

**MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES  
Y COMPETENCIAS LABORALES**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE  
REMEDIOS**

**REMEDIOS - ANTIOQUIA**

ACUERDO No.004 del 23 de Diciembre de 2.019

Por el cual se ajusta el manual específico de funciones y competencias laborales para los empleos de la planta de personal del HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DEL MUNICIPIO DE REMEDIOS - ANTIOQUIA

La JUNTA DIRECTIVA de la empresa social del Estado HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DEL MUNICIPIO DE REMEDIOS - ANTIOQUIA En ejercicio de las facultades que le confiere los artículos 13 y 28 del Decreto ley 785 de 2005.

ACUERDA.

- Que el decreto 1011 de junio de 2019 fijo las escalas de asignación básica de los empleos que sean desempeñados por empleados públicos de la Rama Ejecutiva, Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, Empresas Sociales del Estado.
- Que los artículos 13 y 28 del decreto ley 785 de 2005 consagran que las competencias laborales, funciones y requisitos específicos para el ejercicio de los empleos de las entidades reguladas por el citado decreto, serán fijados por los respectivos organismos o entidades, con sujeción a los parámetros que establezca el Gobierno Nacional.
- Que en el citado decreto se establece que en los manuales específicos de funciones y de competencias laborales se determinan las disciplinas académicas que se exigirán para el desempeño de los diferentes empleos públicos, teniendo en cuenta la naturaleza de las funciones del empleo o el área de desempeño.
- *Que el decreto 1083 de mayo 26 de 2015 en su capítulo 4 requisitos generales para el desempeño de sus empleos consagro en su artículo 2.2.2.4.1 Requisitos de los empleos por niveles jerárquicos y grados salariales. Los requisitos de estudios y de experiencia que se fijan en el presente decreto para cada uno de los grados salariales por cada nivel jerárquico, servirán de base para que los organismos y entidades a quienes se aplica elaboren sus manuales específicos de funciones y de competencias laborales para los diferentes empleos que conforman su planta de personal.*

1. Ajustar el manual específico de funciones y competencias laborales, para los empleados que conforman el plan anual de vacantes contempladas en la planta de personal del Hospital San Juan de Dios de Remedios Antioquia, fijada por el acuerdo No 006 del 27 de junio de 2016 cuyas funciones deben ser cumplidas por los funcionarios con criterios de eficacia y eficiencia en orden al logro de la misión, visión y que la ley y los reglamentos le señalan a la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL" de Remedios Antioquia así:

## **MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES**

### **I. IDENTIFICACIÓN**

|                           |                                   |
|---------------------------|-----------------------------------|
| Nivel:                    | Directivo                         |
| Denominación del empleo:  | Gerente Empresa Social del Estado |
| Código:                   | 085                               |
| Grado:                    | 20                                |
| Nro. De Cargos:           | Uno (1)                           |
| Dependencia:              | Gerencia                          |
| Cargo del jefe inmediato: | Alcalde Municipal de Remedios     |

### **II. ÁREA FUNCIONAL:** Dirección y Gerencia

### **III. PROPOSITO PRINCIPAL**

Dirigir, organizar, formular políticas y adoptar los planes, programas y proyectos de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paul de Remedios para contribuir con el desarrollo social, financiero, científico, tecnológico e investigativo en cumplimiento de la Misión, Visión y Objetivos institucionales, así mismo como la toma de decisiones que correspondan al primer nivel para la atención integral a la comunidad.

### **IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES**

1. Asegurar que las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas normas y procedimientos adoptados por la entidad se cumplan, para garantizar el cumplimiento de la misión de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paul de Remedios – Antioquia.
2. Detectar la presencia de todas aquellas situaciones que sean factor de riesgo epidemiológico, y adoptar las medidas conducentes a aminorar sus efectos.
3. Vigilar y controlar que las áreas, cumplan con los planes y funciones.
4. Identificar el diagnóstico de la situación de salud del área de influencia de la entidad, interpretar sus resultados y definir los planes, programas, proyectos y estrategias de atención.
5. Desarrollar planes, programas y proyectos de salud conforme a la realidad socio económica y cultural de la región.
6. Planear, organizar y evaluar las actividades de la entidad y velar por la aplicación de las normas y reglamentos que regulen el sistema de seguridad social en salud.
7. Proveer la adaptación, adopción de las normas técnicas y modelos orientados a mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de salud y velar por la validez científica y técnica de los procedimientos utilizados en el diagnóstico y tratamiento.
8. Velar por utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la entidad y por el cumplimiento de las metas y programas aprobados por la junta directiva.

9. Presentar para aprobación de la junta directiva el plan trianual, los planes anuales de desarrollo de la entidad y el presupuesto, de acuerdo con la ley orgánica de presupuesto y las normas reglamentarias.
10. Adaptar la entidad a las nuevas condiciones empresariales establecidas en el marco del sistema general de seguridad social en salud, garantizando tanto la eficiencia social como económica de la entidad, así como la competitividad de la institución.
11. Organizar el sistema contable y de costos de los servicios y propender por la eficiente utilización del recurso financiero.
12. Garantizar el establecimiento del sistema de acreditación hospitalaria, de auditoría en salud y control interno que propicie la garantía de la calidad en la prestación del servicio.
13. Establecer el sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes y contribuir a la organización de la red de servicios en el nivel local.
14. Diseñar y poner en marcha un sistema de información en salud, según las normas técnicas que expida el Ministerio de Salud, y adoptar los procedimientos para la programación, ejecución, evaluación, control y seguimiento físico y financiero de los programas
15. Fomentar el trabajo interdisciplinario y la coordinación intra e intersectorial.
16. Desarrollar objetivos, estrategias y actividades conducentes a mejorar las condiciones laborales, el clima organizacional, la salud ocupacional y el nivel de capacitación y entrenamiento, y en especial ejecutar un proceso de educación continua para todos los funcionarios de la entidad.
17. Presentar a la Junta Directiva el proyecto de planta de personal y las reformas necesarias para su adecuado funcionamiento y someterlos a la aprobación de la autoridad competente.
18. Nombrar y remover los funcionarios bajo su dependencia de acuerdo con las normas que rigen para las diferentes categorías de empleos
19. Diseñar modelos y metodologías para estimular y garantizar la participación ciudadana y propender por la eficiencia de las actividades extramurales en las acciones tendientes a lograr metas de salud y el mejoramiento de la calidad de vida de la población.
20. Diseñar mecanismos de fácil acceso a la comunidad, que permitan evaluar la satisfacción de los usuarios, atender las quejas y sugerencias y diseñar en consecuencia, políticas y correctivos orientados al mejoramiento continuo del servicio.
21. Representar legalmente a la entidad y ser ordenador del gasto.
22. Promocionar el concepto de gestión de calidad y de acreditación que implique contar con estrategias coherentes de desarrollo organizacional
23. Firmar las convenciones colectivas con los trabajadores oficiales de acuerdo con la disponibilidad presupuestal.
24. Contratar con las empresas promotoras de salud pública y privadas la realización de las actividades del plan obligatorio de salud, que este en capacidad de ofrecer.

## **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. La aplicación del sistema de Gestión de Calidad y mejoramiento continuo en cada uno de los procesos establecidos nos permite brindar a nuestros clientes una atención excelente y con calidad.
2. La adopción de las normas técnicas y modelos orientados a mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de salud, promueven la validez científica y técnica de los procedimientos utilizados en el diagnóstico y tratamiento.
3. La adaptación de la entidad a las nuevas condiciones empresariales establecidas en el marco
4. de la ley de seguridad social en salud, garantizan tanto la eficiencia social como económica de la entidad, así como la competitividad de la Institución
5. Los planes, programas y proyectos están conformes a las necesidades de la comunidad y la Institución.
6. Las políticas institucionales permiten una mayor proyección y dirección de la Empresa.
7. Las medidas adoptadas permiten disminuir el riesgo en los factores epidemiológicos de la ESE.
8. Los servicios de salud están estructurados bajo criterios de calidad, eficiencia y soporte técnico científico.
9. Los recursos técnicos y financieros son utilizados en forma óptima dando cumplimiento a las metas y programas desarrollados por la institución y aprobados por la junta directiva.
10. Los planes de desarrollo, planes operativos, manuales, presupuestos, plantas de cargos y de más se encuentran estudiados y aprobados por junta directiva.
11. El sistema contable y de costos implementado y operativizado.
12. Los sistemas de garantía de calidad, auditoría y control interno se encuentran implementados y funcionan acorde a la normatividad aplicable.
13. La red de servicios y el sistema de referencia y contrarreferencia se ajusta a las condiciones locales, regionales de salud.
14. El sistema de información en salud está ajustado a las normas técnicas que expide el ministerio de salud, para el control, programación, ejecución, evaluación y seguimiento físico y financiero de dichos programas.
15. Los procesos de desarrollo del talento humano incluyen actividades de capacitación, salud ocupacional y entrenamiento.
16. El sistema de quejas y reclamos de la entidad ayuda a optimizar los canales de comunicación de la institución con la comunidad.
17. La entidad se encuentra representado legal y extrajudicialmente.
18. Todos los gastos de la entidad son aprobados y ordenados por la entidad.
19. Los contratos se encuentran perfeccionados de acuerdo a las normas aplicables.
20. Las metodologías para garantizar la participación ciudadana mejoran la calidad de vida de la población.

## **VI. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD.**

### **RESPONSABILIDAD**

1. Asegurar la implementación del sistema de gestión Integral de la calidad
2. Aprobar el Plan Estratégico de gestión Integral de la calidad.
3. Establecer los objetivos de la gestión integral, alineándolos con la Misión, la Visión y el Plan Estratégico del Hospital.
4. Definir la política y los objetivos de la organización.
5. Definir el Plan Estratégico y Plan de Desarrollo que se deben seguir para lograr los objetivos y la política.
6. Definir y aprobar los recursos técnicos, humanos y económicos necesarios para el desarrollo de los proyectos considerados para cada objetivo.
7. Realizar revisión periódica del cumplimiento de la legislación relacionada con el sistema de gestión Integral de la calidad.
8. Realizar revisión anual de la estructura organizacional y las responsabilidades sobre gestión Integral de la calidad.
9. Revisar la implementación y la eficacia del Sistema de Gestión Integral
10. Mantener la integridad de la estructura del Sistema de Gestión Integral frente a los cambios
11. Participar en la investigación de los accidentes, casi accidentes y enfermedades profesionales según lo definido en el respectivo procedimiento.
12. Realizar revisión semestral del sistema de gestión Integral de la calidad para garantizar la adopción de acciones que garanticen su mejoramiento continuo y la reducción del riesgo a través de su gestión integral.
13. Garantizar la disponibilidad de personal responsable de los Sistemas de Gestión con responsabilidades y autoridad definidas para su implementación, cuyo perfil deberá ser acorde con lo establecido con la normatividad vigente
14. Asignar los recursos para la implementación y adecuado desempeño del Sistema de Gestión Integral de Calidad.
15. La Alta Dirección debe asegurarse de que los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad en materia de Control Interno, están definidas y comunicadas dentro del hospital.
16. Involucrar a los empleados en el desarrollo y revisión de la política y objetivos de la organización.
17. Contribuir a mejorar las condiciones ambientales, haciendo uso racional del agua y energía y evitando la contaminación y las sobras de alimentos.
18. Clasificar los residuos desde la fuente "sitio de generación".
19. Determinar el nivel de experiencia, competencia profesional y formación necesarios para asegurarse de la capacidad del personal, especialmente de aquellos que desempeñan funciones de gestión ambiental, seguridad y salud en trabajo especializadas

### **AUTORIDAD**

1. Realizar los cambios estructurales en el sistema de gestión integral de calidad, ya sea a nivel de estrategia u operativo, con base tanto en la información de eficacia, adecuación y conveniencia del sistema, como de situaciones del entorno de la organización.
2. Delegar funciones del sistema de gestión integral de calidad para la definición y cumplimiento de los planes de acción.
3. Detener la ejecución de un trabajo que ponga en riesgo la salud y vida del

funcionario o contratista, la estabilidad de la infraestructura del Hospital o la afectación severa del medio ambiente.

4. Tomar decisiones de acciones correctivas, preventivas y de mejora del Sistema de Gestión Integral
5. Solicitar información regularmente sobre el desempeño del Sistema de Gestión Integral.
6. Exigir la respuesta oportuna y eficaz frente a planes de mejoramiento surgidos en los procesos del Hospital.
7. Aprobar o no proyectos para el negocio con base en la información de soporte

## VII. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Conocimientos básicos en Contratación Pública.
2. Manejo integral de la Ley 100 y sus Decretos Reglamentarios.
3. Metodología de Planeación estratégica.
4. Dirección de Planes de Desarrollo.
5. Estrategias de organización contable y presupuestal.
6. Capacidad de análisis y síntesis.
7. Capacidad de liderazgo.
8. Políticas públicas de Administración de personal.
9. Normas sobre Administración de personal.
10. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud.
11. Administración de Servicios de Salud.
12. Seguridad Social en Salud.
13. Sistema de control interno.
14. Ley de Carrera Administrativa.
15. Código Único Disciplinario
16. Régimen del empleo oficial.
17. Régimen de presupuesto aplicable a las empresas sociales del estado

## VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

**1) Pensamiento crítico:** En cualquier empresa surgen problemas, ya sea como un evento aislado o como parte de un mal funcionamiento en el sistema. Un buen gerente debe ser capaz de resolverlos, analizando antes la situación a fondo para comprender sus causas y efectos.

**2) Comunicación:** Para ser un líder se necesitan buenas habilidades de comunicación. Es tarea del gerente lograr que todos sus colaboradores tengan claro sus áreas y contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

**3) Creatividad:** Las empresas requieren de colaboradores creativos que aspiren siempre a innovar en sus labores para así destacarse de la competencia. Los primeros en impulsar esa creatividad deben ser los gerentes.

**4) Autocontrol:** Un gerente debe ser capaz de controlar sus emociones y evitar reaccionar de forma negativa ante cualquier tipo de provocación.

**5) Iniciativa:** Es muy importante que un gerente sepa reconocer las buenas oportunidades de negocio y esté dispuesto a asumir riesgos para llevar a la empresa por un buen camino. En muchas oportunidades deberá asumir la iniciativa, aunque esto implique tomar decisiones difíciles.

**6) Intuición:** Es probable que un gerente tenga que enfrentar situaciones en las que no tendrá toda la información disponible. En esos casos se requiere de una gran intuición para tomar las decisiones más convenientes para los objetivos de la organización. Sin embargo, para desarrollar esta habilidad se requiere de un alto nivel de conocimiento y experiencia, pues no se trata de decidir sin pensar.

**7) Capacidad de planificar:** Un buen gerente es una persona capaz de organizar tareas de forma efectiva, establecer plazos realistas y delegar labores en las que se tome en cuenta las capacidades de sus colaboradores.

**8) Capacidad de negociación:** Las negociaciones son esenciales en el ámbito empresarial. Suelen emplearse para alcanzar acuerdos en ámbitos distintos, como las finanzas, ventas e incluso en recursos humanos. Por ello, un gerente, sin importar el área en el que se desenvuelva, debe ser un hábil negociador.

**9) Trabajo en equipo:** Un buen gerente no se limita únicamente a delegar, sino que se involucra y participa activamente en las labores necesarias para alcanzar las metas de la empresa.

**10) Liderazgo:** El éxito de una empresa se sostiene en gran medida por el desempeño de sus líderes. Estos son capaces de motivar a sus colaboradores, contribuir a su desarrollo profesional y potenciar al máximo su rendimiento.

**11) Dinámico:** muestra dinamismo y se esfuerza constantemente para alcanzar metas

**12) Acción estratégica:** realiza actividades y toma decisiones congruentes con la misión y estrategias de la organización

## IX. COMPETENCIAS COMUNES

| Comunes  | Por Nivel Jerárquico  |
|--|---|
| 1. Orientación a resultados<br>2. Orientación al usuario y al ciudadano<br>3. Transparencia<br>4. Compromiso con la organización<br>5. normas de comportamiento claras y su manejo personal es normalmente asertivo aceptando errores y aciertos | Liderazgo<br>Planeación<br>Toma de decisiones<br>Dirección y desarrollo de personal<br>Conocimiento del entorno |

## X. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**ESTUDIOS:** Título universitario en el área de la Salud, con post-grado en Administración o Gerencia Hospitalaria, en Economía de la Salud o en disciplinas Administrativas.

**EXPERIENCIA:** Profesional de un (1) año en organismos o Entidades Públicas o Privadas que integran el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

## MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

### I. IDENTIFICACIÓN

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Nivel:                    | Directivo                               |
| Denominación del empleo:  | Subdirector Administrativo y Financiero |
| Código:                   | 068                                     |
| Grado:                    | 06                                      |
| Nro. De Cargos:           | Uno (1)                                 |
| Dependencia:              | Subgerencia Administrativa y Financiera |
| Cargo del jefe inmediato: | Gerente                                 |

### II. ÁREA FUNCIONAL: Apoyo Logístico

### III. PROPOSITO PRINCIPAL

Dirigir, liderar, planear, coordinar, controlar y evaluar todos los procesos administrativos de la Institución; además, establecer directrices para la consecución de suministros y equipos que proporcionen el apoyo adecuado a las áreas asistencial y de apoyo logístico para garantizar una óptima prestación del servicio.

**PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE:** Proceso gestión de la planeación, proceso planificación y consolidación del sistema de gestión integral de calidad, proceso sistema de información y atención al usuario, proceso gestión de la innovación, proceso gestión jurídica, macroproceso gestión humana, macroproceso gestión de la información y las comunicaciones, macroproceso gestión de recursos físicos, macroproceso gestión financiera.

### IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Evaluar conjuntamente con los equipos de trabajo, la eficiencia y el impacto de los programas de desarrollo del recurso humano y proponer los ajustes correspondientes.
2. Participar en actividades de coordinación intra e intersectorial requeridas para el desarrollo. De los programas.
3. Orientar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades del área.
4. Ejecutar labores profesionales de administración de personal en la institución.
5. Velar por la elaboración, actualización y difusión de los manuales de normas y procedimientos de cada una de las áreas administrativas
6. Estudiar, clasificar y valorar los cargos de la institución según las normas y procedimientos establecidos.
7. Participar activamente en los diferentes comités de los procesos administrativos

15. El presupuesto de ingresos y gastos cuentan con ingresos mensuales sobre su análisis.
16. En los procesos de inducción se asigna al funcionario su programa de trabajo y se asigna el manual de competencias y funciones laborales.
17. El Mejoramiento continuo de los procesos garantiza el cabal cumplimiento de las funciones del área.
18. La toma de decisiones y la participación en los estudios e investigaciones permiten mejorar la prestación del servicio a cargo y el oportuno cumplimiento de los planes, programas y proyectos, así como la ejecución y utilización de los recursos disponibles.
19. El liderazgo y la capacidad de trabajo en equipo ayudan a implementar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios, acorde a los requerimientos establecidos en el Sistema General de Calidad, tendiente al mejoramiento continuo.
20. La Motivación a los funcionarios para el ejercicio calificado de sus funciones responden al logro de los objetivos y las metas propuesta en el área.
21. Conocimiento y relaciones de coordinación con el entorno del sector.
22. Espíritu crítico y creativo garantiza el correcto funcionamiento de los programas y proyectos del área.

## **VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

1. Plan anual de capacitación.
2. Políticas públicas de administración de personal.
3. Normas sobre administración de personal.
4. Planes operativos y de mejoramiento institucional.
5. Indicadores de gestión.
6. Conocimiento de la Normatividad presupuestal, contable y de contratación.
7. Conocimientos de Calidad, Planeación Estratégica y Presupuesto.
8. Conocimiento en dirección y administración del talento humano.
9. Metodologías de investigación y diseño de proyectos.
10. Dominio y manejo de herramientas de colaboración Office (Word, Excel y Power Point), Internet, Intranet y correo electrónico.
11. Herramientas o Instrumentos propios del trabajo.
12. Sistemas de Gestión de la Calidad: Certificación Norma ISO y Acreditación.
13. Administración de servicios de Salud.
14. Sistema de Seguridad Social en Salud

## **VII. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD**

### **RESPONSABILIDAD**

1. Participar en la implementación del sistema de gestión Integral de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo.
2. Revisar la implementación y la eficacia del Sistema de Gestión Integral.

3. Participar en la definición del Plan Estratégico y Plan de Desarrollo que se deben seguir para lograr los objetivos y la política.
4. Participar en la definición de la política y los objetivos de la organización.
5. Realizar revisión periódica del cumplimiento de la legislación relacionada con gestión Integral de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo.
6. Realizar revisión anual de la estructura organizacional y las responsabilidades sobre gestión Integral de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo.
7. Participar en la investigación de los accidentes, casi accidentes y enfermedades profesionales según lo definido en el respectivo procedimiento.
8. Realizar revisión semestral del sistema de gestión Integral de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo para garantizar la adopción de acciones que garanticen su mejoramiento continuo y la reducción del riesgo a través de su gestión integral.
9. Liderar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Sistema de Gestión Ambiental de la Institución y ser representante ante la Gerencia de este sistema.
10. La Alta Dirección debe asegurarse de que los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad en materia de Control Interno, están definidas y comunicadas dentro del hospital.
11. Involucrar a los empleados en el desarrollo y revisión de la política y objetivos de la organización.
12. Contribuir a mejorar las condiciones ambientales, haciendo uso racional del agua y energía y evitando la contaminación y las sobras de alimentos.
13. Clasificar los residuos desde la fuente "sitio de generación".
14. Participar en la identificación de Aspectos e Impactos ambientales generados por las actividades del Hospital.
15. Determinar el nivel de experiencia, competencia profesional y formación necesarios para asegurarse de la capacidad del personal, especialmente de aquellos que desempeñan funciones de gestión ambiental, seguridad y salud en trabajo especializadas.
16. Analizar la información previa a la revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión.
17. Coordinar la revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión.
18. Realizar seguimiento a los compromisos legales del sistema integrado de gestión, dando prioridad a las comunicaciones con las autoridades de control y vigilancia.
19. Reportar ante los responsables del Sistema de Gestión Integral de Calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo, las novedades relacionadas con desviaciones de la norma u oportunidades de mejora

## AUTORIDAD

1. Realizar los cambios estructurales en el sistema de gestión integral de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo. ya sea a nivel de estrategia u operativo, con base tanto en la información de eficacia, adecuación y conveniencia del sistema, como de situaciones del entorno de la organización.

2. Exigir la respuesta oportuna y eficaz frente a planes de mejoramiento surgidos en los procesos del Hospital.
3. Aprobar o no proyectos para el negocio con base en la información de soporte.
4. Detener la ejecución de un trabajo que ponga en riesgo la salud y vida del funcionario o contratista, la estabilidad de la infraestructura del Hospital o la afectación severa del medio ambiente.
5. Realizar llamados de atención por incumplimiento del Sistema de Gestión Integral.
6. Tomar decisiones de acciones correctivas, preventivas y de mejora del Sistema de Gestión Integral de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo.
7. Solicitar información regularmente sobre el desempeño del Sistema de Gestión Integral de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo.
8. Informar a la alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión Integral de calidad,
9. ambiente, seguridad y salud en el trabajo para su revisión, incluyendo las recomendaciones para su mejora.

#### VIII. COMPETENCIAS COMUNES

| Comunes                               | Por Nivel Jerárquico               |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Orientación a resultados              | Liderazgo                          |
| Orientación al usuario y al ciudadano | Planeación                         |
| Transparencia                         | Toma de decisiones                 |
| Compromiso con la organización        | Dirección y desarrollo de personal |
|                                       | Conocimiento del entorno           |

#### IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

1. **Trabajo en equipo:** Está perfecto disfrutar realizando y cumpliendo con el trabajo individualmente. Pero al mismo tiempo, es imprescindible estar en capacidad de trabajar con los otros colaboradores cuando un proyecto así lo requiera. La actitud y la comunicación adecuadas son necesarias para que los proyectos en equipo terminen con éxito.
2. **Comunicación:** La comunicación interna es clave para la productividad de la compañía. Existen muchos medios de comunicación en la actualidad en la oficina, el correo electrónico, los chats internos, las reuniones y las charlas personales. Es recomendable analizar cuál de esos mecanismos es el adecuado siempre que necesitemos transmitir algo a alguien en la oficina para asegurarnos que el mensaje llegue en el tiempo y la forma adecuados.
3. **Solución de conflictos:** Los conflictos entre colaboradores ocurren en todas las organizaciones. Los implicados deberían tener la capacidad de resolver sus diferencias por sí mismos de la forma más respetuosa y equilibrada posible.

- Aunque no es lo ideal, si la solución no se logra por esa primera vía, la dirección debería intervenir en la situación para conjurarla y beneficiar a ambas partes y al propio clima laboral de la compañía.
4. **Gestión del tiempo:** Los empleados deberían estar en capacidad de gestionar correctamente su tiempo en el trabajo para completar todas sus tareas sin exceder su horario laboral y evitar así el estrés o el burnout. Esto hará que tengan el tiempo suficiente para compartir con su familia y atender sus asuntos personales. El equilibrio entre vida y trabajo es fundamental para el bienestar y la productividad de las personas.
  5. **Aceptar sugerencias:** El feedback que se entrega en la oficina, ya sea por parte de los jefes o compañeros, merece toda la atención y el respeto de las personas a las que va dirigido, sin importar si es positivo o negativo. Lo recomendable es escuchar con atención, responder con argumentos válidos y poner en práctica las sugerencias que se están recibiendo.
  6. **Gestión de reuniones:** A muchas personas les molestan las reuniones y preferirían evitarlas, pero eso no va a suceder y no se van a eliminar de las compañías. Lo recomendable es gestionarlas, si somos los organizadores, o aportar al desarrollo, si somos participantes, para que al final del encuentro la información, acuerdo y conclusiones sean productivas para todos.
  7. **Organización:** Una cualidad que no se aprende en la universidad, pero que es altamente valorada es el sentido de organización y responsabilidad con el trabajo asignado. Saber priorizar los asuntos, cumplir con los objetivos y entregar el trabajo en tiempos razonables es una habilidad que muchos profesionales no poseen, sobre todo aquellos jóvenes que aún no logran adaptarse a las exigencias que demanda el trabajo en una compañía.
  8. **Actitud positiva.** No podemos cambiar lo que sucede a nuestro alrededor, pero sí podemos cambiar nuestra percepción sobre ello. Una actitud negativa desencadena un efecto dominó que afecta a todo lo que está alrededor y provoca una disminución del rendimiento. Sin embargo, afrontar las adversidades con una actitud positiva, dejar de pensar en problemas y comenzar a hablar de oportunidades o automotivarnos ante situaciones difíciles, nos permitirá ser más felices, tener mejores relaciones interpersonales y crecer personal y profesionalmente.

## X. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS: Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento en: Economía, Administración, Contaduría y afines.

**EXPERIENCIA:** dos (2) años de experiencia específica en funciones relacionadas con el cargo.

## **MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES**

### **I. IDENTIFICACIÓN**

|                           |                  |
|---------------------------|------------------|
| Nivel:                    | Profesional      |
| Denominación del empleo:  | Medico General   |
| Código:                   | 211              |
| Grado:                    | 19               |
| Nro. De Cargos:           | Cinco (5)        |
| Dependencia:              | Área asistencial |
| Cargo del jefe inmediato: | Gerente          |

**II. ÁREA FUNCIONAL:** Atención al usuario.

### **III. PROPOSITO PRINCIPAL**

Ejecutar actividades de diagnóstico, tratamiento, promoción, protección, y rehabilitación de la salud del paciente, en todo el proceso de atención en su sitio de trabajo y en el que se le asigne por razones del servicio

**PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE:** Macroproceso atención en salud, macroproceso docencia servicio e investigación, proceso planificación y consolidación del sistema de gestión integral de calidad, proceso gestión de la innovación.

### **IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES**

1. Laborar en el área médica en la Empresa tanto en el ámbito intra como extramural, procurando siempre la excelente calidad y oportunidad en el servicio.
2. Diagramar el cuadro de turnos del personal del área médica.
3. Practicar exámenes de medicina general, formular, diagnosticar y prescribir el tratamiento que debe seguir, aplicando los derechos del enfermo.
4. Prescribir y realizar procedimientos especiales para ayuda de diagnóstico y/o en el manejo de pacientes según el caso.

5. Realizar intervenciones a pacientes hospitalizados o ambulatorios, o colaborar en ellos de acuerdo con el nivel de Hospital y controlar los pacientes que estén bajo su cuidado.
6. Realizar control médico periódico a pacientes laboralmente expuestos a situaciones de contaminación ambiental que impliquen riesgos para la salud.
7. Llevar controles estadísticos con fines científicos y administrativos y reportar las actividades de notificación obligatoria.
8. Asistir a interconsulta y remitir pacientes a médicos especialistas cuando se requiera y de acuerdo con la norma del sistema de remisión de pacientes.
9. Participar en la elaboración de programas de promoción de la salud a la comunidad.
10. Atender la vigilancia epidemiológica en todas aquellas situaciones que sean factor de riesgos para la población.
11. Colaborar en la elaboración e implantación del plan de emergencia para ser aplicado en el Hospital.
12. Asistir en el diagnóstico y pronóstico del estado de salud de la población del área de influencia.
13. Participar en la evaluación de las actividades e impacto de la prestación de los servicios de salud.
14. Promover en su área de trabajo la participación de la comunidad en actividades de la salud e impulsar la conformación de los comités de salud y formación de líderes comunitario en salud.
15. Participar en investigaciones de tipo aplicado tendientes a establecer las causas y soluciones a los problemas de salud de la comunidad.
16. Establecer y mantener las relaciones de coordinación necesarias para lograr una eficaz prestación de los servicios de salud.
17. Velar por la consecución oportuna de los recursos necesarios y por la racional utilización de los disponibles y demás bienes a su cargo.
18. Actuar con ética médica y el reglamento interno de la institución.
19. Participar en la formulación, diseño, organización ejecución y control de planes y programas del área interna de su competencia.
20. Proponer e implementar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios de su cargo.
21. Proyectar, desarrollar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas propuestas.
22. Atender las consultas de pacientes y elaborar las historias clínicas, las órdenes de ayudas diagnósticas y complementación terapéutica, medicamentos e insumos que se requieran según las asignaciones en los diferentes servicios.
23. Mantener un contacto permanente con los pacientes asignados y proporcionar información al paciente y su familia de manera permanente sobre el curso de la enfermedad y los tratamientos que se realicen.
24. Dar cumplimiento a la normatividad con respecto a la historia clínica y demás registros que se deben utilizar en el proceso de atención y demás políticas que el hospital determine.
25. Contribuir con el trabajo interdisciplinario en los casos en los cuales se requiera su intervención, con el fin de ofrecer una atención integral a los pacientes y la

- comunicación continua y efectiva con las diferentes especialidades.
26. Acoger las normas que se implanten en el sistema de atención y que se lleven a cabo según necesidades de los distintos servicios del área.
  27. Expedir las órdenes de hospitalización, exámenes de laboratorio, consulta de especialistas, etc. ciñéndose a las normas establecidas sobre el particular.
  28. Controlar que el archivo de historias clínicas, exámenes de laboratorio y demás documentos de interés en los servicios, se lleven correctamente y a la orden del día.
  29. Intervenir en la selección de los adultos y niños que deban recibir asistencia médica y suplementos alimenticios en la dependencia correspondiente, con la prelación del caso.
  30. Elaborar los registros de atención diaria y rendir los informes y estadísticas que el Director del Servicio le solicite.
  31. Conocer y acatar los reglamentos, disposiciones, políticas, procesos y procedimientos de la institución.
  32. Participar en la formulación, ejecución y desarrollo de las actividades del área o servicio que se le asigne.
  33. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo

#### **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Los servicios de salud tanto intra como extramurales están coordinados eficientemente por el área médica.
2. Los reportes de personal se entregan periódicamente y reflejan las novedades y necesidades del cuerpo médico.
3. El diagnóstico, tratamiento, y prescripción de medicamento se ajusta a lo establecido por los protocolos médicos.
4. En las áreas de hospitalización se cuenta con vigilancia y atención permanente del área médica dejando constancia en los formatos establecidos para este fin.
5. Los riesgos inherentes a la prestación del servicio por parte del personal asistencial son evaluados periódicamente por el personal médico.
6. Las actividades de notificación obligatoria son reportados en los plazos establecidos con el aval Técnico del médico.
7. El sistema de referencia y contrarreferencia se encuentra operativizado y adoptado.
8. Los programas de promoción y prevención se encuentran sujetos a la resolución 3280.
9. Las situaciones de riesgos están identificadas lo que permite actualizar permanentemente el perfil epidemiológico del municipio.
10. El plan de emergencia contó con la participación del personal médico.
11. Los comités asistenciales permiten la participación activa de la comunidad y de sus líderes comunitarios.
12. Las investigaciones de tipo aplicado son lideradas por el personal médico de la institución.
13. Todas las actuaciones están acordes al manual de ética médica de la ESE.

## **VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

1. Manejo de herramientas ofimáticas.
2. Planes de emergencia.
3. Factores de riesgo.
4. Normatividad aplicable a acciones de promoción y prevención.
5. Manejo de Historia clínica (Res 1995).
6. Sistema General de Seguridad Social en Salud
7. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad
8. Sistema de control interno
9. Gestión integral de residuos sólidos Hospitalarios

## **VII. COMPETENCIAS COMUNES**

| <b>Comunes</b>   | <b>Por Nivel Jerárquico</b>   |
|--|---|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Aprendizaje continuo<br>Experiencia profesional<br>Trabajo en equipo y colaboración<br>Creatividad e innovación |

## **VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

1. Dominio de la atención médica general.
2. Dominio de las bases científicas.
3. Capacidad metodológica e instrumental en ciencias y humanidades.
4. Dominio ético y del profesionalismo.
5. Dominio de la calidad de la atención médica y trabajo en equipo.
6. Dominio de la atención comunitaria.
7. Capacidad de participación en el sistema de salud.
8. Solución de conflictos.
9. Gestión del tiempo.
10. Aceptar sugerencias
11. Buena Comunicación
12. Actitud positiva

## **IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

ESTUDIOS: Título Profesional en Medicina

EXPERIENCIA: dos (2) años relacionados con las funciones del cargo.

## **MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES**

### **I. IDENTIFICACIÓN**

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Nivel:                    | Profesional                             |
| Denominación del empleo:  | Profesional Servicio Social Obligatorio |
| Código:                   | 217                                     |
| Grado:                    | 15                                      |
| Nro. De Cargos:           | Dos (2)                                 |
| Dependencia:              | Atención al Usuario                     |
| Cargo del jefe inmediato: | Gerente                                 |

### **II. ÁREA FUNCIONAL:** Atención al usuario.

### **III. PROPOSITO PRINCIPAL**

Realizar labores profesionales de medicina en actividades de promoción, protección y de rehabilitación del usuario y medio ambiente y colaboración en aspectos de medicina legal.

### **IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES**

1. Laborar en el área Médica en la Empresa tanto en el ámbito intra como extramural, procurando siempre la excelente calidad y oportunidad en el servicio.
2. Practicar exámenes de medicina general, formular, diagnosticar y prescribir el tratamiento que debe seguir, aplicando los derechos del enfermo.
3. Prescribir y realizar procedimientos especiales para ayuda de diagnóstico y/o en el manejo de pacientes según el caso.

4. Realizar intervenciones a pacientes hospitalizados o ambulatorios, o colaborar en ellos de acuerdo con el nivel de Hospital y controlar los pacientes que estén bajo su cuidado.
5. Realizar control médico periódico a pacientes laboralmente expuestos a situaciones de contaminación ambiental que impliquen riesgos para la salud.
6. Llevar controles estadísticos con fines científicos y administrativos y reportar las actividades de notificación obligatoria.
7. Asistir a interconsulta y remitir pacientes a médicos especialistas cuando se requiera y de acuerdo con la norma del sistema de remisión de pacientes.
8. Participar en la elaboración de programas de promoción de la salud a la comunidad.
9. Atender la vigilancia epidemiológica en todas aquellas situaciones que sean factor de riesgos para la población.
10. Colaborar en la elaboración e implantación del plan de emergencia para ser aplicado en el Hospital.
11. Asistir en el diagnóstico y pronóstico del estado de salud de la población del área de influencia.
12. Participar en la evaluación de las actividades e impacto de la prestación de los servicios de salud.
13. Promover en su área de trabajo la participación de la comunidad en actividades de la salud e impulsar la conformación de los comités de salud y formación de líderes comunitario en salud.
14. Participar en investigaciones de tipo aplicado tendientes a establecer las causas y soluciones a los problemas de salud de la comunidad.
15. Establecer y mantener las relaciones de coordinación necesarias para lograr una eficaz prestación de los servicios de salud.
16. Velar por la consecución oportuna de los recursos necesarios y por la racional utilización de los disponibles y demás bienes a su cargo.
17. Actuar con ética médica y el reglamento interno de la institución.

#### **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Los servicios de salud tanto intra como extramurales están coordinados eficientemente por el área médica.
2. Los reportes de personal se entregan periódicamente y reflejan las novedades y necesidades del cuerpo médico.
3. El diagnóstico, tratamiento, y prescripción de medicamento se ajusta a lo establecido por los protocolos médicos.
4. En las áreas de hospitalización se cuenta con vigilancia y atención permanente del área médica dejando constancia en los formatos establecidos para este fin.
5. Los riesgos inherentes a la prestación del servicio por parte del personal asistencial son evaluados periódicamente por el personal médico.
6. Las actividades de notificación obligatoria son reportados en los plazos establecidos con el aval Técnico del médico.
7. El sistema de referencia y contrarreferencia se encuentra operativizado y adoptado.

8. Los programas de promoción y prevención se encuentran sujetos a la resolución 3280.
9. Las situaciones de riesgos están identificadas lo que permite actualizar permanentemente el perfil epidemiológico del municipio.
10. El plan de emergencia contó con la participación del personal médico.
11. Los comités asistenciales permiten la participación activa de la comunidad y de sus líderes comunitarios.
12. Las investigaciones de tipo aplicado son lideradas por el personal médico de la institución.
13. Todas las actuaciones están acordes al manual de ética médica de la ESE.

## VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Informática básica.
2. Planes de emergencia.
3. Factores de riesgo.
4. Normatividad aplicable a acciones de promoción y prevención.
5. Manejo de Historia clínica (Res 1995).

## VII. COMPETENCIAS COMUNES

| Comunes  | Por Nivel Jerárquico  |
|--|---|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Aprendizaje continuo<br>Experiencia profesional<br>Trabajo en equipo y colaboración<br>Creatividad e innovación |

## VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

1. Dominio de la atención médica general.
2. Dominio de las bases científicas.
3. Capacidad metodológica e instrumental en ciencias y humanidades.
4. Dominio ético y del profesionalismo.
5. Dominio de la calidad de la atención médica y trabajo en equipo.
6. Dominio de la atención comunitaria.
7. Capacidad de participación en el sistema de salud.
8. Solución de conflictos.
9. Gestión del tiempo.
10. Aceptar sugerencias
11. Buena Comunicación
12. Actitud positiva

## IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS: Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento en Medicina

EXPERIENCIA: no requiere.

## MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

### I. IDENTIFICACIÓN

|                           |             |
|---------------------------|-------------|
| Nivel:                    | Profesional |
| Denominación del empleo:  | Odontólogo  |
| Código:                   | 214         |
| Grado:                    | 14          |
| Nro. De Cargos:           | Uno (1)     |
| Dependencia:              | Odontología |
| Cargo del jefe inmediato: | Gerente     |

II. **ÁREA FUNCIONAL:** Atención al usuario.

### III. PROPOSITO PRINCIPAL

Realizar labores profesionales de odontología en actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación del paciente y de medicina legal.

### IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Coordinar el área de odontología en la Empresa tanto en el ámbito intra como extramural, procurando siempre la excelente calidad y oportunidad en el servicio.
2. Practicar exámenes, formulas, diagnóstico y prescribir el tratamiento que debe seguirse, elaborar la historia clínica del paciente incluyendo la epicrisis y aplicando los derechos del enfermo.

3. Atender urgencias, ordenar análisis y exámenes de laboratorio y estudiar los resultados.
4. Realizar procedimientos especiales para ayuda en el diagnóstico.
5. Intervenir en procedimientos de cirugía oral a pacientes hospitalizados o ambulatorios.
6. Realizar interconsultas y remitir pacientes a odontólogos especialistas cuando sea necesario.
7. Participar en las brigadas de salud asignadas.
8. Realizar en actividades educativas de salud oral a nivel intra e extramural.
9. Participar en la evaluación de actividades e impacto de la prestación de los servicios de salud oral.
10. Intervenir en el diagnóstico y pronóstico del estado de salud de la población del área de influencia.
11. Realizar el análisis epidemiológico de los datos de morbilidad oral que le permita proponer alternativas de solución al inmediato superior.
12. Participar en investigaciones de tipo aplicado tendientes a esclarecer las causas y soluciones a los problemas de salud de la comunidad.
13. Atender a reuniones, seminarios o eventos que tengan relación con los programas o actividades a su cargo.
14. Establecer y mantener las relaciones de coordinación necesarias para lograr una eficaz prestación de los servicios de salud.
15. Participar en la actualización del manual de procesos y procedimientos de su área.
16. Cumplir acciones de peritazgo en medicina legal requeridas por autoridad competente.
17. Realizar cartas dentales a cadáveres siempre y cuando sea solicitada por autoridad competente.

#### **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Los servicios de salud tanto intra como extramurales están coordinados eficientemente por el área odontológica.
2. Las brigadas de salud oral están coordinadas por el personal de odontología.
3. El diagnóstico, tratamiento, y prescripción de medicamento se ajusta a lo establecido por los protocolos odontológicos.
4. Los riesgos inherentes a la prestación del servicio odontológico son evaluados periódicamente.
5. El sistema de referencia y contrarreferencia se encuentra operativizado y adoptado.
6. Los programas de promoción y prevención se encuentran sujetas a la resolución 3280.
7. Las situaciones de riesgos están identificadas lo que permite actualizar permanentemente el perfil epidemiológico del municipio.
8. El plan de emergencia contó con la participación del personal odontológico.
9. Los comités asistenciales permiten la participación activa de la comunidad y de sus líderes comunitarios.

10. En las investigaciones de tipo aplicado participa el personal de odontología de la institución.
11. Los manuales y protocolos de esta área están actualizados y fueron elaborados por el personal de esta área.

## **VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

1. Sistema General de Seguridad Social en Salud
2. Sistema General de Garantía de la Calidad
3. Gestión integral de residuos sólidos Hospitalarios
4. Resolución 1995 de 1999 (Normas para el manejo de la historia clínica)
5. Odontología forense
6. Urgencias odontológicas Informática básica. Planes de emergencia.
7. Factores de riesgo.
8. Normatividad aplicable a acciones de promoción y prevención.
9. Manejo de Historia clínica (Res 1995).

## **VII. COMPETENCIAS COMUNES**

| <b>Comunes</b>   | <b>Por Nivel Jerárquico</b>   |
|--|---|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Aprendizaje continuo<br>Experiencia profesional<br>Trabajo en equipo y colaboración<br>Creatividad e innovación |

## **VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

1. Dominio de la calidad en la atención odontológica.
2. Dominio de las bases científicas.
3. Capacidad metodológica e instrumental en ciencias y humanidades.
4. Dominio ético y del profesionalismo.
5. Trabajo en equipo.
6. Dominio de la atención comunitaria.
7. Capacidad de participación en el sistema de salud.
8. Solución de conflictos.
9. Gestión del tiempo.
10. Aceptar sugerencias
11. Buena Comunicación
12. Actitud positiva

## IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS: Título Profesional en Odontología.

EXPERIENCIA: un (1) año de experiencia en funciones relacionadas del cargo.

## MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

### I. IDENTIFICACIÓN

|                           |              |
|---------------------------|--------------|
| Nivel:                    | Profesional  |
| Denominación del empleo:  | Enfermero(a) |
| Código:                   | 243          |
| Grado:                    | 11           |
| Nro. De Cargos:           | Uno (1)      |
| Dependencia:              | Enfermería   |
| Cargo del jefe inmediato: | Gerente      |

II. **ÁREA FUNCIONAL:** Atención al usuario.

### III. PROPOSITO PRINCIPAL

Programar, ejecutar, supervisar, controlar y evaluar las acciones de enfermería y atención primaria de la E.S.E. de acuerdo con las políticas locales de salud.

### IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Evaluar y calificar el personal a cargo.
2. Coordinar la orientación, programación, ejecución y evaluación de las actividades asistenciales.
3. Participar en la elaboración del diagnóstico y pronóstico de la situación de la salud de la población del municipio.

4. Planear, coordinar y evaluar el área de atención a las personas y la prestación de los servicios asistenciales de salud.
5. Adaptar y adoptar normas técnicas y modelos orientados a mejorar la prestación de los servicios de salud y velar por la validez científica de las técnicas y procedimientos utilizados en el diagnóstico y tratamiento.
6. Impulsar la conformación de comités de salud y formación de líderes.
7. Participar en investigaciones de tipo aplicado.
8. Participar en actividades de capacitación y educación continua del recurso humano.
9. Dirigir la evaluación del impacto de la prestación de servicios de salud a la comunidad y definir las acciones correctivas pertinentes.
10. Velar por el cumplimiento del sistema de referencia y contra referencia de los pacientes, en coordinación con los médicos de la entidad.
11. Vigilar todas aquellas situaciones que son factores de riesgo epidemiológico.
12. Establecer y mantener relaciones de coordinación intra y extrainstitucional necesarias para la adecuada prestación de los servicios de salud por parte del Hospital.
13. Promover la consecución oportuna de los recursos necesarios y utilización racional de los disponibles.
14. Propiciar la participación comunitaria en los procesos de promoción, prevención, tratamiento, y rehabilitación de los problemas de salud, así como la gestión administrativa y planeación del primer nivel.
15. Participar y dirigir las actividades de coordinación y evaluación docente – asistencial en la E.S.E. Hospital “San Juan de Dios”.
16. Participar en la implementación del plan de emergencias.
17. Sugerir al nivel superior a partir de criterios técnicos la adopción de políticas y formulación de planes y programas que propendan por el mejoramiento de los servicios que presta la Institución.
18. Realizar el plan anual de vacaciones de su personal a cargo.
19. Participar dentro del comité de vigilancia epidemiológica en la elaboración del diagnóstico de la situación de la salud de la población del área de influencia
20. Ejecutar procedimientos de enfermería de mayor complejidad a personas, familias y grupos de la comunidad.
21. Participar en las charlas académicas médicas y de enfermería y en otro tipo de estudios clínicos y responder por los tratamientos de los pacientes.
22. Ejercer control sobre la aplicación de métodos y procedimientos de enfermería a los usuarios.
23. Revisar historia clínicas, instrucciones médicas de todos los casos de hospitalización o ambulatorios a su cargo.
24. Presentar oportunamente al jefe inmediato las situaciones de emergencia y riesgo que se presenta en el área.
25. Controlar el estado de los medicamentos y su disponibilidad en las áreas de Urgencias y hospitalización.
26. Verificar el correcto funcionamiento de equipos, instrumentos y elementos de los servicios a su cargo.

27. Adoptar medidas de bioseguridad e informar oportunamente accidentes de trabajo y realizar en coordinación con el personal médico de la Institución la oportuna notificación de las enfermedades y situaciones de obligatoria notificación, ante otras instancias.

## **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. El personal a cargo se encuentra evaluado y calificado acorde con el DAFP y CNSC.
2. Las actividades asistenciales están coordinadas de conformidad con los planes, proyectos y programas que adelanta la institución.
3. En la elaboración del perfil epidemiológico de la población participa activamente el personal de Enfermería.
4. Todas las actuaciones de enfermería se encuentran ajustadas a los protocolos y guías de atención adoptadas y adaptadas por la ESE.
5. Los comités institucionales se encuentran operando con la participación de enfermería.
6. Los procesos relacionados con el manejo del recurso humano están ajustados a las normas de inducción, reinducción y capacitación del personal en la institución.
7. Las acciones correctivas y preventivas son identificadas e implementadas con base en la evaluación permanente de los servicios asistenciales que presta la empresa.
8. El sistema de referencia y contrarreferencia se aplica según lo adoptado para tal fin.
9. Las situaciones de riesgos están identificadas lo que permite actualizar permanentemente el perfil epidemiológico del municipio.
10. Los programas de promoción y prevención implementados en la institución están diseñados a partir de las necesidades de la comunidad, de las normas aplicables (resolución 3280), y de las competencias de la organización.
11. El plan de emergencia contó con la participación del personal de Enfermería.
12. Aquellos procedimientos de mayor complejidad a personas, familias y grupos de la comunidad, se ejecutan por parte de esta área.
13. Los tratamientos de los pacientes son vigilados y supervisados permanentemente acorde a las necesidades del servicio.
14. En los procedimientos de auditorías e historias clínicas participa activamente este departamento.
15. Se realizan reportes de estado y funcionamiento de equipos a su cargo.
16. Los manuales de bioseguridad esta implementado y obedecen a las particularidades del servicio.
17. Se realiza oportunamente la notificación de las enfermedades de obligatoria notificación.

## **VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

1. Normas sobre administración de personal.

2. Manejo de cuadros de turnos.
3. Informática básica.
4. Normatividad aplicable a acciones de promoción y prevención, Garantía de calidad en los servicios de salud y demás normas concordantes.
5. Manejo de Historia clínica (Res 1995) y demás normas concordantes.

## **VII. COMPETENCIAS COMUNES**

| <b>Comunes</b>   | <b>Por Nivel Jerárquico</b>   |
|--|---|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Aprendizaje continuo<br>Experiencia profesional<br>Trabajo en equipo y colaboración<br>Creatividad e innovación |

## **VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

1. Dominio de la calidad en la atención en los procesos de enfermería.
2. Dominio de las bases científicas.
3. Capacidad metodológica e instrumental en ciencias y humanidades.
4. Dominio ético y del profesionalismo.
5. Trabajo en equipo.
6. Dominio de la atención comunitaria.
7. Capacidad de participación en el sistema de salud.
8. Solución de conflictos.
9. Gestión del tiempo.
10. Aceptar sugerencias.
11. Buena Comunicación.
12. Actitud positiva.

## **IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

ESTUDIOS: Título profesional en Enfermería

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia en funciones relacionadas del cargo.

## **MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES**

### **I. IDENTIFICACIÓN**

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Nivel:                    | Profesional   |
| Denominación del empleo:  | Profesional Universitario Área Salud -<br>Bacteriólogo(a) |
| Código:                   | 237   |
| Grado:                    | 11  |
| Nro. De Cargos:           | Uno (1)   |
| Dependencia:              | Laboratorio Clínico                                       |
| Cargo del jefe inmediato: | Gerente   |

### **II. ÁREA FUNCIONAL:** Atención al usuario.

### **III. PROPOSITO PRINCIPAL**

Ejecutar labores profesionales de bacteriología en actividades de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación del paciente en primer nivel de atención que apoyen el diagnóstico de las enfermedades de los usuarios de la ESE.

### **IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES**

1. Participar en la elaboración del diagnóstico del estado de salud de la población del Municipio.

2. Participar en la atención integral a individuos, familias y grupos de la comunidad.
3. Colaborar en actividades de capacitación y educación continua del recurso humano y de la comunidad en general.
4. Participar en estudio de casos clínicos de la institución.
5. Realizar pruebas diagnósticas en horas diferentes a las asignadas en casos de urgencias.
6. Diligenciar los registros diarios, transcripción de resultados en los formatos correspondientes.
7. Realizar el montaje y evaluación de controles de calidad en las diferentes secciones del laboratorio.
8. Vigilar que se cumplan las normas de bioseguridad de todo el laboratorio.
9. Participar en las charlas académicas que se realicen en la E.S.E.
10. Procesar exámenes, para los cuales el laboratorio está en capacidad de hacerlo con los reactivos correspondientes.
11. Informar al personal médico y a aquel que los solicite el resultado de exámenes de los pacientes.
12. Realizar toma de muestras, separarlos y distribuirlos para el procesamiento en el laboratorio.
13. Velar por el cuidado, mantenimiento y asepsia de los aparatos, elementos y demás equipos de laboratorio.
14. Llevar registros y archivos de los trabajos realizados.
15. Entregar los resultados de los análisis al servicio encargado de su distribución.
16. Revisar el material y los reactivos para el análisis solicitado a quien corresponda la remisión oportuna de los mismos.
17. Dar instrucciones específicas al usuario sobre la forma de recolectar las muestras y las condiciones necesarias para la toma de las mismas de los exámenes solicitados.

#### **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. En la elaboración del perfil epidemiológico de la población participa activamente el personal de laboratorio clínico.
2. Las actividades del laboratorio están coordinadas de conformidad con los planes, proyectos y programas que adelanta la institución.
3. Todas las actuaciones del laboratorio se encuentran ajustadas a los protocolos y guías de atención adoptadas y adaptadas por la ESE.
4. Los comités institucionales (en especial vigilancia epidemiológica e infecciones intrahospitalarias) se encuentran operando con la participación de esta dependencia.
5. Los procesos relacionados con el manejo del recurso humano están ajustados a las normas de inducción, reinducción y capacitación del personal en la institución.
6. Las acciones correctivas y preventivas son identificadas e implementadas con base en la evaluación permanente de los servicios asistenciales que presta esta área.

7. El sistema de referencia y contrarreferencia de muestras se aplica según lo adoptado para tal fin.
8. Las situaciones de riesgos están identificadas lo que permite actualizar permanentemente el perfil epidemiológico del municipio.
9. El plan de emergencia contó con la participación del personal de laboratorio.
10. Los procedimientos administrativos (archivo, entrega de resultados, manejo de formatos, control de calidad) se realizan según lo establecido al manual de procesos y procedimientos.
11. Se realizan reportes de estado y funcionamiento de equipos a su cargo.
12. Los manuales de bioseguridad esta implementado y obedecen a las particularidades del servicio.
13. En casos de urgencias se realizan pruebas diagnósticas en horas diferentes a las asignadas.

## **VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

1. Informática básica.
2. Manejo de Historia clínica (Res 1995).
3. Control de calidad.
4. Manual de bioseguridad.
5. Sistema de seguimientos a riesgos.

## **VII. COMPETENCIAS COMUNES**

| <b>Comunes</b>   | <b>Por Nivel Jerárquico</b>   |
|--|---|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Aprendizaje continuo<br>Experiencia profesional<br>Trabajo en equipo y colaboración<br>Creatividad e innovación |

## **VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

1. Dominio de la calidad en la atención en los procesos de Laboratorio.
2. Dominio de las bases científicas.
3. Capacidad metodológica e instrumental en ciencias y humanidades.
4. Dominio ético y del profesionalismo.
5. Trabajo en equipo.
6. Dominio de la atención comunitaria.
7. Capacidad de participación en el sistema de salud.

8. Solución de conflictos.
9. Gestión del tiempo.
10. Aceptar sugerencias.
11. Buena Comunicación.
12. Actitud positiva.

## **IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

ESTUDIOS: Título profesional en Bacteriología y Laboratorio Clínico

EXPERIENCIA: un (1) año de experiencia en funciones relacionadas al cargo.

## **MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES**

### **I. IDENTIFICACIÓN**

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Nivel:                    | Técnico                                 |
| Denominación del empleo:  | Técnica Financiera                      |
| Código:                   | 367                                     |
| Grado:                    | 16                                      |
| Nro. De Cargos:           | Uno (1)                                 |
| Dependencia:              | Financiera                              |
| Cargo del jefe inmediato: | Subdirector Administrativo y Financiero |

**II. ÁREA FUNCIONAL:** Apoyo Logístico

### **III. PROPOSITO PRINCIPAL:**

Realizar actividades relacionadas con el registro, ejecución y control del presupuesto y para la elaboración de la nómina, cumpliendo criterios de oportunidad, confiabilidad y eficiencia.

### **IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES**

1. Acordar con el superior inmediato el plan de trabajo a su cargo y responder por su cumplimiento.

2. Realizar estudios y análisis para el desarrollo de las actividades relacionadas con la elaboración, administración y control del presupuesto de la ESE.
3. Asesorar al jefe inmediato en la determinación de prioridades presupuestales y coordinar la formulación del presupuesto de salud del área de influencia.
4. Conceptuar sobre providencias relativas a amortizaciones de gastos y contratos y expedir certificados de disponibilidad presupuestal para los compromisos adquiridos por la empresa.
5. Realizar informes periódicos sobre la ejecución presupuestal y sobre los estados contables de la entidad.
6. Participar en la elaboración del Presupuesto Anual de Ingresos y Gastos de la Institución, aportando información relevante, confiable y oportuna.
7. Verificar que todos los documentos estén completos y bien diligenciados al momento del registro presupuestal y contable.
8. Registrar diariamente la información presupuestal y contable en el respectivo software.
9. Llevar los registros del presupuesto indicando en ellos el presupuesto inicial, adiciones, disminuciones, traslados, ordenaciones, compromisos, giros, reconocimientos y recaudo mensual y acumulado de acuerdo con los códigos establecidos.
10. Coordinar, elaborar y evaluar los registros contables, estado de resultado, balance de prueba, balance general y demás informes necesarios en la institución según las normas y procedimientos existentes.
11. Realizar mensualmente las respectivas conciliaciones bancarias.
12. Informar sobre las modificaciones que requiera el presupuesto a su superior inmediato.
13. Presentar mensualmente a la gerencia informes sobre el manejo financiero, contable y presupuestal.
14. Informar a la dirección sobre las necesidades de realizar modificaciones al presupuesto, tal como adiciones, reducciones y traslados, conforme con los resultados de ejecución mensual.
15. Presentar trimestralmente a los órganos reguladores y de control del estado informes financieros, contables y presupuestales.
16. En el módulo de nómina registrar mensualmente las novedades y deducciones que tiene el personal de planta. Generar, revisar y auditar la nómina de los empleados de planta y sacar colillas de pago, para proceder a pagar. Liquidar vacaciones, prestaciones sociales, cesantías y demás del personal de planta, cuando se presentan sea mensual y anual.
17. Realizar las autoliquidaciones de la Seguridad Social, y los parafiscales, y realizar en forma exacta y oportuna los pagos a dichas entidades.
18. Imprimir del módulo de Nómina los listados de las deducciones de nómina para terceros como cooperativas, fondos de empleados, embargos etc., y realizar los giros o cheques en forma exacta y oportuna según políticas de Tesorería.
19. Imprimir colillas de pago a solicitud del empleado, imprimir los comprobantes de egreso y anexarlo a los pagos, imprimir los listados de las deducciones de nómina.

20. Cumplir con las normas de archivo para los soportes documentales producto de la ejecución de las actividades propias del cargo.
21. Contribuir con la correcta aplicación de los procesos de calidad y control interno, en las actividades que se le asigne según su competencia.
22. En todas sus acciones procurar por el buen funcionamiento y conservación de los equipos, instrumentos y elementos de servicio bajo su cuidado y manejo, así por el uso racional de los materiales.
23. Participar activamente en los comités, comisiones, reuniones y en general en todas las actividades de calidad y control interno que le sean delegados y sean de su competencia, en forma oportuna, eficaz y eficiente.
24. Realizar adecuada disposición de los residuos hospitalarios generados en desarrollo de las funciones, de acuerdo con los manuales y reglamentos de la institución.
25. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias desastres, de acuerdo con las normas técnicas y reglamentos adoptados por la Institución.
26. Conocer y acatar los reglamentos, disposiciones, políticas, procesos y procedimientos de la institución.
  
27. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo

## **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. El presupuesto de la institución está elaborado de acuerdo a las normas establecidas por los entes reguladores de la administración pública y está ajustado a la realidad institucional.
2. El manejo del presupuesto y la contabilidad se realizan bajo criterios técnicos y contables acorde SGCP y los manuales de procesos internos.
3. Todos los movimientos contractuales tienen la debida disponibilidad y reserva presupuestal.
4. Existen informes periódicos sobre el manejo presupuestal, contable y financiero de la ESE a sus superiores.
5. Los balances, informes de perdida y ganancia, el estado de resultados, balance de prueba, balance general, y demás informes en la institución se elaboran siguiendo las directrices y procedimientos existentes.
6. Los informes financieros que se remiten a los organismos de control se presentan oportuna y con los componentes y anexos exigidos.

## **VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

1. Conocimientos básicos en informática.
2. Conocimientos en contabilidad pública.
3. Sistema de costos.

4. Manejo de presupuestos público.
5. Indicadores financieros.
6. Sistema General de Seguridad Social en Salud
7. Conocimientos de Nomina y prestaciones sociales
8. Manejo de software de Presupuesto, tesorería y nómina de la ESE

## VII. COMPETENCIAS COMUNES

| Comunes  | Por Nivel Jerárquico  |
|--|---|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Aprendizaje continuo<br>Experiencia profesional<br>Trabajo en equipo y colaboración<br>Creatividad e innovación |

## VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

1. Dominio de la calidad en los procesos presupuestales y contables.
2. humanidades.
3. Dominio ético y del profesionalismo.
4. Trabajo en equipo.
5. Dominio de la atención al público.
6. Capacidad de participación en el sistema de salud.
7. Solución de conflictos.
8. Gestión del tiempo.
9. Aceptar sugerencias.
10. Buena Comunicación.
11. Actitud positiva.

## IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**ESTUDIOS:** Título tecnológico o técnico en áreas administrativas, contables y financieras.

**EXPERIENCIA:** dos (2) años de experiencia con funciones en el cargo.

## MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

### I. IDENTIFICACIÓN

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Nivel:                    | Técnico                                 |
| Denominación del empleo:  | Técnica de Atención al Usuario          |
| Código:                   | 323                                     |
| Grado:                    | 16                                      |
| Nro. De Cargos:           | Uno (1)                                 |
| Dependencia:              | SIAU                                    |
| Cargo del jefe inmediato: | Subdirector Administrativo y Financiero |

### II. ÁREA FUNCIONAL: Información y comunicación

### III. PROPÓSITO PRINCIPAL:

Dirigir la oficina de atención al usuario, conforme a los lineamientos normativos y políticas, planes y procedimientos internos. Gestionar el cumplimiento de las metas trazadas desde la planeación institucional.

### IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Ejecutar las actividades de los procedimientos institucionales para gestionar las expresiones de los usuarios (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás) y medir la satisfacción a través de encuestas o cualquier otro

- mecanismo, difusión de derecho y deberes, orientación e información y demás; elaborando los respectivos registros e informes oportunos, claros y completos.
2. Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna orientación, información, canalización y resolución de sus necesidades.
  3. Diseñar y desarrollar conjuntamente con otras dependencias de la institución, estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos en el contexto del respeto permanente por la protección efectiva de los derechos humanos.
  4. Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cuantitativo y cualitativo la información proveniente de los usuarios y de otras fuentes (institucionales y comunitarias) que alimenten los procesos de toma de decisiones por parte de la institución, los usuarios y sus organizaciones en la comunidad. El manejo de esta información se hará en los registros de la oficina de información y atención al usuario.
  5. Poner a disposición de la dirección la información proveniente de los usuarios, con el fin de favorecer la integración equitativa de la oferta y la demanda de los servicios de salud en el área de cobertura, así mismo servir como factor de decisión frente a problemas recurrentes.
  6. Mantener continuamente informados a los directivos de la empresa y, en particular, al sistema de control interno de la misma, acerca del estado y manejo del servicio de información y atención al usuario y libros de registros, dando cuenta de las debilidades.
  7. Canalizar adecuadamente las inquietudes y quejas de los usuarios y velar porque se tomen las medidas correctivas.
  8. Informar, promocionar y capacitar a los clientes externos e internos de la empresa por todos los medios a su alcance sobre su horario de atención, y requisitos de funcionamiento.
  9. Mantener activa la asociación de usuarios de la ESE garantizando el derecho a la participación comunitaria a través de la asamblea de usuarios.
  10. Coordinar la realización de brigadas de salud, promoviendo y brindando información precisa y oportuna a los usuarios.
  11. Tramitar oportunamente portabilidad al usuario cuando así lo requiera para acceder a los derechos en salud.
  12. Llevar registro y presentar informe trimestral sobre remisiones electivas. Informe completo, claro y oportuno.
  13. Tramitar la remisión de pacientes a organismos de mayor o igual complejidad, brindando información clara y completa al usuario sobre el trámite.
  14. Participar en la implementación de la política y programa de seguridad del paciente y programa de administración del riesgo, orientado a la prevención de la ocurrencia de eventos adversos y la materialización de riesgos en general, la reducción de la frecuencia o minimización de los daños, contribuyendo al logro de los objetivos.
  15. Contribuir con la correcta aplicación de los procesos de calidad y control interno, en las actividades que se le asigne según su competencia.

16. En todas sus acciones procurar por el buen funcionamiento y conservación de los equipos, instrumentos y elementos de servicio bajo su cuidado y manejo, así por el uso racional de los materiales.
17. Participar activamente en los comités, comisiones, reuniones y en general en todas las actividades de calidad y control interno que le sean delegados y sean de su competencia, en forma oportuna, eficaz y eficiente.
18. Realizar adecuada disposición de los residuos hospitalarios generados en desarrollo de las funciones, de acuerdo con los manuales y reglamentos de la institución.
19. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias desastres, de acuerdo con las normas técnicas y reglamentos adoptados por la Institución.
20. Conocer y acatar los reglamentos, disposiciones, políticas, procesos y procedimientos de la institución.
21. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

#### **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. El usuario interno y externo es atendido de manera cordial y oportuna, se escuchan sus requerimientos y se le brinda información precisa sobre sus necesidades, de acuerdo a las políticas institucionales y la normatividad vigente.
2. Los requerimientos del usuario son acogidos, empleando las técnicas de comunicación que permitan su interpretación.
3. El servicio u orientación solicitado por el usuario es atendido con humanidad, seguimiento de los procedimientos institucionales y con la mayor rapidez posible.
4. El usuario es derivado cuando así lo requiere en forma correcta, con amabilidad, prontitud, información completa, clara y oportuna.
5. Las disculpas por demoras o interrupciones en el servicio son presentadas al usuario oportunamente.
6. Usuario con datos personales actualizados y con comprobación de derechos.
7. Las citas de los diferentes controles son asignadas de manera coherente y oportuna a los diferentes usuarios que las requieren.
8. La agenda de los servicios de consulta externa se organiza en forma oportuna, garantizando la accesibilidad a los servicios solicitados por el usuario con equidad y diligencia, siguiendo los procesos y el código de ética y buen gobierno de la ESE.
9. Usuario atendido en forma personalizada, telefónica y/o por medios electrónicos con información clara y efectiva acerca de los trámites, requisitos para acceder a los servicios, Planes de Beneficios, Servicios POS y NO POS, y las demás

necesidades de información expuestas por el usuario de acuerdo a los procedimientos internos establecidos y la Ley aplicable vigente.

10. Usuario con orientación en deberes y derechos a través de los diferentes medios disponibles personales, físicos, y electrónicos, permitiendo su conocimiento y aprehensión de acuerdo a las políticas internas establecidas.

## **VI CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES**

1. Sistema General de Seguridad Social en Salud
2. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad
3. Manejo básico de herramientas ofimáticas.
4. Conocimiento en atención al usuario.

## **VII COMPETENCIAS COMUNES**

| <b>Comunes</b>   | <b>Por Nivel Jerárquico</b>  |
|--|--|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Manejo de la información<br>Adaptación al cambio<br>Disciplina<br>Relaciones interpersonales<br>Colaboración |

## **VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

1. humanidades.
2. Dominio ético y del profesionalismo.
3. Trabajo en equipo.
4. Dominio de la atención al público.
5. Capacidad de participación en el sistema de salud.
6. Solución de conflictos.
7. Gestión del tiempo.
8. Aceptar sugerencias.
9. Buena Comunicación.
10. Actitud positiva.

## **IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

**Formación Académica:** Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento en: trabajo social o afín.

**Experiencia:** Dos (2) años de experiencia relacionada con las funciones del cargo

## MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

### I. IDENTIFICACIÓN

|                           |                                    |
|---------------------------|------------------------------------|
| Nivel:                    | Técnica                            |
| Denominación del empleo:  | Técnica Área de la Salud – Regente |
| Código:                   | 323                                |
| Grado:                    | 12                                 |
| Nro. De Cargos:           | Uno (1)                            |
| Dependencia:              | Farmacia                           |
| Cargo del jefe inmediato: | Gerente                            |

### II. ÁREA FUNCIONAL: Farmacia

### III. PROPÓSITO PRINCIPAL:

Aplicar los conocimientos técnicos en el Servicio Farmacéutico mediante la coordinación efectiva de los procedimientos para la Selección, Adquisición, Recepción, Almacenamiento, Control de inventario, Distribución y Dispensación de medicamentos, dispositivos médicos, insumos de salud y otros de forma oportuna, Adecuada y con calidad; al igual que la implementación y mantenimiento de los programas de fármaco y Tecnovigilancia al interior de la organización, de acuerdo con la normatividad vigente.

### IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Atender al usuario interno y externo de manera cordial y oportuna, escuchar sus requerimientos y brindar información precisa sobre sus necesidades relacionadas con el área o el servicio, según las políticas institucionales y la normatividad vigente.
2. Coordinar y controlar el funcionamiento eficiente del área a su cargo con el propósito de alcanzar las metas institucionales y la prestación de mejores servicios bajo condiciones de calidad, seguridad y eficiencia en el uso de los recursos.
3. Apoyar la implementación y mantenimiento de los programas de Farmaco y Tecnovigilancia adecuada y oportunamente de acuerdo con la normatividad vigente.
4. Controlar permanentemente las existencias de máximos y mínimos para garantizar las cantidades de medicamentos, dispositivos e insumos y Programar la Adquisición de suministros de acuerdo con las necesidades, teniendo en cuenta la disponibilidad presupuestal.
5. Avalar continua y verazmente el procedimiento de recepción de medicamentos, dispositivos e insumos de salud, de acuerdo a las políticas institucionales.

6. Manejar y controlar oportuna y correctamente los medicamentos de control especial de acuerdo con la normatividad vigente aplicable
7. Realizar oportuna y adecuadamente, la devolución de medicamentos, dispositivos médicos e insumos de salud que no cumplan con las condiciones técnico, administrativas y de calidad.
8. Realizar seguimiento continuo y eficiente al correcto almacenamiento de medicamentos, dispositivos e insumos de salud, de acuerdo a lo establecido en los procedimientos del servicio farmacéutico.
9. Vigilar y orientar la Dispensación y distribución oportuna y eficientemente de los medicamentos, dispositivos médicos e insumos de salud, buscando el uso racional de los mismos, según normatividad y políticas institucionales.
10. Participar de manera eficiente y eficaz, en los inventarios periódicos de existencias de medicamentos, de acuerdo con los procedimientos establecidos para el fin.
11. Garantizar la calidad mediante el seguimiento al control oportuno de los factores ambientales y la rotación de los inventarios de medicamentos y dispositivos médicos como lo exige la norma.
12. Realizar seguimiento continuo y pertinente en las áreas asistenciales involucradas con el servicio farmacéutico y tomar correctivos en caso de ser necesario, como está contemplado en las políticas institucionales.
13. Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo, de acuerdo a las directrices institucionales.
14. Coordinar, controlar y responder por la adquisición, almacenamiento y distribución de los bienes y suministros que se adquieren en la ESE en forma oportuna y con calidad.
15. Elaborar los informes solicitados por los entes de control en forma oportuna, (SISMED).
16. Apoyar la subdirección Administrativa en la verificación, control y revisión los contratos celebrados con los diferentes proveedores, de las adquisiciones de hospital, de manera que se cumplan los plazos de entrega, las cantidades de entrega y el estado de los bienes adquiridos.
17. Identificar permanentemente condiciones inseguras, eventos adversos y gestionarlos oportuna y adecuadamente, con el propósito que se tomen las acciones correspondientes para mejorar continuamente, la seguridad del paciente y la prestación de los servicios; igualmente, los riesgos que pongan en peligro la integridad del cliente interno.
18. Conservar adecuada y oportunamente, los registros y documentos generados en el desarrollo de las funciones, de acuerdo con el Sistema de Gestión Documental Institucional, y la normatividad vigente, con el propósito de guardar evidencias de las acciones.
19. Entregar informes de ingreso y salidas de mercancía para fines de totalizar costos
20. Entregar adecuadamente el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera que se asegure la continuidad de la gestión pública.
21. Contribuir con el mantenimiento y mejoramiento del sistema obligatorio de garantía de calidad y el modelo estándar de control interno de la empresa.

22. Participar activamente en los comités y grupos de trabajo que requiera la Institución, desempeñando eficientemente el rol delegado de tal forma que se logre al desarrollo empresarial
23. Preparar y presentar de manera adecuada y oportuna, informes requeridos por el jefe inmediato, los comités, entes de control o autoridades competentes de acuerdo con los requerimientos, las condiciones y términos de calidad.
24. Las demás que establezcan la Ley y los reglamentos y la Junta Directiva de la ESE.

## **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. El funcionamiento del área a su cargo es eficiente y efectivo
2. Los procesos a cargo son planeados, ejecutados, evaluados y mejorados con efectividad de acuerdo con las necesidades reales, el sistema de gestión de calidad y la normatividad vigente.
3. Las existencias de máximos y mínimos son controladas oportunamente mediante el registro diario en el sistema, de tal manera que las estadísticas para compra y demás sean confiables para la toma de decisiones.
4. Las cantidades son garantizadas mediante la revisión pertinente en el sistema y confrontación de los datos, de los saldos existentes, máximos y mínimos establecidos y consumo promedio, según las políticas establecidas.
5. La adquisición es programada mediante solicitud a compras a través del sistema, las cantidades adecuadas para ajustar inventarios para 10 o más días, cuando se trata de tiempos de inactividad de proveedores de acuerdo a las políticas establecidas.
6. La recepción de los medicamentos, dispositivos médicos e Insumos de salud solicitados son Verificados continua y verazmente, de acuerdo a las políticas institucionales.
7. Los formatos actas de reacción debidamente diligenciados, son revisados y avalados continuamente de acuerdo con los procedimientos institucionales.
8. La recepción y almacenamiento de medicamentos de control especial es oportuna de acuerdo a la norma.
9. Los registros e informes relacionados con los medicamentos de control especial se realizan oportunamente de acuerdo a la norma.
10. El stock de existencias mínimas de Medicamentos de Control especial es monitoreado y contribuye a garantizar la atención en supuestos casos de emergencia o catástrofe.
11. El registro de pérdida de medicamentos de control es diligenciado y remitido de forma inmediata con copia de la denuncia ante el órgano competente, así como los avances que presente dicha investigación. Al Fondo Nacional de Estupefacientes del Ministerio de la Protección Social o al Fondo Rotatorio de Estupefacientes
12. El Informe mensual del manejo de medicamentos de control especial es entregado oportunamente a la Dirección Seccional de Salud de Antioquia.

13. Las devoluciones de los medicamentos y elementos, que no cumplen con los requisitos establecidos entre las partes son tramitadas en un periodo de tiempo determinado
14. Los medicamentos y elementos que no cumplen las especificaciones de calidad son devueltos al área o proceso respectivo.
15. Los reclamos de los diferentes clientes sobre devoluciones de los medicamentos y elementos son atendidos, cumpliendo las políticas de la organización y dando una respuesta en el tiempo establecido.
16. Las devoluciones son realizadas de acuerdo con los procesos y trámites establecidos.
17. El seguimiento continuo y eficiente al correcto almacenamiento de medicamentos, dispositivos e insumos de salud, es realizado de acuerdo a lo establecido en los procedimientos del servicio farmacéutico.
18. El informe de novedades e inconsistencias con respecto al seguimiento al almacenamiento es preparado y presentado oportunamente de acuerdo a los procedimientos.
19. La dispensación y distribución de los medicamentos y dispositivos médicos es realizada de acuerdo con los procedimientos establecidos, de manera oportuna y adecuada.
20. Los requerimientos de la prescripción médica son verificados de acuerdo con la normativa vigente.
21. Los procedimientos para la dispensación de medicamentos a usuarios de EPS y demás entidades cumplen con los requerimientos establecidos en la ley.
22. La Participación en los inventarios periódicos de existencias de medicamentos, dispositivos e insumos médicos es eficiente y eficaz, de acuerdo con los procedimientos establecidos para el fin.
23. El seguimiento a los controles de los medicamentos, dispositivos médicos e insumos que se hacen oportunamente garantiza la calidad como lo exige la norma.
24. Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial
25. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales
26. Los desechos son manejados y clasificados según las normas de manejo seguro vigentes de los desechos.
27. El material estéril es manejado según protocolo.
28. Suministros y bienes almacenados y distribuidos adecuadamente en forma oportuna y con calidad.
29. Informes presentados oportunamente y certificados correctamente.

## **VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

1. Conocimientos en la normatividad del SGSS.
2. Técnicas de Comunicación.

3. Manejo de Documentación y Archivo.
4. Sistema General de Seguridad Social en Salud POS, POS-S, PAB, Complementarios, Medicamentos autorizados para uso ambulatorio, hospitalario, programas especiales, y riesgo catastrófico.
5. Reglamentación y procesos del servicio farmacéutico.
6. Conocimientos básicos en sistemas (Office).
7. Normatividad vigente sobre Farmacovigilancia y Tecnovigilancia. Acceso al portal del INVIMA y al portal de factores de riesgo de la SSSA.
8. Medidas de bioseguridad. Barreras de Bioseguridad. Técnicas de aislamiento universal.
9. Protocolo de lavado de manos y técnicas. Indicadores de infecciones. Metodología para el reporte de riesgos incidentes y eventos adversos.
10. Principios y Técnicas asépticas.
11. Nociones sobre infección nosocomial.
12. Uso de equipo de protección.
13. Manejo adecuado de los residuos.
14. Manejo del material estéril.
15. Manual de proveedores, Estatuto de contratación Políticas institucionales, Normatividad vigente Conocimiento básico en redacción y sistemas

## VII COMPETENCIAS COMUNES

| Comunes  | Por Nivel Jerárquico   |
|--|--|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Manejo de la información<br>Adaptación al cambio<br>Disciplina<br>Relaciones interpersonales<br>Colaboración |

## VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

1. humanidades.
2. Dominio ético y del profesionalismo.
3. Trabajo en equipo.
4. Dominio de la atención al público.
5. Capacidad de participación en el sistema de salud.
6. Solución de conflictos.
7. Gestión del tiempo.
8. Aceptar sugerencias.
9. Buena Comunicación.
10. Actitud positiva.

## IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**Formación Académica:** Título de formación Tecnológica en Regencia de Farmacia

**Experiencia:** 12 (doce) meses de experiencia relacionada con las funciones del cargo.

## MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

### I. IDENTIFICACIÓN

|                           |             |
|---------------------------|-------------|
| Nivel:                    | Asistencial |
| Denominación del empleo:  | Secretaria  |
| Código:                   | 440         |
| Grado:                    | 16          |
| Nro. De Cargos:           | Uno (1)     |
| Dependencia:              | Gerencia    |
| Cargo del jefe inmediato: | Gerente     |

### II. ÁREA FUNCIONAL: Apoyo Logístico

### III. PROPOSITO PRINCIPAL

Ejecutar labores relacionadas con la atención al público, manejo de archivo administrativo, correspondencia interna y externa, manejo del conmutador, apoyo a la gerencia en el proceso de contratación, acciones operativas de gestión del talento humano, junta directiva y reuniones, actuando con eficacia y eficiencia, además de las funciones de apoyo que sean requeridos por la Gerencia.

### IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Colaborar en la organización y atención de todo tipo de reunión a la que tenga que asistir el gerente de acuerdo a la agenda de compromisos.
2. Colaborar con toda clase de eventos, reuniones, ocasiones especiales etc, que realice la ESE.
3. Redactar, transcribir y tramitar correspondencia de acuerdo con instrucciones del gerente.
4. Recibir visitantes conociendo los asuntos a tratar para establecer las entrevistas con el jefe inmediato y preparar la documentación pertinente.
5. Proporcionar la información requerida por el público y concretar las entrevistas solicitadas.
6. Servir
7. Recibir, contestar y transmitir mensajes.
8. Manejar el archivo de la gerencia, aplicando normas de archivo.
9. Velar por la buena imagen de la institución y la adecuada presentación de la oficina.
10. Realizar y recibir las llamadas propias de la gerencia.
11. Radicar toda la correspondencia que llega a la institución y entregarla a la dependencia a la cual va dirigida
12. Enviar la correspondencia externa para otras entidades, llevando un control de registros completos y oportunos.

13. Afiliar, retirar y reportar novedades del personal que labora en la entidad para reportarlo en la ARL, realizando registros completos, confiables y oportunos.
14. Apoyar a la dirección en la elaboración de contratos de aprendizaje, de mínima cuantía, de menor cuantía y de mayor cuantía según el acuerdo de aprobación del manual de contratación y bajo la orientación del jurídico de la institución, realizar actos administrativos y soportes correspondientes.
15. Revisar y registrar las cuentas de cobro, facturas y comprobantes de egreso que tengan toda la documentación legal, informando oportunamente cualquier inconsistencia.
16. Elaborar actos administrativos, Resoluciones, Actas, Acuerdos, Posesiones, Nombramientos, según normativa aplicable.
17. Actualización del personal que labora en la entidad hospitalaria.
18. Contribuir con la correcta aplicación de los procesos de calidad y control interno, en las actividades que se le asigne según su competencia.
19. En todas sus acciones procurar por el buen funcionamiento y conservación de los equipos, instrumentos y elementos de servicio bajo su cuidado y manejo, así por el uso racional de los materiales.
20. Realizar adecuada disposición de los residuos hospitalarios generados en desarrollo de las funciones, de acuerdo con los manuales y reglamentos de la institución.
21. Conocer y acatar los reglamentos, disposiciones, políticas, procesos y procedimientos de la institución.
22. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

#### **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Las agendas se llevan acorde con el cronograma de reuniones de la gerencia de la ESE al igual de las actas de las mismas.
2. El archivo administrativo está debidamente manejado acorde con las tablas de retención documental.
3. El teléfono es atendido en forma correcta y oportuna.
4. El jefe es informado oportuna y correctamente, sobre las llamadas, juntas, reuniones y demás compromisos que debe atender.
5. Los compromisos de agenda son identificadas con su superior inmediato periódicamente estableciendo prioridades. Y registrados en la agenda según procedimientos establecidos.
6. Los ajustes en la agenda son consignados una vez recibidos y de acuerdo con prioridades establecidas.
7. Los compromisos acordados son comunicados a su superior en el tiempo y por los medios establecidos
8. Todas las comunicaciones oficiales recibidas y remitidas por la ESE son identificadas y canalizadas de manera oportuna hacia las partes interesadas controlando su distribución

9. Toda la correspondencia recibida vía electrónica es canalizada oportunamente a las partes interesadas, con el fin de asegurar la oportunidad de respuesta o gestión
10. Gestión de respuestas oportunas a los comunicados oficiales, de acuerdo a los tiempos y directrices técnicas establecidas desde el procedimiento de gestión documental.
11. Custodia de los documentos y registros de acuerdo a los parámetros establecidos desde el procedimiento de gestión documental
12. Los documentos son clasificados siguiendo normas documentales de archivo
13. Los oficios, comunicaciones son proyectados, transcritos con calidad, celeridad y entregados con oportunidad cumpliendo con las instrucciones exactas del jefe inmediato, aplicando los procedimientos establecidos por la organización, las normas ICONTEC actualizadas y cumpliendo las reglas de redacción y ortografía.
14. Las resoluciones administrativas son proyectadas de acuerdo con las instrucciones de la alta dirección.
15. Los documentos son redactados de acuerdo con protocolo requerido según tipo de documento.
16. Los documentos son redactados siguiendo normas de sintaxis, puntuación, abreviaturas.
17. Los documentos son redactados respetando la secuencia lógica entre párrafos

## **VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

- Técnicas de archivo.
- Redacción y ortografía
- Conocimientos en la normatividad del SGSS.
- Normas de ICONTEC
- Técnicas de Comunicación.
- Manejo de Documentación y Archivo.
- Manejo de Herramientas ofimáticas
- Sistema de gestión documental (tablas de retención documental).
- Informática básica.
- Mecanografía básica.
- Conocimiento básico en redacción y sistemas

## **VII COMPETENCIAS COMUNES**

| <b>Comunes</b>   | <b>Por Nivel Jerárquico</b>  |
|--|--|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Manejo de la información<br>Adaptación al cambio<br>Disciplina<br>Relaciones interpersonales |

### VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

1. humanidades.
2. Dominio ético y del profesionalismo.
3. Trabajo en equipo.
4. Dominio de la atención al público.
5. Capacidad de participación en el sistema de salud.
6. Solución de conflictos.
7. Gestión del tiempo.
8. Aceptar sugerencias.
9. Buena Comunicación.
10. Actitud positiva.

### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS: Diploma de bachiller y Secretariado.

EXPERIENCIA: un (1) año de experiencia relacionada con las funciones del cargo

## MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

### I. IDENTIFICACIÓN

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Nivel:                    | Asistencial                             |
| Denominación del empleo:  | Auxiliar Administrativo (Facturación)   |
| Código:                   | 407                                     |
| Grado:                    | 16                                      |
| Nro. De Cargos:           | Uno (1)                                 |
| Dependencia:              | Admisiones - facturación                |
| Cargo del jefe inmediato: | Subdirector Administrativo y Financiero |

### II. ÁREA FUNCIONAL: Apoyo Logístico

### III. PROPOSITO PRINCIPAL

Elaborar las facturas para los respectivos cobros a las entidades responsables de pago por los servicios y tecnologías en salud brindadas a los pacientes, cumpliendo con las condiciones contractuales y normas aplicables

### IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Conocer y aplicar la normatividad y las diferentes modalidades y condiciones contractuales para la facturación de servicios y tecnologías a las entidades responsables del pago; cumpliendo dichas condiciones para evitar devoluciones y glosas.
2. Revisar las cuentas de servicios confrontándolas con los registros e historias clínicas, resumen de atención o sistema de información utilizado en la prestación del servicio; detectando y gestionando la solución de inconsistencias oportunamente. Documentar inconsistencias para orientar el análisis y la definición de acciones de mejora.
3. Vigilar las vigencias de los contratos e informar a la gerencia oportunamente.
4. Llevar un registro de glosas recibidas en la institución.
5. Apoyar a los diferentes servicios de la empresa en los procesos que implementen en el área de facturación y cartera
6. Recoger y seleccionar diariamente la papelería por la prestación de los diferentes servicios para liquidarla de acuerdo con las tarifas establecidas según la EPS, o entidades responsables de pago
7. Clasificar cada usuario para establecer los copagos o cuotas moderadoras
8. Generar, validar, corregir (si se requiere) los registros individuales de prestación de servicios RIPS y disponer en medio extraíble para enviar a las entidades

responsables del pago. Documentar inconsistencias para orientar el análisis y la definición de acciones de mejora.

9. Organizar, revisar y legajar todas las facturas y soportes de las cuentas de cobro, en forma oportuna y eficaz.
10. Elaborar las cuentas de cobro para las diferentes Entidades Responsables del Pago y entregarlas oportunamente con los correspondientes soportes, en las fechas establecidas por dichas entidades. Se debe cumplir el plazo y las condiciones contractuales y normativas para evitar devoluciones y glosas.
11. Codificar a las EPS que lo exijan, los diagnósticos de los servicios prestados
12. Mantener informado a todos los funcionarios sobre los contratos existentes, tipos de servicios y los requisitos para acceder a ellos. Brindar información asertiva, completa y oportuna.
13. Elaborar y presentar informes estadísticos y de gestión de la dependencia de facturación a las EPS, gerencia, administración y contabilidad, así como a las instituciones externas que lo requieran. Debe elaborar los informes en las condiciones solicitados, oportunamente y completos.
14. Ejecutar las actividades para la gestión de glosas y devoluciones que incluya el análisis, distribución, respuesta, consolidación y elaboración de informes y demás, según los procedimientos institucionales. La respuesta debe realizarse dentro de los términos normativos. Debe identificar las causas más frecuentes, gestionar las intervenciones.
15. Participar en la implementación de la política y programa de seguridad del paciente y programa de administración del riesgo, orientado a la prevención de la ocurrencia de eventos adversos y la materialización de riesgos en general, la reducción de la frecuencia o minimización de los daños, contribuyendo al logro de los objetivos.
16. Contribuir con la correcta aplicación de los procesos de calidad y control interno, en las actividades que se le asigne según su competencia.
17. En todas sus acciones procurar por el buen funcionamiento y conservación de los equipos, instrumentos y elementos de servicio bajo su cuidado y manejo, así por el uso racional de los materiales.
18. Participar activamente en los comités, comisiones, reuniones y en general en todas las actividades de calidad y control interno que le sean delegados y sean de su competencia, en forma oportuna, eficaz y eficiente.
19. Realizar adecuada disposición de los residuos hospitalarios generados en desarrollo de las funciones, de acuerdo con los manuales y reglamentos de la institución.
20. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias desastres, de acuerdo con las normas técnicas y reglamentos adoptados por la Institución.
21. Conocer y acatar los reglamentos, disposiciones, políticas, procesos y procedimientos de la institución.
22. Realizar la interface de las facturas de las diferentes entidades responsables del pago con los módulos de cartera, contabilidad y presupuesto.
23. Radicar la facturación en el módulo de contabilidad

24. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

#### **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Se asegura que los informes de facturación se realizan oportunamente y de acuerdo a los lineamientos pactados con las aseguradoras y la normatividad aplicable al SGSSS
2. Las labores de facturación a las distintas aseguradoras y a particulares, son realizadas eficiente y correctamente, de acuerdo con los procedimientos establecidos, contratos vigentes, manual tarifario y la normatividad vigente.
3. La facturación de los diferentes servicios prestados en la ESE citas de consulta externa: medicas, odontológicas, otras especialidades; Ayudas diagnósticas, programas de Promoción y Prevención, se realiza de acuerdo con los requisitos exigidos por cada asegurador, los contratos y/o convenios, y normatividad vigente en términos de calidad y oportunidad.
4. Fichas de los contratos actualizadas y con modificaciones realizadas en forma pertinente y oportuna
5. Las fichas de los contratos se entregan en forma pertinente y puntual.
6. Se avisa de forma oportuna el vencimiento de cada contrato a la gerencia para su negociación a seguir.
7. RIPS elaborados de manera adecuada que genere una facturación eficiente y evite retrocesos y glosas a la institución.
8. El archivo administrativo está debidamente manejado acorde con las tablas de retención documental.

#### **VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

1. Técnicas de archivo.
2. Redacción y ortografía.
3. Manejo de herramientas ofimáticas.
4. Software de facturación.
5. Normatividad aplicable al ejercicio.
6. Sistema General de Seguridad Social en Salud.
7. Conocimientos en la normatividad del SGSS.
8. Técnicas de Comunicación.
9. Manejo de Documentación y Archivo.
10. Informática básica.
11. Conocimiento básico en redacción y sistemas.

#### **VII COMPETENCIAS COMUNES**

| <b>Comunes</b> | <b>Por Nivel Jerárquico</b> |
|----------------|-----------------------------|
|----------------|-----------------------------|

|  |  |
|--|--|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Manejo de la información<br>Adaptación al cambio<br>Disciplina<br>Relaciones interpersonales<br>Colaboración |
|--|--|

### **VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

1. humanidades.
2. Dominio ético y del profesionalismo.
3. Trabajo en equipo.
4. Dominio de la atención al público.
5. Capacidad de participación en el sistema de salud.
6. Solución de conflictos.
7. Gestión del tiempo.
8. Aceptar sugerencias.
9. Buena Comunicación.
10. Actitud positiva.

### **IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

**ESTUDIOS:** Título de Bachiller en cualquier modalidad y conocimientos en informática.

**EXPERIENCIA:** un (1) año de experiencia relacionada con las funciones del cargo.

## **MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES**

### **I. IDENTIFICACIÓN**

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Nivel:                    | Asistencial                                  |
| Denominación del empleo:  | Auxiliar Administrativo (Facturación y caja) |
| Código:                   | 407  |
| Grado:                    | 16   |
| Nro. De Cargos:           | Uno (1)                                      |
| Dependencia:              | Admisiones - facturación                     |
| Cargo del jefe inmediato: | Subdirector Administrativo y Financiero      |

### **II. ÁREA FUNCIONAL:** Apoyo Logístico.

### **III. PROPOSITO PRINCIPAL**

Realizar admisiones al usuario en los diferentes servicios, elaborar las facturas individuales de prestaciones de servicio, realizar recaudos de copagos y cuotas moderadoras, entregar soportes organizados y en forma oportuna

### **IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES**

1. Recibir al usuario, revisar el aseguramiento del paciente en las bases de datos, portal de las EPS y ADRES, determinar pagador, derechos e imprimir reporte de base de datos.
2. Informar en los documentos pertinentes las novedades administrativas del paciente y brindar información al usuario.
3. Aplicar la normativa vigente relacionada con el SGSSS, en su desempeño, y en el proceso de Admisiones, facturación de los servicios, recaudos de copagos u cuotas moderadoras y respuesta a glosas, garantizando la calidad y oportunidad en cada uno de estos procedimientos en que participa.
4. Realizar todo el procedimiento necesario para el ingreso de los pacientes al sistema, la prestación del servicio y su posterior facturación de acuerdo a la contratación con cada entidad.
5. Elaborar las facturas por concepto de gastos de los usuarios en la prestación de servicios de salud, de acuerdo con la normatividad vigente.
6. Examinar facturas, datos, anexos y operaciones aritméticas para determinar su exactitud, clasificando, codificando y ordenando los documentos y soportes de las facturas según su contenido y llevar su registro.
7. Diariamente realizar la entrega inventariada de las facturas generadas durante el turno, en la Oficina de Recepción de Facturas.

8. Interactuar con el cliente interno y externo, de acuerdo con la Misión, Visión y políticas de servicio institucionales.
9. Recibir el dinero por concepto de prestación de servicios en la taquilla correspondiente y generar el respectivo recibo de pago, además diligenciar los pagarés en los casos indicados.
10. Liquidar diariamente al tesorero los dineros y pagaré recaudados por los servicios prestados.
11. Elaborar recibos de caja por concepto de dineros recibidos
12. Consignar los valores recaudados durante el día, a más tardar en las primeras horas hábiles del día siguiente.
13. Responder por dinero, cheques o títulos valores bajo su custodia, protegiéndolos de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas.
14. Participar en la implementación de la política y programa de seguridad del paciente y programa de administración del riesgo, orientado a la prevención de la ocurrencia de eventos adversos y la materialización de riesgos en general, la reducción de la frecuencia o minimización de los daños, contribuyendo al logro de los objetivos.
15. Contribuir con la correcta aplicación de los procesos de calidad y control interno, en las actividades que se le asigne según su competencia.
16. En todas sus acciones procurar por el buen funcionamiento y conservación de los equipos, instrumentos y elementos de servicio bajo su cuidado y manejo, así por el uso racional de los materiales.
17. Participar activamente en los comités, comisiones, reuniones y en general en todas las actividades de calidad y control interno que le sean delegados y sean de su competencia, en forma oportuna, eficaz y eficiente.
18. Realizar adecuada disposición de los residuos hospitalarios generados en desarrollo de las funciones, de acuerdo con los manuales y reglamentos de la institución.
19. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias desastres, de acuerdo con las normas técnicas y reglamentos adoptados por la Institución.
20. Conocer y acatar los reglamentos, disposiciones, políticas, procesos y procedimientos de la institución.
21. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

#### **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Se asegura que los informes de facturación se realizan oportunamente y de acuerdo a los lineamientos pactados con las aseguradoras y la normatividad aplicable al SGSSS.
2. El Recaudo de las cajas es realizado diariamente de manera oportuna de acuerdo con los procedimientos establecidos.

3. El reporte de la caja diario se remite a la instancia establecida en los tiempos establecidos y según procedimientos.
4. Las labores de facturación a las distintas aseguradoras y a particulares, son realizadas eficiente y correctamente, de acuerdo con los procedimientos establecidos, contratos vigentes, manual tarifario y la normatividad vigente.
5. La facturación de los diferentes servicios prestados en la ESE citas de consulta externa: medicas, odontológicas, otras especialidades; Ayudas diagnósticas, programas de Promoción y Prevención de enfermedades, se realiza de acuerdo con los requisitos exigidos por cada asegurador, los contratos y/o convenios, y normatividad vigente en términos de calidad y oportunidad.
6. Fichas de los contratos actualizadas y con modificaciones realizadas en forma pertinente y oportuna.
7. Las fichas de los contratos se entregan en forma pertinente y puntual.
8. Se avisa de forma oportuna el vencimiento de cada contrato a la gerencia para su negociación a seguir.
9. RIPS elaborados de manera adecuada que genere una facturación eficiente y evite retrocesos y glosas a la institución.
10. El archivo administrativo está debidamente manejado acorde con las tablas de retención documental.
11. Se cuentan con los recibos de caja como soporte de los movimientos realizados durante la jornada laboral.
12. Diariamente se cuenta con el comprobante de la consignación bancaria de los dineros recaudados el día inmediatamente anterior.
13. Los dineros, recaudos, y bienes recibidos se encuentran protegidos de acuerdo a normas y procedimientos establecidos para tal fin.

## **VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

1. Técnicas de archivo.
2. Redacción y ortografía
3. Manejo de herramientas ofimáticas
4. Software de facturación.
5. Normatividad aplicable al ejercicio.
6. Sistema General de Seguridad Social en Salud
7. Conocimientos en la normatividad del SGSS.
8. Técnicas de Comunicación.
9. Manejo de Documentación y Archivo.
10. Informática básica.
11. Conocimiento básico en redacción y sistemas.
12. Conocimiento de manuales tarifarios.

## VII COMPETENCIAS COMUNES

| Comunes  | Por Nivel Jerárquico   |
|--|--|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Manejo de la información<br>Adaptación al cambio<br>Disciplina<br>Relaciones interpersonales<br>Colaboración |

## VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

1. humanidades.
2. Dominio ético y del profesionalismo.
3. Trabajo en equipo.
4. Dominio de la atención al público.
5. Capacidad de participación en el sistema de salud.
6. Solución de conflictos.
7. Gestión del tiempo.
8. Aceptar sugerencias.
9. Buena Comunicación.
10. Actitud positiva.

## IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS: Título de Bachiller en cualquier modalidad y conocimientos en informática.

EXPERIENCIA: un (1) año de experiencia relacionada con las funciones del cargo.

## MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

### I. IDENTIFICACIÓN

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Nivel:                    | Asistencial                             |
| Denominación del empleo:  | Auxiliar Administrativo (Cartera)       |
| Código:                   | 407                                     |
| Grado:                    | 16                                      |
| Nro. De Cargos:           | Uno (1)                                 |
| Dependencia:              | Admisiones - facturación                |
| Cargo del jefe inmediato: | Subdirector Administrativo y Financiero |

### II. ÁREA FUNCIONAL: Apoyo Logístico.

### III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar labores relacionadas con el registro, organización y gestión de cuentas por cobrar por venta de servicios contribuyendo con el recaudo de dineros en forma oportuna y eficiente.

### IV DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Registrar todas las facturas en el aplicativo de cartera en forma oportuna y completa.
2. Conocer y aplicar los procedimientos y reglamento institucional para cobro de cartera, ejecutando las actividades en las diferentes fases: debido cobrar, cobro persuasivo y cobro jurídico.
3. Elaborar informes periódicos de cartera para la gerencia, subdirección administrativa, organismos de control y demás que los requiera. Los informes deben ser elaborados y entregados o enviados en los términos normativos y de políticas institucionales.
4. Apoyar las actividades de cobro y recuperación de cartera de acuerdo con procedimientos y normatividad vigente.
5. Realizar seguimiento e identificación de pagos, giros o consignaciones realizadas a las cuentas de la ESE, aplicando los pagos a las facturas que correspondan. Manteniendo informados a los directivos del estado de pagos en forma oportuna.
6. Realizar registros de glosas aceptadas para mantener actualizado el saldo de la cartera. Debe realizar registros oportunos y precisos.
7. Mantener permanente articulación con las dependencias de facturación, glosas y contabilidad para mantener conciliados los saldos entre las mismas.
8. Organizar y archivar la documentación de la cartera y glosas, facilitando la trazabilidad del proceso y cumpliendo las normas de archivo.

9. Ejecutar acciones orientadas a facilitar la liquidación de contratos por parte de la dirección, entregando información clara, completa y oportuna.
10. Participar en la implementación de la política y programa de seguridad del paciente y programa de administración del riesgo, orientado a la prevención de la ocurrencia de eventos adversos y la materialización de riesgos en general, la reducción de la frecuencia o minimización de los daños, contribuyendo al logro de los objetivos.
11. Contribuir con la correcta aplicación de los procesos de calidad y control interno, en las actividades que se le asigne según su competencia.
12. En todas sus acciones procurar por el buen funcionamiento y conservación de los equipos, instrumentos y elementos de servicio bajo su cuidado y manejo, así por el uso racional de los materiales.
13. Participar activamente en los comités, comisiones, reuniones y en general en todas las actividades de calidad y control interno que le sean delegados y sean de su competencia, en forma oportuna, eficaz y eficiente.
14. Realizar adecuada disposición de los residuos hospitalarios generados en desarrollo de las funciones, de acuerdo con los manuales y reglamentos de la institución.
15. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias desastres, de acuerdo con las normas técnicas y reglamentos adoptados por la institución.
16. Conocer y acatar los reglamentos, disposiciones, políticas, procesos y procedimientos de la institución.
17. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

#### **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. El Cruce a las cuentas por pagar a las entidades responsables del pago se realiza de manera oportuna y adecuada de acuerdo con las directrices del jefe inmediato.
2. El cruce a las cuentas por pagar se realiza de manera oportuna y correcta con módulo de cartera.
3. Las cuentas por cobrar a las aseguradoras por servicios de salud, son consolidadas de manera oportuna y correcta.
4. El aplicativo de cartera es usado de manera integral y es alimentado con información clara y oportuna.
5. Los estados de cartera son generados por cliente y tipo de convenio de acuerdo con procedimientos establecidos.
6. Los registros de pago de cuentas por cobrar son realizados de acuerdo con procedimientos establecidos.
7. La información pertinente a cartera es verificada en formatos establecidos y según procedimientos.
8. La información es procesada en los formatos establecidos, según procedimientos y normas vigentes.

9. La información es validada contra validadores establecidos. El informe se elabora de acuerdo con parámetros establecidos.
10. El informe es presentado a superiores para aprobación en los tiempos previstos. Los ajustes al informe son elaborados según requerimiento.
11. Los acuerdos de pago con los usuarios que no puedan pagar total o parcialmente la cuenta por la prestación de servicios de salud de parte de la ESE, Son gestionados oportunamente desde la elaboración, seguimiento y liquidación, con base en las políticas institucionales y en la normatividad vigente.

## **VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

1. Técnicas de archivo.
2. Redacción y ortografía
3. Manejo de herramientas ofimáticas
4. Software de facturación.
5. Normatividad aplicable al ejercicio.
6. Sistema General de Seguridad Social en Salud
7. Conocimientos en la normatividad del SGSS.
8. Técnicas de Comunicación.
9. Manejo de Documentación y Archivo.
10. Informática básica.
11. Conocimiento básico en redacción y sistemas.
12. Conocimiento de manuales tarifarios.

## **VII COMPETENCIAS COMUNES**

| <b>Comunes</b>   | <b>Por Nivel Jerárquico</b>  |
|--|--|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Manejo de la información<br>Adaptación al cambio<br>Disciplina<br>Relaciones interpersonales<br>Colaboración |

## **VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

1. humanidades.
2. Dominio ético y del profesionalismo.
3. Trabajo en equipo.
4. Dominio de la atención al público.
5. Capacidad de participación en el sistema de salud.
6. Solución de conflictos.
7. Gestión del tiempo.

8. Aceptar sugerencias.
9. Buena Comunicación.
10. Actitud positiva.

## **IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

### **Formación Académica**

Título de Bachiller en cualquier modalidad, diploma de auxiliar contable, auxiliar en servicios de salud, auxiliar administrativo o afín al cargo.

### **Experiencia**

Dos (2) años de experiencia relacionada con las funciones del cargo

## **MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES**

### **I. IDENTIFICACIÓN**

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Nivel:                    | Asistencial                             |
| Denominación del empleo:  | Auxiliar información en salud           |
| Código:                   | 412                                     |
| Grado:                    | 11                                      |
| Nro. De Cargos:           | Uno (1)                                 |
| Dependencia:              | Admisiones – atención al usuario        |
| Cargo del jefe inmediato: | Subdirector Administrativo y Financiero |

### **II. ÁREA FUNCIONAL:** Apoyo Logístico.

### **III. PROPÓSITO PRINCIPAL**

Realizar actividades de auxiliar de información en salud llevando acabo la admisión de los usuarios de los servicios de salud, el manejo y archivo de historias clínicas, registros en el sistema de información en salud de acuerdo con los procedimientos y tiempos de entrega y normatividad vigente.

### **IV DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES**

1. Apoyar las actividades relacionadas con el servicio de admisión y facturación cuando se requiera, en lo que se refiere a la verificación de los usuarios en las respectivas bases de datos existentes en la entidad, realización de cargos y liquidación de facturas.
2. Realizar la asignación de citas a los usuarios para los diferentes programas institucionales, conforme a los procedimientos establecidos.
3. Brindar información a los usuarios que lo requieran sobre los trámites y gestiones que se deban realizar para acceder a los servicios de salud institucionales.
4. Manejar y controlar la apertura y archivo de historias clínicas, de acuerdo a manuales de normas y procedimientos establecidos en la empresa.
5. Realizar el correcto archivo de los formatos manuales de historias clínicas en físico conforme a las disposiciones del Comité de Historias Clínicas Institucional.
6. Cooperar en el proceso de depuración del archivo de historias clínicas en físico, es decir, en la clasificación de archivos de gestión y archivo central de acuerdo a los manuales de normas y procedimientos establecidos en la empresa.

7. Mantener existencia de formularios de historia clínica en físico para el registro por parte del personal asistencial en caso de problemas técnicos que impidan el registro a través del sistema de información automatizado.
8. Garantizar la calidad de la información, mediante la revisión aleatoria de historias clínicas, e informar de las desviaciones encontradas al superior jerárquico del profesional en salud que realizó el registro.
9. Elaborar el censo de hospitalización en los centros de atención en donde se tenga habilitado el servicio.
10. Verificar el oportuno registro de las fichas de vigilancia epidemiológica por parte de los profesionales de la salud, por medio de las herramientas informáticas institucionales elaboradas para tal fin.
11. Contribuir en las investigaciones institucionalizadas por la empresa en especial en la recolección y digitación de datos.
12. Realizar las actividades de unificación y des unificación de historias clínicas digitales cuando sea necesario.
13. Preparar, retirar y archivar (archivo activo y pasivo) periódicamente las historias clínicas de usuarios de los servicios de consulta externa, urgencias e internación, de acuerdo a manual de normas y procedimientos establecidos por la empresa.
14. Validar diariamente el registro de información de RIPS, de tal forma que se puedan detectar imprecisiones oportunamente.
15. Realizar labores de digitación de información cuando la empresa lo requiera.
16. Brindar información específica requerida por los equipos de salud conforme a los parámetros establecidos dentro del proceso de gestión de la información.
17. Calcular los indicadores estadísticos de tipo epidemiológico y administrativo necesarios no sólo para el análisis de la información, sino para la evaluación de actividades programadas dentro del organismo de salud.
18. Administrar el sistema de información para el control de citas institucional (SICOCI), por medio del cual se asignan procedimientos a cargos, se establecen tiempos para procedimientos, se crean programas, abrir y cerrar agendas, entre otros.
19. Realizar oportunamente los bloqueos planificados relacionados con reuniones administrativas, capacitaciones y actividades empresariales.
20. Recepcionar y a su vez informar oportuna y efectivamente las novedades que se originen e impacten el servicio de consulta externa institucional a los grupos de interés, con el fin de evitar traumatismos al usuario.
21. Registrar la totalidad de solicitudes de movimiento de citas asignadas, producto de novedades que se presenten.
22. Brindar la información solicitada inherente al sistema de asignación de citas, que esté autorizada por el superior jerárquico.
23. Consolidar datos en forma periódica como base para la generación de los diferentes informes de producción
24. Recibir la notificación telefónica de enfermedades, diaria y semanal de los centros de salud.
25. Recibir la notificación telefónica semanal de lesiones y violencias.

26. Recibir los fax de reportes de acciones técnicas, enviados por la secretaria de salud.
27. Enviar los reportes de acciones técnicas a la Secretaria de Salud.
28. Apoyar el sistema de vigilancia epidemiológica del municipio por medio del envío oportuno de la información relacionada con el registro individual de prestación de servicios.
29. Revisar, digitar semanalmente las fichas del SIVIGILA, para enviar a la Secretaria de Salud.
30. Enviar en forma digital copia de las historias clínicas a las diferentes administradoras en cumplimiento de las obligaciones establecidas dentro de los diferentes convenios institucionales.
31. Reportar en forma digital las fichas de notificación del Sistema de Vigilancia tanto a Secretaría de Salud como a las diferentes EPS que lo requieran.
32. Brindar información por cualquier medio a los colaboradores internos para el correcto registro y operación del sistema de vigilancia epidemiológica y del sistema de estadísticas vitales.
33. Reportar telefónicamente las enfermedades de notificación obligatoria a la Secretaria de Salud, conforme a los protocolos establecidos dentro del sistema de vigilancia epidemiológica de Colombia.

#### **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Realizar la asignación de citas a los usuarios para los diferentes programas institucionales, conforme a los procedimientos establecidos y que hayan sido solicitadas por autoridades competentes.
2. Realizar o gestionar el movimiento de citas de usuarios, en caso de novedades e imposibilidad de contar con la ejecución de un plan de contingencia.
3. Revisar periódicamente la disponibilidad de citas en las agendas de consulta externa y consulta prioritaria.
4. Brindar soporte y acompañamiento a los diferentes colaboradores que realizan asignación de citas.
5. Realizar requerimientos al área de gestión de tecnologías de la información en la búsqueda de mejorar el sistema automatizado.
6. Informar al superior jerárquico de las probables anomalías en la asignación de citas y en las novedades que se presenten.
7. Reportar telefónicamente los casos de violencia intrafamiliar, revisar las fichas técnicas y elaborar el informe correspondiente para ser reportada al Centro de Atención a la Violencia.
8. Administrar las diferentes cuentas de usuario para el acceso al sistema RUAF de estadísticas vitales.
9. Elaborar informes específicos sobre enfermedades de interés en vigilancia epidemiológica y demás relacionados con el sistema de estadísticas vitales.
10. Solicitar oportunamente los certificados de defunciones y de nacidos vivos, y enviarlos a las diferentes clínicas de la empresa.

11. Corregir en la página web de Estadísticas Vitales, inconsistencias de los certificados de Nacidos Vivos y de Defunción, luego de verificar en el sistema de historia clínica automatizada de la empresa (SIHCA).
12. Gestionar la impresión de los registros clínicos físicos requeridos por la empresa para la prestación de los servicios de salud.

## **VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

1. Conocimiento en informática (manejo básico de sistema operativo, Word, Excel y bases de datos).
2. Ley 100 de 1993 Resolución No. 1995 y sus modificaciones, manejo técnico de la historia clínica, Rips, Resolución No. 3374 y sus modificaciones, promoción y prevención y Resolución No. 412
3. Conocimientos en sistemas de vigilancia epidemiológica.
4. Conocimiento en codificación de eventos (clasificación internacional de enfermedades, CIE 10)
5. Conocimientos de facturación (normatividad vigente y tarifarios)
6. Conocimientos en construcción de indicadores de gestión y calidad.

## **VII COMPETENCIAS COMUNES**

| <b>Comunes</b>   | <b>Por Nivel Jerárquico</b>  |
|--|--|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Manejo de la información<br>Adaptación al cambio<br>Disciplina<br>Relaciones interpersonales<br>Colaboración |

## **VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

11. humanidades.
12. Dominio ético y del profesionalismo.
13. Trabajo en equipo.
14. Dominio de la atención al público.
15. Capacidad de participación en el sistema de salud.
16. Solución de conflictos.
17. Gestión del tiempo.
18. Aceptar sugerencias.
19. Buena Comunicación.
20. Actitud positiva.

## **IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

## **Formación Académica**

Título de bachiller en cualquier modalidad, certificado de aptitud ocupacional en Auxiliar administrativo en Salud o información en salud o estadística en salud expedida por una institución debidamente autorizada. (Artículo 24 del Decreto 785 de 2005 y Decreto 4904 de 2009).

## **Experiencia**

Un (1) año de experiencia relacionada con las funciones del cargo

## **MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES**

### **I. IDENTIFICACIÓN**

|                           |                     |
|---------------------------|---------------------|
| Nivel:                    | Asistencial         |
| Denominación del empleo:  | Auxiliar Área Salud |
| Código:                   | 412                 |
| Grado:                    | 22                  |
| Nro. De Cargos:           | diez (10)           |
| Dependencia:              | Enfermería          |
| Cargo del jefe inmediato: | Enfermero           |

**II. ÁREA FUNCIONAL:** Atención al usuario.

### **III. PROPOSITO PRINCIPAL**

Ejecución de labores de auxiliar de enfermería que consiste en prestar servicios directos de enfermería para la atención integral de individuos, familias y comunidad.

### **IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES**

1. Ejecutar actividades de enfermería de baja y mediana complejidad asignadas según las normas y el plan de acción de la empresa.
2. Atender al usuario interno y externo de manera cordial y oportuna, escuchar sus requerimientos y brindar información precisa sobre sus necesidades relacionadas con el área o el servicio, según las políticas institucionales y la normatividad vigente
3. Participar con el equipo interdisciplinario en la atención integral a individuos, familias y grupos de la comunidad, según la situación de salud.
4. Realizar acciones específicas tendientes a obtener participación de la comunidad en actividades de salud y la formación de líderes.
5. Informar a individuos y a grupos de la comunidad sobre la existencia y utilización de los servicios de salud.
6. Instruir al paciente y a la familia en el proceso de rehabilitación a seguir,

7. Preparar al paciente y colaborar en los medios de diagnóstico y tratamientos especiales.
8. Realizar entrega y recepción de turno de acuerdo a lo establecido en los procedimientos de urgencias y hospitalización.
9. Aplicar normas de referencia y contrarreferencia de acuerdo a la normatividad aplicable y las directrices establecidas en la ESE
10. Atender y cumplir al llamado de la disponibilidad, que por cuadro de turnos tenga asignado, así como en los casos de emergencia.
11. Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
12. Dar atención de enfermería al paciente durante el tratamiento médico quirúrgico y administrar los medicamentos y cuidados al paciente de acuerdo con órdenes médicas y de enfermería.
13. Informar oportunamente al profesional responsable situaciones de emergencias y riesgos que observe en los pacientes, familias, comunidad o medio ambiente.
14. Esterilizar, preparar y responder por el material, equipo y elementos a su cargo.
15. Brindar cuidado directo a los pacientes que requieran atención especial.
16. Prestar primeros auxilios en caso de accidente.
17. Responder por el debido bienestar del paciente hospitalizado, realizando labores de aseo personal del mismo, así como la organización de las camas y camillas cuando sea el caso.
18. Desarrollar actividades recreativas y ocupacionales con los pacientes.
19. Identificar las dietas especiales para pacientes.
20. Elaborar los documentos que sean necesarios de acuerdo con los procedimientos realizados.
21. Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
22. Diligenciar los registros estadísticos pertinentes a su trabajo.
23. Identificar permanentemente condiciones inseguras, eventos adversos y reportarlos oportuna y adecuadamente de acuerdo con la metodología establecida, con el propósito que se tomen las acciones correspondientes para mejorar continuamente la seguridad del paciente y la prestación de los servicios; igualmente, los riesgos que pongan en peligro la integridad del cliente interno.
24. Guardar la debida reserva y discreción de la información que se le ha confiado.
25. Dar orientación al usuario, a su grupo familiar y a las comunidades, sobre temas de salud y el cuidado específico en la Institución y en su hogar, según sus condiciones de salud, y evaluar los conocimientos adquiridos, todo esto de acuerdo a las políticas Institucionales
26. Contribuir con el mantenimiento y mejoramiento del sistema obligatorio de garantía de calidad y el modelo estándar de control interno de la empresa
27. Participar activamente en los comités y grupos de trabajo que requiera la Institución, desempeñando eficientemente el rol delegado de tal forma que se logre al desarrollo empresarial
28. Las demás que establezcan la Ley y los reglamentos y la Junta Directiva de la ESE.

29. Realizar acciones de Protección específica y detección temprana en cumplimiento a los programas definidos por la institución, para generar la cultura del auto-cuidado en la comunidad

## **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Las actividades auxiliares están coordinadas de conformidad con los planes, proyectos y programas que adelanta la institución.
2. El usuario interno y externo es atendido de manera cordial y oportuna, se escuchan sus requerimientos y se le brinda información precisa sobre sus necesidades, de acuerdo a las políticas institucionales y la normatividad vigente.
3. Los requerimientos del usuario son acogidos, empleando las técnicas de comunicación que permitan su interpretación.
4. El servicio u orientación solicitado por el usuario es atendido con humanidad, seguimiento de los procedimientos institucionales y con la mayor rapidez posible.
5. El usuario es derivado cuando así lo requiere en forma correcta, con amabilidad, prontitud, información completa, clara y oportuna.
6. Las disculpas por demoras o interrupciones en el servicio son presentadas al usuario oportunamente.
7. En la elaboración del perfil epidemiológico de la población participa activamente el personal de Enfermería.
8. Todas las actuaciones de enfermería se encuentran ajustadas a los protocolos y guías de atención adoptadas y adaptadas por la ESE.
9. Los comités institucionales se encuentran operando con la participación de enfermería.
10. Las acciones correctivas y preventivas son identificadas e implementadas con base en la evaluación permanente de los servicios asistenciales que presta la empresa.
11. El sistema de referencia y contrarreferencia se aplica según lo adoptado para tal fin.
12. Las situaciones de riesgos están identificadas lo que permite actualizar permanentemente el perfil epidemiológico del municipio.
13. Los programas de promoción y prevención implementados en la institución están diseñados a partir de las necesidades de la comunidad, de las normas aplicables (resolución 3280), y de las competencias de la organización.
14. El plan de emergencia contó con la participación del personal de Enfermería.
15. Los tratamientos de los pacientes son vigilados y supervisados permanentemente acorde a las necesidades del servicio.
16. Se realizan reportes de estado y funcionamiento de equipos a su cargo.
17. En la entrega y recepción de turno se incluye: la entrega de pacientes, suministros y equipos necesarios para la prestación del servicio y se diligencian los registros pertinentes a dicha actividad.

18. Durante la entrega de pacientes se informa su estado de salud y los requerimientos para su atención.
19. Las situaciones de emergencia y riesgos que observen en los pacientes o en el ambiente de trabajo, son informadas oportunamente al jefe inmediato o profesional a cargo.
20. Durante el proceso de prestación de servicios del usuario interno y externo, la historia clínica es custodiada.
21. Durante el proceso de atención del cliente interno y externo, se observan las condiciones físicas y emocionales, para apoyar la definición del diagnóstico, de acuerdo con protocolos y guías Institucionales.
22. El individuo y la familia son cuidados en los aspectos sexual y reproductivo de la mujer, el hombre y su pareja, de acuerdo con grupo etéreo y guías de manejo vigente.
23. El niño menor de 10 años es atendido integralmente de acuerdo con los parámetros establecidos y en patologías de baja complejidad manejables en el hogar.
24. El adulto mayor es asistido integralmente de acuerdo con sus necesidades, deberes, derechos y contexto sociocultural, político y ético. El adolescente es atendido integralmente de acuerdo con las guías de manejo
25. Se realiza, verifica y ajusta el de stocks de máximos y mínimos, (incluyendo medicamentos de control y material médico quirúrgico) necesarios para garantizar una adecuada y oportuna prestación de los servicios.
26. Se verifican las condiciones de los equipos necesarios para asegurar la prestación oportuna y adecuada de los servicios.
27. Los manuales de bioseguridad esta implementado y obedecen a las particularidades del servicio.

## **VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

1. Manejo de historia clínica
2. Promoción y prevención.
3. Técnicas de asepsia y esterilización.
4. Conocimientos básicos en sistemas de información.
5. Entrenamiento en soporte vital básico.
6. Seguridad del paciente.
7. Toma de muestras de laboratorio.
8. Sistema General de Seguridad Social en Salud.
9. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.
10. Gestión Integral de residuos hospitalarios.
11. Manejo de herramientas ofimáticas.

## **VII COMPETENCIAS COMUNES**

| Comunes | Por Nivel Jerárquico |
|---------|----------------------|
|---------|----------------------|

|  |  |
|--|--|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Manejo de la información<br>Adaptación al cambio<br>Disciplina<br>Relaciones interpersonales<br>Colaboración |
|--|--|

### **VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

1. humanidades.
2. Dominio ético y del profesionalismo.
3. Trabajo en equipo.
4. Dominio de la atención al público.
5. Capacidad de participación en el sistema de salud.
6. Solución de conflictos.
7. Gestión del tiempo.
8. Aceptar sugerencias.
9. Buena Comunicación.
10. Actitud positiva.

### **IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

ESTUDIOS: Título de Bachiller en cualquier modalidad y Certificado de Auxiliar de Enfermería expedido por entidad autorizada

EXPERIENCIA: un (1) año relacionado con las funciones del cargo

## **MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES**

### **I. IDENTIFICACIÓN**

|                           |                                      |
|---------------------------|--------------------------------------|
| Nivel:                    | Asistencial                          |
| Denominación del empleo:  | Auxiliar Área Salud (Laboratorio)    |
| Código:                   | 412                                  |
| Grado:                    | 16                                   |
| Nro. De Cargos:           | Uno (1)                              |
| Dependencia:              | Laboratorio Clínico                  |
| Cargo del jefe inmediato: | Profesional Universitario Área Salud |

### **II. ÁREA FUNCIONAL:** Atención al usuario.

### **III. PROPOSITO PRINCIPAL:**

Ejecutar labores de apoyo en el Laboratorio clínico, cumpliendo con los requisitos de calidad establecidos por la Institución.

### **IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES**

1. Realizar toma y procesamiento de muestras siguiendo las técnicas en forma precisa y con previa asesoría del profesional responsable.
2. Identificar y enumerar las muestras, separarlas de acuerdo al número de orden y distribuir las para las diferentes secciones del laboratorio.
3. Recibir y recolectar las muestras que van a analizar de acuerdo a los exámenes solicitados y preparar el material necesario para la realización de los trabajos del laboratorio y montar pruebas requeridas.
4. Dar instrucciones específicas al usuario sobre la forma como debe recolectar las muestras y las condiciones con que se debe presentar el examen.

5. Velar por el cuidado, mantenimiento y asepsia de los aparatos, elementos y demás equipos de laboratorio.
6. Preparar el material para ser esterilizado.
7. Cumplir con las normas de Bioseguridad.
8. Asistir a reuniones científico-administrativas programadas por el laboratorio y por la ESE.
9. Llevar registros y archivos de los trabajos.
10. Entregar los resultados de los análisis del laboratorio a archivo clínico y a los diferentes servicios que los requieran.
11. Revisar el material y reactivos para los análisis solicitando a quien corresponda la remisión oportuna de los mismos

#### **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Las actividades del laboratorio están coordinadas de conformidad con los planes, proyectos y programas que adelanta la institución.
2. Todas las actuaciones del laboratorio se encuentran ajustadas a los protocolos y guías de atención adoptadas y adaptadas por la ESE.
3. Los comités institucionales (en especial vigilancia epidemiológica e infecciones intrahospitalarias) se encuentran operando con la participación de esta dependencia.
4. Las acciones correctivas y preventivas son identificadas e implementadas con base en la evaluación permanente de los servicios asistenciales que presta esta área.
5. Se orienta y prepara a las personas para exámenes diagnósticos de acuerdo con guías y protocolos Institucionales.
6. Se realizan diferentes actividades del área de laboratorio en condiciones de seguridad y bioseguridad (toma y separación de muestras, centrifuga, recepción de flujos y citologías, coloraciones, montaje de coprológicos, coprogramas y sangre oculta, medir proteinurias y depuraciones, extender baciloscopias, sembrar urocultivos), de acuerdo a las políticas, normas, protocolos, guías de atención Institucional y demás normatividad vigente
7. El sistema de referencia y contrarreferencia de muestras se aplica según lo adoptado para tal fin.
8. Las situaciones de riesgos están identificadas lo que permite actualizar permanentemente el perfil epidemiológico del municipio.
9. El plan de emergencia contó con la participación del personal de laboratorio.
10. Los procedimientos administrativos (archivo, entrega de resultados, manejo de formatos, control de calidad) se realizan según lo establecido al manual de procesos y procedimientos.
11. Se realizan reportes de estado y funcionamiento de equipos a su cargo.
12. Los manuales de bioseguridad esta implementado y obedecen a las particularidades del servicio.

#### **VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

1. Manejo y control de documentos.
2. Técnicas de Archivo y reporte de resultados.
3. Manejo de historia clínica (Res 1995)
4. Sistema General de Seguridad Social en Salud
5. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad
6. Gestión Integral de residuos sólidos

#### **VII. COMPETENCIAS COMUNES**

| <b>Comunes</b>   | <b>Por Nivel Jerárquico</b>  |
|--|--|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Manejo de la información<br>Adaptación al cambio<br>Disciplina<br>Relaciones interpersonales<br>Colaboración |

#### **VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

1. humanidades.
2. Dominio ético y del profesionalismo.
3. Trabajo en equipo.
4. Dominio de la atención al público.
5. Capacidad de participación en el sistema de salud.
6. Solución de conflictos.
7. Gestión del tiempo.
8. Aceptar sugerencias.
9. Buena Comunicación.
10. Actitud positiva.

#### **IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

**ESTUDIOS:** Certificado de Auxiliar de Laboratorio, expedido por una Institución debidamente autorizada

**EXPERIENCIA:** Un (1) año de experiencia en funciones relacionadas con el cargo.

## MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

### I. IDENTIFICACIÓN

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Nivel:                    | Asistencial                             |
| Denominación del empleo:  | Auxiliar Área de la Salud (Odontología) |
| Código:                   | 412                                     |
| Grado:                    | 16                                      |
| Nro. De Cargos:           | Uno (1)                                 |
| Dependencia:              | Consulta Externa (odontología)          |
| Cargo del jefe inmediato: | Odontólogo                              |

### II. ÁREA FUNCIONAL: Atención al usuario.

### III. PROPOSITO PRINCIPAL

Realizar actividades asistenciales de apoyo en la atención odontológica y ejecución de procedimientos de nivel auxiliar en salud oral, brindando una atención segura, efectiva, oportuna y humanizada.

### IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Atender al usuario interno y externo de manera cordial y oportuna, escuchar sus requerimientos y brindar información precisa sobre sus necesidades relacionadas con el área o el servicio, según las políticas institucionales y la normatividad vigente.
2. Ejecutar las labores de recepción y admisión de los usuarios al servicio odontológico, conforme a los procedimientos institucionales. La atención debe ser cálida, respetuosa y asertiva
3. Ejecutar los procedimientos y actividades necesarios para apoyar la realización de una atención priorizada, ágil, oportuna, eficaz y con calidad humana a todos aquellos pacientes que requieren un servicio odontológico, incluyendo las acciones de diagnóstico, profilaxis y tratamientos.
4. Participar en brigadas odontológicas a nivel urbano y rural en las acciones de su competencia, eficaz y eficientemente
5. Dar educación sanitaria de forma individual y colectiva sobre técnicas de higiene oral y medidas para controlar los factores de riesgo
6. Elaborar y diligenciar correctamente la historia clínica de los pacientes y los soportes requeridos para la atención, cumpliendo con la normatividad vigente.
7. Preparar, desinfectar y esterilizar el instrumental, equipo y materiales requeridos para la atención de los usuarios
8. Apoyar el diagnóstico y tratamiento odontológico de los usuarios de acuerdo con los requerimientos de las personas y del SGSSS.
9. Cumplir estrictamente con las normas de bioseguridad definidas por la Institución, empleando los elementos de protección personal asignados para el desempeño de sus labores.

10. Auxiliar al odontólogo en las acciones de medicina legal para los casos que sean necesarios, en forma segura, eficaz y oportuna
11. Realizar labores de sensibilización, sobre la importancia y la necesidad de recibir la atención en actividades de intervención, promoción y prevención en salud oral.
12. Conservar adecuada y oportunamente, los registros y documentos generados en el desarrollo de las funciones, de acuerdo con el Sistema de Gestión Documental Institucional, y la normatividad vigente, con el propósito de guardar evidencias de las acciones.
13. Participar activamente en los comités y grupos de trabajo que requiera la Institución, desempeñando eficientemente el rol delegado de tal forma que se logre al desarrollo empresarial.
14. Realizar adecuada disposición de los residuos hospitalarios generados en desarrollo de las funciones, de acuerdo con los manuales y reglamentos de la institución.
15. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias desastres, de acuerdo con las normas técnicas y reglamentos adoptados por la Institución.
16. Conocer y acatar los reglamentos, disposiciones, políticas, procesos y procedimientos de la institución.
17. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo

#### **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. El usuario interno y externo es atendido de manera cordial y oportuna, se escuchan sus requerimientos y se le brinda información precisa sobre sus necesidades, de acuerdo a las políticas institucionales y la normatividad vigente.
2. Los requerimientos del usuario son acogidos, empleando las técnicas de comunicación que permitan su interpretación.
3. El servicio u orientación solicitado por el usuario es atendido con humanidad, seguimiento de los procedimientos institucionales y con la mayor rapidez posible.
4. El usuario es derivado cuando así lo requiere en forma correcta, con amabilidad, prontitud, información completa, clara y oportuna.
5. Las disculpas por demoras o interrupciones en el servicio son presentadas al usuario oportunamente.
6. Las acciones de Promoción y Prevención se realizan con continuidad, eficacia y efectividad, con base en la programación establecida en los planes de mejoramiento de cada programa y en cumplimiento a la norma de Promoción y Prevención y procedimientos de la ESE.
7. Los pacientes reciben las acciones asistenciales en Promoción y Prevención en salud Oral según le aplique de acuerdo a la normatividad vigente.

8. Se brinda la educación sanitaria de forma individual y colectiva sobre técnicas de higiene oral y medidas para controlar los factores de riesgo.
9. El paciente que recibe la atención en odontología tiene elaborada y diligenciada correctamente la historia clínica y los soportes de la atención cumpliendo con la normatividad vigente y los requerimientos de la institución.
10. El Odontólogo recibe apoyo en las labores de auxiliar de consultorio en las sesiones de diagnóstico y tratamiento de pacientes
11. El instrumental, equipo y materiales requeridos para la atención, recibe todo el proceso de Preparación, desinfección y esterilización. Para mantener abastecimiento en todos los servicios, bajo los requerimientos del protocolo institucional.
12. Las partes y piezas de los equipos son removidas y ensambladas en forma
13. Cuidadosa durante el proceso de limpieza, siguiendo las instrucciones del manual de funcionamiento y normas de bioseguridad.
14. La Unidad Odontológica y de Rayos X es preparada de acuerdo con protocolos y principio de técnica aséptica y bioseguridad.
15. Los desechos son manejados y clasificados según las normas de manejo seguro vigentes de los desechos.
16. Las condiciones inseguras, los riesgos y los eventos adversos, son Identificados y reportados, oportuna y adecuadamente de acuerdo con la metodología establecida.
17. Realiza la adecuada elaboración, conservación, organización, uso y manejo de los documentos y archivos que se deriven del ejercicio de sus funciones.
18. Las anomalías en la prestación del servicio, son reportadas oportunamente contribuyendo a la toma de decisiones y alternativas de solución.
19. Realiza la adecuada elaboración, conservación, organización, uso y manejo de los documentos y archivos que se deriven del ejercicio de sus funciones

## **VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

1. Normas de Promoción y Prevención.
2. Protocolos de Atención.
3. Manejo de Historias Clínicas.
4. Normas de Bioseguridad.
5. Sistema General de Seguridad Social en Salud
6. Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad
7. Manejo de herramientas ofimáticas.

## **VII. COMPETENCIAS COMUNES**

| <b>Comunes</b>           | <b>Por Nivel Jerárquico</b> |
|--------------------------|-----------------------------|
| Orientación a resultados | Manejo de la información    |

|  |  |
|--|--|
| Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Adaptación al cambio<br>Disciplina<br>Relaciones interpersonales<br>Colaboración |
|--|--|

### VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

1. humanidades.
2. Dominio ético y del profesionalismo.
3. Trabajo en equipo.
4. Dominio de la atención al público.
5. Capacidad de participación en el sistema de salud.
6. Solución de conflictos.
7. Gestión del tiempo.
8. Aceptar sugerencias.
9. Buena Comunicación.
10. Actitud positiva.

### IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**ESTUDIOS:** Título de Bachiller en cualquier modalidad y Certificado de auxiliar de consultorio odontológico o auxiliar en salud oral

**EXPERIENCIA:** un (1) año de experiencia relacionada con las funciones del cargo.

## MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

### I. IDENTIFICACIÓN

|                           |                                      |
|---------------------------|--------------------------------------|
| Nivel:                    | Asistencial                          |
| Denominación del empleo:  | Auxiliar Área de la Salud (Farmacia) |
| Código:                   | 412                                  |
| Grado:                    | 16                                   |
| Nro. De Cargos:           | Uno (1)                              |
| Dependencia:              | Servicio farmacéutico                |
| Cargo del jefe inmediato: | Regente de Farmacia                  |

**II. ÁREA FUNCIONAL:** Servicio farmacéutico.

### II. PROPOSITO PRINCIPAL

Ejecutar labores de Auxiliar en servicio farmacéutico para la recepción, almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos a los usuarios, de acuerdo a los procedimientos institucionales

### II. PROPOSITO PRINCIPAL

Ejecución de labores de conducción de vehículos automotores y de actividades complementarias, con el fin de movilizar personas, suministros, equipos.

### IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar acciones de apoyo en la recepción, almacenamiento, distribución y control de los medicamentos y material médico quirúrgico que llegan a la Institución. El control debe incluir seguimiento a factores ambientales, fechas de vencimientos, garantía de la cadena de frío a los que lo requiera y puntos de reposición.
2. Atender al usuario interno y externo de manera cordial y oportuna, escuchar sus requerimientos y brindar información precisa sobre sus necesidades relacionadas con el área o el servicio, según las políticas institucionales y la normatividad vigente.
3. Realizar entrega de medicamentos y material médico quirúrgico a los usuarios, según instrucción del regente de farmacia, según procedimiento internos y realizando los respectivos registros sistematizados y físicos que correspondan. La entrega debe cumplir las instrucciones de dispensación informada y uso racional de medicamentos.
4. Apoyar de manera oportuna y adecuada, la devolución de medicamentos, dispositivos médicos e insumos de salud que no cumplan con las condiciones técnico, administrativas y de calidad de acuerdo con las directrices del regente.

5. Participar en el control de saldos en existencia y en la realización de inventarios periódicos que realice el servicio, la administración o control interno.
6. Ejecutar acciones de orientación e información para el usuario en forma asertiva y confiable.
7. Diligenciar y/o recolectar correcta, oportuna, completa y legiblemente, todos los registros clínicos, estadísticos y lo pertinente de facturación y diligenciar cada caso en el sistema o papelería adecuada.
8. Hacer entrega de medicamentos en brigadas o jornadas de salud en el área rural y urbana, actuando con seguridad y eficacia.
9. Ejercer continuamente custodia de los insumos en la farmacia evitando el deterioro o pérdida de los insumos.
10. Participar en la implementación de la política y programa de seguridad del paciente y programa de administración del riesgo, orientado a la prevención de la ocurrencia de eventos adversos y la materialización de riesgos en general, la reducción de la frecuencia o minimización de los daños, contribuyendo al logro de los objetivos.
11. Contribuir con la correcta aplicación de los procesos de calidad y control interno, en las actividades que se le asigne según su competencia.
12. En todas sus acciones procurar por el buen funcionamiento y conservación de los equipos, instrumentos y elementos de servicio bajo su cuidado y manejo, así por el uso racional de los materiales.
13. Participar activamente en los comités, comisiones, reuniones y en general en todas las actividades de calidad y control interno que le sean delegados y sean de su competencia, en forma oportuna, eficaz y eficiente.
14. Realizar adecuada disposición de los residuos hospitalarios generados en desarrollo de las funciones, de acuerdo con los manuales y reglamentos de la institución.
15. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias desastres, de acuerdo con las normas técnicas y reglamentos adoptados por la Institución.
16. Conocer y acatar los reglamentos, disposiciones, políticas, procesos y procedimientos de la institución.
17. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

#### **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. El usuario interno y externo es atendido de manera cordial y oportuna, se escuchan sus requerimientos y se le brinda información precisa sobre sus necesidades, de acuerdo a las políticas institucionales y la normatividad vigente.
2. Los requerimientos del usuario son acogidos, empleando las técnicas de comunicación que permitan su interpretación.

3. El servicio u orientación solicitado por el usuario es atendido con humanidad, seguimiento de los procedimientos institucionales y con la mayor rapidez posible.
4. El usuario es derivado cuando así lo requiere en forma correcta, con amabilidad, prontitud, información completa, clara y oportuna.
5. Las disculpas por demoras o interrupciones en el servicio son presentadas al usuario oportunamente.
6. La recepción Técnica y administrativa de los medicamentos, dispositivos médicos e insumos de salud, es realizada eficiente y oportunamente, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
7. El acta de recepción es diligenciada de manera oportuna, correcta, completa y con datos reales.
8. Las devoluciones de los medicamentos y elementos, que no cumplen con los requisitos establecidos entre las partes son tramitados en un periodo de tiempo determinado.
9. El almacenamiento de los medicamentos, dispositivos médicos e insumos es realizada eficiente y oportunamente, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
10. Los medicamentos, dispositivos médicos e insumos de salud del Servicio farmacéutico son Clasificados y ordenados cuidadosa y oportunamente de conformidad con las políticas y procedimientos establecidos
11. Se realiza seguimiento y verificación permanente a las fechas de vencimiento de los medicamentos, dispositivos e insumos de manera adecuada de acuerdo con los procedimientos establecidos.
12. Las actividades relacionadas con los inventarios periódicos se realizan adecuadamente de acuerdo con los procedimientos establecidos.

## VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

8. Normas de Promoción y Prevención.
9. Protocolos de Atención.
10. Manejo de Historias Clínicas.
11. Normas de Bioseguridad.
12. Sistema General de Seguridad Social en Salud
13. Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad
14. Manejo de herramientas ofimáticas.

## VII. COMPETENCIAS COMUNES

| Comunes                               | Por Nivel Jerárquico       |
|---------------------------------------|----------------------------|
| Orientación a resultados              | Manejo de la información   |
| Orientación al usuario y al ciudadano | Adaptación al cambio       |
| Transparencia                         | Disciplina                 |
| Compromiso con la organización        | Relaciones interpersonales |

## VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

11. humanidades.
12. Dominio ético y del profesionalismo.
13. Trabajo en equipo.
14. Dominio de la atención al público.
15. Capacidad de participación en el sistema de salud.
16. Solución de conflictos.
17. Gestión del tiempo.
18. Aceptar sugerencias.
19. Buena Comunicación.
20. Actitud positiva.

## VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS: Título de bachiller en cualquier modalidad y Certificado en Auxiliar de Droguería expedido por entidad autorizada.

EXPERIENCIA: Un (01) año de experiencia relacionada con las funciones del cargo

## MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

### I. IDENTIFICACIÓN

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Nivel:                    | Asistencial                            |
| Denominación del empleo:  | Auxiliar Área de la Salud (Vacunación) |
| Código:                   | 412                                    |
| Grado:                    | 16                                     |
| Nro. De Cargos:           | Uno (1)                                |
| Dependencia:              | Promoción y Prevención                 |
| Cargo del jefe inmediato: | Enfermera(o)                           |

**II. ÁREA FUNCIONAL:** Atención al Usuario.

### II. PROPOSITO PRINCIPAL

Ejecutar labores para la prestación del servicio de vacunación, orientado a erradicar, eliminar, controlar las enfermedades prevenibles por vacunación, conforme al programa ampliado de inmunizaciones, cumpliendo con las normas tendientes a lograr coberturas universales

### II. PROPOSITO PRINCIPAL

Ejecución de labores de conducción de vehículos automotores y de actividades complementarias, con el fin de movilizar personas, suministros, equipos.

### IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Atender al usuario interno y externo de manera cordial y oportuna, escuchar sus requerimientos y brindar información precisa sobre sus necesidades relacionadas con el área o el servicio, según las políticas institucionales y la normatividad vigente.
2. Planear las acciones de vacunación para el área de influencia acorde con la población asignada por la autoridad competente. La planeación debe estar acorde con la población, metas, recursos disponibles, insumos y recursos requeridos.
3. Ejecutar las acciones necesarias para la solicitud, transporte, recepción y conservación de los biológicos e insumos y ejercer control de estos para mantener una adecuada dotación que permita garantizar un servicio oportuno a los usuarios. El control debe incluir seguimiento a factores ambientales, fechas

- de vencimientos, garantía de la cadena de frio a los que lo requiera y puntos de reposición.
4. Ejecutar la atención del servicio de vacunación adoptando e implementando las normas técnico administrativas del Programa ampliado de inmunizaciones PAI y lineamientos operativos establecidos por la autoridad competente. Procurar la eficacia, efectividad y eficiencia en las acciones.
  5. Ejecutar las actividades orientadas a garantizar la conservación de la cadena de frio para los biológicos conforme a los protocolo. Debe mantener actualizado un plan de contingencia ante fallas del fluido eléctrico.
  6. Diseñar, implementar y evaluar acciones de información, educación y comunicación para el PAI orientadas a la reducción de riesgo para la población del municipio. Las acciones deben ser asertivas y oportunas.
  7. Elaborar informes estadísticos del PAI de conformidad con los requerimientos de los organismos de vigilancia y control que los soliciten. Entregar informes confiables, oportunos y completos.
  8. Participar en jornadas de vacunación que se adelanten a nivel local, departamental o nacional.
  9. Implementar de forma coordinada y eficiente acciones de Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad en los colectivos de personas, de acuerdo con normas vigentes y al Plan de Desarrollo Institucional.
  10. Diligenciar y/o recolectar correcta, oportuna, completa y legiblemente, todos los registros clínicos, estadísticos y lo pertinente de facturación y diligenciar cada caso en el sistema o papelería adecuada, ejecutando las acciones necesarias para garantizar la seguridad de la información de medios físicos y electrónicos.
  11. Mantener actualizada la información, de conformidad a lo establecido en el software Paiweb o herramienta similar.
  12. Participar en acciones de formación de practicantes, cuando se le solicite bajo un convenio Docencia Servicio, mediante instrucciones asertivas y seguras.
  13. Implementar lineamientos y protocolos para la vigilancia y control de eventos de interés en salud pública (enfermedades prevenibles pro vacunas) del Instituto nacional de Salud. Además realizar acciones de información, educación y comunicación para la prevención y acciones de bloqueo de casos de dichas enfermedades, actuando con eficacia, efectividad y eficiencia.
  14. Reportar y hacer seguimiento a todos los ESAVI que ocurran en el Municipio. Dichas acciones deben corresponder con los lineamientos y formatos dados por la autoridad competente.
  15. Participar de manera activa y eficiente en el diagnóstico de la situación epidemiológica del municipio, de acuerdo con las políticas institucionales y el Plan de Desarrollo institucional, además de la normatividad vigente.
  16. Realizar las acciones necesarias para evaluar el servicio y procurar su mejoramiento, midiendo y gestionando indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.
  17. Realizar de manera oportuna la vacunación de adultos y menores de edad que lo requieran, aplicando para ello las técnicas y conocimientos actualizado de acuerdo a la normatividad vigente en vacunación, al igual que la orientación

- permanente al usuario sobre su importancia y periodicidad principalmente en todo menor de 6 años de edad.
18. Participar en la implementación de la política y programa de seguridad del paciente y programa de administración del riesgo, orientado a la prevención de la ocurrencia de eventos adversos y la materialización de riesgos en general, la reducción de la frecuencia o minimización de los daños, contribuyendo al logro de los objetivos.
  19. Contribuir con la correcta aplicación de los procesos de calidad y control interno, en las actividades que se le asigne según su competencia.
  20. En todas sus acciones procurar por el buen funcionamiento y conservación de los equipos, instrumentos y elementos de servicio bajo su cuidado y manejo, así por el uso racional de los materiales.
  21. Participar activamente en los comités, comisiones, reuniones y en general en todas las actividades de calidad y control interno que le sean delegados y sean de su competencia, en forma oportuna, eficaz y eficiente.
  22. Realizar adecuada disposición de los residuos hospitalarios generados en desarrollo de las funciones, de acuerdo con los manuales y reglamentos de la institución.
  23. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias desastres, de acuerdo con las normas técnicas y reglamentos adoptados por la Institución.
  24. Conocer y acatar los reglamentos, disposiciones, políticas, procesos y procedimientos de la institución.
  25. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.
  26. Las condiciones inseguras, los riesgos y los eventos adversos, son identificados y gestionados, oportuna y adecuadamente, con el propósito de que se tomen las acciones correspondientes, para mejorar continuamente la seguridad clínica del usuario interno y externo, y la prestación de los servicios.

## **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Las anomalías en la prestación del servicio, son reportadas oportunamente, contribuyendo a la toma de decisiones y alternativas de solución.
2. Las acciones de Promoción y Prevención se realizan con continuidad, eficacia y efectividad, con base en la programación establecida en los planes de mejoramiento de cada programa y en cumplimiento a la norma de Promoción y Prevención y procedimientos de la ESE.
3. Los usuarios de los programas de Promoción y Prevención son atendidos de acuerdo a los parámetros establecidos en las guías clínicas de atención y de acuerdo a las directrices establecidas por los coordinadores de programas.
4. Se realizan actividades educativas dirigidas a prevenir enfermedades y/o complicaciones y mejorar las condiciones de vida de los usuarios y sus familias.

5. Durante el proceso de atención en las diferentes dependencias de la ESE, se realiza la captación de usuarios susceptibles de atención de Promoción y Prevención y son remitidos.
6. El usuario externo, es informado de manera precisa, según sus necesidades o requerimientos, sobre los servicios y horarios de atención que presta la empresa, según políticas Institucionales y normatividad vigente.
7. Se realiza búsqueda activa de usuarios inasistentes a los programas de Promoción y Prevención.
8. La demanda inducida del usuario a los programas de Promoción y Prevención, se realiza con el compromiso del profesional, durante el proceso de atención, en cumplimiento a los requisitos de la norma
9. El usuario y su familia son orientados e informados oportuna y adecuadamente, sobre los cuidados que requiere durante su estadía en la Institución y al salir del servicio (cuidados en casa), según su condición de salud, de acuerdo a las políticas Institucionales.
10. Las comunidades, son educadas sobre temas relacionados con salud y cuidados durante su paso por la institución y al momento de estar en su hogar, a través de estrategias educativas, según la normatividad vigente y políticas institucionales.
11. El usuario y su grupo familiar son evaluados sobre los conocimientos adquiridos, de acuerdo a la orientación brindada por el profesional, sobre los cuidados específicos en la Institución y en su hogar, según su condición de salud
12. Realiza la adecuada elaboración, conservación, organización, uso y manejo de los documentos y archivos que se deriven del ejercicio de sus funciones.
13. Las normas técnicas y legales correspondientes relacionadas con la gestión, se cumplen continuamente de acuerdo a las políticas institucionales
14. Aplica el principio de autocontrol en todas sus actividades. Las actividades son planificadas, organizadas y ejecutadas bien desde el principio para no repetir las.
15. Se monitoriza de manera permanente, los procesos, procedimientos y funciones, identificando oportunidades de mejora y proponiendo acciones encaminadas a garantizar el mejoramiento continuo de los procesos y de la institución.
16. La participación en los comités o grupos de trabajo donde es requerido es activa y efectiva
17. Las tareas y los informes son presentadas en forma oportuna, completa y técnica, de acuerdo a lo solicitado en la reunión del comité o grupo y con una utilidad definida.
18. Entrega a su jefe inmediato, soportes de información actualizada y real para los entes de control y otros, de acuerdo con los requerimientos de los mismos para garantizar el envío oportuno.

## **VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

1. Normas de Promoción y Prevención.
2. Formación en programa ampliado de inmunización PAI
3. Protocolos de Atención.
4. Manejo de Historias Clínicas.
5. Normas de Bioseguridad.
6. Sistema General de Seguridad Social en Salud
7. Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad
8. Manejo de herramientas ofimáticas.

## **VII. COMPETENCIAS COMUNES**

| <b>Comunes</b>   | <b>Por Nivel Jerárquico</b>  |
|--|--|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Manejo de la información<br>Adaptación al cambio<br>Disciplina<br>Relaciones interpersonales<br>Colaboración |

## **VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

1. humanidades.
2. Dominio ético y del profesionalismo.
3. Trabajo en equipo.
4. Dominio de la atención al público.
5. Capacidad de participación en el sistema de salud.
6. Solución de conflictos.
7. Gestión del tiempo.
8. Aceptar sugerencias.
9. Buena Comunicación.
10. Actitud positiva.

## **IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

**ESTUDIOS:** Título de Bachiller en cualquier modalidad y Certificado de Auxiliar de Salud expedido por entidad acreditada, certificado de aplicación de biológicos por Entidad competente

**EXPERIENCIA:** Un (01) año de experiencia relacionada con las funciones del cargo

## **MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES**

### **I. IDENTIFICACIÓN**

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Nivel:                    | Operativo   |
| Denominación del Empleo:  | Auxiliar de Servicios Generales (Aseo – lavandería) |
| Código:                   | 470   |
| Grado:                    | 10  |
| No. De Cargos:            | Uno (1)   |
| Dependencia:              | Ambiente físico - Servicios Generales               |
| Cargo del Jefe Inmediato: | Subdirector Administrativo y Financiero             |

### **II. ÁREA FUNCIONAL:** Apoyo Logístico.

### **III. PROPOSITO PRINCIPAL**

Ejecutar labores encaminadas a disponer de un ambiente físico apto y ropa hospitalaria adecuada para la prestación de servicios, procediendo de acuerdo con las normas de seguridad y de asepsia, establecidas en los respectivos protocolos, manuales y guías de la Institución.

### **III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES**

1. Ejecutar labores de aseo y desinfección a las diferentes instalaciones locativas de la ESE según la asignación del jefe inmediato. Las acciones deben realizarse en forma eficiente, eficaz y oportuna, de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos por la institución.
2. Ejecutar labores relacionadas con la recolección y traslado de residuos hospitalarios y similares de las diferentes dependencias de la institución y hacer la disposición de éstos según los procedimientos establecidos. El manejo de residuos se debe hacer oportunamente, según el plan de gestión de residuos hospitalarios de la ESE. Además, debe realizar los registros correspondientes.
3. Ejecutar labores de recolección de ropa hospitalaria, traslado, lavado, planchado, distribución y demás acciones de ropería. De realizar las acciones de forma segura, eficiente y oportuna. Además, debe realizar los registros correspondientes.

4. Solicitar y hacer uso eficiente de los insumos necesarios para ejecutar adecuadamente las actividades propias del cargo. La solicitud de insumos debe realizarse en las fechas y condiciones que establezca la administración. Además, debe responder por los bienes y elementos a su cargo.
5. Cumplir con las normas de bioseguridad definidas por la institución, utilizando los elementos de protección personal asignados para el desempeño de sus labores.
6. Participar en la implementación de la política y programa de seguridad del paciente y programa de administración del riesgo, orientado a la prevención de la ocurrencia de eventos adversos y la materialización de riesgos en general, la reducción de la frecuencia o minimización de los daños, contribuyendo al logro de los objetivos.
7. Contribuir con la correcta aplicación de los procesos de calidad y control interno, en las actividades que se le asigne según su competencia.
8. En todas sus acciones procurar por el buen funcionamiento y conservación de los equipos, instrumentos y elementos de servicio bajo su cuidado y manejo, así por el uso racional de los materiales.
9. Participar activamente en los comités, comisiones, reuniones y en general en todas las actividades de calidad y control interno que le sean delegados y sean de su competencia, en forma oportuna, eficaz y eficiente.
10. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias desastres, de acuerdo con las normas técnicas y reglamentos adoptados por la Institución.
11. Conocer y acatar los reglamentos, disposiciones, políticas, procesos y procedimientos de la institución.
12. Solicitar oportunamente los implementos y materiales necesarios para la ejecución de sus labores.
13. Manejar adecuadamente equipos a su cargo y de acuerdo a instrucciones.
14. Cumplir las normas de saneamiento sobre manipulación de alimentos y desechos hospitalarios.
15. Administrar la ropería cuando se le asigne con el fin de hacer entregas por inventario del cual se hará responsable, en ningún caso se entregará ropa a cualquier dependencia sin hacer la devolución de la ya usada.
16. Marcar, lavar y planchar todas las prendas a utilizar.
17. Entregar al almacén prendas y equipos ya inútiles para su reemplazo.
18. Responder por equipos y materiales asignados según inventario.
19. Las demás funciones asignadas y que sean afines con la naturaleza del cargo.

#### **IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Las tareas Asignadas las ejecuta con criterios de eficiencia.
2. Las área en las cuales realiza las actividades de aseo, se presentan ordenadas y con la limpieza requerida.
3. La ropería se encuentra disponible, limpia y planchada para los diferentes servicios.

## V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Limpieza y desinfección hospitalaria
2. Gestión integral de Residuos sólidos

## VII. COMPETENCIAS COMUNES

| Comunes  | Por Nivel Jerárquico   |
|--|--|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Manejo de la información<br>Adaptación al cambio<br>Disciplina<br>Relaciones interpersonales<br>Colaboración |

## VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

1. humanidades.
2. Dominio ético y del profesionalismo.
3. Trabajo en equipo.
4. Dominio de la atención al público.
5. Capacidad de participación en el sistema de salud.
6. Solución de conflictos.
7. Gestión del tiempo.
8. Aceptar sugerencias.
9. Buena Comunicación.
10. Actitud positiva.

## IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**ESTUDIO:** Aprobación dos años de educación primaria y capacitación en operación de lavadoras y manejo de residuos sólidos y similares.

**EXPERIENCIA:** Un (1) año de experiencia en cargo similares

## MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

### I. IDENTIFICACIÓN

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Nivel:                    | Operativo                                    |
| Denominación del Empleo:  | Auxiliar Servicios Generales (mantenimiento) |
| Código:                   | 470  |
| Grado:                    | 10   |
| No. De Cargos:            | Uno (1)                                      |
| Dependencia:              | Administración                               |
| Cargo del Jefe Inmediato: | Subdirector Administrativo y Financiero      |

### II. ÁREA FUNCIONAL: Apoyo Logístico.

### III. PROPOSITO PRINCIPAL

Ejecución de labores de traslado de equipos, herramientas, instrumentos de medición y materiales, trabajos operativos en la reparación y conservación de muebles, enseres, equipos e instalaciones locativas de la institución.

### IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Verificar el estado de la infraestructura física, muebles, enseres, de la ESE de acuerdo con las instrucciones del jefe inmediato y lo establecido en el plan de mantenimiento. De las revisiones debe entregar el respectivo reporte.
2. Ejecutar labores de mantenimiento como pintura de instalaciones, plomería, cerrajería, carpintería, albañilería, ornato, entre otras labores afines al cargo, encaminadas a disponer de ambientes físicos adecuados para el desarrollo de los procesos y servicios. Las acciones deben estar acorde a las necesidades, ser eficientes, eficaces Y oportunas.
3. Ejecutar labores de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y maquinaria de su competencia, en forma eficaz, eficiente, para garantizar su buen funcionamiento.
4. Rendir reporte escrito a la administración acerca de los mantenimientos realizados y de los requerimientos para lo que no sea posible realizar en la institución y por el funcionario. El reporte debe ser oportuna, legible y completo.

5. Realizar operaciones mecánicas sencillas de mantenimiento del equipo automotor a su cargo y solicitar ejecución de aquellas que sean complicadas. Informar a quien corresponda sobre cualquier falla que se observe en el funcionamiento del vehículo. Debe hacerlo de forma eficaz y oportuna.
6. Participar en la implementación de la política y programa de seguridad del paciente y programa de administración del riesgo, orientado a la prevención de la ocurrencia de eventos adversos y la materialización de riesgos en general, la reducción de la frecuencia o minimización de los daños, contribuyendo al logro de los objetivos.
7. Contribuir con la correcta aplicación de los procesos de calidad y control interno, en las actividades que se le asigne según su competencia.
8. En todas sus acciones procurar por el buen funcionamiento y conservación de los equipos, instrumentos y elementos de servicio bajo su cuidado y manejo, así por el uso racional de los materiales.
9. Participar activamente en los comités, comisiones, reuniones y en general en todas las actividades de calidad y control interno que le sean delegados y sean de su competencia, en forma oportuna, eficaz y eficiente.
10. Realizar adecuada disposición de los residuos hospitalarios generados en desarrollo de las funciones, de acuerdo con los manuales y reglamentos de la institución.
11. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias desastres, de acuerdo con las normas técnicas y reglamentos adoptados por la Institución.
12. Conocer y acatar los reglamentos, disposiciones, políticas, procesos y procedimientos de la institución.
13. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

#### **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Las tareas asignadas las ejecuta con criterios de eficiencia.
2. Realiza las actividades de mantenimiento periódico, a las instalaciones y equipos de la Institución, de manera programada y se deja constancia de ello en los formatos establecidos para tal fin.

#### **VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

1. Plomería
2. Electricidad
3. Albañilería
4. Cerrajería
5. Manejo de diferentes herramientas y equipos, actividades de mantenimiento y reparaciones varias.

## VII. COMPETENCIAS COMUNES

| Comunes  | Por Nivel Jerárquico   |
|--|--|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Manejo de la información<br>Adaptación al cambio<br>Disciplina<br>Relaciones interpersonales<br>Colaboración |

## VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

1. humanidades.
2. Dominio ético y del profesionalismo.
3. Trabajo en equipo.
4. Dominio de la atención al público.
5. Capacidad de participación en el sistema de salud.
6. Solución de conflictos.
7. Gestión del tiempo.
8. Aceptar sugerencias.
9. Buena Comunicación.
10. Actitud positiva.

## IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**ESTUDIO:** Título de Bachiller en cualquier modalidad y capacitación en mantenimiento y reparación

**EXPERIENCIA:** Un (1) año de experiencia en cargo similares

## **MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES**

### **I. IDENTIFICACIÓN**

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Nivel:                    | Asistencial                             |
| Denominación del Empleo:  | Conductor                               |
| Código:                   | 480                                     |
| Grado:                    | 10                                      |
| No. De Cargos:            | uno (1)                                 |
| Dependencia:              | Transporte asistencial                  |
| Cargo del Jefe Inmediato: | Subdirector Administrativo y Financiero |

### **II. ÁREA FUNCIONAL:** Apoyo Logístico.

### **III. PROPOSITO PRINCIPAL**

Ejecución de labores de traslado de equipos, herramientas, instrumentos de medición y materiales, trabajos operativos en la reparación y conservación de muebles, enseres, equipos e instalaciones locativas de la institución.

### **IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES**

1. Conducir los vehículos de la E.S.E que le sean asignados, velando por su presentación y mantenimiento, aplicando las mejores prácticas de seguridad y aplicando las normas de tránsito vigente.
2. Transportar pacientes en ambulancia a los diferentes centros hospitalarios o a sus domicilios según las instrucciones recibidas del funcionario competente, de acuerdo a las políticas y porcedimientos de la institución.
3. Transportar personal, suministros, equipos o materiales a los sitios encomendados por la gerencia y/o administración cuando la necesidad del servicio lo requiera y las políticas y porcedimientos institucionales.
4. Responder por las herramientas y equipos a su cargo y mantenerlos en óptimo estado.
5. Diligenciar los registros que le sean solicitados, entre ellos mantenimiento del vehículo, el kilometraje, horas de salida y de llegada, combustible, lubricantes y

- demás que sean solicitados. Los registros deben ser legibles, oportunos y completos.
6. Informar sobre daños, accidentes u otra anomalía del vehículo a la Administración de Hospital.
  7. Participar cuando sea requiera en el cargue y descargue del vehículo y traslado de los elementos, en forma oportuna y eficaz.
  8. Realizar actividades de mensajería de acuerdo a las instrucciones impartidas por la Gerencia o subdirección Administrativa, cumplendolas con eficacia, eficiencia y oportunidad.
  9. Realizar operaciones mecánicas sencillas de mantenimiento del equipo automotor a su cargo y solicitar ejecución de aquellas que sean complicadas.
  10. Participar en la implementación de la política y programa de seguridad del paciente y programa de administración del riesgo, orientado a la prevención de la ocurrencia de eventos adversos y la materialización de riesgos en general, la reducción de la frecuencia o minimización de los daños, contribuyendo al logro de los objetivos.
  11. Contribuir con la correcta aplicación de los procesos de calidad y control interno, en las actividades que se le asigne según su competencia.
  12. En todas sus acciones procurar por el buen funcionamiento y conservación de los equipos, instrumentos y elementos de servicio bajo su cuidado y manejo, así por el uso racional de los materiales.
  13. Participar activamente en los comités, comisiones, reuniones y en general en todas las actividades de calidad y control interno que le sean delegados y sean de su competencia, en forma oportuna, eficaz y eficiente.
  14. Realizar adecuada disposición de los residuos hospitalarios generados en desarrollo de las funciones, de acuerdo con los manuales y reglamentos de la institución.
  15. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias desastres, de acuerdo con las normas técnicas y reglamentos adoptados por la Institución.
  16. Conocer y acatar los reglamentos, disposiciones, políticas, procesos y procedimientos de la institución.
  17. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

## **V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Los procedimientos y normas establecidas para el manejo y conducción técnica de la ambulancia están acorde con el manual establecido.
2. Los equipos, materiales y suministros que se encuentran en la ambulancia están incluidos en el plan preventivo anual y se verifica su ejecución.
3. Los reportes de daños y novedades se realizan en el menor tiempo posible con el fin de no afectar el servicio prestado.
4. El combustible y lubricante utilizado por el vehículo cuenta con soporte que es entregado al Director administrativo.

## VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

1. Mecánica básica.
2. Curso de primeros auxilios.
3. Referencia y Contrarreferencia.

## VII. COMPETENCIAS COMUNES

| Comunes  | Por Nivel Jerárquico   |
|--|--|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Manejo de la información<br>Adaptación al cambio<br>Disciplina<br>Relaciones interpersonales<br>Colaboración |

## VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

1. humanidades.
2. Dominio ético y del profesionalismo.
3. Trabajo en equipo.
4. Dominio de la atención al público.
5. Capacidad de participación en el sistema de salud.
6. Solución de conflictos.
7. Gestión del tiempo.
8. Aceptar sugerencias.
9. Buena Comunicación.
10. Actitud positiva.

## IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**ESTUDIO:** Diploma de bachiller en cualquier modalidad y experiencia.  
Curso de primeros auxilios con la duración y actualización que ordene el sistema de garantía de calidad.

Licencia de conducción requerida según normas de tránsito.

**EXPERIENCIA:** Un (1) año de experiencia en cargo similares

## **MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES**

### **I. IDENTIFICACIÓN**

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Nivel:                    | Asistencial                             |
| Denominación del Empleo:  | Celador                                 |
| Código:                   | 477                                     |
| Grado:                    | 10                                      |
| No. De Cargos:            | tres (3)                                |
| Dependencia:              | Transporte asistencial                  |
| Cargo del Jefe Inmediato: | Subdirector Administrativo y Financiero |

### **II. ÁREA FUNCIONAL:** Apoyo Logístico.

### **III. PROPOSITO PRINCIPAL**

Practicar labores de vigilancia a las instalaciones y recursos de la institución, así como el control en las áreas de acceso, con eficacia, humanización, equidad y.

### **IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES**

1. Vigilar las instalaciones, equipos, vehículos, muebles, enseres y demás bienes del centro asistencial, asumiendo la responsabilidad por estos recursos a su cargo, permaneciendo en los sitios asignados y cumpliendo las demás directrices institucionales.
2. Revisar los vehículos y paquetes que entren o salgan de la Institución, cumpliendo eficazmente con las instrucciones recibidas para garantizar la seguridad en la institución.
3. Ejecutar eficazmente las labores de portería para control de los diferentes sitios de acceso y garantizar que se cumplan las directrices institucionales para las visitas a los servicios u oficinas. En control de acceso a urgencias informar al servicio la llegada de pacientes. Debe actuar con respeto, cordialidad y eficacia.

4. Ejecutar labores de apoyo orientadas garantizar que se cumplan las directrices de identificación del personal de la organización, actuando con oportunidad y eficacia para contribuir a la seguridad en la organización.
5. Ejecución de labores de control y fomento del adecuado uso de los bienes de la organización por parte de los usuarios, actuando con respeto y asertividad.
6. Ayudar cuando sea necesario el traslado de los enfermos, siempre acatando las instrucciones del personal de la salud.
7. Brindar información y orientación a los usuarios y visitantes, acerca de la ubicación, los servicios y demás y que sea de su pertinencia. La información brindada debe ser coherente con las instrucciones de la administración y debe ser respetuosa y confiable.
8. Informar sobre las anomalías que se presenten en el desarrollo de sus funciones, en forma oportuna y asertiva.
9. Participar en la implementación de la política y programa de seguridad del paciente y programa de administración del riesgo, orientado a la prevención de la ocurrencia de eventos adversos y la materialización de riesgos en general, la reducción de la frecuencia o minimización de los daños, contribuyendo al logro de los objetivos.
10. Contribuir con la correcta aplicación de los procesos de calidad y control interno, en las actividades que se le asigne según su competencia.
11. En todas sus acciones procurar por el buen funcionamiento y conservación de los equipos, instrumentos y elementos de servicio bajo su cuidado y manejo, así por el uso racional de los materiales.
12. Participar activamente en los comités, comisiones, reuniones y en general en todas las actividades de calidad y control interno que le sean delegados y sean de su competencia, en forma oportuna, eficaz y eficiente.
13. Realizar adecuada disposición de los residuos hospitalarios generados en desarrollo de las funciones, de acuerdo con los manuales y reglamentos de la institución.
14. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias desastres, de acuerdo con las normas técnicas y reglamentos adoptados por la Institución.
15. Conocer y acatar los reglamentos, disposiciones, políticas, procesos y procedimientos de la institución.
16. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

## **VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

1. Relaciones interpersonales
2. Vigilancia

## VII. COMPETENCIAS COMUNES

| Comunes  | Por Nivel Jerárquico   |
|--|--|
| Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Transparencia<br>Compromiso con la organización | Manejo de la información<br>Adaptación al cambio<br>Disciplina<br>Relaciones interpersonales<br>Colaboración |

## VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

1. humanidades.
2. Dominio ético y del profesionalismo.
3. Trabajo en equipo.
4. Dominio de la atención al público.
5. Capacidad de participación en el sistema de salud.
6. Solución de conflictos.
7. Gestión del tiempo.
8. Aceptar sugerencias.
9. Buena Comunicación.
10. Actitud positiva.

## IX. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**ESTUDIO:** Diploma de bachiller en cualquier modalidad.

**EXPERIENCIA:** Un (1) año de experiencia en cargo similares

**ARTICULO 2º.** Competencias Comunes a los Servidores Públicos. Las competencias comunes para los diferentes empleos al que se refiere el presente manual de funciones y de competencias laborales serán las siguientes:

| COMPETENCIA              | DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA  | CONDUCTAS ASOCIADAS   |
|--------------------------|---|---|
| Orientación a resultados | Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.</li> </ul> |

|                                       |   |   |
|---------------------------------------|---|---|
|                                       |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asume la responsabilidad por sus resultados.</li> <li>• Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.</li> <li>• Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.</li> </ul>   |
| Orientación al usuario y al ciudadano | Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.</li> <li>• Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.</li> <li>• Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad.</li> <li>• Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas.</li> <li>• Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.</li> </ul> |
| Transparencia                         | Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos.</li> <li>• Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora.</li> <li>• Demuestra imparcialidad en sus decisiones.</li> <li>• Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables.</li> <li>• Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.</li> </ul>   |
| Compromiso con la Organización        | Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve las metas de la organización y respeta sus normas.</li> <li>• Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades.</li> <li>• Apoya a la organización en situaciones difíciles.</li> <li>• Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.</li> </ul>  |

**ARTICULO 3º.** Competencias Comportamentales por nivel jerárquico de empleos. Las competencias comportamentales por nivel jerárquico de empleos que como mínimo, se requieren para desempeñar los empleos a que se refiere el presente manual específico de funciones y de competencias laborales, serán las siguientes:

**3.1. NIVEL DIRECTIVO.**

| COMPETENCIA        | DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA   | CONDUCTAS ASOCIADAS  |
|--------------------|--|--|
| Liderazgo          | Guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos organizacionales.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene a sus colaboradores motivados.</li> <li>• Fomenta la comunicación clara, directa y concreta.</li> <li>• Constituye y mantiene grupos de trabajo con un desempeño conforme a los estándares.</li> <li>• Promueve la eficacia del equipo.</li> <li>• Genera un clima positivo y de seguridad en sus colaboradores.</li> <li>• Fomenta la participación de todos en los procesos de reflexión y de toma de decisiones.</li> <li>• Unifica esfuerzos hacia objetivos y metas institucionales.</li> </ul> |
| Planeación         | Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticipa situaciones y escenarios futuros con acierto.</li> <li>• Establece objetivos claros y concisos, estructurados y coherentes con las metas organizacionales.</li> <li>• Traduce los objetivos estratégicos en planes prácticos y factibles.</li> <li>• Busca soluciones a los problemas.</li> <li>• Distribuye el tiempo con eficiencia.</li> <li>• Establece planes alternativos de acción.</li> </ul>  |
| Toma de decisiones | Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elige con oportunidad, entre muchas alternativas, los proyectos a realizar.</li> <li>• Efectúa cambios complejos y comprometidos en sus actividades o en las funciones que tiene asignadas cuando detecta problemas o dificultades para su realización.</li> <li>• Decide bajo presión.</li> <li>• Decide en situaciones de alta complejidad e</li> </ul>   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | incertidumbre.  |
| Dirección y de<br>Desarrollo<br>Personal | Favorecer el aprendizaje y desarrollo de sus colaboradores, articulando las potencialidades y necesidades individuales con las de la organización para optimizar la calidad de las contribuciones de los equipos de trabajo y de las personas, en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales presentes y futuras. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica necesidades de formación y capacitación y propone acciones para satisfacerlas.</li> <li>• Permite niveles de autonomía con el fin de estimular el desarrollo integral del empleado.</li> <li>• Delega de manera efectiva sabiendo cuándo intervenir y cuándo no hacerlo.</li> <li>• Hace uso de las habilidades y recurso de su grupo de trabajo para alcanzar las metas y los estándares de productividad.</li> <li>• Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del desempeño y sabe manejar hábilmente el bajo desempeño.</li> <li>• Tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores.</li> <li>• Mantiene con sus colaboradores relaciones de respeto.</li> </ul> |
| Conocimiento del entorno                 | Estar al tanto de las circunstancias y las relaciones de poder que influyen en el entorno organizacional.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es consciente de las condiciones específicas del entorno organizacional.</li> <li>• Está al día en los acontecimientos claves del sector y del Estado.</li> <li>• Conoce y hace seguimiento a las políticas gubernamentales.</li> <li>• Identifica las fuerzas políticas que afectan la organización y las posibles alianzas para cumplir con los propósitos organizacionales.</li> </ul>  |

### 3.2. NIVEL PROFESIONAL.

| COMPETENCIA          | DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA   | CONDUCTAS ASOCIADAS   |
|----------------------|--|---|
| Aprendizaje Continuo | Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades, con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprende de la experiencia de otros y de la propia.</li> <li>• Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implanten en la organización.</li> <li>• Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo.</li> <li>• Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno o área de desempeño.</li> <li>• Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación.</li> </ul> |

|                                  |  |   |
|----------------------------------|--|---|
|                                  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asimila nueva información y la aplica correctamente.</li> </ul>  |
| Experticia profesional           | Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza de un modo sistemático y racional los aspectos del trabajo, basándose en la información relevante.</li> <li>• Aplica reglas básicas y conceptos complejos aprendidos.</li> <li>• Identifica y reconoce con facilidad las causas de los problemas y sus posibles soluciones.</li> <li>• Clarifica datos o situaciones complejas.</li> <li>• Planea, organiza y ejecuta múltiples tÁreas tendientes a alcanzar resultados institucionales.</li> </ul>  |
| Trabajo en Equipo y Colaboración | Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas institucionales comunes. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coopera en distintas situaciones y comparte información.</li> <li>• Aporta sugerencias, ideas y opiniones.</li> <li>• Expresa expectativas positivas del equipo o de los miembros del mismo.</li> <li>• Planifica las propias acciones teniendo en cuenta la repercusión de las mismas para la consecución de los objetivos grupales.</li> <li>• Establece diálogo directo con los miembros del equipo que permita compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad.</li> <li>• Respeta criterios dispares y distintas opiniones del equipo.</li> </ul> |
| Creatividad e Innovación         | Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrece respuestas alternativas.</li> <li>• Aprovecha las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas.</li> <li>• Desarrolla nuevas formas de hacer y tecnologías.</li> <li>• Busca nuevas alternativas de solución y se arriesga a romper esquemas tradicionales.</li> <li>• Inicia acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas específicas.</li> </ul>  |

Se agregan cuando tengan personal a cargo:

| COMPETENCIA | DEFINICIÓN DE LA | CONDUCTAS ASOCIADAS |
|-------------|------------------|---------------------|
|-------------|------------------|---------------------|

| COMPETENCIA                    |   |   |
|--------------------------------|---|---|
| Liderazgo de Grupos de Trabajo | Asumir el rol de orientador y guía de un grupo o equipo de trabajo, utilizando la autoridad con arreglo a las normas y promoviendo la efectividad en la consecución de objetivos y metas institucionales. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece los objetivos del grupo de forma clara y equilibrada.</li> <li>• Asegura que los integrantes del grupo compartan planes, programas y proyectos institucionales.</li> <li>• Orienta y coordina el trabajo del grupo para la identificación de planes y actividades a seguir.</li> <li>• Facilita la colaboración con otras áreas y dependencias.</li> <li>• Escucha y tiene en cuenta las opiniones de los integrantes del grupo.</li> <li>• Gestiona los recursos necesarios para poder cumplir con las metas propuestas.</li> <li>• Garantiza que el grupo tenga la información necesaria.</li> <li>• Explica las razones de las decisiones.</li> </ul> |
| Toma de decisiones             | Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema y tomar las acciones concretas y consecuentes con la elección realizada.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elige alternativas de solución efectiva y suficiente para atender los asuntos encomendados.</li> <li>• Decide y establece prioridades para el trabajo del grupo.</li> <li>• Asume posiciones concretas para el manejo de temas o situaciones que demandan su atención.</li> <li>• Efectúa cambios en las actividades o en la manera de desarrollar sus responsabilidades cuando detecta dificultades para su realización o mejores prácticas que pueden optimizar el desempeño.</li> <li>• Asume las consecuencias de las decisiones adoptadas.</li> <li>• Fomenta la participación en la toma de decisiones.</li> </ul>   |

### 3.3. NIVEL TECNICO.

| COMPETENCIA        | DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA  | CONDUCTAS ASOCIADAS  |
|--------------------|---|--|
| Experticia Técnica | Entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capta y asimila con facilidad conceptos e información.</li> <li>• Aplica el conocimiento técnico a las</li> </ul> |

|                        |   |   |
|------------------------|---|---|
|                        | y mantenerlos actualizados.                                       | <p>actividades cotidianas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza la información de acuerdo con las necesidades de la organización.</li> <li>• Comprende los aspectos técnicos y los aplica al desarrollo de procesos y procedimientos en los que está involucrado.</li> <li>• Resuelve problemas utilizando sus conocimientos técnicos de su especialidad y garantizando indicadores y estándares establecidos.</li> </ul> |
| Trabajo equipo         | en Trabajar con otros para conseguir metas comunes.               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica claramente los objetivos del grupo y orienta su trabajo a la consecución de los mismos.</li> <li>• Colabora con otros para la realización de actividades y metas grupales.</li> </ul>   |
| Creatividad innovación | e Presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone y encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas.</li> <li>• Es recursivo.</li> <li>• Es práctico.</li> <li>• Busca nuevas alternativas de solución.</li> <li>• Revisa permanentemente los procesos y procedimientos para optimizar los resultados.</li> </ul>  |

### 3.4. NIVEL ASISTENCIAL

| COMPETENCIA              | DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA   | CONDUCTAS ASOCIADAS  |
|--------------------------|--|--|
| manejo de la Información | Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evade temas que indagan sobre información confidencial.</li> <li>• Recoge sólo información imprescindible para el desarrollo de la tÁrea.</li> <li>• Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.</li> <li>• No hace pública información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas.</li> <li>• Es capaz de discernir qué se puede hacer público y qué no.</li> <li>• Transmite información oportuna y objetiva.</li> </ul> |
| Adaptación al cambio     | Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acepta y se adapta fácilmente a los cambios</li> <li>• Responde al cambio con flexibilidad.</li> </ul>  |

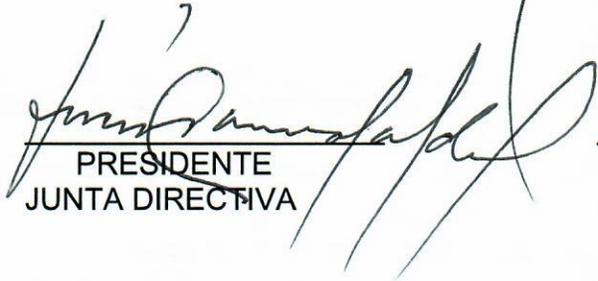
|                            |   |  |
|----------------------------|---|--|
|                            | situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Promueve el cambio.</li> </ul>  |
| Disciplina                 | Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente.                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas.</li> <li>Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo.</li> <li>Acepta la supervisión constante.</li> <li>Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización.</li> </ul>             |
| Relaciones Interpersonales | Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás.</li> <li>Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.</li> </ul> |
| Colaboración               | Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás.</li> <li>Cumple los compromisos que adquiere.</li> <li>Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.</li> </ul>   |

**Artículo 4º.** El Director Administrativo, entregará a cada funcionario copia de las funciones y competencias determinadas en el presente manual para el respectivo empleo en el momento de la posesión, cuando sea ubicado en otra dependencia que implique cambio de funciones o cuando mediante la adopción o modificación del manual se afecten las establecidas para los empleos. Los jefes inmediatos responderán por la orientación del empleado en el cumplimiento de las mismas.

**Artículo 5º.** Cuando para el desempeño de un empleo se exija una profesión, arte u oficio debidamente reglamentado, la posesión de grados, títulos, licencias, matrículas o autorizaciones previstas en las leyes o en sus reglamentos, no podrán ser compensadas por experiencia u otras calidades, salvo cuando las mismas leyes así lo establezcan.

**Artículo 6º.** La Junta Directiva de la E.S.E. mediante acto administrativo adoptará las modificaciones o adiciones necesarias para mantener actualizado el manual específico de funciones y de competencias laborales y podrá establecer las equivalencias entre estudios y experiencia, en los casos en que se considere necesario y lo permita la Ley.

**Artículo 7º.** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su aprobación.



PRESIDENTE  
JUNTA DIRECTIVA



SECRETARIO  
JUNTA DIRECTIVA