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	ENFERMERA PROFESIONAL PROGRAMA NUTRE
Dependencia	PROGRAMAS
Cargo del jefe Inmediato	LIDER DE PROGRAMAS INSTITUCIONES
Naturaleza del cargo	PERSONAL EN MISIÒN
II.AREA FUNCIONAL: PROGRAMAS-NUTRE	
III. CONTENIDO FUNCIONAL	

PROPÓSITO PRINCIPAL.

Brindar cuidados nutricionales especializados a los pacientes hospitalizados, de urgencias y unidades de cuidados intensivos, adultos y pediátricos, colaborando con el equipo multidisciplinario (nutricionistas, médicos, auxiliares de enfermería, especialistas y otros profesionales de salud) para garantizar que se proporcione un soporte nutricional adecuado, seguro, adaptado a las necesidades individuales de cada paciente, especialmente aquellos con riesgo nutricional y/o malnutrición**.**

FUNCIONES ESENCIALES

a. ENFERMERO HOSPITALIZACIÓN

ASISTENCIALES

- Revisión de registros en la historia Clínicas sistematizada; de los insumos (equipos, sondas Kit de gastrostomías), formulas y mezclas nutricionales administradas al paciente.
- Revista diaria con los integrantes del Grupo de Soporte Metabólico y Nutricional.
- Informar al personal de enfermería de cada uno de los servicios los cambios realizados en el manejo de la terapia nutricional, derivado de la revista diaria.
- Verificar las fórmulas nutricionales enterales y parenterales que se están administrando al paciente a diario según orden médica.
- Verificar en la bomba de nutrición enteral y/o parenteral el volumen de infusión indicado al paciente a diario.
- Verificar datos de identificación del paciente en la bolsa de nutrición parenteral y enteral a diario.
- Verificar la marcación de los equipos utilizados en la administración del soporte nutricional enteral y parenteral a diario.
- Revisar la posición y fijación de los accesos enterales a diario (sondas orogástricas, nasogástricas, gastrostomías etc)
- Revisar fijación de los accesos parenterales a diario; periféricos y centrales.
- Verificación de toma de glucometría.
- Verificar en la historia clínica sistematizada el registro en el balance de líquidos de: formula nutricionales, módulos de proteína o glutamina etc, mezclas parenterales prescritos a diario en la revista médica.
- Verificar en la historia clínica sistematizada el registro en el balance de líquidos de: drenajes, reposiciones de electrolitos de líquidos, deposición etc, a diario.
- Colocación de accesos naso enterales (sondas nasogástricas y recambios de gastrostomías).
- Asistencia y circulación de procedimientos médicos especiales como: paso de sondas nasogástricas, cambio de sondas de gastrostomía.
- Retiro de sondas de gastrostomía o nasoenteral.
- Realizar curación y seguimiento de gastrostomías, informando la necesidad de interconsulta a clínica de heridas y realizar nota de enfermería en la historia clínica sistematizada.
- Identificación de incidentes y eventos adversos relacionados con la administración del soporte nutricional

- Registro diario de incidentes y eventos adversos relacionados con la administración del soporte nutricional (formato con código: SMN-F08)
- Reportar en plataforma establecida de la institución o a través de las personas del programa de seguridad del paciente los incidentes y eventos adversos relacionados con la administración del soporte nutricional, identificados en la revista diaria.
- Vigilancia y seguimiento a los procedimientos relacionados con la administración y manejo de dispositivos de acceso.
- Vigilancia del cuidado diario de enfermería.
- Participar en la solicitud de insumos para el manejo de la terapia nutricional tanto enteral como parenteral.
- Intervención con el paciente y/o sus familiares en cuanto a ventajas del Soporte Metabólico y Nutricional, así como de posibles efectos secundarios o complicaciones.
- Realizar las anotaciones de enfermería de acuerdo al protocolo.
- Supervisión del cumplimiento de los manuales y protocolos del programa de soporte metabólico y nutricional a diario.
- Supervisar el cumplimiento de las Normas del Comité de infecciones de los pacientes que tienen soporte nutricional tanto enteral como parenteral.
- Vigilancia de infecciones en pacientes de Soporte Nutricional relacionado con los accesos, formulas enterales, mezclas parenterales utilizados para la administración del soporte nutricional tanto enteral como parenteral.
- Participar en la realización y actualización de protocolos del PSMN.
- Participar en la realización de la evolución de soporte metabólico y nutricional y en la formulación de nutriciones, algunos insumos, interconsultas, laboratorios y demás exámenes y órdenes médicas decididas durante la revista del grupo.
- Cuando la nutricionista requiera realizar otras actividades fuera de la revista como capacitación a familiares de pacientes, a personal, reuniones, entre otras, la enfermera deberá asumir la formulación de insumos necesarios para el manejo del soporte nutricional y el apoyo en la evolución si es necesario.
- Distribución de las bombas de infusión de nutrición enteral, según la prescripción, cuando se inicia la terapia nutricional, a diario
- Educación personalizada a la familia y/o cuidador en manejo ambulatorio de administración de soporte nutricional enteral a través de gastrostomías, yeyunostomía y gastroyeyunostomías (pacientes que egresan de la institución con soporte nutricional).

ADMINISTRATIVAS

- Elaboración del informe estadístico correspondiente a hospitalización de las actividades, trimestral y anual.
- Registro a diario los pacientes que ingresan en la hoja de registros de atenciones y actualizarlos en medio magnético CÓDIGO: SSS-UI-CSMN-F-07.
- Registrar a diario los eventos relacionados con la atención del paciente con soporte nutricional en la hoja correspondiente (código: SSS-UI-CSMN-F-08).
- Aplicación de lista de chequeo para adherencia a guías y protocolos de soporte nutricional, CÓDIGO: SSS-UI-CSMN-F-06.
- Ubicar las bombas de infusión de nutrición enteral en el sitio de almacenamiento, teniendo en cuenta las recomendaciones del comité de infecciones y de ingeniería biomédica.
- Reportar y entregar a biomédica, mediante un oficio las bombas de infusión de nutrición enteral que presenten alguna falla técnica.
- Realizar inventario de bombas de infusión de nutrición enteral correspondientes a hospitalización adultos
- Velar por el cuidado y manejo de las bombas de administración del soporte nutricional enteral.
- Participar en las reuniones tanto administrativas como de educación del PSMN y del hospital.

- Asistir y participar en reuniones administrativas relacionadas con el grupo de soporte nutricional y metabólico
- Participar en trabajos de investigación que realiza el grupo de Soporte Metabólico y nutricional.
- Realizar seguimiento, control de riesgos y prevención de eventos adversos relacionados con la administración del soporte nutricional.
- Asistencia a actualización en Soporte Nutricional, por lo menos 2 veces al año.

b. ENFERMERA UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVOS

ASISTENCIALES

- Revisión de cada uno de los pacientes en cada unidad
- Revisión de registros en la historia Clínicas sistematizada; de los insumos (equipos, sondas Kit de gastrostomías), formulas y mezclas nutricionales administradas al paciente.
- Verificar las fórmulas nutricionales enterales y parenterales que se están administrando al paciente a diario según orden médica a diario.
- Verificar en la bomba de nutricion enteral y/o parenteral el volumen de infusión indicado al paciente a diario.
- Verificar datos de identificación del paciente en la bolsa de nutrición parenteral y enteral a diario.
- Verificar la marcación de los equipos utilizados en la administración del soporte nutricional enteral y parenteral a diario.
- Revisar la posición y fijación de los accesos enterales a diario (sondas orogástricas, nasogàstricas, gastrostomías etc
- Revisar fijación de los accesos parenterales a diario; periféricos y centrales.
- Verificación de toma de glucometría.
- Verificar en la historia clínica sistematizada el registro en el balance de líquidos de: formula nutricionales, módulos de proteína o glutamina etc, mezclas parenterales prescritos a diario en la revista medica
- Verificar en la historia clínica sistematizada y/o en hoja de monitoreo el registro en el balance de líquidos de: drenajes, reposiciones de electrolitos, de líquidos, deposición etc, a diario.
- Realizar curación de gastrostomías y realizar nota de enfermería en la historia clínica.
- Cambio de sondas de gastrostomía.
- Vigilancia del cuidado diario de enfermería.
- Realizar la solicitud de insumos necesarios para la administración del soporte nutricional a diario.
- Entregar la solicitud de insumos utilizados en la administración del soporte nutricional a la regente de farmacia de la UCI Adultos a diario.
- Calcular los balances nitrogenados y realizar los ajustes proteicos que correspondan.
- Reportar diariamente las Nutriciones parenterales al químico farmaceuta de la central de mezclas.
- Revista diaria con los integrantes del Grupo de Soporte Metabólico y Nutricional de la unidad de cuidado intensivo.
- Establecer en conjunto con el intensivista los requerimientos proteína y calóricos del paciente acorde a su fisiopatología
- Apoyar al médico general en la formulación de insumos necesarios para la administración del soporte nutricional a diario.
- En conjunto con el equipo de la revista hacer la selección del tipo de nutrición y fórmulas a suministrar, calculando los requerimientos del paciente y las nutriciones parenterales en casos puntuales.
- Informar diariamente al personal de unidad de preparación de fórmulas nutricionales (UPFN) en forma verbal o escrita en el libro de actualización de fórmulas enterales Código: SSM-1-01 inicio o modificación de las fórmulas que allí se preparan, indicando cantidad y frecuencia de las tomas.

- En caso de suspender alguna fórmula o módulo en el transcurso de la revista; informar dicho cambio a la unidad de preparación de fórmulas nutricionales (UPFN) para evitar pérdida del producto.
- Informar y actualizar los cambios realizados en la revista médica en los Kardex de enfermería con cada una de las enfermeras de la UCI.
- Realizar ronda en cada una de las unidades una vez terminadas las actividades; verificando los goteos de las bombas de infusión tanto enteral como parenteral e informar de estos al personal auxiliar encargado de cada uno de los pacientes
- Identificación de incidentes y eventos adversos relacionados con la administración del soporte nutricional
- Registro diario de incidentes y eventos adversos relacionados con la administración del soporte nutricional (formato con código: SMN-F08)
- Reportar en plataforma establecida de la institución o a través de las personas del programa de seguridad del paciente los incidentes y eventos adversos relacionados con la administración del soporte nutricional, identificados en la revista diaria
- Vigilancia y seguimiento a los procedimientos relacionados con la administración y manejo de dispositivos de acceso.
- Realizar las anotaciones de enfermería de acuerdo al protocolo.
- Supervisión del cumplimiento de los manuales del programa de soporte metabólico y nutricional a diario.
- Supervisar el cumplimiento de las Normas del Comité de infecciones de los pacientes que tienen soporte nutricional tanto enteral como parenteral.
- Vigilancia de infecciones en pacientes de Soporte Nutricional relacionado con los accesos, formulas enterales, mezclas parenterales utilizados para la administración del soporte nutricional tanto enteral como parenteral.
- Participar en la realización y actualización de protocolos del PSMN.

ADMINISTRATIVAS

- Elaboración del informe estadístico correspondiente a UCIA de las actividades trimestral y anual, y el cual se reporte a subgerencia de servicios, clínicas médicas, coordinación de enfermería y a los integrantes del GSMN.
- Alimentar los indicadores en la plataforma establecida de la institución
- Elaboración de registro de seguimiento diario de eventos relacionados con la seguridad del paciente con soporte nutricional realizadas en la revista diaria correspondiente a UCI A y el informe mensual del consolidado de hospitalización y UCI el cual se reporta a la coordinación de enfermería.
- Registro a diario los pacientes que ingresan en la hoja de registros de atenciones y actualizarlos en medio magnético CÓDIGO: SSS-UI-CSMN-F-07
- Realizar el diario seguimiento a pacientes con soporte nutricional CÓDIGO: SSS-UI-CSMN-F-05.
- Registrar a diario los eventos relacionados con la atención del paciente con soporte nutricional en la hoja correspondiente (código: SSS-UI-CSMN-F-08).
- Realizar el registro diario de control de nitrógeno ureico urinario en la hoja correspondiente (código: SSS-UI-CSMN-F-10).
- Participar en las reuniones tanto administrativas como de educación del GSMN y del hospital.
- Socialización de protocolos de nutrición enteral y parenteral al personal de enfermería del UCIA y de los servicios de hospitalización, a través de charlas y talleres (jornadas de inducción y reinducción programadas por la coordinación de enfermería.
- Inducción de internos de Medicina y Enfermería, docentes estudiantes de enfermería.
- Inducción a médicos y nutricionistas que ingresan al Programa de soporte metabólico y nutricional mediante Charla y taller sobre formulas nutricionales, mezclas de parenterales e insumos utilizados en la administración de la terapia nutricional.
- Realizar Inducción a enfermera del GSMN, teniendo en cuenta el plan de inducción de la institución.

- Identificación y reporte cuando aún no se haya realizado de incidentes y eventos adversos relacionados con la administración del soporte nutricional.
- Registro diario de incidentes y eventos adversos relacionados con la administración del soporte nutricional (formato con código: SMN-F08)
- Reportar en plataforma establecida de la institución o a través de las personas del programa de seguridad del paciente los incidentes y eventos adversos relacionados con la administración del soporte nutricional, identificados en la revista diaria
- Ubicar las bombas de infusión de nutrición enteral encada una de las unidades, teniendo en cuenta las recomendaciones del comité de infecciones y de ingeniería biomédica.
- Mediante un oficio reportar y entregar a biomédica las bombas de infusión de nutrición enteral que presenten alguna falla técnica.
- Realizar inventario de bombas de infusión de nutrición enteral de la UCI adultos
- Revisar el inventario de bombas de infusión de nutricion enteral a cargo del programa de soporte nutricional y realizar el reporte a biomédica
- Distribución de las bombas de infusión de nutrición enteral, según la prescripción, cuando se inicia la terapia nutricional, a diario
- Velar por el cuidado y manejo de las bombas de administración del soporte nutricional enteral.
- Asistir y participar en reuniones administrativas relacionadas con el grupo de soporte nutricional y metabólico.
- Aplicación de lista de chequeo para adherencia a guías y protocolos de soporte nutricional, CÓDIGO: SSS-UI-CSMN-F-06.
- Realizar reunión con las enfermeras que pertenecen al GSMN según necesidad o programación por cuadro de turnos
- Realizar actualización de manuales del PSMN, en conjunto con el médico Intensivista de la UCI A y medico líder del programa.
- Asistencia a actualización en Soporte Nutricional, por lo menos 2 veces al año.

IV. FORMACIÓN BÁSICA O ESENCIAL

- Curso vital avanzado
- Gestión del duelo
- Atención a personas víctimas de ataques con agentes químicos
- Atención integral en salud de las personas víctimas de violencia sexual
- Entrenamiento o certificación en soporte nutricional
- Manejo del sistema servinte
- Conceptos básicos de enfermería
- Aplicar las buenas prácticas de manufactura
- Tener habilidades en el manejo de los documentos office Excel y Word

V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES Y ORGANIZACIONAL

COMUNES

LAS COMPETENCIAS SON LAS QUE SE ENCUENTRAN EN LA PARTE FINAL DEL PRESENTE DOCUEMNTO 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	NUCLEO BASICO DEL CONIMIENTO	
Título profesional en Enfermería Deberá contar con el registro de inscripción departamental expedido por el ente territorial RETHUS.	Conocimiento en el cuidado de pacientes con soporte nutricional	**Área del conocimiento:** Clínica, seguridad del paciente y cuidados de enfermería **Núcleo Básico del conocimiento:** N/A	Mínimo 1 año de experiencia especifica en enfermería. Excepción: Se podrá vincular personal sin experiencia con algunas excepciones, las cuales serán validadas con el coordinador y jefe del área encargada.

VII.ALTERNATIVAS

FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

- N/A

RESPONSABILIDADES Y FORMACION 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 organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad	▪ Asume la responsabilidad por sus resultados. Trabaja con base en objetivos claramente establecidos y realistas ▪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 consecución 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 visión 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. ▪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 metas institucionales comunes	▪Cumple los compromisos que adquiere con el equipo ▪Respeta la diversidad de criterios y opiniones de los miembros del equipo 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 coopera activamente 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