


| | | |
|---|---|--|
|  | MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES | Código: 1220-17-036 |
| | | Versión: 5 |
| | | Fecha de actualización: Octubre de 2019 |
| | | Página 1 de 5 |

- Profesional Universitario

| I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO | |
|--|---------------------------------------|
| NIVEL: | Profesional |
| DENOMINACION DEL EMPLEO: | Profesional Universitario |
| CODIGO: | 219 |
| GRADO: | 06 |
| Nº DE CARGOS | Cinco (5) |
| DEPENDENCIA: | Donde se ubique el cargo |
| NATURALEZA DEL CARGO | Carrera Administrativa |
| CARGO DEL JEFE INMEDIATO: | Quien ejerza la supervisión inmediata |
| II. AREA FUNCIONAL | |
| DIRECCIÓNAMIENTO ESTRATÉGICO - GERENCIA DEL TALENTO HUMANO – GERENCIA DE LA INFORMACIÓN – GESTIÓN FINANCIERA | |
| III. PROPÓSITO PRINCIPAL | |
| Ejecutar, controlar y velar por el cumplimiento de las políticas, planes, programas y proyectos definidos por la ESE Hospital del Sur Gabriel Jaramillo Piedrahita, para los procesos a cargo, ajustados a las normas vigentes y de acuerdo con las necesidades de la entidad. | |
| IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES | |
| EN EL AREA DE JURÍDICO ADMINISTRATIVO | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar conocimiento jurídico e integral en el acompañamiento permanente a los diferentes procesos de la ESE, tanto estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación y mejoramiento continuo; donde se requieran sus conocimientos profesionales y especialmente a la alta gerencia en la etapa precontractual, contractual y poscontractual para el mejoramiento de la prestación de los servicios que aporten al desempeño de la entidad y en el seguimiento permanente a las acciones de mejoramiento identificados desde las diferentes fuentes como Auditorías internas, externa y los cambios normativos que apliquen. 2. Presentar cuando corresponda propuestas de actualización a la Junta Directiva del Manual de Contratación de conformidad con la normatividad vigente y las necesidades contractuales de la entidad. 3. Construir, acompañar y velar por el correcto desempeño contractual de conformidad con lo ordenado en el Manual de Contratación de la ESE y las normas que le son aplicables. 4. Revisar, ajustar y apoyar la etapa precontractual, contractual y poscontractual para el correcto desempeño de los negocios jurídicos. 5. Realizar una oportuna y eficiente asesoría mediante conceptos escritos y verbales a solicitud de la alta dirección. 6. Rendir informes mensuales a la Alta Gerencia y a la Junta Directiva sobre el estado de los | |

procesos contractuales dentro de la vigencia del contrato. Y velar por el cumplimiento en la rendición de procesos judiciales ante las mismas instancias.

7. Velar por la revisión de las minutas y documentación que comprende cada uno de los contratos celebrados por la entidad, para su corrección antes de su legalización y publicación en el portal SECOP y Gestión Transparente.
8. Velar por la publicación completa y oportuna de los documentos contractuales en el portal SECOP y Gestión Transparente.
9. Realizar, gestionar y coordinar todas las acciones de mejora necesaria como resultado de las Auditorías tanto interna como externa que se le realicen al proceso, garantizando el mejoramiento continuo del proceso de contratación.
10. Informar los cambios normativos que afecten la entidad y recomendar ajustes a los procedimientos que se vean afectados por dichos cambios, funciones que deberá cumplir con calidad, eficiencia, eficacia, oportunidad e imparcialidad.
11. Apoyar el componente jurídico relacionado con la elaboración del Plan de Gestión Integral del Riesgo, cuando la empresa lo requiera.
12. Identificar las debilidades del proceso de contratación y brindar acompañamiento y capacitación a los supervisores de los diferentes contratos; para el mejoramiento del desempeño contractual de la ESE.
13. Apoyo jurídico integral a la alta gerencia en la gestión de los procesos administrativos que requieran conocimientos jurídicos, aplicando la normatividad vigente y garantizando la correcta actualización de la misma en la aplicación en los procesos internos.
14. Apoyo a la implementación del normograma en los diferentes procesos institucionales, de conformidad con las actualizaciones de carácter legal.
15. Identificar y gestionar los riesgos del proceso y las no conformidades potenciales y reales implementando acciones que aseguren el control del riesgo.

EN EL AREA GERENCIA DE LA INFORMACIÓN (G.E.S.I.S.):

1. Administrar la información secundaria interna y externa de la ESE y brindar una respuesta oportuna, confiable y pertinente a la información suministrada a los clientes internos y externos.
2. Participar en las jornadas de planeación para la construcción del Plan de Desarrollo y los planes de acción anuales.
3. Apoyar la elaboración y ejecución de las actividades del plan de acción de Gerencia y de gestión de la información.
4. Proveer la información necesaria para la generación de los informes de producción, para los

entes de control y para los diferentes procesos de la ESE.

5. Gestionar las necesidades de información de los clientes internos y externos con el fin de garantizar una respuesta oportuna, confiable superando sus necesidades y expectativas.
6. Analizar la pertinencia y viabilidad de la información solicitada y notificar al solicitante acerca del trámite a realizar y fecha de entrega de la información.
7. Estandarizar el informe de acuerdo con el análisis y las decisiones tomadas y registrar el informe estandarizado en la matriz de información.
8. Validar y analizar los informes generados, teniendo en cuenta datos históricos y variables relacionadas con el informe y a partir de los resultados definir acciones de mejora y socializarlos a las partes interesadas.
9. Participar en los comités asignados y en los demás organismos de coordinación que se conformen en la empresa con el fin de lograr coherencia de los programas y unificación de criterios.
10. Identificar y gestionar los riesgos del proceso y las no conformidades potenciales y reales implementando acciones que aseguren el control del riesgo.
11. Evaluar mensualmente la oportunidad y pertinencia de todos los informes generados de acuerdo a lo establecido en el Plan de Información institucional.

EN EL AREA DE PSICOLOGÍA – TALENTO HUMANO

1. Participar en las jornadas de planeación para la construcción del Plan de Desarrollo y los planes de acción anuales acorde a la normativa que aplique a la institución.
2. Diseñar y ejecutar el programa de Inducción y Reinducción institucional dándola a conocer con anterioridad a los responsables de impartirla acorde a los lineamientos establecidos aplicando los pre test a los funcionarios a ingresar y la evaluación de la inducción después de dos meses de su vinculación a la empresa.
3. Diseñar y apoyar la realización de las mediciones de calidad de vida en el trabajo (clima laboral, mediciones de cansancio laboral, cultura organizacional).
4. Planear y coordinar la ejecución de las encuestas de satisfacción, priorizando los servicios con niveles de satisfacción por debajo del indicador.
5. Garantizar oportunamente la selección de personal, mediante metodologías que permitan la participación de quienes demuestren poseer los requisitos desde el análisis de la hoja de vida de los posibles candidatos, teniendo en cuenta el perfil y las competencias académicas y de experiencia exigidos para el cargo.

6. Diseñar, ejecutar y coordinar el Programa de Docencia Servicio de acuerdo a las normas establecidas y a los procedimientos institucionales.
7. Diseñar, ejecutar y coordinar el Programa de retiro asistido de acuerdo a las normas establecidas y a los procedimientos institucionales
8. Formular, gestionar y hacer seguimiento al plan de formación y capacitación, de acuerdo con las políticas de capacitación establecidos.
9. Verificar las referencias laborales, experiencia laboral y verificar el título ante la respectiva institución educativa donde se graduó el aspirante al cargo, garantizando seguridad para nuestros usuarios.
10. Realizar la entrevista psicotécnicas teniendo en cuenta los tipos de competencias definidas en la organización para los diferentes cargos y las establecidas por ley y aplicar las pruebas psicotécnicas estandarizadas en la institución, realizando un análisis, claro, oportuno, y transparente que contribuyan a determinar las características bio-psico-sociales, de los candidatos a ingresar a la entidad acorde a los requerimientos del cargo y entregar informe al jefe inmediato.
11. Garantizar el cumplimiento de la inducción específica, acompañando al funcionario y registrando en la ruta de inducción el proceso realizado con cada responsable de proceso en la entidad.
12. Participar en el proceso de medición de cargas de trabajo, clima y riesgo psicosocial, cansancio y estrés laboral, realizados por profesionales externos a la institución.
13. Identificar y gestionar los riesgos del proceso y las no conformidades potenciales y reales implementando acciones que aseguren el control del riesgo.
14. Realizar la encuesta de retiro del personal que egresa de la empresa, identificando las posibles acciones de mejora, que apunten al mejoramiento continuo del proceso.
15. Asistir a los grupos de mejoramiento del proceso, haciendo los respetivos seguimientos a las acciones de los planes de mejora de manera sistemática, logrando cierres de ciclo.
16. Brindar su apoyo psicológico en casos individuales o de apoyo grupal que lo requieran, garantizando la confidencialidad y seguridad del usuario.
17. Utilizar todos sus conocimientos en el apoyo a la ESE y ejercer sus actividades con honestidad, eficiencia y calidad dentro de un ambiente de cordialidad y respeto para los demás.

EN EL ÁREA DE TESORERÍA Y COSTOS

1. Realizar oportunamente los cobros, recaudos y pagos programados para garantizar la liquidez requerida para la normal operación de la organización y mantener actualizados los costos de los diferentes servicios y contratos, proponiendo los ajustes necesarios garantizando la administración con calidad de la empresa y transparencia de los recursos financieros de la institución, para la toma de decisiones y garantizar la permanencia de la institución y la debida prestación del servicio del Hospital del Sur.
2. Realizar la planeación mensual de las actividades a ejecutar en el proceso de tesorería y así coordinar la ejecución oportuna para una mayor organización del proceso.
3. Recibir, elaborar, organizar, archivar y controlar oportunamente toda la documentación contable relacionada con los movimientos de ingresos y egresos para tener mayor confidencialidad de los recursos.
4. Participar en los comités asignados y en los demás organismos de coordinación que se conformen en la empresa con el fin de lograr coherencia de los programas y unificación de criterios.
5. Informar diariamente las cuentas bancarias a utilizar en los pagos a realizar, de manera oportuna a la Gerencia y Subdirección administrativa para la toma de decisiones oportunas.
6. Realizar seguimiento y control permanente a todos los recaudos del Hospital, recibos de caja elaborados y generación de los informes requeridos para mayor.
7. Revisar y aprobar diariamente los pagos a realizar ya sea en cheque o por transferencia Electrónica, Elaborando los correspondientes comprobantes de egreso y giros presupuestales cuando aplique.
8. Realizar las gestiones necesarias con las entidades bancarias para garantizar la exactitud y oportunidad en el registro contable de las partidas pendientes por identificar en las conciliaciones. Teniendo en cuenta los seguimiento y control diario a los movimientos de cuentas bancarias.
9. Efectuar el pago exacto y oportuno de todas las obligaciones a cargo del Hospital, de acuerdo a la programación establecida en la institución.
10. Realizar los cuadros diarios de caja, teniendo el control del dinero que ingresa a la institución acorde a los procesos y procedimientos institucionales.
11. Controlar los dispositivos manuales y electrónicos bancarios, con confidencialidad y seguridad garantizando el buen manejo de los recursos del estado.
12. Realizar los arqueos a las cajas auxiliares y general, de acuerdo con las políticas de control y administración a los recursos líquidos de la entidad y las políticas de administración de riesgo.
13. Realizar la rendición de cuenta de Gestión Transparente en la periodicidad requerida por los



MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: 1220-17-036

Versión: 5

Fecha de actualización:
Octubre de 2019

Página 6 de 5

entes de control y a su vez brindar la información requerida al área por parte de la entidad o los diferentes entes de control.

14. Realizar las actividades de operación de los costos asociados a la operación de la organización.
15. Definir oportuna y pertinentemente el costo de cada producto y servicio en cada unidad funcional en coordinación con cada líder de área.
16. Calcular el costo por minuto de la mano de obra, de acuerdo al salario vigente y el factor prestacional.
17. Coordinar con cada responsable de unidad funcional el costo por producto y servicio y producto.
18. Presentar el informe de costos trimestral al Jefe inmediato de las actividades realizadas.
19. Proyectar, desarrollar y recomendar las acciones que deban adoptarse en materia de costos para cumplir los objetivos y metas propuestas por la institución.
20. Registrar y mantener actualizado los costos como instrumento de medición y toma de decisiones para la gestión financiera en coordinación con el líder del área.

EN EL AREA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS

1. Ejecutar de labores profesionales para el desarrollo de los componentes de promoción, organización, educación, ejecución y tratamiento de los aspectos socio- familiares a nivel comunitario, grupal e individual.
2. Recepcionar, tramitar y dar respuesta al cliente interno y externo mediante el seguimiento a las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios a través de las diferentes estrategias de escucha activa y realizar informe, acorde a lo establecido en el procedimiento.
3. Brindar orientación personalizada y/o telefónica a usuarios y acompañantes, sobre el acceso a los servicios y los trámites administrativos a realizar que incluya aseguramiento y afiliación al sistema y referencia y contrarreferencia.
4. Canalizar los casos que se presenten y requieran resolución y manejo de conflictos y remitirlos oportunamente a la oficina de atención al usuario, con el fin de brindar una buena atención a los usuarios.
5. Fortalecer el funcionamiento de los grupos comunitarios, grupos de enfoque, que permita identificar las necesidades y expectativas del cliente red de apoyo promoviendo y proporcionando los diferentes mecanismos de participación ciudadana.
6. Garantizar la apertura de los buzones, en las fechas establecidas, de manera confiable y

transparente, en presencia de la oficina de control interno y de un representante de la comunidad.

7. Desarrollar estrategias creativas mediante la identificación de las necesidades de los usuarios, mediante la divulgación de los deberes y derechos, humanización, inclusión y priorización.
8. Participar en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo mediante la organización, planificación, implementación, verificación y mejoramiento del programa.
9. Participar en la elaboración y ejecución del plan de desarrollo y plan de acción de los procesos a cargo de acuerdo con los requerimientos de los clientes y las políticas de la organización.
10. Promover la cultura de seguridad del paciente, mediante la identificación, reporte y gestión de los riesgos del proceso en el que participa, además de las no conformidades potenciales y reales implementando acciones que aseguren el control del riesgo.

GENERAL A TODAS LAS AREAS

1. Apoyar y gestionar activamente el proceso de parametrización e implementación de los sistemas de información adoptados por la entidad con el fin de garantizar la veracidad de la misma y su normal funcionamiento en el área al cual se encuentre asignado.
2. Participar activamente en el ciclo PHVA del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, cumpliendo con la normativa vigente para el proceso.
3. Aportar y participar en las actividades para la implementación del sistema integral de gestión de la calidad y control interno en todos los componentes, con el fin de contribuir con el mantenimiento, aplicación y mejora continua de los procesos.
4. Brindar un trato cortés, con calidad humana y respeto a los usuarios y funcionarios de la E.S.E. Hospital del Sur Gabriel Jaramillo Piedrahita.
5. Cumplir con las Normas, políticas y lineamientos institucionales establecidas por la Empresa, haciendo buen uso de los mismos, como es el porte del carné institucional, la dotación y los elementos de protección personal asignados por la ESE Hospital, para el desempeño de su labor dentro de las instalaciones de la entidad.
6. Mantener actualizado sus datos en su historia laboral y en el SIGEP, así como sus conocimientos y competencias laborales requeridos para el desempeño de su labor o profesión, así como los documentos y certificados necesarios en su historia laboral objeto de verificación por habilitación y de los diferentes entes de control.

7. Participar activamente en el proceso de formación y capacitación tanto interno como externo, con el fin de mejorar continuamente las competencias laborales y organizacionales.
8. Contribuir y garantizar la implementación y mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión de Calidad (MECI, SIG, MIPG, SG- SST, Sistemas de Gestión Documental, entre otros) y en las diferentes disposiciones que por ley la entidad deba cumplir e implementar.
9. Conocer y aplicar la política de Seguridad y Salud en el Trabajo procurando el cuidado integral de su salud, cumpliendo las normas de seguridad e higiene, participando en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la institución e informar las condiciones de riesgo detectadas, entregando al superior inmediato la versión clara y completa del estado de salud, incidente o accidente de trabajo, además Adoptar las normas de seguridad establecidas para los bienes bajo su responsabilidad y custodia.
10. Adoptar las normas de seguridad establecidas para los bienes bajo su responsabilidad y custodia, procurando su cuidado y buen uso de los mismos.
11. Participar en los comités asignados, reuniones de personal, de área, grupos de servicio, grupos de mejoramiento, elaboración y evaluación de plan de acción, plan de trabajo, planes de mejoramiento, actualización de procedimientos, estudio constante de la normatividad vigente, capacitaciones, sugerencias, aportes y en las demás actividades y reuniones programadas por la institución.
12. Asegurar la confidencialidad y debido manejo de la información que obtenga, registre, use, transmita y actualice.
13. Gestionar la implementación del modelo de seguimiento a riesgo definido en la ESE y aplicado al proceso al cual pertenece.
14. Entregar adecuadamente el cargo cuando sea necesario, garantizando el empalme de funciones de tal manera, que se asegure la continuidad del proceso y de la Gestión pública.
15. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia y de su cargo, o que le sean asignadas por la ley o autoridad competente.

V. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

EN EL AREA DE JURÍDICO ADMINISTRATIVA:

1. Las actividades correspondientes al proceso se realizan de forma organizada, siguiendo lineamientos de planificación organizacional.
2. La asesoría que brinda es clara, oportuna, confiable y de acuerdo a la normatividad vigente.
3. La asesoría que realiza garantiza total confidencialidad en la información.

4. La asesoría con respecto a los nuevos cambios en la norma es permanente, y acordes a los diferentes procesos de la ESE.
5. La rendición de informes se hace en el tiempo asignado, de forma coherente, y con mediciones claras y precisas.
6. Para garantizar el cumplimiento del manual de contratación elabora controles a cada uno de los contratos en su totalidad.
7. Los contratos que elabora en cuanto ordenes de servicio, pólizas entre otros, responden a las necesidades institucionales.

EN EL AREA GERENCIA DE LA INFORMACIÓN (G.E.S.I.S.):

1. Promueve y monitoriza los componentes del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial de acuerdo a las políticas establecidas.
2. Realiza y publica las actas del Comité de Control Interno, Grupo MECI y Junta Directiva de manera oportuna.
3. Apoya permanentemente a la Gerencia en las actividades realizadas con la comunidad, (Rendición de cuentas), con información clara y organizada.
4. La asistencia a reuniones y cumplimiento de funciones se realiza de acuerdo a la programación de la institución desde la Gerencia.
5. Los registros se realizan de acuerdo a las normas, procedimientos y necesidades del servicio.
6. Los estudios de factibilidad técnica y operativa del sistema de información computarizada, se realizan de acuerdo con los requerimientos de la entidad, en concordancia con la metodología establecida, y garantiza el uso adecuado del sistema buscando el mejoramiento del manejo de la información y automatización de las dependencias y servicios.
7. Aplica las políticas institucionales establecidas para garantizar el normal funcionamiento de la entidad.
8. La atención a los usuarios internos y externos se basa en los estándares de calidad de la institución y un trato humanizado.

EN EL AREA DE PSICOLOGÍA – TALENTO HUMANO:

1. Los procesos de selección de personal se realizan acorde a los parámetros y políticas establecidos.

2. El programa de Docencia Servicio, se cumple acorde a los procedimientos y lineamientos establecidos.
3. Realizar prueba psicotécnica al personal que ingresará a la organización, acorde con las políticas institucionales.
4. Realizar entrevista de retiro a los funcionarios que se desvinculan de la organización.
5. Apoya el proceso de Gestión del Clima Laboral de acuerdo con el procedimiento definido por la institución aplicando los instrumentos de evaluación y sugiriendo acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.
6. Se adhiere a las políticas, guías, protocolos y procedimientos definidos por la institución de acuerdo con el proceso en el cual participa en razón del cargo.
7. Orienta al usuario y/o su familia con respecto al procedimiento para la atención y políticas institucionales aplicables en el servicio.
8. El plan de formación cumple con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
9. Participa activamente en la realización de planes de mejoramiento del servicio
10. Cumple con las funciones asignadas por el responsable del servicio, como asistir a las reuniones programadas dentro del servicio y participar activamente en caso de activación del plan de emergencias.
11. Responde por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.
12. Participa en la elaboración de planes de mejoramiento y de acción del área en la que se desempeña.
13. La aplicación de las encuestas de medición de clima laboral es anual y garantizan una retroalimentación a los diferentes procesos.
14. Los apoyos a los planes de formación son dinámicos, organizados, desarrollados con pedagogías actualizadas.
15. Se brinda atención clínica al usuario y se conserva total confidencialidad en la información.
16. Las acciones desarrolladas le permiten intervenir en procesos de desarrollo personal e institucional, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura organizacional.

EN EL ÁREA DE TESORERÍA Y COSTOS

1. Recursos líquidos, o en títulos valores recibidos y controlados a través de consignaciones, en las cuentas bancarias autorizadas por el Hospital.
2. Arqueos eventuales realizados a las cajas auxiliares y general, de acuerdo con las políticas de control y administración a los recursos líquidos de la entidad y las políticas de administración de riesgo.
3. Conceptos, informes, oficios, certificados y demás documentos expedidos y autorizados por la Tesorería de acuerdo a las políticas de la institución y las normas vigentes.
4. Los documentos expedidos por la Tesorería garantizan la veracidad, confiabilidad y legalidad de la información que allí se consigna.
5. Flujo de caja técnicamente elaborado, presentado y ejecutado de acuerdo a las necesidades y políticas financieras de la entidad.
6. Flujos de caja proyectados, históricos o actuales, elaborados y presentados de acuerdo con las normas técnicas financieras y contables.
7. Cuentas bancarias de la entidad, controladas y administradas de acuerdo a las políticas y normas del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
8. Recursos situados por la Nación, utilizados y controlados a través de las cuentas autorizadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
9. Excedentes financieros o de tesorería, invertidos de acuerdo a normas y los procedimientos establecidos por la Dirección del Tesoro Nacional, Ministerio de Hacienda y Crédito Público y las necesidades y políticas de la institución.
10. Inversiones representadas en Títulos Especiales de Tesorería TES, redimidos de acuerdo a normas y los procedimientos establecidos por la Dirección del Tesoro Nacional, Ministerio de Hacienda y Crédito Público y las necesidades y políticas de la institución.
11. Divulgar los derechos y los deberes de los usuarios.
12. La atención a los usuarios internos y externos se basa en los estándares de calidad de la institución.
13. Los registros se realizan de acuerdo a las normas, procedimientos y necesidades del área.
14. La atención de los usuarios se basa en normas de ética, cordialidad y claridad de acuerdo a las políticas establecidas por la institución.

15. Participa en la realización de planes de mejoramiento del área.
16. La asistencia a reuniones y cumplimiento de funciones se realiza de acuerdo a la programación de la institución ya sea de la Gerencia y de la Subdirección Administrativa.
17. Aplica las políticas institucionales.
18. La participación en reuniones con áreas internas o externas de la institución, permiten el seguimiento y control a la programación y ejecución del presupuesto de la entidad.
19. El informe de costos es analizado y presentado dentro de los plazos establecidos.
20. Los objetivos y metas de la Institución se lograron por las acciones y recomendaciones presupuestales sugeridas y desarrolladas por el área.
21. Los estudios, evaluaciones y conceptos técnicos son elaborados de acuerdo a la normatividad vigente en materia presupuestal.
22. Información estadística y de los indicadores de la dependencia es consolidada de acuerdo a los parámetros establecidos en el área.

EN EL AREA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS:

1. Brinda información sobre los servicios prestados por la ESE de una forma cordial, respetuosa y humanizada.
2. Lleva a cabo de forma eficiente y oportuna el proceso de recepción de quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, llevando registro de su recepción, trámite, respuesta e indicadores.
3. Participa en la planeación, ejecución y evaluación de los planes de desarrollo y planes operativos institucionales.
4. Conoce la importancia de la atención y servicio al usuario y las herramientas básicas para el desarrollo de un excelente servicio.
5. Identifica todos los tipos de usuarios y define con calidad el servicio prestado, acorde a las políticas institucionales.
6. Da a conocer a los interesados en la prestación del servicio elementos teóricos que guíen y ayuden a mejorar la calidad en el desarrollo de sus funciones.
7. Presta el servicio hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos los usuarios ya que son la razón de ser de la entidad.

8. Brinda un excelente servicio a los usuarios como eje principal, generando confianza y apoyo relacionado con la satisfacción de sus necesidades.
9. Tiene información constante sobre las necesidades y expectativas de los usuarios.
10. Monitorea la satisfacción de los usuarios sobre los servicios recibidos en las diferentes dependencias de la institución, valiéndose de encuestas y llamadas telefónicas, a fin de determinar cuáles son las inconformidades, oportunidades de mejora y felicitaciones a los servicios y/o funcionarios pertinentes.
11. Reúne información, busca soluciones, sugiere alternativas y asume diferentes situaciones con propiedad.

VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Planes Estratégicos
2. Naturaleza, estructura y políticas institucionales
3. Normatividad general del Sistema de Seguridad Social en Salud
4. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad: sistema único de habilitación y sistema único de acreditación, MECI.
5. Normativa que rige el proceso de contratación
6. Procesos y procedimientos de contratación
7. Procesos de supervisión y/o interventoría
8. Manejo de sistemas, (Word y Excel)
9. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
10. Manejo de las herramientas informáticas
11. Políticas de Gestión Transparente
12. Normas básicas de contratación, Ley anticorrupción
13. Dominio y manejo de herramientas Ofimáticas
14. Modelos, Manuales y Programas aplicables al proceso
15. Presupuesto y finanzas públicas
16. Humanización en la prestación de servicios de Salud

VII. EVIDENCIAS

| DE DESEMPEÑO | DE PRODUCTO |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Informes presentados • Plan de acción elaborado y ejecutado. • Observación Directa. | <ul style="list-style-type: none"> • Informes de gestión. • Indicadores de proceso |

DE CONOCIMIENTO

- Informes verbales presentados en comités.
- Pruebas orales y/o escritas.

VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

| COMUNES | POR NIVEL JERARQUICO |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a resultados. • Orientación al usuario y al ciudadano. | <ul style="list-style-type: none"> • Aporte técnico profesional • Comunicación efectiva |



MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: 1220-17-036

Versión: 5

Fecha de actualización:
Octubre de 2019

Página 14 de 5

- Compromiso con la Organización
- Trabajo en equipo
- Adaptación al cambio
- Aprendizaje continuo.

- Gestión de procedimientos
- Instrumentación de decisiones

IX. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADÉMICA

EXPERIENCIA

JURÍDICO ADMINISTRATIVO: Título profesional en disciplinas académicas áreas de Derecho y afines, del núcleo básico del conocimiento en: Derecho

GERENCIA DE LA INFORMACIÓN: Título profesional en gerencia de sistemas de información en salud el NBC administración.

PSICOLOGÍA – TALENTO HUMANO: Título profesional en disciplinas en ciencias sociales y humanas, de núcleos Básico de conocimiento en: Psicología, Sociología, Trabajo Social y afines.

TESORERÍA Y COSTOS: Título de profesional en disciplinas académicas áreas de economía, administración, contaduría y afines, del núcleo básico del conocimiento en: Administración, Contaduría pública o economía

ATENCIÓN A LAS PERSONAS: Título Profesional En disciplinas académicas de Ciencias Sociales y Humanas de núcleos básicos de conocimiento en sociología, Trabajos Sociales y Afines, Comunicación Social y afines.


Tarjeta profesional vigente en los cargos que aplique por norma.

Dieciocho (18) meses de experiencia profesional.

ALTERNATIVAS

Aplican equivalencias entre estudios y experiencia para el Nivel Profesional, establecidas en el artículo 25 del Decreto-Ley 785 de 2005 y las normas que lo modifiquen, adicione o sustituyan.

| Item | Nombre Completo | Perfil | Profesión | Tiempo de Servicio | Fecha Ingreso a la ESE |
|------|------------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------|------------------------|
| 1 | Carlos Ivan Torres Restrepo | Auxiliar Administrativo | Bachiller | 29 años | 18/04/1991 |
| 2 | Juana Ruby Renteria Palacios | Profesional Universitaria | Trabajadora Social | 9 años | 15/07/2011 |

| | | |
|---|---|--|
|  | MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES | Código: 1220-17-036 |
| | | Versión: 5 |
| | | Fecha de actualización: Octubre de 2019 |
| | | Página 1 de 179 |

Nivel Asistencial. Comprende los empleos cuyas funciones implican el ejercicio de actividades de apoyo y complementarias de las tareas propias de los niveles superiores o de labores que se caracterizan por el predominio de actividades manuales o tareas de simple ejecución.

- Auxiliar Administrativo

| I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO | |
|---|---------------------------------------|
| NIVEL: | Asistencial |
| DENOMINACION DEL EMPLEO: | Auxiliar Administrativo |
| CODIGO: | 407 |
| GRADO: | 02 |
| Nº DE CARGOS | Trece (13) |
| DEPENDENCIA: | Donde se ubique el cargo |
| NATURALEZA DEL CARGO | Carrera Administrativa |
| CARGO DEL JEFE INMEDIATO: | Quien ejerza la supervisión inmediata |
| II. AREA FUNCIONAL | |
| MACROPROCESO DE ATENCIÓN – APOYO ADMINISTRATIVO ASISTENCIAL | |
| III. PROPÓSITO PRINCIPAL | |
| Realizar desde la admisión, el ingreso a los usuarios de acuerdo a la Misión, Visión, políticas institucionales aplicables al proceso de atención, procedimientos y manuales de servicio al cliente, protegiendo y asegurando el correcto y oportuno registro, mediante la revisión, liquidación y cumplimiento de la facturación de los servicios de salud según la normatividad vigente. | |
| IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES | |
| FACTURACIÓN Y ADMISIONES: | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las necesidades y expectativas del usuario y/o su familia frente a la prestación de los servicios de salud, realizando orientación y acompañamiento que asegure la satisfacción por la atención recibida en el servicio de admisiones y facturación. 2. Realizar la verificación de derechos de los usuarios en las bases de datos de aseguramiento de acuerdo a los contratos de venta de servicios de salud y a la normatividad vigente. 3. Cumplir con los cuadros de turnos de acuerdo a las asignaciones realizadas y las necesidades del servicio, con el fin de garantizar el normal funcionamiento del proceso al cual pertenece. 4. Crear los pacientes en el sistema de información asignado en la entidad y mantener los datos actualizados, completos y debidamente diligenciados de los usuarios en el mismo, que asegure un buen proceso de facturación de los servicios prestados. | |

ACUERDO NÚMERO No. 12 del 02 de octubre de 2019, Por el cual se actualiza el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales Para Los Empleos de la Planta de Personal de la ESE Hospital del Sur Gabriel Jaramillo Piedrahita del Municipio de Itagüí, Antioquia.



**MANUAL ESPECÍFICO DE
FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS
LABORALES**

Código: 1220-17-036

Versión: 5

Fecha de
actualización:
Octubre de 2019

Página 2 de 179

5. Realizar la creación de cargos completos, apertura de agendas, asignación las citas y todos los registros en el sistema de información de acuerdo a las necesidades del usuario y la normativa vigente, informando el profesional que le brindará la atención, valores a cancelar y todos los trámites administrativos que aseguren su entendimiento y conocimiento sobre la importancia de asistir a la cita.
6. Apoyar a la entidad en la venta de servicios para el cumplimiento de las metas institucionales establecidas en los convenio y/o contratos celebrados con las diferentes entidades, mediante la captación de los usuarios en los diferentes programas en especial los de promoción y prevención; garantizando una atención dentro de los parámetros de seguridad, calidad y humanización, con el fin de mejorar las condiciones de salud de la población a cargo de la entidad.
7. Realizar el proceso de cobro de cartera a los usuarios que soliciten el servicio, previa verificación de los pendientes de pago que pueda tener el mismo con la entidad, con el fin de garantizar la recuperación de los recursos del estado.
8. Asegurar la confidencialidad y debido manejo de la información que obtenga, registre, use, transmita y actualice, lo anterior se desarrolla en estricto cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, el usuario titular deberá entregar autorización previa.
9. Realizar el proceso de referencia y contrarreferencia, actividades de apoyo administrativo a hospitalización, urgencias, consulta externa y todas aquellas que le sean asignadas para garantizar la prestación del servicio.
10. Realizar demanda inducida del usuario a los programas de Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad, durante el proceso de atención, en cumplimiento a los requisitos de la norma y a las políticas institucionales.
11. Realizar la facturación completa de todos los servicios prestados, según normativa y contratos de venta de servicios de salud vigentes, consolidando la documentación de acuerdo al ámbito de atención y procedimientos establecidos que aseguren el cumplimiento de las disposiciones existentes en materia de registro, glosas, devoluciones, recaudo, manejo, cuidado y custodia de dineros públicos producto de la venta de servicios de salud.
12. Apoyar y gestionar activamente el proceso de parametrización e implementación de los sistemas de información adoptados por la entidad con el fin de garantizar la veracidad de la misma y su normal funcionamiento en el área al cual se encuentre asignado
13. Participar activamente en el ciclo PHVA del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, cumpliendo con la normativa vigente para el proceso.
14. Apoyar y participar en las actividades para la implementación del sistema integral de gestión



**MANUAL ESPECÍFICO DE
FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS
LABORALES**

Código: 1220-17-036

Versión: 5

Fecha de
actualización:
Octubre de 2019

Página 3 de 179

de la calidad y control interno en todos los componentes, con el fin de contribuir con el mantenimiento, aplicación y mejora continua de los procesos.

15. Brindar un trato cortés, con calidad humana y respeto a los usuarios y funcionarios de la E.S.E. Hospital del Sur Gabriel Jaramillo Piedrahita.
16. Cumplir con las Normas, políticas y lineamientos institucionales establecidas por la Empresa, haciendo buen uso de los mismos, como es el porte del carné institucional, la dotación y los elementos de protección personal asignados por la ESE Hospital, para el desempeño de su labor dentro de las instalaciones de la entidad.
17. Participar activamente en el proceso de formación y capacitación tanto interno como externo, con el fin de mejorar continuamente las competencias laborales y organizacionales.
18. Mantener actualizado sus datos en su historia laboral y en el SIGEP, así como sus conocimientos y competencias laborales requeridos para el desempeño de su labor o profesión, así como los documentos y certificados necesarios en su historia laboral objeto de verificación por habilitación y de los diferentes entes de control.
19. Contribuir y garantizar la implementación y mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión de Calidad (MECI, SIG, MIPG, SG- SST, Sistemas de Gestión Documental, entre otros) y en las diferentes disposiciones que por ley la entidad deba cumplir e implementar.
20. Conocer y aplicar la política de Seguridad y Salud en el Trabajo procurando el cuidado integral de su salud, cumpliendo las normas de seguridad e higiene, participando en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la institución e informar las condiciones de riesgo detectadas, entregando al superior inmediato la versión clara y completa del estado de salud, incidente o accidente de trabajo, además Adoptar las normas de seguridad establecidas para los bienes bajo su responsabilidad y custodia.
21. Adoptar las normas de seguridad establecidas para los bienes bajo su responsabilidad y custodia, procurando su cuidado y buen uso de los mismos.
22. Participar en los comités asignados, reuniones de personal, de área, grupos de servicio, grupos de mejoramiento, elaboración y evaluación de plan de acción, plan de trabajo, planes de mejoramiento, actualización de procedimientos, estudio constante de la normatividad vigente, capacitaciones, sugerencias, aportes y en las demás actividades y reuniones programadas por la institución.
23. Asegurar la confidencialidad y debido manejo de la información que obtenga, registre, use, transmita y actualice.
24. Gestionar la implementación del modelo de seguimiento a riesgo definido en la ESE y aplicado al proceso al cual pertenece.



MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

Código: 1220-17-036

Versión: 5

Fecha de
actualización:
Octubre de 2019

Página 4 de 179

25. Entregar adecuadamente el cargo cuando sea necesario, garantizando el empalme de funciones de tal manera, que se asegure la continuidad del proceso de la Gestión pública.

26. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia y de su cargo, o que le sean asignadas por la ley o autoridad competente.

V. CRITERIOS DE DESEMPEÑO


1. Los procedimientos y actividades propias del área de desempeño se desarrollan en función de los objetivos y metas trazadas en los planes de acción de la dependencia.
2. Los datos e información relacionada por el área de gestión son recopilados para la elaboración y/o construcción de informes requeridos por la institución o autoridad competente.
3. Las actividades contenidas en los estándares del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la E.S.E, contribuyen con el mantenimiento, aplicación y mejora continua del mismo.
4. La asistencia a reuniones, capacitaciones o comités conformados en la Institución son direccionadas por el ejercicio de sus funciones.
5. La demanda inducida del usuario a los programas de Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad, se realiza con el compromiso del profesional, durante el proceso de atención, en cumplimiento a los requisitos de la norma.
6. Los datos e información de requeridos para la elaboración y/o construcción de informes en la gestión del proceso, son recopilados de conformidad con los lineamientos institucionales y la normatividad vigente en la materia.
7. Las labores de facturación son desarrolladas en cumplimiento del procedimiento establecido y la normatividad vigente.
8. El sistema de glosas se gestiona de manera adecuada y oportuna, en desarrollo del procedimiento y la normatividad vigente.

VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Plataforma Estratégica Institucional.
- Conocimiento Básico en uso de sistemas de información.
- Derechos y Deberes de los usuarios.
- Humanización en la prestación de servicios de salud.
- Políticas institucionales.
- Manuales tarifarios vigentes.
- Conceptos de admisión y facturación en servicios de salud de acuerdo a la normatividad vigente.
- Manual de servicio al cliente.

VII. EVIDENCIAS

ACUERDO NÚMERO No. 12 del 02 de octubre de 2019, Por el cual se actualiza el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales Para Los Empleos de la Planta de Personal de la ESE Hospital del Sur Gabriel Jaramillo Piedrahita del Municipio de Itagüí, Antioquia.

| | | |
|---|---|--|
|  | MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES | Código: 1220-17-036 |
| | | Versión: 5 |
| | | Fecha de actualización: Octubre de 2019 |
| | | Página 5 de 179 |

| | |
|--|--|
| DE DESEMPEÑO | DE PRODUCTO |
| <ul style="list-style-type: none"> Atención debida y oportuna a clientes internos y externos de la Entidad. Participación en los diferentes eventos y actividades programadas por la Entidad. Observación directa. | <ul style="list-style-type: none"> Informes presentados |
| DE CONOCIMIENTO | |
| <ul style="list-style-type: none"> Pruebas orales y/o escritas. | |
| VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES | |
| COMUNES | POR NIVEL JERARQUICO |
| <ul style="list-style-type: none"> Orientación a resultados Orientación al usuario y al ciudadano Compromiso con la Organización Trabajo en equipo Adaptación al cambio Aprendizaje continuo | <ul style="list-style-type: none"> Confiabilidad técnica Disciplina Responsabilidad |
| IX. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA | |
| FORMACIÓN ACADÉMICA | EXPERIENCIA |
| Diploma de Bachiller en cualquier modalidad y Certificado de Aptitud Ocupacional emitida por una institución de educación reconocida para el Desarrollo Humano y el Trabajo que lo acredite como Auxiliar en Administración en Servicios de Salud. | Seis (6) meses de experiencia laboral relacionada con el cargo. |
| ALTERNATIVAS | |
| Aplican equivalencias entre estudios y experiencia para el Nivel Profesional, establecidas en el artículo 25 del Decreto-Ley 785 de 2005 y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. | |

ACUERDO NÚMERO No. 12 del 02 de octubre de 2019, Por el cual se actualiza el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales Para Los Empleos de la Planta de Personal de la ESE Hospital del Sur Gabriel Jaramillo Piedrahita del Municipio de Itagüí, Antioquia.