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	NUTRICIONISTA Y DIETISTA 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 atención de manera oportuna, integral y segura a los pacientes que requieren soporte nutricional especializado (enteral, parenteral, oral), de los servicios de hospitalización, urgencias, consulta externa y Unidad Cuidados Intensivo Adultos, unidad de cuidado intensivo pediátrico, disminuyendo el riesgo de complicaciones, tiempo de estancia hospitalaria y costos durante la atención, a través del programa Soporte Metabólico y Nutricional de la E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja.

FUNCIONES ESENCIALES

a. NUTRICIONISTA CLINICA DEL GRUPO NUTRE ADULTOS

- Realizar evaluación nutricional y metabólica a todos los pacientes del grupo.
- Calcular los requerimientos nutricionales y metabólicos y definir, junto con el grupo, los aportes para cada paciente.
- Procurar la implementación de alimentación oral o nutrición enteral.
- Facilitar transición paulatina a dieta por vía oral, posterior a la terminación de terapias enterales y parenterales.
- Realizar el balance proteico calórico, así como controles de la ingesta de pacientes que así lo requieran.
- Realización, actualización y socialización de protocolos y formatos del grupo multidisciplinario NUTRE.
- Realizar educación a pacientes y sus familias.
- Pasar revista diariamente en hospitalización, urgencias y unidad de cuidado intensivo neurocardiovascular junto al grupo multidisciplinario NUTRE y en las unidades de cuidado intensivo junto a la revista diaria del servicio.
- Realizar valoración nutricional a los pacientes que ingresan al programa.
- Seguimiento semanal de medidas antropométricas de los pacientes manejados por grupo multidisciplinario NUTRE que hacen parte del programa en un tiempo mayor a una semana de estancia o de 5 días en nutrición pre quirúrgica, registrando la actividad en la historia clínica. Para dicha función se requerirá de horas adicionales dependiendo el número de pacientes, teniendo en cuenta un tiempo estimado de 20-25 minutos por paciente.
- Solicitud de insumos y formulas nutricionales necesarios para la administración del Terapia Nutricional a diario.
- Establecer los requerimientos proteico calóricos del paciente acorde a su fisiopatología. Según en los protocolos del programa.
- Participar en la realización de la evolución de grupo multidisciplinario NUTRE y en la formulación de nutriciones, algunos insumos, interconsultas, laboratorios y demás exámenes y órdenes médicas decididas durante la revista del grupo.
- Cuando el Jefe de Enfermería requiera realizar otras actividades fuera de la revista como capacitación a familiares de pacientes, a personal, reuniones, entre otras, el nutricionista deberá asumir la verificación de equipos y cantidad de insumos disponibles para hacer la formulación correspondiente.

- En conjunto con el equipo 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 la unidad de preparación de fórmulas nutricionales (UPFN) en forma verbal y/o telefónica el inicio, suspensión o modificación de las fórmulas que allí se preparan, indicando cantidad y frecuencia de las tomas.
- En casos en donde se suspenda 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 diariamente a las nutricionistas clínicas de los servicios, auxiliar de enfermería de dietas o al servicio de alimentación, el inicio o cambio en las dietas de todos los pacientes con vía oral que son valorados por el grupo multidisciplinario NUTRE.
- Elaborar las recomendaciones e indicaciones nutricionales, en las dietas que así lo requieran, a pacientes vistos por el grupo multidisciplinario NUTRE, posterior a ello, hacer entrega y explicación de dichas recomendaciones en forma verbal o escrita al paciente o su acudiente.
- Previo al egreso del paciente hospitalizado con gastrostomía o yeyunostomía, calcular la fórmula artesanal en gramos y medidas caseras, acorde con los requerimientos fisiopatológicos del paciente. Se debe hacer entrega escrita de la fórmula con indicaciones de preparación, cantidad a suministrar y frecuencia en las tomas de dicha fórmula, haciendo educación nutricional a los familiares del paciente.
- Entregar plan de egreso ambulatorio a los pacientes y familiares, explicando a familiar proceso de trámite de NO PBS de fórmulas nutricionales y dispositivos necesarios para el manejo ambulatorio del paciente.
- Se deben brindar indicaciones en la preparación de nutrición enteral suministrada por la entidad al paciente o a sus familiares. (Formula industrializada).
- Realizar la valoración antropométrica de los pacientes que son interconsultados diariamente en la Unidad de Cuidado Intensivo del 4 piso y realizar la nota en la historia clínica.
- Realizar el censo diario con enfoque en el manejo nutricional del paciente: aportes calóricos, proteicos, peso, talla entre otros.

- **ADMINISTRATIVAS**
- Colaborar en el diligenciamiento de los formatos no PBS, MIPRES y juntas MIPRES
- Participación en reuniones programadas por el grupo para diferentes actividades.
- Diligenciar y consolidar la información en la base de datos de indicadores.
- Registrar, analizar y participar en los planes de mejora de indicadores de DARUMA
- Contribuir en la realización del informe mensual del programa NUTRE, realizando la tabulación de datos del estado nutricional de todos los pacientes valorados en el grupo multidisciplinario NUTRE.
- Asistencia a actualización en Terapia Nutricional, por lo menos 2 veces al año, los cuales serán facilitados por la institución.
- Participar en las reuniones programas por de clínicas médicas, servicio de alimentos, nutrición clínica y grupo de grupo multidisciplinario NUTRE.
- Realizar inducción de nuevas nutricionistas en Terapia Nutricional y metabólico.
- Reportar eventos relacionados con la atención del paciente en el formato institucional relacionados con el servicio de alimentos y la unidad de preparación de fórmulas nutricionales (UPFN).
- Participar en reunión mensual de 6 horas del grupo multidisciplinario NUTRE
- Participar y promover estudios de investigación relacionados con nutrición.
- Participar en la realización y actualización de protocolos del Programa NUTRE.

B. NUTRICIONISTA CLINICA DEL GRUPO MULTIDISCIPLINARIO NUTRE PEDIATRICO ASISTENCIALES

- Pasar revista diariamente en hospitalización pediatría, unidad de cuidado intensivo pediátrico y UCI neonatal, junto al grupo multidisciplinario NUTRE pediátrico.
- Realizar evaluación nutricional y metabólica a todos los pacientes del grupo.
- Calcular los requerimientos nutricionales y metabólicos y definir, junto con el grupo, los aportes para cada paciente.
- Realizar el balance proteico calórico, así como controles de la ingesta de pacientes que así lo requieran.
- Procurar la implementación de alimentación oral o nutrición enteral.
- Facilitar transición paulatina a dieta por vía oral, posterior a la terminación de terapias enterales y parenterales.
- Seguimiento de medidas antropométricas a criterio del profesional, teniendo en cuenta los pacientes con un tiempo mayor a una semana de estancia o de 5 días en nutrición pre quirúrgica, registrando la actividad en la historia clínica.
- Solicitud de insumos y formulas nutricionales necesarios para la administración de la Terapia Nutricional diaria.
- Establecer los requerimientos proteico calóricos del paciente acorde a su fisiopatología. Según protocolos del programa.
- Participar en la realización de la evolución de grupo multidisciplinario NUTRE pediátrico y en la formulación de nutriciones, algunos insumos, interconsultas, laboratorios y demás exámenes y órdenes médicas decididas durante la revista del grupo.
- Cuando el Jefe de Enfermería este ausente o requiera realizar otras actividades fuera de la revista como capacitación a familiares de pacientes, a personal, reuniones, entre otras, el nutricionista deberá asumir la verificación de equipos y cantidad de insumos disponibles para hacer la formulación correspondiente.
- En conjunto con el equipo 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 la unidad de preparación de fórmulas nutricionales (UPFN) en forma verbal y/o telefónica el inicio, suspensión o modificación de las fórmulas que allí se preparan, indicando cantidad y frecuencia de las tomas.
- En casos en donde se suspenda 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 diariamente a las nutricionistas clínicas de los servicios, y/o auxiliar de enfermería de dietas o al servicio de alimentación, el inicio o cambio en las dietas de los pacientes con vía oral que son valorados por el grupo multidisciplinario NUTRE Pediátrico.
- Elaborar las recomendaciones e indicaciones nutricionales, posterior a ello, hacer entrega y explicación de dichas recomendaciones en forma verbal o escrita al paciente o a su acudiente.
- Previo al egreso del paciente hospitalizado con gastrostomía o yeyunostomía, calcular la fórmula artesanal en gramos y medidas caseras, acorde con los requerimientos fisiopatológicos del paciente. Se debe hacer entrega escrita de la fórmula con indicaciones de preparación, cantidad a suministrar y frecuencia en las tomas de dicha fórmula, haciendo educación nutricional a los familiares del paciente.
- Entregar plan de egreso ambulatorio a los pacientes y familiares, explicando el proceso de trámite de las fórmulas nutricionales y dispositivos necesarios para el manejo ambulatorio del paciente.
- Se deben brindar indicaciones en la preparación de nutrición enteral suministrada por la entidad al paciente o a sus familiares. (Formula industrializada).
- Realizar educación a pacientes y sus familias.

- Realizar el censo diario con enfoque en el manejo nutricional del paciente: aportes calóricos, proteicos, peso, talla entre otros.
- Realización, actualización y socialización de protocolos y formatos del grupo multidisciplinario NUTRE Pediátrico.

C. NUTRICIONISTA IAMII

- Participación en comité IAMII
- Preparar material educativo para las capacitaciones
- Apoyar la gestión de indicadores de IAMII
- Actualizar y socializar los protocolos relacionados a IAMII
- realizar capacitación a personal asistencial y administrativo en todo relacionado a la estrategia IAMII, salud y nutrición materno infantil
- Asistir a reuniones respectivas de programa
- Dar respuesta a interconsultas de pacientes gestantes y puerperas en riesgo nutricional

D. NUTRICIONISTA INTERCONSULTAS

- Formulación de complementos nutricionales que han sido prescritos en cada valoración nutricional
- Respuesta de interconsultas: Con valoración nutricional completa (Antropometría, Bioquímica, Clínica, Dietética), dejar registro en historia clínica.
- En caso de complementación nutricional
    a. Prescribir fórmulas nutricionales para su utilización en soporte nutricional oral.
    b. Realizar el mipres
    c. Llevar y registrarlo en el libro indicado en el servicio farmacéutico
    d. Avisar a la Unidad de preparación de fórmulas nutricionales, el inicio o modificación.

E. **NUTRICIONISTA DE SOLICITUD DE DIETAS**

- Visita a pacientes ingresados a hospitalización
- Revista de dietas del almuerzo
- Revista de dietas de la cena
- Realización de interconsultas o seguimientos, según el caso.
- Ajuste de dietas, según sea el caso de acuerdo a condición clínica, gustos y preferencias
- Pre-diligenciamiento de los desayunos de los servicios de hospitalización y algunos servicios de urgencias para el día siguiente.
- Asignación de camas
- Asignación del ayuno, a los pacientes que se encuentren en programación de cirugía
- Entrega de recomendaciones nutricionales, en caso de salidas.

E. **NUTRICIONISTA LIDER DE NUTRICION**

- Realizar el cuadro de turnos de los nutricionistas
- Subir los indicadores de Desnutrición exigidos por ley al software (Incluye realizar el análisis de los casos presentados hospitalarios y ambulatorios) cada mes.
- Notificar a cada EPS los niños desnutridos correspondientes por correo electrónico y los indicadores de Desnutrición, luego de subirlos por cada mes.
- Coordinar para que cada indicador se cumpla a cabalidad y sino realizar planes de mejora
- Cuando se presenten procedimientos, manuales por actualizar solicitados por el área de calidad debe coordinar el responsable, quien lo socialice y luego subirlos a la plataforma (En el momento, hay dos manuales en proceso de creación, Nutrición enteral y Parenteral)

- Apoyo en la coordinación de la Unidad de Preparación de Formulas nutricionales, con la asignación de turnos gestión de los requerimientos de la unidad.
- Asistencia a reuniones solicitadas por las diferentes áreas como: calidad, seguridad el paciente, interventoría, farmacia, etc…
- Liderar los EPM
- Realizar el informe mensual de los servicios tercerizados de alimentación de pacientes y médicos internos

OTRAS FUNCIONES ADICIONALES PARA TODAS LAS NUTRICIONISTAS

- Cubrimiento de agenda para atención de pacientes del programa de obesidad
- Supervisión del servicio de alimentos:
- Apoyo en capacitación al tercerizado cada vez que lo requieran, donde se debe dar un esquema general del Manual de dietas institucional.
- Apoyo una vez al mes, para realizar una prueba organoléptica a una dieta al azar y apoyo en el control del gramaje exigido por el Manual a una de las dietas para verificar su cumplimento.
- Como servicio de nutrición clínica, debemos solicitar los formatos de chequeo de características organolépticas que ellos deben hacer de forma interna cada mes.

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**	Mínimo 2 años de experiencia especifica en nutrición clínica. Excepción: Se podrá vincular personal sin experiencia con algunas excepciones, las cuales serán validadas con el coordinador y jefe del área encargada.
Título profesional en Nutrición y dietética Deberá contar con el registro de inscripción departamental expedido por el ente territorial RETHUS.	Conocimiento en el manejo nutricional de pacientes hospitalizados y en unidad de cuidado intensivo y en dietas hospitalarias	**Área del conocimiento:** Nutrición Clínica y servicio de alimentación **Núcleo Básico del conocimiento:** N/A	

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	▪Acepta y se adapta fácilmente a los cambios. ▪Responde al cambio con flexibilidad.

	manejo positivo constructivo de los cambios	▪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 ORGANIZACION				SOY PUNTUAL			
ORIENTACION AL USUARIO Y AL CIUDADANO				ORIENTO AL USUARIO Y SU FAMILIA		SONRIO	

EPM: Equipos primarios de mejoramiento