

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nivel de Ubicación:	Territorial		
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado.		
Código	222	Nivel:	Profesional
Tipo de Empleo	Carrera administrativa	Ubicación:	Donde se ubique el cargo
Cargo Superior Inmediato:	Quien realice la supervisión directa		
OBJETIVO MISIONAL			
<p>Coordinar los procesos asistenciales de la Unidad Hospitalaria con base en la plataforma estratégica, el Modelo de Prestación de Servicios y los planes y programas; con el fin de contribuir a la atención en salud integral, integrada, continua, segura y centrada en el usuario y su familia.</p>			
COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES			
<b>CORPORATIVAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en Equipo</li> <li>• Pensamiento Sistémico</li> <li>• Orientación al Usuario</li> <li>• Comunicación</li> </ul>		
<b>COMUNES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a Resultados</li> <li>• Orientación al Usuario y al Ciudadano</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Compromiso con la organización</li> </ul>		
<b>ESPECÍFICAS POR NIVEL JERÁRQUICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendizaje continuo</li> <li>• Experticia profesional</li> <li>• Trabajo en equipo y colaboración</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Liderazgo de grupos de trabajo</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>		

Edificio El Sacatín - Cra. 50 N° 44 - 27  
 Conmutador: 511 75 05  
 Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín

## COMPETENCIAS FUNCIONALES COMUNES A TODOS LOS SERVIDORES PÚBLICOS<sup>10</sup>

<b>UNID.0.</b> Realizar asesoría y seguimiento al proceso de enseñanza-aprendizaje que se desarrolla en las prácticas formativas realizadas en la ESE METROSALUD, en el marco de las disposiciones normativas vigentes. <sup>11</sup>	0.1. Planear las prácticas formativas integrando los objetivos académicos y los requerimientos de los servicios asistenciales y administrativos, teniendo en cuenta disposiciones de la ESE METROSALUD, la entidad educativa y las necesidades de los profesionales en formación.
	0.2. Orientar las prácticas formativas aplicando conocimientos y técnicas específicas de la profesión, dentro de un marco ético de respeto a las condiciones del usuario.
	0.3. Verificar el logro de los objetivos académicos propuestos teniendo en cuenta los requerimientos de la práctica formativa y los lineamientos académicos e institucionales.

<sup>10</sup>Ver Compendio de competencias transversales de la ESE METROSALUD

<sup>11</sup>La competencia 0 podrá ser asumida discrecionalmente en cada dependencia y área de trabajo, de acuerdo con necesidades, circunstancias, nivel jerárquico de sus integrantes y recursos. Cada dependencia y área de trabajo decidirá si hace uso de este recurso humano y del ejercicio de las competencias relacionadas.



<b>UNID. 1.</b> Documentar procesos y procedimientos aplicando métodos normalizados adoptados por la organización.	1.1 Identificar cambios en los procesos y procedimientos de la organización, con base en la observación y documentación de los mismos.
	1.2 Describir procesos y procedimientos propios de su competencia de acuerdo con la metodología establecida en la organización.
	1.3 Elaborar instructivos y formatos de acuerdo con las normas establecidas por la organización.
<b>UNID.2.</b> Fomentar prácticas seguras y saludables en los ambientes de trabajo.	2.1 Mantener ambientes de trabajo seguro y saludable, según reglamentación institucional y normativa legal vigente.
	2.2 Ejecutar prácticas de trabajo seguras y saludables, según reglamentación institucional y normativa legal vigente.
<b>UNID.3.</b> Conservar los útiles y equipos de trabajo asignados en condiciones óptimas de acuerdo con instrucciones técnicas y/o institucionales.	3.1 Identificar los parámetros de utilización y cuidado de los útiles y equipo de trabajo de acuerdo con disposiciones técnicas y/o institucionales.
	3.2 Utilizar los útiles y equipos de trabajo de acuerdo con los parámetros establecidos.
<b>COMPETENCIAS FUNCIONALES COMUNES A TODOS LOS LÍDERES DE PROGRAMAS O LÍDERES DE EQUIPO.</b>	
<b>UNID.11.</b> Participar en la formulación y ejecución del plan de acción de su dependencia de acuerdo con procedimientos.	11.1. Identificar productos y aportes de los proyectos a su cargo a la construcción y desarrollo del plan de acción de la dependencia.
	11.2 Monitorear el aporte de los proyectos a su cargo, al plan de acción de la dependencia de acuerdo con los parámetros establecidos previamente.



<b>UNID. 12.</b> Reportar información a los jefes o directores según procedimientos específicos.	12.1 Estructurar los informes de acuerdo con requerimientos específicos.
	12.2 Presentar informes documentales y/o presenciales de acuerdo con requerimientos específicos.
<b>UNID. 13.</b> Realizar seguimiento a la gestión de su equipo de trabajo según procedimientos y compromisos concertados.	13.1 Apoyar la recolección y valoración de evidencias correspondientes a los compromisos laborales establecidos.
	13.2 Aplicar mecanismos de seguimiento de acuerdo con procedimientos establecidos.
<b>UNID. 14.</b> Promover la mejora de la gestión de su equipo de trabajo según procedimientos y compromisos concertados.	14.1 Identificar fortalezas y oportunidades de mejoramiento de acuerdo con metodologías establecidas.
	14.2 Aplicar acciones correctivas y preventivas teniendo en cuenta el diagnóstico realizado y los parámetros institucionales.
<b>COMPETENCIAS FUNCIONALES ESPECIFICAS DEL CARGO<sup>12</sup></b>	
<b>UNID. 17.</b> Establecer los componentes de la prestación del servicio de salud, con base en modelo de prestación vigente, ámbitos y áreas de intervención.	17.1 Identificar los servicios de salud ofertados, teniendo en cuenta la contratación, la programación establecida y las metas institucionales.
	17.2 Planear la prestación de los servicios ofertados con base en programación definida, recursos existentes y características de los usuarios.
<b>UNID.18.</b> Implementar la prestación de	18.1. Coordinar el funcionamiento de los servicios de salud, teniendo en cuenta los criterios de calidad y los recursos disponibles.

<sup>12</sup>Ver Compendio de competencias funcionales del cargo



<p>los servicios de salud, teniendo en cuenta planes y lineamientos institucionales, criterios técnicos y de seguridad en la atención.</p>	<p>18.2. Atender necesidades asistenciales de los usuarios, de acuerdo con la disponibilidad de recursos, condiciones de los convenios interinstitucionales y normatividad vigente.</p> <p>18.3. Monitorear los procedimientos de prestación de servicios de salud, aplicando los métodos y estrategias definidos por la organización</p>
<p>UNID.19. Asegurar la calidad de la atención en la Unidad Hospitalaria, según disposiciones clínicas normativas e institucionales.</p>	<p>19.1 Participar en el desarrollo de actividades académico- científicas de acuerdo con avances de la disciplina y lineamientos institucionales.</p> <p>19.2 Promover el desarrollo de procesos seguros y el fomento de una cultura de atención confiable, generando hábitos y prácticas seguras, con el fin de minimizar los riesgos en la prestación de los servicios a usuarios y familiares.</p>
<p><b>REQUISITOS DEL CARGO</b></p>	
<p><b>EDUCACIÓN</b></p>	
<p>Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento, NBC, en Medicina, y título de posgrado en áreas relacionadas con las funciones a desempeñar.</p>	
<p><b>EXPERIENCIA</b></p>	
<p>Dos (2) años de experiencia relacionada.</p>	



# Manual de Funciones y Competencias



ESTÁNDARES DE COMPETENCIAS FUNCIONALES DEL CARGO DE PROFESIONAL ESPECIALIZADO			
UNIDAD DE COMPETENCIA 17		NIVEL JERÁRQUICO: Profesional	
Establecer los componentes de la prestación del servicio de salud, con base en modelo de prestación vigente, ámbitos y áreas de intervención.			
ELEMENTO DE COMPETENCIA 1 de 2			
Identificar los servicios de salud ofertados, teniendo en cuenta la contratación, la programación establecida y las metas institucionales.			
Criterios de Desempeño		Conocimientos Requeridos	
<ol style="list-style-type: none"> <li>El portafolio de servicios es conocido como base para realizar la programación de la prestación de servicios de salud.</li> <li>La contratación vigente es conocida identificando lo aplicable a las actividades asistenciales.</li> <li>Los recursos para la prestación del servicio de salud son conocidos, disponiendo los mismos acorde con las necesidades y planes.</li> <li>Los planes de desarrollo institucional se conocen y aplican contextualizando los mismos acuerdos con las características de los servicios prestados en la unidad hospitalaria.</li> <li>Las características y necesidades de operación y articulación de los procesos, de las áreas y servicios se identifican de acuerdo con lo establecido en los lineamientos institucionales.</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Plataforma estratégica de la organización.</li> <li>Normativa del Sistema de seguridad social en salud.</li> <li>Servicios y capacidad instalada de la red de servicios.</li> <li>Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad</li> <li>Contratación vigente.</li> <li>Planes locales de salud</li> <li>Capacidad instalada</li> <li>Modelo de Prestación de Servicios vigente.</li> <li>Procesos y procedimientos institucionales</li> </ol>	
Rangos de Aplicación		Evidencias Requeridas	
Tipo de Recursos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Humanos</li> <li>Físicos.</li> <li>Logísticos.</li> </ul>	Producto	Oferta de servicios establecida acorde a las características de la unidad hospitalaria.
Puntos de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad hospitalaria</li> </ul>	Desempeño	Observación real o simulada de los desempeños 1 a 5
Nivel de complejidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Baja</li> <li>Mediana</li> </ul>	Conocimiento	Prueba oral o escrita de los conocimientos de a hasta i.
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hospitalarios</li> <li>Ayudas diagnósticas</li> <li>Ambulatorios</li> <li>Promoción y prevención</li> </ul>		
Competencias Comportamentales			
CORPORATIVAS		COMUNES A SERVIDORES	
Pensamiento Sistémico		Orientación a Resultados.	
		POR NIVEL JERÁRQUICO	
		Experticia profesional	
<p>Elaborada por: Martha Serrano y Consultores, Martha Serrano.                      Fuentes: Dra. Olga Lucía Arango P. Dr. Mariano Zuluaga R. Dra. Beatriz Guarín. Dr. Martha Osorio. Médicos ESE METROSALUD.                      Fecha de Elaboración: Noviembre 2010.                      Vigencia: 4 años.                      Ajustado por: Grupo de Actualización y ajuste                      Fuente: Gloria Patricia Muñoz Saldarriaga, Esteban Augusto Londoño Agudelo, Carlos Mario Tobón Molina.                      Fecha de elaboración: Junio 2014                      Vigencia 4 años.                      Revisado y ajustado por: Martha Eugenia Serrano.</p>			

Edificio El Sacatín –Cra. 50 N° 44 – 27  
 Conmutador: 511 75 05  
 Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín

# Manual de Funciones y Competencias



Fuentes: las mismas.  
Fecha de Elaboración: Diciembre 2014.  
Vigencia: 4 años.

Edificio El Sacatín –Cra. 50 N° 44 – 27  
Conmutador: 511 75 05  
Medellín - Colombia

49



Alcaldía de Medellín

ESTÁNDARES DE COMPETENCIAS FUNCIONALES DEL CARGO DE PROFESIONAL ESPECIALIZADO		NIVEL JERÁRQUICO: Profesional	
UNIDAD DE COMPETENCIA 17			
Establecer los componentes de la prestación del servicio de salud, con base en modelo de prestación vigente, ámbitos y áreas de intervención.			
ELEMENTO DE COMPETENCIA 2 de 2			
Planear la prestación de los servicios ofertados con base en programación definida, recursos existentes y características de los usuarios.			
Criterios de Desempeño		Conocimientos Requeridos	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Las responsabilidades de los cargos asignados a la prestación de los servicios de salud se reconocen siguiendo lo establecido en el Manual de Funciones y competencias</li> <li>El recurso humano es asignado a los diferentes servicios acorde con sus capacidades y habilidades.</li> <li>Los recursos físicos y logísticos se distribuyen entre los diferentes servicios de salud de acuerdo a sus características.</li> <li>Los horarios de la prestación de los servicios son definidos teniendo en cuenta características y necesidades de la población usuaria y capacidad instalada.</li> <li>Los lineamientos y procedimientos técnicos requeridos en la operación de la prestación de los servicios de salud son dados a conocer acorde con los planes institucionales, el modelo de prestación de servicios y las guías de atención.</li> <li>Las necesidades de capacitación del personal asistencial son identificadas realizando el reporte al jefe de la dependencia.</li> <li>La coordinación y articulación con otras áreas y servicios, se desarrollan en torno a planes, programas y proyectos de la dependencia.</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Plataforma estratégica de la organización.</li> <li>Normativa del Sistema de seguridad social en salud.</li> <li>Servicios y capacidad instalada de la red de servicios.</li> <li>Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad</li> <li>Contratación vigente.</li> <li>Planes locales de salud</li> <li>Capacidad instalada</li> <li>Modelo de Prestación de Servicios vigente.</li> <li>Procesos y procedimientos institucionales</li> <li>Manual de funciones y competencias.</li> <li>Guías de atención.</li> </ol>	
Rangos de Aplicación		Evidencias Requeridas	
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos asistenciales</li> <li>- Contratación.</li> <li>- Guías de atención.</li> </ul>	Producto	Horarios de prestación de servicios definidos. Lineamientos difundido Soportes de difusión de lineamientos.
Puntos de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad hospitalaria</li> </ul>	Desempeño	Observación real o simulada de los desempeños 1 a 6
Nivel de complejidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja</li> <li>• Mediana</li> </ul>	Conocimiento	Prueba oral o escrita de los conocimientos a hasta k
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospitalarios</li> <li>• Ayudas diagnósticas</li> <li>• Ambulatorios</li> <li>• Promoción y prevención</li> </ul>		



Competencias Comportamentales		
CORPORATIVAS	COMUNES A SERVIDORES	POR NIVEL JERÁRQUICO
Trabajo en equipo	Orientación a resultados.	Toma de decisiones

Elaborada por: Martha Serrano y Consultores. Martha Serrano.  
Fuentes: Dra. Olga Lucía Arango P. Dr. Mariano Zuluaga R. Dra. Beatriz Guarín. Dr. Martha Osorio. Médicos ESE METROSALUD.  
Fecha de Elaboración: Noviembre 2010.  
Vigencia: 4 años.  
Ajustado por : Grupo de Actualización y ajuste  
Fuente: Gloria Patricia Muñoz Saldarraga, Esteban Augusto Londoño Agudelo, Carlos Mario Tobón Molina.  
Fecha de elaboración: Junio 2014  
Vigencia 4 años.  
Revisado y ajustado por: Martha Eugenia Serrano.  
Fuentes: las mismas.  
Fecha de Elaboración: Diciembre 2014.  
Vigencia: 4 años.



ESTÁNDARES DE COMPETENCIAS FUNCIONALES DEL CARGO DE PROFESIONAL ESPECIALIZADO	
NIVEL JERÁRQUICO: Profesional	
UNIDAD DE COMPETENCIA 18	
Implementar la prestación de los servicios de salud, teniendo en cuenta planes y lineamientos institucionales, criterios técnicos y de seguridad en la atención	
ELEMENTO DE COMPETENCIA 1 de 3	
Coordinar el funcionamiento de los servicios de salud, teniendo en cuenta los criterios de calidad y los recursos disponibles.	
Criterios de Desempeño	Conocimientos Requeridos
<ol style="list-style-type: none"> <li>El funcionamiento de los servicios es supervisado mediante la realización de ronda asistencial.</li> <li>Los riesgos en la prestación de los servicios son detectados mediante la realización de rondas de seguridad y programa de seguimiento al riesgo.</li> <li>La orientación técnica a los servicios de salud, es brindado acorde con observación realizada, lineamientos institucionales y temas de su competencia.</li> <li>Los comités intrahospitalarios propios de su labor son gestionados de acuerdo con procedimientos y directrices institucionales, elaborando los actos según corresponda.</li> <li>Los asuntos no resueltos del servicio en referencia y contra referencia se identifican diariamente.</li> <li>El trámite dado a la referencia y contra referencia de usuarios se monitorea, verifica y apoya teniendo en cuenta necesidades, disponibilidad de recursos de la red, contratación y convenios establecidos con otras entidades.</li> <li>El desarrollo de la relación docencia servicio en la dependencia se coordina mediante la información al personal interno y externo y la designación de los responsables.</li> <li>La operación de los convenios y programas de la relación docencia servicio se supervisa teniendo en cuenta procedimiento, normatividad y condiciones establecidas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Normativa del Sistema de seguridad social en salud.</li> <li>Servicios y capacidad instalada de la red de servicios.</li> <li>Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad</li> <li>Contratación vigente.</li> <li>Planes locales de salud</li> <li>Modelo de Prestación de Servicios vigente.</li> <li>Procesos y procedimientos institucionales</li> <li>Guías de atención.</li> <li>Convenios docencia servicio</li> </ol>



Rangos de Aplicación		Evidencias Requeridas	
Ronda diaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hospitalización</li> <li>- Urgencias</li> <li>- Consulta Externa.</li> </ul>	Producto	Comités liderados y actas de soporte. Informe consolidado de referencia Soportes de inducción e informes de la relación docencia servicio .
Puntos de atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad Hospitalaria.</li> </ul>	Desempeño	Observación real o simulada de los desempeños 1 a 8
Nivel de complejidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja</li> <li>- Mediana</li> </ul>	Conocimiento	Prueba oral o escrita de los conocimientos a hasta i
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hospitalarios</li> <li>- Ayudas diagnósticas</li> <li>- Ambulatorios</li> <li>- Promoción y prevención</li> </ul>		
Comités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Historias clínicas</li> <li>- COVES</li> <li>- Calidad.</li> <li>- Emergencias</li> <li>- Promoción y Prevención</li> <li>- Otros</li> </ul>		
Competencias Comportamentales			
CORPORATIVAS	COMUNES A SERVIDORES	POR NIVEL JERÁRQUICO	
Comunicación	Orientación al usuario y al ciudadano	Experticia profesional.	
<p>Elaborada por: Martha Serrano y Consultores. Martha Serrano.                      Fuentes: Dra. Olga Lucía Arango P. Dr. Mariano Zuluaga R. Dra. Beatriz Guarín. Dr. Martha Osorio. Médicos ESE METROSALUD.                      Fecha de Elaboración: Noviembre 2010.                      Vigencia: 4 años.                      Ajustado por : Grupo de Actualización y ajuste                      Fuente: Gloria Patricia Muñoz Saldarriaga. Esteban Augusto Londoño Agudelo, Carlos Mario Tobón Molina.                      Fecha de elaboración: Junio 2014                      Vigencia 4 años. Revisado y ajustado por: Martha Eugenia Serrano.                      Fuentes: las mismas.                      Fecha de Elaboración: Diciembre 2014.                      Vigencia: 4 años.</p>			



ESTÁNDARES DE COMPETENCIAS FUNCIONALES DEL CARGO DE PROFESIONAL ESPECIALIZADO			
NIVEL JERÁRQUICO: Profesional			
UNIDAD DE COMPETENCIA 18			
Implementar la prestación de los servicios de salud, teniendo en cuenta planes y lineamientos institucionales, criterios técnicos y de seguridad en la atención.			
ELEMENTO DE COMPETENCIA 2 de 3			
Atender necesidades asistenciales de los usuarios, de acuerdo con la disponibilidad de recursos condiciones de los convenios Interinstitucionales y normatividad vigente.			
Criterios de Desempeño		Conocimientos Requeridos	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Las solicitudes de los usuarios se atienden según procedimientos.</li> <li>Los factores claves de atención se identifican de acuerdo con las necesidades del usuario.</li> <li>Las soluciones de atención a las necesidades de los usuarios se gestionan en los tiempos óptimos establecidos.</li> <li>Las contingencias presentadas en la atención del usuario se solucionan de acuerdo con disponibilidad de recursos y niveles de urgencias establecidos.</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Normatividad en salud.</li> <li>Procedimientos de referencia y contra referencia de usuarios.</li> <li>Condiciones de la contratación de la entidad.</li> </ol>	
Rangos de Aplicación		Evidencias Requeridas	
Tipos de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios de los servicios</li> </ul>	Producto	Registros de atención a usuarios
Punto de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Hospitalaria</li> </ul>	Desempeño	Observación real o simulada de los desempeños 1 a 4
Tipo de necesidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencial.</li> </ul>	Conocimiento	Prueba oral o escrita de los conocimientos a hasta c
Competencias Comportamentales			
CORPORATIVAS	COMUNES A SERVIDORES	POR NIVEL JERÁRQUICO	
Comunicación	Orientación al usuario y al ciudadano	Toma de decisiones	
Elaborada por: Martha Serrano y Consultores, Martha Serrano. Fuentes: Dra. Olga Lucía Arango P. Dr. Mariano Zuluaga R. Dra. Beatriz Guarín. Dr. Martha Osorio. Médicos ESE METROSALUD. Fecha de Elaboración: Noviembre 2010. Vigencia: 4 años. Revisada : Grupo de Actualización y ajuste Fuente: Gloria Patricia Muñoz Saldarriaga, Esteban Augusto Londoño Agudelo, Carlos Mario Tobón Molina. Fecha de : Junio 2014 Vigencia 4 años. Revisado y ajustado por: Martha Eugenia Serrano. Fuentes: las mismas. Fecha de Elaboración: Diciembre 2014. Vigencia: 4 años.			



ESTÁNDARES DE COMPETENCIAS FUNCIONALES DEL CARGO DE PROFESIONAL ESPECIALIZADO													
NIVEL JERÁRQUICO: Profesional													
UNIDAD DE COMPETENCIA 18													
implementar la prestación de los servicios de salud, teniendo en cuenta planes y lineamientos institucionales, criterios técnicos y de seguridad en la atención.													
ELEMENTO DE COMPETENCIA 3 de 3													
Monitorear los procedimientos de prestación de servicios de salud, aplicando los métodos y estrategias definidos por la organización.													
Criterios de Desempeño	Conocimientos Requeridos												
<ol style="list-style-type: none"> <li>La Verificación de las actividades programadas se monitorea con base en cumplimiento de programación y los estándares de calidad.</li> <li>Las auditorías de servicios son preparadas y recibidas según cronograma y/o necesidad y muestra definida.</li> <li>La evaluación de las Historias clínicas se realiza siguiendo procedimiento y periodicidad definidos.</li> <li>Los puntos de control de los procedimientos de prestación de servicios de salud se aplican mediante rondas y muestreos de auditoría periódicos.</li> <li>La adherencia a las guías de atención se evalúa aplicando método y valores determinados.</li> <li>Las glosas por pertinencia son respondidas atendiendo criterios técnicos.</li> <li>El comportamiento del servicio durante el fin de semana es conocido y consignado en el informe respectivo.</li> <li>Los análisis de los factores asociados a la prestación del servicio de salud son realizados, determinando desviaciones frente a estándares establecidos.</li> <li>Los correctivos requeridos en la prestación del servicio de salud son propuestos y gestionados siguiendo el procedimiento establecido.</li> <li>Las acciones de mejora son implementadas, monitoreando su desarrollo.</li> <li>Los resultados de la prestación de los servicios y aprendizajes organizacionales son dados a conocer a las instancias pertinentes utilizando medios y canales y establecidos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad</li> <li>Contratación vigente.</li> <li>Puntos de control de los proceso en salud.</li> <li>Guías de atención.</li> <li>Modelo de Prestación de Servicios vigente.</li> <li>Procesos y procedimientos institucionales</li> <li>Convenios docencia servicio</li> <li>Análisis de indicadores.</li> <li>Sistema de Integrado de Gestión Organizacional.</li> </ol>												
Rangos de Aplicación	Evidencias Requeridas												
<table border="1"> <tr> <td>Factores de análisis</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mortalidad.</li> <li>Morbimortalidad</li> <li>Eventos adversos</li> <li>Riesgos</li> <li>Indicadores y ALPHASIG.</li> <li>Producción y calidad.</li> <li>Otros</li> </ul> </td> <td>Producto</td> <td>Informes y consolidados elaborados. Evaluaciones de adherencia.</td> </tr> <tr> <td>Punto de atención</td> <td></td> <td>Desempeño</td> <td>Observación real o simulado de los desempeños 1 a</td> </tr> <tr> <td>Servicios</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad hospitalaria</li> <li>Hospitalarios</li> <li>Ayudas diagnósticas</li> <li>Ambulatorios</li> <li>Promoción y prevención</li> </ul> </td> <td>Conocimiento</td> <td>Prueba oral o escrita de los conocimientos a hasta</td> </tr> </table>	Factores de análisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mortalidad.</li> <li>Morbimortalidad</li> <li>Eventos adversos</li> <li>Riesgos</li> <li>Indicadores y ALPHASIG.</li> <li>Producción y calidad.</li> <li>Otros</li> </ul>	Producto	Informes y consolidados elaborados. Evaluaciones de adherencia.	Punto de atención		Desempeño	Observación real o simulado de los desempeños 1 a	Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad hospitalaria</li> <li>Hospitalarios</li> <li>Ayudas diagnósticas</li> <li>Ambulatorios</li> <li>Promoción y prevención</li> </ul>	Conocimiento	Prueba oral o escrita de los conocimientos a hasta	
Factores de análisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mortalidad.</li> <li>Morbimortalidad</li> <li>Eventos adversos</li> <li>Riesgos</li> <li>Indicadores y ALPHASIG.</li> <li>Producción y calidad.</li> <li>Otros</li> </ul>	Producto	Informes y consolidados elaborados. Evaluaciones de adherencia.										
Punto de atención		Desempeño	Observación real o simulado de los desempeños 1 a										
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad hospitalaria</li> <li>Hospitalarios</li> <li>Ayudas diagnósticas</li> <li>Ambulatorios</li> <li>Promoción y prevención</li> </ul>	Conocimiento	Prueba oral o escrita de los conocimientos a hasta										



Competencias Comportamentales		
CORPORATIVAS	COMÚNES A SERVIDORES	POR NIVEL JERÁRQUICO
Orientación al usuario	Compromiso con la organización	Toma de decisiones .
<p>Elaborada por: Martha Serrano y Consultores, Martha Serrano.                      Fuentes: Dra. Olga Lucía Arango P, Dr. Mariano Zuluaga R, Dra. Beatriz Guarín, Dr. Martha Osorio, Médicos ESE METROSALUD.                      Fecha de Elaboración: Noviembre 2010.                      Vigencia: 4 años.                      Ajustado : Grupo de Actualización y ajuste                      Fuente: Gloria Patricia Muñoz Saldarriaga, Esteban Augusto Londoño Agudelo, Carlos Mario Tobón Molina.                      Fecha de : Junio 2014                      Vigencia 4 años.                      Revisado y ajustado por: Martha Eugenia Serrano.                      Fuentes: las mismas.                      Fecha de Elaboración: Diciembre 2014.                      Vigencia: 4 años.</p>		



ESTÁNDARES DE COMPETENCIAS FUNCIONALES DEL CARGO DE PROFESIONAL ESPECIALIZADO			
NIVEL JERÁRQUICO: Profesional			
UNIDAD DE COMPETENCIA 19			
Asegurar la calidad de la atención en el servicio en que participa, según disposiciones clínicas, normativas e institucionales.			
ELEMENTO DE COMPETENCIA 1 de 2			
Participar en el desarrollo de actividades académico- científicas de acuerdo con avances de la disciplina y lineamientos institucionales.			
Criterios de Desempeño		Conocimientos Requeridos	
<ol style="list-style-type: none"> <li>La participación en las investigaciones relacionadas con los temas de su especialidad o ejercicio son realizadas según disposiciones institucionales.</li> <li>La participación en los comités de carácter científico y/o administrativo es realizada según los temas que le competen (en razón a su especialidad y según disposiciones institucionales).</li> <li>La mejora en las actividades del servicio a cargo son sustentadas en las necesidades del servicio y en la actualización disciplinar específica de su área de especialidad que se realiza regularmente.</li> <li>Las actividades de vigilancia epidemiológica son realizadas teniendo en cuenta parámetros establecidos</li> <li>La participación en la elaboración e implantación del plan de emergencias es realizada con énfasis en su área de especialidad.</li> <li>El enfoque bio-psico-social en el abordaje del usuario es promovido buscando articular su gestión con la de profesionales de otras especialidades, según protocolos establecidos.</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Plan de salud.</li> <li>Procedimientos institucionales relacionados con los criterios de desempeño.</li> <li>Modelo de prestación de servicios de salud.</li> </ol>	
Rangos de Aplicación		Evidencias Requeridas	
Tipos de actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Académicas.</li> <li>Administrativas.</li> <li>Disciplinarias.</li> <li>Investigativas.</li> </ul>	Producto	Documentos investigativos relacionados con su área de especialidad.
		Desempeño	Observación real o simulada de los desempeños 1 a 6.
		Conocimiento	Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos de a hasta c .
Competencias Comportamentales			
CORPORATIVAS	COMUNES A SERVIDORES	POR NIVEL JERÁRQUICO	
Orientación al Usuario	Orientación al Usuario y al Ciudadano	Experiencia Profesional	
Elaborada por: Martha Serrano y Consultores. Martha Serrano. Fuentes: Dra. Olga Lucía Arango P. Dr. Mariano Zuluaga R. Dra. Beatriz Guarín. Dr. Martha Osorio. Médicos ESE METROSALUD. Fecha de Elaboración: Noviembre 2010. Vigencia: 4 años. Ajustado : Grupo de Actualización y ajuste Fuente: Gloria Patricia Muñoz Saldarriaga, Esteban Augusto Londoño Agudelo. Carlos Mario Tobón Molina. Fecha de :Junio 2014. Vigencia 4 años. Revisado y ajustado por: Martha Eugenia Serrano.Fuentes: las mismas. Fecha de Elaboración: Diciembre 2014. Vigencia: 4 años.			



ESTÁNDARES DE COMPETENCIAS FUNCIONALES DEL CARGO DE PROFESIONAL ESPECIALIZADO	
NIVEL JERÁRQUICO: Profesional	
UNIDAD DE COMPETENCIA 19	
Asegurar la calidad de la atención en el servicio en que participa, según disposiciones clínicas, normativas e institucionales.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA 2 de 2	
Promover el desarrollo de procesos, hábitos y prácticas seguras y el fomento de una cultura de atención confiable, teniendo en cuenta los riesgos en la prestación de los servicios a usuarios y familiares.	
CrITERIOS de Desempeño	Conocimientos Requeridos
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. para sí mismo(a) como para la situación del usuario, son identificados y prevenidos teniendo en cuenta literatura médica actualizada y lineamientos institucionales.</li> <li>2. Las recomendaciones relacionadas con hábitos y prácticas que pueden favorecer el pronóstico del usuario, son comunicadas a él y a sus familiares teniendo en cuenta sus características y los procedimientos institucionales.</li> <li>3. Los riesgos en la prestación de los servicios de salud que pueden incidir en la situación del usuario son identificados teniendo en cuenta literatura médica actualizada y estadísticas institucionales.</li> <li>4. El paciente es informado permanentemente sobre su estado de salud, sus factores de riesgo y las condiciones y efectos de los procedimientos a que será sometido, teniendo en cuenta sus características y los procedimientos institucionales.</li> <li>5. Las guías y protocolos de manejo adoptados por la institución son aplicados según corresponda a la situación médica.</li> <li>6. Las actividades realizadas en virtud del servicio son realizadas con autocontrol y disciplina, con base en criterios de seguridad y cuidado personales y del usuario.</li> <li>7. Los incidentes que se producen en el ejercicio de su labor son notificados oportunamente según procedimientos establecidos.</li> <li>8. Los incidentes que se producen son objeto de planes de mejoramiento, disminuyendo la posibilidad de nuevos eventos similares.</li> <li>9. Las comunicaciones y demás condiciones que favorezcan el trabajo en equipo son aseguradas para favorecer el proceso de atención tanto en situaciones normales como de emergencia.</li> <li>10. El plan de gestión integral de residuos y el plan de emergencias son aplicados según lineamientos institucionales.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Factores de riesgo asociados a enfermedades de alta frecuencia.</li> <li>b) Factores de riesgo relacionados con condiciones psicosociales.</li> <li>c) Lineamientos y programas institucionales relacionados con prácticas médicas seguras y riesgos de la atención médica.</li> <li>d) Procedimiento de reporte y análisis de eventos adversos.</li> <li>e) Medidas para prevenir infecciones.</li> <li>f) Plan de gestión integral de residuos.</li> <li>g) Plan de emergencias.</li> </ol>



Rangos de Aplicación		Evidencias Requeridas	
Factores de Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Físicos.</li> <li>• Psíquicos.</li> <li>• Sociales.</li> </ul>	Producto	Recomendaciones relacionados tanto con hábitos y prácticas seguras como con riesgos en la prestación del servicio de salud, para un servicio específico.
Características de los usuarios y sus familiares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culturales.</li> <li>• Académicas.</li> <li>• Económicas.</li> <li>• Psicológicas.</li> </ul>	Desempeño	Observación real o simulada de los desempeños 1 a 10.
		Conocimiento	Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos de a hasta g.
Competencias Comportamentales			
CORPORATIVAS		COMUNES A SERVIDORES	POR NIVEL JERÁRQUICO
Orientación al Usuario	Orientación al Usuario y al Ciudadano		Experiencia Profesional
<p>Elaborada por: Martha Serrano y Consultores, Martha Serrano.                      Fuentes: Dra. Olga Lucía Arango P. Dr. Mariano Zuluaga R. Dra. Beatriz Guarín, Dr. Martha Osorio. Médicos ESE METROSALUD.                      Fecha de Elaboración: Noviembre 2010.                      Vigencia: 4 años.                      Ajustado : Grupo de Actualización y ajuste                      Fuente: Gloria Patricia Muñoz Saldarriaga, Esteban Augusto Londoño Agudelo, Carlos Mario Tobón Molina.                      Fecha de : Junio 2014                      Vigencia 4 años.                      Revisado y ajustado por: Martha Eugenia Serrano.                      Fuentes: las mismas.                      Fecha de Elaboración: Diciembre 2014.                      Vigencia: 4 años.</p>			



