Código: TH-F-104	E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA	
Versión: 03	FORMATO ANEXO TECNICO DE PERFILES	Fecha: 30/07/2025

I. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL EMPLEO	
Nivel:	ASISTENCIAL
Denominación del Empleo	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (SIAU)
Dependencia	SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
Cargo del jefe Inmediato	COORDINADOR DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU
Naturaleza del cargo	PERSONAL EN MISION

II.AREA FUNCIONAL: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

III. CONTENIDO FUNCIONAL

PROPÓSITO PRINCIPAL

Garantizar la gestión adecuada de la información del paciente y coordinar los procesos de atención para asegurar que los usuarios reciban un servicio oportuno, eficiente y de calidad, apoyando la toma de decisiones informadas y la mejora continua de los servicios hospitalarios.

FUNCIONES ESENCIALES

1. Ingresar y actualizar la información del paciente en el Sistema de Información de Atención al Usuario (SIAU), asegurando que todos los datos sean correctos, completos y accesibles para el personal autorizado.
2. Organizar y mantener la documentación médica y administrativa del paciente, como historias clínicas, resultados de exámenes y procedimientos, en el sistema de manera eficiente y confidencial.
3. Realizar la verificación periódica de los datos del paciente y asegurarse de que la información esté siempre actualizada.
4. Coordinar y gestionar la programación de citas médicas, procedimientos y exámenes, asegurando que los pacientes reciban atención de acuerdo con la disponibilidad de recursos y tiempos.
5. Asegurar que los pacientes reciban el seguimiento adecuado de su atención, gestionando las consultas de control, estudios adicionales o referencias a otros especialistas según sea necesario.
6. Proporcionar a los pacientes información clara y precisa sobre los procedimientos a seguir, asegurando que comprendan los trámites administrativos y médicos relacionados con su atención.
7. Elaborar informes sobre el flujo de pacientes, tiempos de espera, niveles de satisfacción y otros indicadores relacionados con la atención al usuario, para apoyar la toma de decisiones administrativas y mejorar la eficiencia.
8. Analizar los datos provenientes del sistema de información para identificar áreas de mejora en los procesos de atención al usuario y proponer soluciones para optimizar los tiempos de espera, la calidad del servicio, etc.
9. Realizar análisis de la calidad de la atención al paciente utilizando la información disponible en el sistema, identificando oportunidades de mejora y proponiendo estrategias para elevar los estándares de atención.
10. Brindar formación continua al personal administrativo y clínico sobre el uso adecuado del sistema de información hospitalario, asegurando que todos los involucrados en la atención al usuario comprendan los procedimientos y funciones del SIAU.
11. Asegurar que la información sobre los pacientes circule de manera fluida entre los diferentes departamentos del hospital (consultorios, salas de emergencias, servicios de diagnóstico, etc.), favoreciendo la atención integral y oportuna.

12. Trabajar de manera conjunta con médicos, enfermeras y otros profesionales de salud para garantizar que los pacientes reciban la atención adecuada y que la información necesaria se comparta de forma eficiente.
13. Recibir y gestionar las quejas, sugerencias y solicitudes de los pacientes, asegurando que se registren en el sistema y sean derivadas al área correspondiente para su resolución.
14. En algunos casos, intervenir para resolver problemas o conflictos menores relacionados con la atención al paciente, asegurando que se mantenga un ambiente de atención amable y eficiente.
15. Asegurarse de que la gestión de la información del paciente cumpla con las normativas legales de protección de datos y privacidad, garantizando que toda la información sea manejada de manera confidencial.
16. Asegurar que los procedimientos administrativos y médicos relacionados con la atención al usuario se realicen de acuerdo con los protocolos establecidos por la institución hospitalaria, mejorando la calidad y consistencia del servicio.
17. Asegurarse de que los pacientes reciban un servicio eficiente y de calidad, brindándoles una atención personalizada, resolviendo sus dudas y asegurando que los procesos sean lo más ágiles posibles.
18. Colaborar en la optimización de los tiempos de espera de los pacientes, gestionando los recursos de manera eficiente y coordinando los procesos administrativos y clínicos de manera que se minimicen los retrasos.
19. Supervisar el funcionamiento del Sistema de Información de Atención al Usuario, asegurándose de que esté operativo en todo momento y reportando cualquier problema técnico al área correspondiente.
20. Asegurar que los datos registrados en el sistema sean precisos, completos y confiables, realizando auditorías periódicas y promoviendo buenas prácticas en la gestión de la información.
21. Las demás asignadas por el Representante Legal de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael Tunja inherentes al proceso.

IV. FORMACIÓN BÁSICA O ESENCIAL

- Manejo de Archivo
- Manejo de conmutador
- Sistemas Ofimáticos
- Custodia de Información Física y Electrónica
- Aplicación Normativa de Sistemas de Gestión Documental
- Atención al Público
- Curso de Atención a Víctimas de Violencia Sexual.

V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES Y ORGANIZACIONAL

COMUNES

LAS COMPETENCIAS SON LAS QUE SE ENCUENTRAN EN LA PARTE FINAL DEL PRESENTE DOCUMENTO EN EL NUMERAL IX, LO CUAL ESTAN DEFINIDAS PARA TODOS LOS PERFILES POR LO TANTO SE AJUSTARAN EN EL MOMENTO QUE SE REQUIERAN UNICAMENTE POR PARTE DE LA OFICINA DE TALENTO HUMANO. debe ser ajustada al formato e instructivo con el consecutivo del numeral.

VI. REQUISITOS DE EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

REQUISITOS DE EDUCACIÓN			EXPERIENCIA
EDUCACIÓN	**AREA DEL CONOCIMIENTO**	**NÚCLEO BASICO DEL CONOCIMIENTO**	
Título Profesional en Ciencias Administrativas,	ECONOMIA, ADMINISTRACION,	**Área del conocimiento:**	Experiencia de un (1) año en el sector Salud.

Económicas, Contables, Jurídicas, Ciencias de la Salud, ciencias de la educación, Sistemas, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Sanitaria y Ambiental.	CONTADURÍA Y AFINES CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS INGENIERIA	**Núcleo Básico del** Conocimiento: Administración Contaduría Pública Economía Derecho Ingeniería Ambiental, Sanitaria y Afines	

VII.ALTERNATIVAS

EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

- N/A

RESPONSABILIDAD FRENTE A LOS SISTEMAS DE GESTION ISO 9001: 2015; ISO 14001: 2015 E ISO 45001:2018

ISO 14001: SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

1. El trabajador deberá adherirse a los programas del Sistema de Gestión Ambiental aplicables al cargo.
2. **Ahorro de energía y agua:**

✓ El trabajador debe implementar las estrategias de ahorro energético y agua, dentro de las instalaciones de la institución.

3. **Uso eficiente y ahorro de papel:**

✓ El trabajador debe aplicar la política cero papel (no impresión de documentos institucionales, archivos en letra Tahoma 10 a doble cara, reutilización del papel, etc.).

4. **Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos:**

✓ El trabajador debe adherirse al PGIRASA GA-M-02 de la institución al momento de disponer los residuos generados dentro de las instalaciones de la institución, según la naturaleza y la misionalidad del proceso en el cual desempeñe sus labores.

5. **Manejo adecuado de sustancias químicas:**

✓ El trabajador debe manipular adecuadamente las sustancias químicas empleadas conforme a los requisitos del cargo y debe conocer los protocolos para el manejo de las mismas según el manual SST-M-05

6. **Roles y Responsabilidades del contratista:**

✓ Los roles y responsabilidades del trabajador se encuentran descritos en el Manual del Sistema de Gestión Ambiental cód. GA-M-01.

7. **El trabajador debe aplicar los lineamientos y conocer las responsabilidades asociadas a su Toma de conciencia:** El trabajador debe garantizar la participación en toma de conciencia en materia ambiental, por medio de los cuales se deben asignar espacios de capacitación para los trabajadores a su cargo.
8. **Mejora Continua:** El trabajador deberá ejecutar las acciones de mejora a lugar producto de inspecciones realizadas por el Sistema de Gestión Ambiental en pro de la mejora continua del proceso bajo su cargo.

9. **Compras ambientales:** El trabajador deberá tener en cuenta criterios de desempeño ambiental en sus diferentes tipos de necesidades (adquisición de bienes o servicios) con el fin de asegurar la mejora continua y el desempeño ambiental de la institución.

NORMA ISO 9001: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. El trabajador debe conocer y contribuir con la política de calidad
2. El trabajador debe conocer y contribuir con los objetivos de calidad
3. El trabajador debe participar en la identificación y propuesta de acciones correctivas y gestión de riesgo
4. El trabajador debe asegurarse de que se cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001.

NORMA ISO 45001: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. El trabajador deberá presentar certificado de aptitud médica o examen médico ocupacional firmado por medico ocupacional con resolución en SST, este examen tendrá vigencia máxima de tres (3) años y será válido para todos los contratos que suscriba el contratista, siempre y cuando se haya valorado el factor de riesgo más alto al cual estará expuesto en todos los contratos (artículo 18 Decreto 723 DE 2013)
2. El trabajador tiene el derecho a la libre escogencia de su Administradora de Riesgos Laborales ARL. La afiliación ala ARL se deberá realizar por medio de contratante (artículo 4 Decreto 723 DE 2013). Para lo anterior es responsabilidad del trabajador allegar a Seguridad y Salud en el Trabajo el registro de información para la afiliación ARL SST-F-98 que contiene información para que la Institución pueda realizar la afiliación a la ARL.
3. Cumplir con las responsabilidades en seguridad y salud en el trabajo contempladas en la normatividad colombiana legal vigente Decreto Ley 1072 de 2015 articulo 2.2.4.2.2.16. 1. Procurar el cuidado integral de su salud.
4. Informar al jefe inmediato la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
5. El trabajador deberá participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por los contratantes, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigías Ocupacionales o la Administradora de Riesgos Laborales.
6. El trabajador debe cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
7. **RESPONSABILIDADES SI EL ROL DEL TRABAJADOR ES ASESOR O JEFE DE AREA CON PERSONAL A CARGO:** Participar en la investigación de accidentes e incidentes del personal a su cargo según el procedimiento establecido, Facilitar y estimular la asistencia de los trabajadores a las reuniones de SST y fomentar su participación activa teniendo en cuenta sus ideas y sugerencias pertinentes, Conocer con exactitud sus funciones, deberes y responsabilidades en caso de emergencia, Implementar medidas preventivas y correctivas con el fin de apoyar el cumplimiento de objetivos, metas e indicadores del SG-SST
8. Realizar los trabajos encargados de manera segura, acatando las normas en seguridad y salud en el trabajo existentes en la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja.
9. Reportar antes de las cuarenta y ocho (48) horas hábiles los incidentes y accidentes de trabajo al área de Seguridad y Salud en el Trabajo de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja.

10. Realizar las actividades laborales contratadas cumpliendo estrictamente los protocolos, procedimientos y demás normas internas de la E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja, relacionadas con seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y seguridad del paciente
11. El trabajador abstenerse de trabajar en condiciones clasificadas como inseguras y/o de alto riesgo para la salud
12. El trabajador deberá ejecutar únicamente las actividades que estén dentro del alcance del contrato
13. El trabajador debe adherirse a las Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo. (Política del sistema, Política cero tolerancias al Alcohol y Sustancias psicoactivas, política cero tolerancias al abuso)
14. El trabajador debe apoyar el cumplimiento de los objetivos del SGSST
15. El trabajador debe apoyar el cumplimiento de Requisitos legales del sistema de SGSST y de norma ISO 45001:2018.
16. El trabajador debe adherirse a la totalidad de requisitos definidos en el numeral 5.2 y responder a los demás requerimientos producto del seguimiento y auditorías realizadas a los sistemas de gestión

LOS RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SON, INTEGRANTES DEL COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL, INTEGRANTES DE LAS BRIGADAS DE EMERGENCIA, LOS ASESORES Y PROFESIONALES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. Deberán realizar el curso de capacitación virtual de cincuenta (50) horas sobre el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) que defina el Ministerio del Trabajo.

2. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES Y ORGANIZACIONALES:

Competencia	Definición de la competencia	Conductas asociadas
Aprendizaje continúo	Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto	▪Mantiene sus competencias actualizadas en función de los cambios que exige la administración pública en la prestación de un óptimo servicio. ▪Gestiona sus propias fuentes de información confiable y/o participa de espacios informativos y de capacitación. ▪Comparte sus saberes y habilidades con sus compañeros de trabajo, y aprende de sus colegas habilidades diferenciales, que le permiten nivelar sus conocimientos en flujos informales de inter-aprendizaje.
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos	▪ Asume la responsabilidad por sus resultados. Trabaja con base en objetivos claramente establecidos y realistas

	organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad	▪Diseña y utiliza indicadores para medir y comprobar los resultados obtenidos ▪Adopta medidas para minimizar riesgos ▪Plantea estrategias para alcanzar o superar los resultados esperados ▪Se fija metas y obtiene los resultados institucionales esperados ▪Cumple con oportunidad las funciones de acuerdo con los estándares, objetivos y tiempos establecidos per la entidad ▪Gestiona recursos para mejorar la productividad y toma medidas necesarias para minimizar los riesgos ▪Aporta elementos para la consecuci6n de resultados enmarcando sus productos y /o servicios dentro de las normas que rigen a la entidad ▪Evalúa de forma regular el grado de consecuci6n de los objetivos
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) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad	Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general de forma oportuna. ▪Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros. ▪Establece mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos ▪Incorpora las necesidades de usuarios y ciudadanos en los proyectos institucionales, teniendo en cuenta la visi6n de servicio a corto, mediano y largo plazo. ▪Aplica los conceptos de no estigmatización y no discriminaci6n y genera espacios y lenguaje incluyente ▪Escucha activamente e informa con veracidad al usuario o ciudadano
Compromiso con la Organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales	▪Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. ▪Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades. ▪Apoya a la organización en situaciones difíciles. ▪Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones. ▪Toma la iniciativa de colaborar con sus compañeros y con otras áreas cuando se requiere, sin descuidar sus tareas
Trabajo en equipo	Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de	▪Cumple los compromisos que adquiere con el equipo ▪Respeta la diversidad de criterios y opiniones de los miembros del equipo

	metas institucionales comunes	Asume su responsabilidad como miembro de un equipo de trabajo y se enfoca en contribuir con el compromiso y la motivación de sus miembros ▪Planifica las propias acciones teniendo en cuenta su repercusión en la consecución de los objetivos grupales ▪Establece una comunicación directa con los miembros del equipo que permite compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad ▪Integra a los nuevos miembros y facilita su proceso de reconocimiento y apropiación de las actividades a cargo del equipo
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo constructivo de los cambios	▪Acepta y se adapta fácilmente a los cambios. ▪Responde al cambio con flexibilidad. ▪Apoya a la entidad en nuevas decisiones y cooperaactivamente en la implementación de nuevos objetivos, formas de trabajo y procedimientos ▪Promueve al grupo para que se adapten a las nuevas condiciones

Las competencias organizacionales con los comportamientos que se espera tengan los colaboradores de la entidad en el marco de la propuesta de valor "SUMERCE" y las competencias laborales definidas. Así las cosas, se define por cada competencia y propuesta de valor un comportamiento esperado, con el cual se quiere dar una mayor relevancia al cumplimiento de las competencias laborales y por consiguiente la mejora en la prestación de los servicios de salud.

PROPUESTA DE VALOR/COMPETECIAS ORGANIZACIONALES/COMPORTAMIENTOS ESPERADOS

PROPUESTA DE VALOR	SEGURO	UNIVERSITARIO	MEJORADO	EFICIENTE	RESPONSABLE	CÁLIDO	EXCELENTE
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	S	U	M	E	R	C	E
ADAPTACION AL CAMBIO	CUMPLO PROTOCOLOS					LLAMO A LAS PERSONAS POR SU NOMBRE	
TRABAJO EN EQUIPO	APLICO LISTAS DE CHEQUEO						ME CAPACITO
APRENDIZAJE CONTINUO		COMPARTO CONOCIMIENTO					
ORIENTACION A RESULTADOS			ME ENTERO DE LOS RESULTADOS DE MI EPM**		CUMPLO CON MIS COMPROMISOS		
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN				SOY PUNTUAL			
ORIENTACION AL USUARIO Y AL CIUDADANO				ORIENTO AL USUARIO Y SU FAMILIA		SONRÍO	

EPM: Equipos primarios de mejoramiento