

Acuerdo No. 12, de septiembre de 2024 Página 1 de 115
ACUERDO No. 012 DE 2024
(30 de septiembre de 2024)

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA Y MODIFICA EL MANUAL ESPECÍFICO DE
FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES PARA LOS EMPLEOS DE LA
PLANTA GLOBAL DEL HOSPITAL DEL SARARE E.S.E.**

LA JUNTA DIRECTIVA DEL HOSPITAL DEL SARARE E.S.E.

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas en el artículo 11 numeral 4 de la Ordenanza 03E de 1997 y el artículo 90 de la Ley 489 de 1998 y,

CONSIDERANDO

Que el artículo 2.2.3.8 del Decreto 1083 de 2015 establece los lineamientos para la elaboración del Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales para las entidades y organismos del nivel territorial, y es necesario que dicho manual esté en consonancia con la estructura y organización de la planta de personal de cada entidad.

Que el artículo 2.2.4.9 del Decreto 1083 de 2015 determina que los manuales específicos de funciones deben contener el contenido funcional de los empleos, así como las competencias funcionales, comunes y comportamentales, alineadas con los niveles jerárquicos y los objetivos institucionales.

Que el Decreto 815 de 2018 establece los lineamientos para la clasificación de competencias comportamentales y funcionales, las cuales deben ser ajustadas de acuerdo con el nivel jerárquico de cada cargo en la planta de personal.

Que, conforme a lo señalado en el artículo 2.2.2.6.1 del Decreto 1083 de 2015, corresponde a la unidad de personal de cada entidad adelantar los estudios técnicos para la actualización, modificación o adición del Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales, conforme a las necesidades institucionales y el mapa de procesos actualizado de la entidad.

Que mediante acuerdo No. 20 de 1999 "Por el cual se establece el manual de funciones y requisitos para los empleados de la Empresa Social del Estado Hospital del Sarare San Ricardo Pampuri de Saravena, Arauca.

Que mediante ordenanza No. 03E de 1997 se transformó el Hospital del Sarare – San Ricardo Pampuri en Empresa Social del Estado.

Que mediante ordenanza No. 04E de 2019, se modifica la estructura orgánica del Hospital del Sarare Empresa Social del Estado y se señalan las funciones de sus dependencias.

Que mediante Acuerdo No 006 del 29 de mayo de 2019, se establece la planta de personal del Hospital del Sarare E.S.E.

Que mediante Acuerdo No. 011 del 27 de diciembre de 2019 se actualiza y modifica el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal de la ESE Hospital del Sarare, Saravena – Arauca.

Que mediante la Resolución No 332 del 31 de diciembre de 2019, "*Por la cual se adopta la actualización y modificación al Manual de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal del Hospital del Sarare ESE, realizada por la Junta Directiva de la entidad a través del Acuerdo No. 11 del 27 de diciembre de 2019*", se realizó una actualización previa del Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales del Hospital del Sarare E.S.E., el cual requiere nuevamente una revisión y ajuste para asegurar que las funciones, competencias y requisitos estén alineados con las necesidades actuales de la entidad.

Que para el adecuado funcionamiento del Hospital del Sarare E.S.E. es indispensable actualizar las fichas técnicas de los empleos, en especial en lo referente a la identificación del área o proceso al cual está asignado cada cargo, precisando la ubicación funcional de cada empleo en el marco del Acuerdo No 021 del 10 de diciembre de 2020, "*por medio del cual se adopta el nuevo mapa de procesos y modelo de operación Gestión por Procesos / Sistemas Integrados de Gestión, en el Hospital del Sarare E.S.E.*", que establece el mapa de procesos de la entidad.

Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el Parágrafo 3 del artículo 2.2.2.6.1 del Decreto 1083 de 2015, modificado por el Decreto 498 de 2020, se adelantó un proceso de consulta y participación con la organización sindical, brindando espacios para presentar sus observaciones, las cuales fueron valoradas dentro del proceso de actualización del manual.

En mérito de lo expuesto,

ACUERDA

ARTICULO PRIMERO. Actualización del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. Actualizar el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos que conforman la planta de personal del Hospital del Sarare E.S.E., fijada por el Acuerdo No. 011¹ del 27 de Diciembre de 2019, "*Por el cual se actualiza y modifica el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal de la ESE Hospital del Sarare de Saravena, Arauca.*", cuyas funciones deberán ser cumplidas por los funcionarios con criterios de eficiencia y eficacia en orden al logro de la misión, objetivos y funciones que la ley y los reglamentos le señalan al Hospital del Sarare E.S.E., en las fichas de perfiles de empleos, siguiendo la estructura señalada en los artículos siguientes.

¹ Manual de funciones que fue adoptado mediante Acuerdo No. 020 de 1999, "por el cual se establece el manual de funciones y requisitos para los empleados de la Empresa Social del Estado Hospital del Sarare San Ricardo Pampuri de Saravena – Arauca"

ARTÍCULO SEGUNDO. Identificación del Empleo y Área Funcional. Actualizar la identificación del área o proceso al cual se asigna cada empleo, precisando su ubicación funcional dentro del Hospital del Sarare E.S.E., en concordancia con el mapa de procesos aprobado por la Junta Directiva a través del Acuerdo No. 021 de 2020, y la participación de cada empleo en los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, o de evaluación y control.

ARTÍCULO TERCERO. Actualización del Contenido Funcional del Empleo. Modificar la descripción del contenido funcional de los empleos de la planta global, ajustando el propósito principal de cada cargo mediante la correcta construcción gramatical basada en verbo, objeto y condición para reflejar adecuadamente las funciones y perfiles.

ARTÍCULO CUARTO. Actualización de las Funciones Esenciales del Empleo. Reducir y simplificar la redacción de las funciones esenciales de cada cargo, dejándolas entre 10 y 15, eliminando actividades redundantes. Las funciones se describen de manera clara y concisa siguiendo el esquema de verbo, objeto y condición.

ARTÍCULO QUINTO. Conocimientos Básicos y Esenciales. Actualizar las fichas técnicas de los empleos con los conocimientos básicos o esenciales alineados a los objetivos institucionales, incorporando capacitación en Ofimática, atención al cliente, humanización, y conocimiento de la plataforma estratégica del Hospital del Sarare E.S.E., según lo indicado en las respectivas fichas de cargo.

ARTÍCULO SEXTO. Actualización de las Competencias Comportamentales. Actualizar las competencias comportamentales de los empleados públicos, en cumplimiento del **Decreto 815 de 2018**, clasificándolas de acuerdo con el nivel jerárquico de cada cargo y alineándolas con las exigencias institucionales.

PARAGRAFO PRIMERO: Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos. Son las competencias inherentes al servicio público, que debe acreditar todo servidor, independientemente de la función, jerarquía y modalidad laboral.

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Aprendizaje continuo	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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 interaprendizaje

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"> • 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 por 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 consecución de 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	<ul style="list-style-type: none"> • Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos 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 discriminación y genera espacios y lenguaje incluyente • Escucha activamente e informa con veracidad al usuario o ciudadano. • Escucha activamente e informa con veracidad la usuario y ciudadano

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Compromiso con la Organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve el cumplimiento de 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 metas institucionales comunes	<ul style="list-style-type: none"> • 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	Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios	<ul style="list-style-type: none"> • Acepta y se adapta fácilmente a las nuevas situaciones • 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

PARAGRAFO SEGUNDO: Competencias Comportamentales por nivel jerárquico. Las siguientes son las competencias comportamentales que, como mínimo, deben establecer las entidades para cada nivel jerárquico de empleos.

Nivel Directivo

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Visión estratégica	Anticipar oportunidades y riesgos en el mediano y largo plazo para el área a cargo, la organización y su entorno, de modo tal que la estrategia directiva identifique la alternativa más adecuada frente a cada situación presente o eventual, comunicando al equipo la lógica de las decisiones directivas que contribuyan al beneficio de la entidad y del país	<ul style="list-style-type: none"> • Articula objetivos, recursos y metas de forma tal que los resultados generen valor • Adopta alternativas si el contexto presenta obstrucciones a la ejecución de la planeación anual, involucrando al equipo, aliados y superiores para el logro de los objetivos • Vincula a los actores con incidencia potencial en los resultados del área a su cargo, para articular acciones o anticipar negociaciones necesarias • Monitorea periódicamente los resultados alcanzados e introduce cambios en la planeación para alcanzarlos • Presenta nuevas estrategias ante aliados y superiores para contribuir al logro de los objetivos institucionales • Comunica de manera asertiva, clara y contundente el objetivo o la meta, logrando la motivación y compromiso de los equipos de trabajo
Liderazgo efectivo	Gerenciar equipos, optimizando la aplicación del talento disponible y creando un entorno positivo y de compromiso para el logro de los resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Traduce la visión y logra que cada miembro del equipo se comprometa y aporte, en un entorno participativo y de toma de decisiones • Forma equipos y les delega responsabilidades y tareas en función de las competencias, el potencial y los intereses de los miembros del equipo • Crea compromiso y moviliza a los miembros de su equipo a gestionar, aceptar retos, desafíos y directrices, superando intereses personales para alcanzar las metas • Brinda apoyo y motiva a su equipo en momentos de adversidad, a la vez que comparte las mejores prácticas y desempeños y celebra el éxito con su gente, incidiendo positivamente en la calidad de vida laboral • Propicia, favorece y acompaña las condiciones para generar y mantener un clima laboral positivo en un entorno de inclusión. • Fomenta la comunicación clara y concreta en un entorno de respeto

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Planeación	Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas	<ul style="list-style-type: none"> • Prevé situaciones y escenarios futuros • Establece los planes de acción necesarios para el desarrollo de los objetivos estratégicos, teniendo en cuenta actividades, responsables, plazos y recursos requeridos; promoviendo altos estándares de desempeño. • Hace seguimiento a la planeación institucional, con base en los indicadores y metas planeadas, verificando que se realicen los ajustes y retroalimentando el proceso • Orienta la planeación institucional con una visión estratégica, que tiene en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios y ciudadanos • Optimiza el uso de los recursos • Concretas oportunidades que generan valor a corto, mediano y largo plazo
Toma de decisiones	Elegir entre dos o más alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión	<ul style="list-style-type: none"> • Elige con oportunidad, entre las alternativas disponibles, los proyectos a realizar, estableciendo responsabilidades precisas con base en las prioridades de la entidad • Toma en cuenta la opinión técnica de los miembros de su equipo al analizar las alternativas existentes para tomar una decisión y desarrollarla • Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre teniendo en consideración la consecución de los grandes objetivos de la entidad • Efectúa los cambios que considera necesarios para solucionar los problemas detectados o atender situaciones particulares y se hace responsable de la decisión tomada • Detecta amenazas y oportunidades frente a posibles decisiones y elige de forma pertinente. • Asume los riesgos de las decisiones tomadas
Gestión del desarrollo de las personas	Forjar un clima laboral en el que los intereses de los equipos y de las personas se armonicen con los objetivos y resultados de la organización, generando oportunidades de aprendizaje y desarrollo, además de incentivos para reforzar el alto rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las competencias de los miembros del equipo, las evalúa y las impulsa activamente para su desarrollo y aplicación a las tareas asignadas • Promueve la formación de equipos con interdependencias positivas y genera espacios de aprendizaje colaborativo,

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
		<p>poniendo en común experiencias, hallazgos y problemas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organiza los entornos de trabajo para fomentar la polivalencia profesional de los miembros del equipo, facilitando la rotación de puestos y de tareas • Asume una función orientadora para promover y afianzar las mejores prácticas y desempeños • Empodera a los miembros del equipo dándoles autonomía y poder de decisión, preservando la equidad interna y generando compromiso en su equipo de trabajo • Se capacita permanentemente y actualiza sus competencias y estrategias directivas
Pensamiento Sistémico	Comprender y afrontar la realidad y sus conexiones para abordar el funcionamiento integral y articulado de la organización e incidir en los resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Integra varias áreas de conocimiento para interpretar las interacciones del entorno • Comprende y gestiona las interrelaciones entre las causas y los efectos dentro de los diferentes procesos en los que participa. • Identifica la dinámica de los sistemas en los que se ve inmerso y sus conexiones para afrontar los retos del entorno • Participa activamente en el equipo considerando su complejidad e interdependencia para impactar en los resultados esperados. • Influye positivamente al equipo desde una perspectiva sistémica, generando una dinámica propia que integre diversos enfoques para interpretar el entorno
Resolución de conflictos	Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas	<ul style="list-style-type: none"> • Establece estrategias que permitan prevenir los conflictos o detectarlos a tiempo • Evalúa las causas del conflicto de manera objetiva para tomar decisiones • Aporta opiniones, ideas o sugerencias para solucionar los conflictos en el equipo • Asume como propia la solución acordada por el equipo • Aplica soluciones de conflictos anteriores para situaciones similares

NIVEL ASESOR:

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Confiabilidad técnica	Contar con los conocimientos técnicos requeridos y aplicarlos a situaciones concretas de trabajo, con altos estándares de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene actualizados sus conocimientos para apoyar la gestión de la entidad • Conoce, maneja y sabe aplicar los conocimientos para el logro de resultados • Emite conceptos técnicos u orientaciones claras, precisas, pertinentes y ajustadas a los lineamientos normativos y organizacionales. • Genera conocimientos técnicos de interés para la entidad, los cuales son aprehendidos y utilizados en el actuar de la organización.
Creatividad e innovación	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Apoya la generación de nuevas ideas y conceptos para el mejoramiento de la entidad • Prevé situaciones y alternativas de solución que orienten la toma de decisiones de la alta dirección • Reconoce y hace viables las oportunidades y las comparte con sus jefes para contribuir al logro de objetivos y metas institucionales • Adelanta estudios o investigaciones y los documenta, para contribuir a la dinámica de la
Iniciativa	Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución	<ul style="list-style-type: none"> • Prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección • Enfrenta los problemas y propone acciones concretas para solucionarlos • Reconoce y hace viables las oportunidades
Construcción de relaciones	Capacidad para relacionarse en diferentes entornos con el fin de cumplir los objetivos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> • Establece y mantiene relaciones cordiales y recíprocas con redes o grupos de personas internas y externas de la organización que faciliten la consecución de los objetivos institucionales • Utiliza contactos para conseguir objetivos • Comparte información para establecer lazos • Interactúa con otros de un modo efectivo y



COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Conocimiento del entorno	Conocer e interpretar la organización, su funcionamiento y sus relaciones con el entorno.	<ul style="list-style-type: none"> Se informa permanentemente sobre políticas gubernamentales, problemas y demandas del entorno Comprende el entorno organizacional que enmarca las situaciones objeto de asesoría y lo toma como referente Identifica las fuerzas políticas que afectan la organización y las posibles alianzas y las tiene en cuenta al emitir sus conceptos técnicos Orienta el desarrollo de estrategias que concilien las fuerzas políticas y las alianzas en

NIVEL PROFESIONAL:

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Aporte técnico profesional	Poner a disposición de la Administración sus saberes profesionales específicos y sus experiencias previas, gestionando la actualización de sus saberes expertos.	<ul style="list-style-type: none"> Aporta soluciones alternativas en lo que refiere a sus saberes específicos Informa su experiencia específica en el proceso de toma de decisiones que involucran aspectos de su especialidad Anticipa problemas previsible que advierte en su carácter de especialista Asume la interdisciplinarietà aprendiendo puntos de vista diversos y alternativos al propio, para analizar y ponderar soluciones posibles.
Comunicación efectiva	Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la expresión escrita, como verbal y gestual.	<ul style="list-style-type: none"> Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la expresión escrita, como verbal y gestual. Redacta textos, informes, mensajes, cuadros o gráficas con claridad en la expresión para hacer efectiva y sencilla la comprensión. Mantiene escucha y lectura atenta a efectos de comprender mejor los mensajes o información recibida. Da respuesta a cada comunicación recibida de modo inmediato.

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Gestión de procedimientos	Desarrollar las tareas a cargo en el marco de los procedimientos vigentes y proponer e introducir acciones para acelerar la mejora continua y la productividad.	<ul style="list-style-type: none"> Ejecuta sus tareas con los criterios de calidad establecidos. Revisa procedimientos e instrumentos para mejorar tiempos y resultados y para anticipar soluciones a problemas. Desarrolla las actividades de acuerdo con las pautas y protocolos definidos
Instrumentación de decisiones	Decidir sobre las cuestiones en las que es responsable con criterios de economía, eficacia, eficiencia y transparencia de la decisión.	<ul style="list-style-type: none"> Discrimina con efectividad entre las decisiones que deben ser elevadas a un superior, socializadas al equipo de trabajo o pertenecen a la esfera individual de trabajo. Adopta decisiones sobre ellas con base en información válida y rigurosa. Maneja criterios objetivos para analizar la materia a decidir con las personas involucradas. Asume los efectos de sus decisiones y también de las adoptadas por el equipo de trabajo al que pertenece.

Nivel profesional con personal a cargo:

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Dirección y Desarrollo de Personal	Favorecer el aprendizaje y desarrollo de los colaboradores, identificando potencialidades personales y profesionales para facilitar el cumplimiento de objetivos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> Identifica, ubica y desarrolla el talento humano a su cargo Orienta la identificación de necesidades de formación y capacitación y apoya la ejecución de las acciones propuestas para satisfacerlas. Hace uso de las habilidades y recursos del talento humano a su cargo, para alcanzar las metas y los estándares de productividad Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del buen desempeño en pro de la mejora- miento continuo de las personas y la organización.



Toma de decisiones	Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión	<ul style="list-style-type: none"> • Elige con oportunidad, entre muchas alternativas, los proyectos a realizar, estableciendo responsabilidades precisas con base en las prioridades de la entidad. • Toma en cuenta la opinión técnica de sus colaboradores al analizar las alternativas existentes para tomar una decisión y desarrollarla. • Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre teniendo en consideración la consecución de logros y objetivos de la entidad. • Efectúa los cambios que considera necesarios para solucionar los problemas detectados o atender situaciones particulares y se hace responsable de la decisión tomada.
--------------------	--	--

NIVEL TECNICO

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Confiabilidad Técnica	Contar con los conocimientos técnicos requeridos y aplicarlos a situaciones concretas de trabajo, con altos estándares de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica el conocimiento técnico en el desarrollo de sus responsabilidades. • Mantiene actualizado su conocimiento técnico para apoyar su gestión. • Resuelve problemas utilizando conocimientos técnicos de su especialidad, para apoyar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales. • Emite conceptos técnicos, juicios o propuestas claras, precisas, pertinentes y ajustadas a los lineamientos normativos y organizacionales.
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe instrucciones y desarrolla actividades acordes con las mismas. • Acepta la supervisión constante. • Revisa de manera permanente el cambio en los procesos.
Responsabilidad	Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza el tiempo de manera eficiente. • Maneja adecuadamente los implementos requeridos para la ejecución de su tarea. • Realiza sus tareas con criterios de productividad, calidad, eficiencia y efectividad. • Cumple con eficiencia la tarea encomendada.

NIVEL ASISTENCIAL:

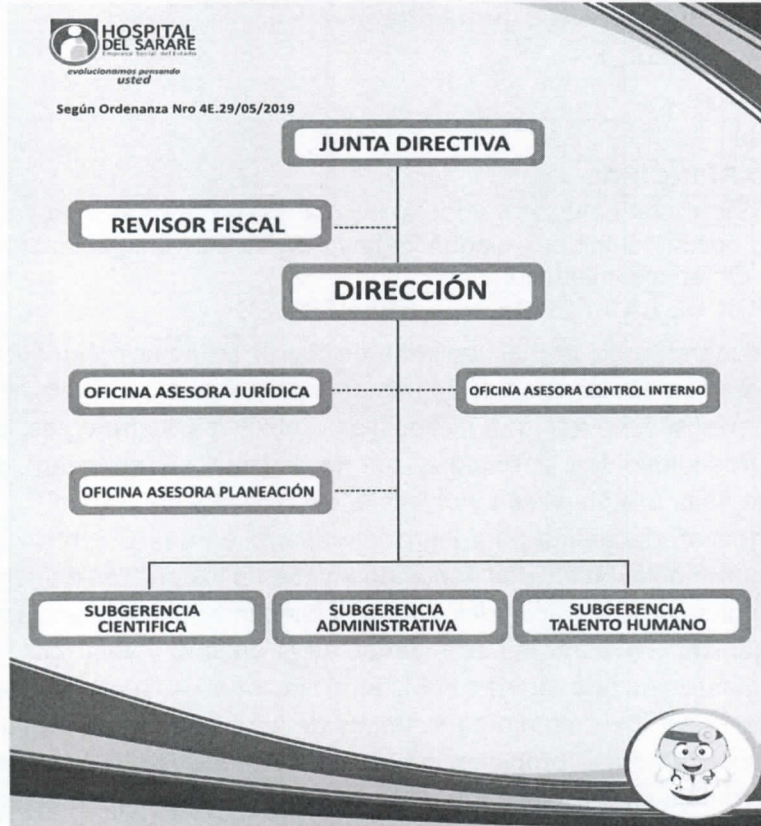
COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Manejo de la Información	Manejar con responsabilidad la información personal e institucional de que dispone.	<ul style="list-style-type: none"> • Maneja con responsabilidad las informaciones personales e institucionales de que dispone. • Evade temas que indagan sobre información confidencial. • Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea. • Organiza y custodia de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. • No hace pública la información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas. • Transmite información oportuna y objetiva.
Relaciones interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha con interés y capta las necesidades de los demás. • Transmite la información de forma fidedigna evitando situaciones que puedan generar deterioro en el ambiente laboral. • Toma la iniciativa en el contacto con usuarios para dar avisos, citas o respuestas, utilizando un lenguaje claro para los destinatarios, especialmente con las personas que integran minorías con
Colaboración	Coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> • Articula sus actuaciones con las de los demás. • Cumple con los compromisos adquiridos. • Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.

ARTÍCULO SÉPTIMO. Incorporación de Responsabilidades Frente al Sistema de Gestión Integral de la Calidad. Incluir en el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales el componente "*Responsabilidad y Autoridad frente al Sistema de Gestión Integral de la Calidad*" para cada cargo, con el objetivo de fortalecer el sistema de calidad del Hospital del Sarare E.S.E. y promover la mejora continua. Este componente no constituye una función esencial ni una sobrecarga laboral, sino un compromiso del servidor público con los objetivos institucionales. Tendrán las siguientes responsabilidades frente al SGI de la Calidad para cada ficha técnica del presente manual:

1. Aplicar los derechos y deberes de los usuarios incorporados dentro del plan de direccionamiento estratégico institucional.
2. Cumplir la política del programa de Seguridad del Paciente (Tecnovigilancia, Hemovigilancia, reactivovigilancia, farmacovigilancia)
3. Cumplir la política del programa de prevención y control de infecciones (estrategia de lavado de manos, limpieza y desinfección de ambientes institucionales, y prevención de RAM)
4. Participar en los programas de formación continua, capacitaciones, talleres, simposios, y eventos académicos establecidos por la institución y/o estar en constante actualización.
5. Participar activamente en las actividades programadas por la institución para dar cumplimiento al Sistema Obligatoria de Garantía de la Calidad, con énfasis en la mejora continua, habilitación, sistema de información para la calidad y procesos de autoevaluación para acreditación.
6. Participar activamente en los programas de humanización, código de integridad del servidor público y las actividades implícitas en él (saludo, información adecuada y oportuna, manejo de las condiciones del usuario y su familia y del buen trato.)
7. Cumplir con la política, procesos y procedimientos inclusive las normas y objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo de la entidad.
8. Participar activamente en la implementación de las políticas, programas y estrategias del sistema gestión ambiental, dando buen uso a los recursos físicos y naturales de la institución.
9. Responder por la operación eficiente de las actividades y tareas encargadas; por la supervisión continua a la eficacia de los controles integrales. Así mismo, por desarrollar la autoevaluación permanente a los resultados de su labor, como parte del cumplimiento de las metas previstas por la dependencia a la cual pertenecen.

ARTÍCULO OCTAVO. Requisitos de Formación Académica y Experiencia. Actualizar los requisitos de formación académica y experiencia para los empleos que lo requieran, incluyendo los **Núcleos Básicos del Conocimiento (NBC)** de acuerdo con la clasificación del **Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES)**, para aquellos cargos que exijan títulos o estudios en educación superior.

ARTÍCULO NOVENO. Organigrama. Se establece el organigrama institucional teniendo en cuenta la ordenanza 04E del 29 de mayo de 2019.



Fuente: Ordenanza 04E del 29 de mayo de 2019

ARTÍCULO DECIMO. Aplicación de las Disposiciones del Manual a los Empleos de la Planta de Personal. Para el adecuado desempeño de los empleos de la planta de personal del Hospital del Sarare E.S.E., se aplicarán las disposiciones establecidas en los artículos anteriores del presente Acuerdo. Estas disposiciones se detallan en las fichas técnicas de los perfiles de empleo y se estructuran de la siguiente manera:

NIVEL DIRECTIVO

GERENTE

GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO
NIVEL: DIRECTIVO
DENOMINACIÓN DE EMPLEO: GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CÓDIGO: 085
GRADO: 11
DEPENDENCIA: Gerencia

15

CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Junta directiva
NÚMEROS DE CARGOS: 1
II. ÁREA FUNCIONAL
Gestión gerencial
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Dirigir, organizar, formular políticas y adoptar los planes, programas y proyectos para contribuir con el desarrollo social, financiero, científico, tecnológico e investigativo en cumplimiento de la Misión, Visión y Objetivos institucionales.
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientar el desarrollo de la ESE en aras de lograr su posicionamiento en el mercado y lograr la prestación de servicios de salud con criterios de efectividad, calidad y calidez. 2. Crear, promover y asegurar que las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas normas y procedimientos adoptados por la entidad se cumplan, para garantizar el cumplimiento de la misión, visión y objetivos del Hospital del Sarare. 3. Realizar la gestión necesaria para lograr el desarrollo de la Empresa de acuerdo con los Planes y Programas establecidos, teniendo en cuenta los perfiles epidemiológicos del área de influencia, las características del entorno y las condiciones internas de la Empresa. 4. Planear, organizar y evaluar las actividades de la entidad y velar por la aplicación de las normas y reglamentos que regulan el Sistema Nacional de Seguridad Social en Salud. 5. Garantizar en el establecimiento de sistemas de acreditación hospitalaria, de auditoria en salud y control interno que propicien la garantía de la calidad en la prestación del servicio. 6. Fomentar el trabajo interdisciplinario y la coordinación intra e intersectorial. 7. Presentar a la Junta Directiva el Proyecto de Planta de Personal y las reformas necesarias para su adecuado funcionamiento y someterlo a la aprobación de la autoridad competente 8. Diseñar y poner en marcha el sistema de información en salud, según las normas técnicas que expida el Ministerio de Salud, y adoptar los procedimientos para la programación, ejecución, evaluación, control y seguimiento físico y financiero de los programas. 9. Desarrollar objetivos, estrategias y actividades conducentes a mejorar las condiciones laborales, el clima organizacional, la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad

- y Salud en el trabajo y el nivel de capacitación y entrenamiento, y en especial ejecutar un proceso de educación continua para todos los funcionarios de la entidad.
10. Nombrar y remover los funcionarios bajo su dependencia de acuerdo con las normas de administración de personal que rigen para las diferentes categorías de empleos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
 11. Diseñar mecanismos de fácil acceso a la comunidad que permitan evaluar la satisfacción de los usuarios, atender las quejas y sugerencias y diseñar en consecuencia políticas y correctivos orientados al mejoramiento continuo de los servicios.
 12. Firmar las convenciones colectivas con los trabajadores oficiales de acuerdo con la disponibilidad presupuestal.
 13. Contratar con las Empresas Promotoras de Salud públicas, privadas y otras empresas administradoras de planes de beneficios en salud, la realización de las actividades del Plan Obligatorio de Salud y otros, que esté en capacidad de ofrecer.
 14. Propiciar y desarrollar investigaciones científicas y tecnológicas con el fin de establecer las causas y soluciones a los problemas de salud en su área de influencia.
 15. Representar a la Empresa, judicial y extrajudicialmente.
 16. Ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con las facultades concedidas por la ley y los reglamentos.
 17. Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rigen la Empresa.
 18. Rendir los informes y elaboración de proyectos que le sean solicitados o necesiten el aval por la Junta Directiva y demás autoridades competentes.
 19. Celebrar o suscribir los contratos y convenios de la Empresa de acuerdo al estatuto de contratación aprobado.
 20. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de las metas y programas aprobados por la Junta Directiva.
 21. Presentar para la aprobación de la Junta Directiva el Plan de gestión de la Gerencia, el Plan de Desarrollo de la Empresa y el Presupuesto Prospectivo, de acuerdo con la Ley Orgánica de Presupuesto y normas reglamentarias.
 22. Adaptar la entidad a las nuevas condiciones empresariales establecidas en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud, garantizando tanto la eficiencia social como económica de la Entidad, así como la competitividad de la Empresa.
 23. Velar por el funcionamiento del sistema contable y de costos de los servicios y propender por la eficiente utilización del recurso financiero.
 24. Las demás señaladas por la Ley y la Junta Directiva de la Empresa.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Conocimientos sobre Sistema General de Seguridad Social en Salud con énfasis en salud pública, atención primaria en salud y gestión clínica.
2. Gerencia de Servicios de Salud.
3. Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
4. Administración Pública (Administración del Talento Humano, Finanzas, Presupuesto).
5. Contratación de derecho público y privado.

6. Normatividad relacionada con el derecho disciplinario y laboral.	
7. Conocimiento de la plataforma estratégica del Hospital del Sarare E.S.E	
8. Capacitación en Ofimática, atención al cliente y humanización.	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
COMUNES	POR NIVEL JERÁRQUICO
<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje continuo • Orientación a resultados • Orientación al usuario y al ciudadano • Compromiso con la organización • Trabajo en equipo • Adaptación al cambio 	<ul style="list-style-type: none"> • Visión estratégica • Liderazgo efectivo • Planeación • Toma de decisiones • Gestión del desarrollo de las personas • Pensamiento sistémico • Resolución de conflictos
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título profesional en disciplina académica de áreas de la salud, del núcleo básico del conocimiento en Ciencias de la Salud	Experiencia profesional de (3) años en el sector salud.
Título profesional en disciplina académica Derecho del núcleo básico del conocimiento en Ciencias Sociales y Humanas.	
Título profesional en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento en Economía, Administración, contaduría y afines.	
Título de postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo.	
VIII. ALTERNATIVAS	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
IX. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD	
RESPONSABILIDADES	
1. Aplicar los derechos y deberes de los usuarios incorporados dentro del plan de direccionamiento estratégico institucional.	
2. Cumplir la política del programa de Seguridad del Paciente (Tecnovigilancia, Hemovigilancia, reactivovigilancia, farmacovigilancia)	

3. Cumplir la política del programa de prevención y control de infecciones (estrategia de lavado de manos, limpieza y desinfección de ambientes institucionales, y prevención de RAM)
4. Participar en los programas de formación continua, capacitaciones, talleres, simposios, y eventos académicos establecidos por la institución y/o estar en constante actualización.
5. Participar activamente en las actividades programadas por la institución para dar cumplimiento al Sistema Obligatoria de Garantía de la Calidad, con énfasis en la mejora continua, habilitación, sistema de información para la calidad y procesos de autoevaluación para acreditación.
6. Participar activamente en los programas de humanización, código de integridad del servidor público y las actividades implícitas en él (saludo, información adecuada y oportuna, manejo de las condiciones del usuario y su familia y del buen trato.)
7. Cumplir con la política, procesos y procedimientos inclusive las normas y objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo de la entidad.
8. Participar activamente en la implementación de las políticas, programas y estrategias del sistema gestión ambiental, dando buen uso a los recursos físicos y naturales de la institución.
9. Responder por la operación eficiente de las actividades y tareas encargadas; por la supervisión continua a la eficacia de los controles integrales. Así mismo, por desarrollar la autoevaluación permanente a los resultados de su labor, como parte del cumplimiento de las metas previstas por la dependencia a la cual pertenecen.

SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO
NIVEL: DIRECTIVO
DENOMINACIÓN DE EMPLEO: SUBGERENTE
CÓDIGO: 090
GRADO: 09
DEPENDENCIA: Subgerencia administrativa y financiera
CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente empresa social del estado
NÚMEROS DE CARGOS: 1
II. ÁREA FUNCIONAL
Subgerencia administrativa y financiera
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Dirigir, liderar, planear, coordinar, controlar y evaluar todos los procesos administrativos y financieros de la Institución; además, establecer directrices para la consecución de suministros y equipos que proporcionen el apoyo adecuado al área asistencial para garantizar una óptima prestación del servicio.
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES
1. Suscribir y cumplir con los acuerdos de Gestión
2. Planear, controlar, evaluar y ajustar los servicios administrativos y financieros en la Institución, rindiendo los informes respectivos al Gerente.

3. Asesorar a la Gerencia en la formulación de políticas, normas y procedimientos para la administración de los recursos humanos, físicos, económicos y financieros de la Empresa con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos y funciones de esta y dar cumplimiento a las políticas vigentes.
4. Programar, planear y coordinar en conjunto con la subgerencia científica el plan de necesidades anual sobre recurso humano, suministros, información e infraestructura.
5. Adaptar y adoptar las normas técnicas y modelos orientados a mejorar los procesos de los servicios administrativos.
6. Establecer y mantener las actividades de coordinación intra y extrainstitucionales necesarias para el adecuado funcionamiento de los procesos administrativos.
7. Conocer, promover y aplicar el Sistema de Gestión Integrado de Gestión Calidad de la entidad (SIG) en todos los componentes y garantizar elaboración, actualización, difusión y aplicación permanente los manuales, normas, procesos y procedimientos de cada una de los procesos administrativos y financieros.
8. Planear, coordinar y evaluar todas las actividades administrativas tendientes a la consecución de suministros y equipos, proporcionando el apoyo adecuado y oportuno al área asistencial para garantizar una óptima prestación del servicio.
9. Procurar relaciones con diferentes Instituciones, especialmente del Sector, que permitan comparaciones de las mejores prácticas, para adaptar y rediseñar procesos organizacionales.
10. Participar activamente en los diferentes comités.
11. Realizar supervisión de contratos, la cual consiste en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico de los contratos; conforme a los estatutos, manuales y procedimientos de supervisión e interventoría de la entidad, y acorde a la normativa vigente aplicable al caso.
12. Velar por la aplicación del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental
13. Dirigir, coordinar, evaluar y controlar las actividades de mantenimiento, conservación, preservación de las instalaciones, equipos y demás elementos físicos y hospitalarios de la Empresa.
14. Dirigir y coordinar la elaboración del Programa Anual de Compras y garantizar la oportuna y debida atención de la demanda de suministros por parte de las unidades.
15. Coordinar la elaboración del Proyecto de Presupuesto de Funcionamiento e Inversión y el Programa Anual de Caja que deba adoptar la Empresa y velar por el cumplimiento de la ejecución de acuerdo con la normatividad vigente
16. Proponer a la Gerencia los cambios que se consideren pertinentes para mejorar la gestión presupuestal y financiera de la Empresa.
17. Recoger y analizar la información mensual de los indicadores de gestión del área administrativa y financiera.
18. Firmar certificados de disponibilidad, compromisos, órdenes de pago.

19. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal diseñe la entidad correspondiente.
20. Garantizar el manejo del archivo general de la Empresa, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos sobre el particular por la Empresa.
21. Coordinar y controlar los recursos patrimoniales (muebles, parque automotor e inmuebles) y actualización del inventario físico de los bienes y activos de la Empresa.
22. Velar por la implementación y funcionamiento de los sistemas de información necesarios para la efectividad y eficiencia de los procedimientos de las diferentes áreas de la Empresa.
23. Definir los procedimientos de la Subgerencia y establecer los puntos y mecanismos de control requeridos para garantizar el cumplimiento de las funciones propias de la dependencia y la optimización de los recursos disponibles, en coordinación con el responsable de Control Interno.
24. Mantener informada a la Gerencia sobre todos los aspectos que se deriven del desarrollo de las actividades en las unidades funcionales a su cargo
25. Desempeñar las demás funciones asignadas por la autoridad competente, las que reciba por delegación y aquellas inherentes a las que desarrolla la Subgerencia.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Conocimiento de la Normatividad presupuestal, contable y de contratación.
2. Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
3. Administración Pública (Administración del Talento Humano, Finanzas, Presupuesto).
4. Sistema General de Seguridad Social.
5. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en salud y control interno.
6. Conocimientos en contabilidad y presupuesto público.
7. Conocimiento de la plataforma estratégica del Hospital del Sarare E.S.E
8. Capacitación en Ofimática, atención al cliente y humanización.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

COMUNES	POR NIVEL JERÁRQUICO
<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje continuo • Orientación a resultados • Orientación al usuario y al ciudadano • Compromiso con la organización • Trabajo en equipo • Adaptación al cambio 	<ul style="list-style-type: none"> • Visión estratégica • Liderazgo efectivo • Planeación • Toma de decisiones • Gestión del desarrollo de las personas • Pensamiento sistémico • Resolución de conflictos

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título profesional en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento economía, administración y contaduría y afines.	Veintiocho (28) meses de experiencia profesional relacionada

Título de postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo.	
VIII. ALTERNATIVAS	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título profesional en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento economía, administración y contaduría y afines.	Cuarenta y cuatro (44) meses de experiencia profesional relacionada.
IX. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD	
RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar los derechos y deberes de los usuarios incorporados dentro del plan de direccionamiento estratégico institucional. 2. Cumplir la política del programa de Seguridad del Paciente (Tecnovigilancia, Hemovigilancia, reactivovigilancia, farmacovigilancia) 3. Cumplir la política del programa de prevención y control de infecciones (estrategia de lavado de manos, limpieza y desinfección de ambientes institucionales, y prevención de RAM) 4. Participar en los programas de formación continua, capacitaciones, talleres, simposios, y eventos académicos establecidos por la institución y/o estar en constante actualización. 5. Participar activamente en las actividades programadas por la institución para dar cumplimiento al Sistema Obligatoria de Garantía de la Calidad, con énfasis en la mejora continua, habilitación, sistema de información para la calidad y procesos de autoevaluación para acreditación. 6. Participar activamente en los programas de humanización, código de integridad del servidor público y las actividades implícitas en él (saludo, información adecuada y oportuna, manejo de las condiciones del usuario y su familia y del buen trato.) 7. Cumplir con la política, procesos y procedimientos inclusive las normas y objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo de la entidad. 8. Participar activamente en la implementación de las políticas, programas y estrategias del sistema gestión ambiental, dando buen uso a los recursos físicos y naturales de la institución. 9. Responder por la operación eficiente de las actividades y tareas encargadas; por la supervisión continua a la eficacia de los controles integrales. Así mismo, por desarrollar la autoevaluación permanente a los resultados de su labor, como parte del cumplimiento de las metas previstas por la dependencia a la cual pertenecen. 	

SUBGERENTE CIENTIFICO

SUBGERENTE CIENTIFICO
I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO
NIVEL: DIRECTIVO
DENOMINACIÓN DE EMPLEO: SUBGERENTE

CÓDIGO: 090
GRADO: 09
DEPENDENCIA: Subgerencia científica
CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente empresa social del estado
NÚMEROS DE CARGOS: 1
II. ÁREA FUNCIONAL
Subgerencia científica
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Dirigir, planear y coordinar las diferentes actividades del área misional de la ESE con el fin de garantizar la prestación del servicio de salud en cumplimiento de las disposiciones legales y las políticas y directrices institucionales, de acuerdo con la disponibilidad de los recursos humanos, financieros y técnicos.
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Suscribir y cumplir con los acuerdos de Gestión 2. Planear, evaluar y controlar juntamente con los responsables de los servicios de la prestación de los servicios de salud. 3. Ejecutar labores de programación, coordinación, supervisión y evaluación de las actividades administrativas y asistenciales con el fin de prestar servicios de salud con calidad y lograr efectividad administrativa. 4. Programar, dirigir, coordinar, evaluar y controlar las actividades del trabajo del personal médico y paramédico, con el objeto de garantizar la atención en salud, los procesos misionales y el cumplimiento de las metas previamente establecidas para los diferentes servicios de la Subgerencia. 5. Adoptar las normas técnicas y modelos orientados a mejorar la prestación de los servicios de salud, velar por la validez y pertinencia científica de las técnicas y procedimientos utilizados en el diagnóstico y tratamiento. 6. Revisar, adecuar, adoptar e implementar los protocolos, procesos y guías para los diferentes servicios de la Subgerencia y de la Empresa. 7. Dirigir y responder por las diferentes informaciones correspondientes a indicadores de gestión de las actividades que allí se desarrollen 8. Orientar el desarrollo del Área Atención al Usuario de la ESE en aras de lograr su posicionamiento en el mercado e implementar las estrategias y herramientas necesarias para prestar los servicios de salud con criterios de efectividad, calidad y calidez. 9. Consolidar y evaluar la gestión del área Atención al Usuario y tomar las decisiones que se estimen pertinentes para velar por el cumplimiento de los planes de desarrollo y operativo del área, en consonancia con los planes, políticas y lineamientos de la ESE 10. Coordinar el funcionamiento de los diferentes comités del área de la salud, establecidos por la ley o los reglamentos y disposiciones de la ESE 11. Garantizar la prestación de los servicios asistenciales habilitados de conformidad con el portafolio de servicios de la ESE