

 NIT 891200638 - 1	PROCESO GESTIÓN HUMANA	Código. DI-GHU-033
	MANUALES ESPECÍFICOS DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LA PLANTA PERMANENTE CEHANI E.S.E.	Fecha de Aplicación: 25 de febrero de 2019
		Versión: 1
		Página. 1 de 9


I. IDENTIFICACIÓN		
NIVEL	PROFESIONAL	
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	
CÓDIGO	219	
GRADO	01	
NÚMERO DE CARGOS	UNO (1)	
MODALIDAD DEL EMPLEO	CARRERA ADMINISTRATIVA	
AREA A LA QUE PERTENECE	GERENCIA	
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	GERENTE	
PERSONAL A CARGO	SI	
REEMPLAZADO POR	N/A	
DEPENDENCIA/PROCESO	OFICINA ASESORA PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO / GESTION PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION DEL USUARIO	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>Velar por una excelente prestación de servicios que proporciona CEHANI E.S.E, en cumplimiento de las políticas, la normatividad y directrices de la entidad, hacer cumplir los derechos de los usuarios, evitando la vulneración de los mismos y buscando la solución de las controversias que se presenten, Contribuir al desarrollo de los planes, programas, proyectos, estrategias y políticas del proceso, afectando positivamente a la comunidad, facilitando los trámites internos propendiendo por la prestación de servicios con calidad y oportunidad, haciendo cumplir los deberes y derechos en salud de los usuarios en el marco de la humanización y seguridad del paciente, con las mejores prácticas basadas en la evidencia y/o experiencia y el modelo de Gestión empresarial y/o calidad..</p>		
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO	V. EVIDENCIAS
1. Participar en la elaboración, despliegue, comprensión, y evaluación de la plataforma estratégica de acuerdo con los sistemas de planeación empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> El direccionamiento estratégico es desplegado y comprendido entre los profesionales y contratistas a cargo. 	De producto: <ul style="list-style-type: none"> Nivel de conocimiento de la estrategia empresarial en procesos de apoyo De desempeño: <ul style="list-style-type: none"> Nivel de cumplimiento de poas
2. Diseñar, coordinar, desplegar, controlar y evaluar los planes operativos anuales de acuerdo con los propósitos organizacionales para el proceso de participación social y atención al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> Los planes operativos del proceso se encuentran articulados con los propósitos organizacionales. Los planes operativos del proceso tienen asignación de presupuesto. 	De desempeño: <ul style="list-style-type: none"> Nivel de cumplimiento de poas
3. Participar y apoyar en el logro de los objetivos institucionales de acuerdo con los factores, proyectos, programas estratégicos, enfocados en la participación social y atención al	<ul style="list-style-type: none"> Los procesos de participación social y participación social y atención al Usuario aportan el cumplimiento de los 	De desempeño: <ul style="list-style-type: none"> Nivel de cumplimiento de las metas estratégicas asignadas en el plan de operativo anual. Satisfacción de los usuarios familia y comunidad.

 <p>NIT 891200638 - 1</p>	PROCESO GESTIÓN HUMANA	Código. DI-GHU-033
		Fecha de Aplicación: 25 de febrero de 2019
	MANUALES ESPECÍFICOS DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LA PLANTA PERMANENTE CEHANI E.S.E.	Versión: 1
		Página. 2 de 9


Usuario, la familia y la comunidad con responsabilidad social.	objetivos, proyectos y planes estratégicos	
4. Planificar, implementar y evaluar la gestión del riesgo en el proceso de participación social y participación social y atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> El proceso de participación social y participación social y atención al Usuario cuentan con herramientas y metodologías para identificar, priorizar, evaluar e intervenir los riesgos. 	De producto: <ul style="list-style-type: none"> Mapas de riesgos del proceso De desempeño: <ul style="list-style-type: none"> Nivel de implementaciones de acciones de prevención y gestión de control en el proceso
5. Presentar los informes el proceso que le sean solicitados.	<ul style="list-style-type: none"> Los informes que se presentan a quien lo requiera deben ser oportunos y confiables 	De producto: <ul style="list-style-type: none"> Informe elaborado y presentado
6. Participar en la elaboración de los procesos y procedimientos relacionados con el proceso de participación social y atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> El proceso de participación social y atención al Usuario se encuentran debidamente aprobados, socializados, y con sistemas de medición y mejora 	De producto: <ul style="list-style-type: none"> Manual de Procesos. Resultados de auditorias
7. Elaborar y ejecutar un programa encaminado a dar a conocer los deberes y derechos de los usuarios y sus familias	<ul style="list-style-type: none"> Los deberes y derechos de los usuarios son conocidos por todo el personal de la institución Se cuenta con estrategias de divulgación, socialización, apropiación de los deberes y derechos de los usuarios. 	De producto: <ul style="list-style-type: none"> Programa y planes de socialización aprobados De desempeño <ul style="list-style-type: none"> Nivel de conocimiento de deberes y derechos Nivel de apego a los deberes y derechos
8. Liderar la implementación del sistema de Referencia y Contra Referencia de acuerdo a los lineamientos y exigencias normativas que le aplican.	<ul style="list-style-type: none"> El sistema de referencia y contra referencia se realiza dentro de la estrategia planteada y de acuerdo con las normas que la regulan 	De producto: <ul style="list-style-type: none"> Informes a instancias superiores
8. Elaborar el Plan de atención al Ciudadano, implementarlo y hacer el respectivo seguimiento.	<ul style="list-style-type: none"> El plan de atención al ciudadano se realiza dentro de la estrategia planteada y de acuerdo con las normas que la regulan 	De producto: <ul style="list-style-type: none"> Informes a instancias superiores Nivel de cumplimiento del plan
9. implementar planes de protección y defensa de los derechos de los usuarios desde el sector salud	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con planes de protección 	De producto: <ul style="list-style-type: none"> Plan elaborado De desempeño <ul style="list-style-type: none"> Ejecución del plan
10. Brindar asesoramiento, acompañamiento e información a los usuarios y/o acudientes para	<ul style="list-style-type: none"> Los trámites sociales relacionados con los servicios de salud son 	De producto: <ul style="list-style-type: none"> Reportes de acompañamiento

 <p>CEHANI Empresa Social del Estado NIT 891200638 - 1</p>	PROCESO GESTIÓN HUMANA	Código. DI-GHU-033
		Fecha de Aplicación: 25 de febrero de 2019
	MANUALES ESPECÍFICOS DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LA PLANTA PERMANENTE CEHANI E.S.E.	Versión: 1
		Página. 3 de 9

la realización y solución de actividades en diferentes entidades de acuerdo a las necesidades.	apoyados para cumplir con el propósito del proceso de participación social y atención al Usuario, mediante la participación activa del líder del proceso	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción de los Usuarios y/o acudientes
11. Realizar, gestionar y hacer estudios socio económico a los pacientes que lo ameriten	<ul style="list-style-type: none"> La información completa y adecuada al paciente y su familia contribuye a la disminución de situaciones socio económicas 	De producto: <ul style="list-style-type: none"> Estudios de casos
12. Registrar la información sobre las condiciones ambientales, familiares y sociales de los usuarios aportando al diseño de los planes de intervención integral que afecte a la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Documento para el registro de las condiciones de cada usuario que lo requiera. 	De producto: <ul style="list-style-type: none"> Formato de registro elaborado
13. Realizar visitas domiciliarias de trabajo social y adelantar los respectivos seguimientos.	<ul style="list-style-type: none"> Las visitas realizadas se atienden oportuna y eficazmente, conforme a los requerimientos legales vigentes 	De producto: <ul style="list-style-type: none"> Cronograma de visitas Ejecución del Cronograma de visitas Nivel de satisfacción de los usuarios
14. Recepcionar, tramitar y hacer seguimiento a las quejas, reclamos, y solicitudes presentadas por los usuarios, realizar apertura de buzones de sugerencias, la elaboración de actas de apertura y elaborar consolidado e informes.	<ul style="list-style-type: none"> Se da cumplimiento puntual a lo establecido en el procedimiento de PQR. 	De producto: <ul style="list-style-type: none"> Reportes de acción de mejora Oficios de respuesta a PQR Oportunidad en la respuesta Eficacia en las respuestas Informes elaborados.
15. Servir como herramienta de gestión y control de la calidad en el mejoramiento del clima laboral.	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación del plan de humanización 	De producto: <ul style="list-style-type: none"> Plan de humanización
16. Asistir al usuario y su familia permitiendo identificar necesidades que le permitan a la institución proponer acciones integrales que contribuyan a mejorar la calidad vida de los usuarios y su familia.	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia por parte del proceso de participación social y atención al Usuario a usuarios y familiares. 	De desempeño <ul style="list-style-type: none"> Asesoría y satisfacción de usuarios y familiares De producto: <ul style="list-style-type: none"> Reportes de acompañamiento.
17. Orientar al usuario acerca de los servicios que se prestan y los procedimientos establecidos para tal fin.	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento en cuanto a los procedimientos y documentación requerida para obtener la prestación de servicios que el usuario requiera 	De producto: <ul style="list-style-type: none"> Folleto informativo Reportes de acompañamiento De desempeño: <ul style="list-style-type: none"> acompañamiento e información


 <p>NIT 891200638 - 1</p>	PROCESO GESTIÓN HUMANA	Código. DI-GHU-033
		Fecha de Aplicación: 25 de febrero de 2019
	MANUALES ESPECÍFICOS DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LA PLANTA PERMANENTE CEHANI E.S.E.	Versión: 1
		Página. 4 de 9

<p>18.Diligenciar los documentos que se requieran en el desarrollo de sus actividades manera clara, completa y oportuna, de conformidad con los procedimientos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se cumple el procedimiento en el diligenciamiento de documentación. 	<p>De producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Documentos diligenciados
<p>19.Cumplir las normas, guías y protocolos establecidos que garanticen la adecuada prestación del servicio, de conformidad con los lineamientos institucionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> En la entidad existen normas, guías y protocolos que se deben conocer. 	<p>De producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Normas, guías y protocolos existentes
<p>20.Elaborar y ejecutar un programa encaminado a dar a conocer los deberes y derechos de los usuarios y sus familias</p>	<ul style="list-style-type: none"> El plan de atención al ciudadano se realiza dentro de la estrategia planteada y de acuerdo con las normas que la regulan 	<p>De producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informes a instancias superiores <p>De desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de cumplimiento del plan
<p>21.Brindar acompañamiento y asesoría a la asociación de usuarios en la formulación del plan de trabajo, haciendo el seguimiento necesario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> El acompañamiento y asesoría se brinda de manera permanente y acorde al cronograma que se establezca 	<p>De producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Liga de usuarios Plan de trabajo liga de usuarios Actas de reunión Listas de asistencia
<p>22.Realizar actividades sociales, brindando apoyo al usuario, familia y comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Las actividades realizadas en la Entidad muestran correlación con el perfil epidemiológico. 	<p>De producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cronograma de actividades Ejecución del cronograma
<p>23.Apoyar el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Integrado del CEHANI E.S.E.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se cumple con los requisitos del Sistema de Gestión integrado acorde con la normatividad que esté vigente. Los procesos y procedimientos relacionados con el quehacer profesional del área son revisados y actualizados. 	<p>De desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento del modelo de Gestión integrado Participación en las acciones de formación <p>De producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informes de Auditorías Internas
<p>24.Aplicar la cultura del autocontrol y desarrollar el control interno de su dependencia de acuerdo con las normas vigentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se incentiva en el personal del área la cultura del autocontrol y se aplican mecanismos de verificación en los procesos 	<p>De desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de implementación del MECI en los procesos de Gestión y Acompañamiento al Usuario.

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO GESTIÓN HUMANA	Código. DI-GHU-033
		Fecha de Aplicación: 25 de febrero de 2019
	MANUALES ESPECÍFICOS DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LA PLANTA PERMANENTE CEHANI E.S.E.	Versión: 1
		Página. 5 de 9

<p>25. Realizar autoevaluaciones y autocontroles de acuerdo con los modelos de gestión empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Las autoevaluaciones y acciones de autocontrol de los procesos se realizan con base en los modelos de gestión empresarial adoptados por la Institución. Hacer parte de alguno de los comités establecidos, de acuerdo a los requerimientos institucionales. Coordinar o participar en proyectos de investigación interdisciplinaria, multidisciplinaria y transdisciplinaria destinada a fortalecer el conocimiento de aspectos relacionados con discapacidad, acorde con la misión y visión institucionales. 	<p>De producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informes autoevaluación
<p>26. Diseñar planes de mejoramiento de acuerdo al procedimiento de mejoramiento continuo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se cumple el procedimiento de mejoramiento continuo para el diseño de planes de mejora. 	<p>De producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ejecución eficaz de los planes de mejoramiento <p>De desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de las no conformidades detectadas.
<p>27. Participar en el diseño, ejecución, verificación y mejoramiento del modelo de gestión de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se cumple con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. Los procesos y procedimientos son revisados y actualizados. 	<p>De desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de Calidad Acciones de formación <p>De producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Auditorías Internas y externas.
<p>28. Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas en forma regular u ocasional por su superior inmediato y que sean afines con la naturaleza del cargo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se cumple con las demás funciones legales vigentes y las que le ha asignado el jefe del organismo o entidad. 	<p>De resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> Versatilidad y adecuación al cambio

VI. CONOCIMIENTO BASICOS O ESENCIALES	
ÁREA DEL CONOCIMIENTO	NÚCLEO BÁSICO DEL CONOCIMIENTO

 NIT 891200638 - 1	PROCESO GESTIÓN HUMANA	Código. DI-GHU-033
	MANUALES ESPECÍFICOS DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LA PLANTA PERMANENTE CEHANI E.S.E.	Fecha de Aplicación: 25 de febrero de 2019
		Versión: 1
		Página. 6 de 9

CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	Antropología, Artes Liberales – Bibliotecología, Otros de Ciencias Sociales y Humanas – Ciencia Política, Relaciones Internacionales – Comunicación Social, Periodismo y Afines – Deportes, Educación Física y Recreación – Derecho y Afines – Filosofía, Teología y Afines – Formación Relacionada con el Campo Militar o Policial – Geografía, Historia – Lenguas Modernas, Literatura, Lingüística y Afines – Psicología Sociología, Trabajo Social y Afines
-----------------------------	---

VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en trabajo social. Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley	Experiencia mínima de un (1) año en referencia a las funciones del cargo


VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Contar con experiencia certificada y/o cursos, talleres y/o seminarios en los siguientes temas:

1. Participación social y atención al Usuario
2. Conocimientos de Ofimática Básica e Internet
3. Gestión documental y archivo
4. Seguridad del Paciente

IX. HABILIDADES COMUNES


COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Orientación a Resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas. Asume la responsabilidad por sus resultados. Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.

 NIT 891200638 - 1	PROCESO GESTIÓN HUMANA	Código. DI-GHU-033
	MANUALES ESPECÍFICOS DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LA PLANTA PERMANENTE CEHANI E.S.E.	Fecha de Aplicación: 25 de febrero de 2019
		Versión: 1
		Página. 7 de 9

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, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad	<ul style="list-style-type: none"> • Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general. • Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios. • Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad. • Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas. • Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. • Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. • Demuestra imparcialidad en sus decisiones. • Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. • Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.
Compromiso con la Organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

X. HABILIDADES POR NIVEL

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Manejo de la Información	Manejar con respeto las Informaciones personales e institucionales de que dispone.	<ul style="list-style-type: none"> • Evade temas que indagan sobre • Información confidencial. • Recoge sólo información imprescindible para el desarrollo de la tarea. • Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.

 NIT 891200638 - 1	PROCESO GESTIÓN HUMANA	Código. DI-GHU-033
	MANUALES ESPECÍFICOS DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LA PLANTA PERMANENTE CEHANI E.S.E.	Fecha de Aplicación: 25 de febrero de 2019
		Versión: 1
		Página. 8 de 9


		<ul style="list-style-type: none"> No hace pública información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas. Es capaz de discernir qué se puede hacer público y qué no. Transmite información oportuna y objetiva.
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.	<ul style="list-style-type: none"> Acepta y se adapta fácilmente a los cambios. Responde al cambio con flexibilidad. Promueve el cambio.
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente.	<ul style="list-style-type: none"> Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas. Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo. Acepta la supervisión constante. Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización.
Relaciones Interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.	<ul style="list-style-type: none"> Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás. Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.
Colaboración	Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás. Cumple los compromisos que adquiere. Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.

XI. RESPONSABILIDADES

Supervisión de Personal	SI
Información Confidencial	N/A
Por materiales, maquinaria y equipos:	Equipo de cómputo, equipo de comunicación (teléfono fijo)
Contactos externos (Manejo de entrevistas Medios de comunicación).	N/A
Por información y documentación:	Documentación de usuarios (autorización de servicios y documentos soporte), Reportes de glosas , documentos de archivo central e histórico
Otros: (Dinero, títulos, valores)	N/A

XII. CONDICIONES DE TRABAJO

Ambiente de Trabajo	
Riesgos Inherentes	Psicosocial: Riesgo medio

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO GESTIÓN HUMANA	Código. DI-GHU-033
	MANUALES ESPECÍFICOS DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LA PLANTA PERMANENTE CEHANI E.S.E.	Fecha de Aplicación: 25 de febrero de 2019
		Versión: 1
		Página. 9 de 9

	Ergonómico:	Riesgo medio
	Biológico:	Riesgo medio
	Físico:	Riesgo medio
	Químico:	Riesgo bajo
	Mecánico:	Riesgo bajo

XIII. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Protección de la cabeza: Gorro (cuando aplique) Protección de manos: Guantes (cuando aplique) Protección de cuerpo: N/A Protección visual: N/A Protección respiratoria: Tapabocas (cuando aplique)	Protección auditiva: N/A Protección facial: N/A Protección de pies: N/A Otro tipo de protección:
--	---

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma			
Nombre	EDUARDO GALLARDO	ISABEL CABRERA CALVACHE	ISABEL CABRERA CALVACHE
Cargo	Profesional Universitario Talento Humano	Subgerente Administrativa	Gerente (E)