y hacer cumplir el horario establecido en el centro
- ✘ Apoyar en la mejoría de la calidad de la atención brindada a los usuarios
- ✘ Garantizar los instrumentos, materiales e insumos necesarios para la realización del trabajo del personal bajo su cargo.
- ✘ Velar por la correcta utilización y mantenimiento de los equipos y materiales de su servicio.
- ✘ Poseer en archivo expediente de cada personal del servicio, donde se incorporaran las distinciones, capacitaciones y entrenamientos, las sanciones y currículum vitae de estos.
- ✘ Elaborar los informes contables.

#### **b) Labores Específicas:**

##### **Actividades Diarias:**

- ✘ Supervisar las recaudaciones y pagos de efectivo
- ✘ Revisar y firmar los depósitos llevados al banco
- ✘ Entregar fondos de caja chica
- ✘ Efectuar el pago de bienes o servicio que se realicen
- ✘ Verificar las entradas de diarios
- ✘ Poseer actualizada la disponibilidad diaria de recursos económicos.
- ✘ Supervisar el trabajo de su personal.
- ✘ Colaborar con la gerencia financiera en el análisis de las informaciones contables
- ✘ Verificar las conciliaciones bancarias.

##### **Actividades Periódicas:**

- ✘ Realizar análisis del comportamiento de los ingresos y egresos.
- ✘ Realizar arqueo a los cajeros.
- ✘ Realizar informe de los estados financieros.
- ✘ Coordinar con recursos humanos curso de actualización para su personal y otras actividades de capacitación

#### **c) Actividades Eventuales:**

- ✘ Analizar junto con su equipo las mejores formas de mejorar el servicio, tomando como base la experiencia en cada área.
- ✘ Cumplir cualquier otra función que le asigne el nivel jerárquico superior.

## **SUPERVISOR DE CAJAS**

**Superior Inmediato:** Jefe Tesorería

**Cargo bajo su mando:** Auxiliar de Caja.

### **a) Labores Genéales:**

- ✘ Presentar al personal las funciones y responsabilidades de su cargo.
- ✘ Capacitar al personal en el desempeño de sus funciones.
- ✘ Colaborar en la distribución del personal por áreas y establecer los horarios de servicios del personal.
- ✘ Apoyar en la revisión y actualización periódica de los procesos y protocolos del departamento.
- ✘ Supervisar la calidad del trabajo de las personas bajo su mando
- ✘ Garantizar el trato humanizado, de respeto y calidad para todos los usuarios
- ✘ Cumplir y hacer cumplir el horario establecido en el centro
- ✘ Apoyar en la mejoría de la calidad de la atención brindada a los usuarios
- ✘ Garantizar los instrumentos, materiales e insumos necesarios para la realización del trabajo del personal bajo su cargo.
- ✘ Velar por la correcta utilización y mantenimiento de los equipos y materiales de su servicio.
- ✘ Elaborar los informes contables.

### **b) Labores Específicas:**

#### **Actividades Diarias:**

- ✘ Supervisar las recaudaciones y pagos de efectivo
- ✘ Supervisar el trabajo de su personal.
- ✘ Verificar y recibir el cuadro de caja.
- ✘ Recibir los fondos recaudados en las cajas.

#### **Actividades Periódicas:**

- ✘ Realizar arqueo a los cajeros.
- ✘ Realizar informe de los fondos recibidos por cajas.

### **c) Actividades Eventuales:**

- ✘ Analizar junto con su equipo las mejores formas de mejorar el servicio, tomando como base la experiencia en cada área.
- ✘ Cumplir cualquier otra función que le asigne el nivel jerárquico superior.
- ✘ Sustituir cajero cuando sea necesario.

## **ASISTENTE DE TESORERÍA**

**Superior Inmediato:** Jefe Tesorería

**Cargo bajo su mando:** Ninguno

### **a) Labores Generales:**

- ✘ Garantizar el trato humanizado, de respeto y calidad para todos los usuarios
- ✘ Cumplir el horario establecido en el centro
- ✘ Apoyar en la mejoría de la calidad de la atención brindada a los usuarios
- ✘ Velar por la correcta utilización y mantenimiento de los equipos y materiales de su servicio.

### **b) Labores Específicas:**

#### **Actividades Diarias:**

- ✘ Llevar los reportes al departamento de contabilidad.
- ✘ Ordenar los volantes de los depósitos realizados
- ✘ Recibir los formularios del departamento
- ✘ Suministrar los reportes al gerente de tesorería.

#### **Actividades Periódicas:**

- ✘ Realizar informe solicitado por el Jefe de Tesorería.

### **c) Actividades Eventuales:**

- ✘ Cumplir cualquier otra función que le asigne el nivel jerárquico superior.

## **AUXILIAR DE CAJA**

**Superior Inmediato:** Supervisor de Caja.

**Cargo bajo su mando:** Ninguno

### **a) Labores Genéales:**

- ✘ Garantizar el trato humanizado, de respeto y calidad para todos los usuarios
- ✘ Cumplir el horario establecido en el centro
- ✘ Apoyar en la mejoría de la calidad de la atención brindada a los usuarios
- ✘ Velar por la correcta utilización y mantenimientos de los equipos y materiales de su servicio.
- ✘ Realizar el cobro a los usuarios.

### **b) Labores Específicas:**

#### **Actividades Diarias:**

- ✘ Cobro a los Usuarios
- ✘ Cuadre de caja
- ✘ Entrega de Recibos y Efectivos.

#### **Actividades Periódicas:**

- ✘ Realizar informe solicitado por el Supervisor.

### **c) Actividades Eventuales:**

- ✘ Cumplir cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior.

#### **IV. DERECHOS Y BENEFICIOS DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO.**

- ✓ Remuneración por servicios prestados.
- ✓ Incentivos monetarios, promoción.
- ✓ Becas
- ✓ Derecho a ser escuchado (a)
- ✓ Participar en actividades de educación continua.
- ✓ Disfrutar de Vacaciones laborales, permisos, jubilación. (código de trabajo)
- ✓ Salario 13
- ✓ Evaluaciones para promoción.
- ✓ Distinción moral.
- ✓ Licencias por enfermedad y maternidad.
- ✓ Reclamo de sus derechos.
- ✓ A ser tratado de forma humanizada y respeto.
- ✓ Realizar su trabajo en un clima de estabilidad laboral.
- ✓ Libertad de filiación política, credo, religión.

#### **V. DISPOSICIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO.**

- ✓ Brindar siempre un trato amable y cortés a los usuarios, familiares y personal del Hospital.
- ✓ Respetar el orden jerárquico establecido en la Gerencia, Departamento y Dirección general.
- ✓ Aplicar los protocolos y procesos definidos en el Hospital.
- ✓ Cumplir estrictamente con el horario establecido en el Departamento.
- ✓ Llevar puesto el uniforme siempre que este dentro del Hospital.
- ✓ Colocarse el uniforme correspondiente determinado por el departamento de acuerdo al área donde realice su trabajo.
- ✓ Llevar calzado cerrado en el Hospital.
- ✓ No fumar dentro del Perímetro del Hospital.
- ✓ No ingerir bebidas alcohólica, ni consumo de otro tipo de sustancias prohibidas en el perímetro hospitalario.
- ✓ Ingerir alimentos solo en las áreas dispuestas para estos fines (Comedor, Cafetería)
- ✓ No realizar ningún tipo de negocio personal dentro del perímetro del hospital. (Venta de ropas, calzados, accesorios, artículos electrónicos, alimentos, entre otros)
- ✓ Uso de vestimenta adecuada en el hospital.
- ✓ Todos los inconvenientes y dificultades presentados durante el desempeño de su trabajo deben ser canalizados a través de su superior inmediato del departamento.
- ✓ No deben ausentarse de su área de servicio durante su jornada de trabajo, sin la debida autorización.
- ✓ Siempre que se ausente por razones de enfermedad debe presentar el certificado medico correspondiente.

## **VI. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN DEL DEPARTAMENTO.**

### **1. COBRO DE USUARIOS**

#### **1.1 Concepto del procedimiento:**

Procedimiento mediante el cual se procede a recibir el dinero que los usuarios pagan por concepto de los servicios demandados o recibidos en los departamentos del hospital.

#### **1.2 Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:**

Computador con sistema de facturación y cobro.

Formulario de facturación

Lapicero, lápiz

Sumadora

Papel

#### **1.3 Como se realiza el procedimiento:**

El usuario o familiar o responsable es enviado por el servicio de admisión o facturación al cajero, donde este factura y procede al cobro de los servicios ambulatorios demandados, según lo establecido en la tarifa.

Con relación al cobro de los usuarios hospitalizados el departamento de facturación se encarga de realizar la facturación de los medicamentos, material gastable y otros conceptos consumidos por el usuario cargándolos en el sistema de facturación, el estado de cuenta es debidamente validado y revisado por el supervisor y/o jefe del departamento con el record del usuario, luego es enviado al servicio de caja para su cobro.

El auxiliar de cobro procede a buscar en el sistema la factura y a cobrar el monto especificado, recibe el pago y entrega debidamente sellada la factura pagada al usuario.

En caso que el usuario refiera que no tiene para el pago total de la factura el Auxiliar de Caja deberá referirlo al servicio de acuerdo de pago o al Departamento de Servicio Social.

#### **1.4 Donde se Registra el Procedimiento:**

Sistema informático

Cuadre de caja.

## **2. CUADRE DE CAJA Y DEPÓSITO DE EFECTIVO.**

### **2.1 Concepto del Procedimiento**

Consiste en validar que el importe recibido por concepto de factura al contado, más otras entradas de efectivo de otra procedencia sea igual que el monto ingresado a caja.

### **2.2 Materiales y Equipos Necesario Para el Procedimiento.**

Computadora  
Lapiceros  
Archivo  
Grapadora  
Volante de cuadro  
Sello

### **2.3 Como Realizar el Procedimiento**

Este procedimiento cubre desde la organización de los ingresos y egresos realizados durante el día de operaciones que contemple el orden secuencial numérico de los recibos, hasta los ingresos de otra actividad. Ninguna partida de efectivo ingresada a la institución sin importar la procedencia debe quedarse excluida de este procedimiento, para demostrar la veracidad de la información.

### **2.4 Donde Se Registra**

Sistema informático  
Libros de registros

### **3. CONFECCIÓN DE CHEQUE A EMITIR**

#### **3.1 Concepto del procedimiento:**

Consiste en la preparación de cheques en base a la autorización y expediente completo.

#### **3.2 Materiales y Equipos Necesarios Para el Procedimiento**

Computadora

Lapiceros

Archivo

Grapadora

Formularios

Sello

#### **3.3 Como Realizar el Procedimiento**

El departamento de tesorería recibe de los departamentos correspondientes el expediente conteniendo la solicitud de compra, cotizaciones, orden de compra, factura, recepción de mercancías, aprobación y solicitud de cheque; se procede a verificar la disponibilidad de fondos y a confeccionar dicho cheque. El departamento financiero autoriza y firma, auditoría da el visto bueno, se procede a la entrega de cheque.

#### **3.4 Donde se Registra**

Sistema informático

Libros de registros de confección y entrega de cheques.

## **4. CONFIRMACIÓN DE DEPÓSITO**

### **4.1 Concepto del procedimiento:**

Consiste en enviar el efectivo al banco para que se acredite a la cuenta y verificación del balance luego del depósito.

### **4.2 Materiales y Equipos Necesarios Para el Procedimiento**

Computador  
Lapiceros  
Archivo  
Grapadora  
Volante De Deposito  
Sello

### **4.3 Como Realizar el Procedimiento**

El departamento de tesorería recibe del servicio de caja todos los ingresos fruto de las labores diarias o ingreso de otras actividades, confirma el monto con los cruces de informaciones llevando a cabo todas las indagatorias necesarias. Luego se procede a preparar el depósito en el o los banco (s) y en las cuentas especificadas.

### **4.4 Donde Se Registra**

Sistema informático  
Libros de registro  
Cuenta de banco

## **5. SUPERVISIÓN DE CAJERO**

### **5.1 Concepto del procedimiento:**

Consiste en mantener supervisado el comportamiento de los cajeros en las transacciones realizadas y el manejo del dinero ingresado a caja.

### **5.2 Materiales y Equipos Necesarios Para el Procedimiento**

Computadora

Grapadora

Lapicero

Archivo

Calculadora

### **5.3 Como Realizar el Procedimiento**

El supervisor de caja es el personal encargado de supervisar periódicamente las transacciones realizadas por los auxiliares de cajas y el manejo dado a los ingresos, observando la calidad y el trato dispensado a los usuarios por ellos.

### **5.4 Donde se Registra**

Sistema informático

Libros de registros