

| | | |
|---|--------------------------|----------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN FORMACIÓN DE COMPETENCIAS

HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA
"SU SALUD NUESTRO COMPROMISO"



La Palma, 2020

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| JUSTIFICACIÓN | 3 |
| ANTECEDENTES | 3 |
| 1. OBJETIVO GENERAL | 4 |
| 1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS | 4 |
| 2. DEFINICIONES..... | 4 |
| 3. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN | 5 |
| 4. FASES DE IMPLEMENTACIÓN..... | 5 |
| 5. ELABORACIÓN DEL PLAN | 8 |
| 6. ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN | 9 |
| 7. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN | 13 |
| 8. BIENVENIDA AL HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA | 16 |
| 8.1 Estructura Organizacional..... | 18 |
| 8.2 Nuestra plataforma estratégica | 19 |
| 8.3 Sub- Programa De Inducción. | 20 |
| 8.4 Sub programa de reinducción. | 26 |
| 9. ANEXO CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN | 29 |

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

JUSTIFICACIÓN

El hospital san José de la palma, promueve y garantiza la efectividad en el cumplimiento de los Derechos, obligaciones, garantías y libertades consagradas en la con constitución política y la ley, a través de una gestión de direccionamiento estratégico con responsabilidad misional de la administración del hospital y de sus sedes adscritas.

Para garantizar el mantenimiento y mejoramiento permanente del Sistema de Gestión de Calidad en el hospital, reviste especial importancia la formación, que constituye uno de los pilares fundamentales sobre los que sustenta el proceso de aprendizaje organizacional y que posibilitan el desarrollo de competencias laborales que incrementen la efectividad de sus servidores/as, es por ello que se requiere proporcionar a los servidores/as responsables del proceso, una formación dirigida a perfeccionar, ampliar, profundizar y actualizar sus conocimientos, con el fin de contribuir a la mejor prestación de los servicios que ofrece la organización y el eficaz desempeño de las funciones encomendadas.

El Programa de capacitación, formación de competencias, parte de las necesidades identificadas por los servidores del HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA y sus sedes adscritas, y tiene como propósito garantizar la efectividad administrativa y el fortalecimiento de aquellos conocimientos y competencias requeridas por los servidores para el desempeño de su cargo. La formación entonces se convierte en una obligación para la Institución, pero a la vez en un deber para los servidores públicos y en especial un compromiso de todos los colaboradores del HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA.

Para lograr el crecimiento personal y profesional de la alta dirección y empleados con base en la formación, el trabajo en equipo y un clima organizacional de diálogo constructivo que garantice la óptima toma de decisiones se realizará el programa de capacitación formación de competencias, enfocado en la formación y las habilidades que debe poseer y demostrar el servidor público para el desempeño de su labor.

ANTECEDENTES

En cumplimiento del Decreto Ley reglamentario No.1567 de 1998, Resolución 425 del 2003 del Departamento Administrativo de la Función Pública, la Ley 850 del 2003 y el artículo 65 del Decreto 1227 de 2007 los planes de capacitación de las entidades públicas deben responder a estudios técnicos que identifiquen necesidades y requerimientos de las áreas de trabajo y de los empleados, para desarrollar los planes anuales institucionales y las competencias laborales.

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

1. OBJETIVO GENERAL

Planear, Diseñar, Hacer, Auditar y Liderar el programa de capacitación formación de competencias de acuerdo con las necesidades identificadas en los funcionarios y en los procesos de la entidad, con el fin de mejorar el desarrollo de las actividades de los funcionarios para el beneficio de la gestión de la entidad.

Iniciar el mejoramiento de competencias y liderazgo del talento humano.

1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✚ Mejoramiento Institucional
- ✚ Elevar los niveles de satisfacción personal y laboral
- ✚ Permitir fortalecer las capacidades individuales y colectivas
- ✚ Fortalecer los mecanismos de participación entre los funcionarios.
- ✚ Desarrollo Integral del Talento Humano
- ✚ Evitar la duplicidad de programación de actividades
- ✚ Actualizar los conocimientos técnicos y profesionales de los funcionarios.

2. DEFINICIONES

Competencias: Son el conjunto de características o atributos intrínsecos del individuo, que se demuestran a través de conductas y que están relacionadas con el desempeño superior y/o exitoso en el trabajo.

Los componentes de las competencias son:

- **Conocimiento** (Saber hacer): Conjunto de conocimientos relacionados con los comportamientos implicados en la competencia.
- **Habilidades** (Poder hacer): Conjunto de habilidades que permiten poner en práctica los conocimientos que se poseen. Se puede hablar de habilidades técnicas, habilidades sociales, habilidades cognitivas, etc.
- **Actitudes** (Querer hacer): Conjunto de aspectos motivacionales responsables de que la persona quiera o no realizar los comportamientos propios de la competencia”.

Con base en la Norma NTC GP1000:2004, las competencias para servidores público se dividen en 4 grupos:

1. **Educación:** Se entiende como el grado de escolaridad, está determinado básicamente en los requisitos legales del Decreto 785 de 2005 y el manual de funciones y competencias laborales aprobado por la Junta Directiva.
2. **Experiencia:** Es el tiempo laborado con anterioridad al cargo que va a desempeñar, su evidencia es aportada por la persona a vincular.
3. **Formación:** Son los conocimientos requeridos para el desempeño del cargo y es proporcionada por la entidad, incluye desde conocimientos específicos o de carácter técnico hasta procedimientos.

Se divide en **capacitación** y **entrenamiento**. Se entiende por **capacitación** el desarrollo de conocimientos para el desempeño del cargo a través de educación no formal dictada por

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

entidades externas y aliados estratégicos. Por **entrenamiento** se entiende el desarrollo de conocimientos para el desempeño del cargo dictados por personal propio de la entidad.

4. **Habilidades:** Es la capacidad o destreza para ejecutar una labor. Debe desarrollarse con las personas que actualmente desempeñan el cargo o ejercen el proceso.

3. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos del programa de capacitación formación de competencias el HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA, establece un cronograma de capacitaciones y ruta de inducción, así mismo se cuenta con comité de bienestar y COPASST.







La alta dirección del hospital, asumirá el plan de formación y el responsable de Recurso Humano ejecutará el programa de desarrollo de habilidades, sin perjuicio del entrenamiento o inducción que deberá desarrollar por cada responsable del proceso. La Gerencia, jefes de Enfermería, Jefe de Talento Humano de los cuales se dejará constancia con copia a la hoja de vida.

4. FASES DE IMPLEMENTACIÓN

1. Definición de las necesidades de formación y habilidades:

El diagnóstico consiste en identificar las necesidades de capacitación tanto de la entidad como de los funcionarios, para cumplir con su misión, para el desarrollo de los proyectos en los cuales participa.

La recolección de información se realizó mediante lluvia de ideas acorde con el análisis de las quejas presentadas en el año inmediatamente anterior, las falencias en el cumplimiento de los requisitos del sistema único de habilitación y la aplicación directa de encuesta de necesidades con los funcionarios líderes de proceso en el comité de calidad, en donde se identificaron las necesidades reales de capacitación teniendo en cuenta variables como:

-  Estrategias para el cumplimiento del sistema único de habilitación y la calidad
-  Participación
-  Modalidad
-  Aporte
-  Satisfacción
-  Comunicación

Anexos primera fase:

Anexo 1: Formato “Encuesta para identificar las necesidades de capacitación”.

Anexo 2: Consolidado de necesidades de capacitación.

Identificación y diagnóstico de necesidades

Así mismo se contempla como estrategia la identificación de necesidades de formación de los funcionarios, colaboradores y directivos del hospital, por medio de solicitud que se realiza a los líderes de Cada proceso mediante correos electrónicos y a través de las diferentes necesidades detectadas por la Subgerencia Administrativa del HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA.

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

A continuación, se relacionan las áreas:

- ✓ Asistenciales (Urgencias, Laboratorio, odontología, Hospitalización, Psicología, Terapia, consulta externa)
- ✓ Protección específica y detección temprana (P&D)
- ✓ IAMII
- ✓ Facturación
- ✓ Estadísticas
- ✓ Jurídica
- ✓ Auditoria - Calidad
- ✓ Planeación
- ✓ Control interno
- ✓ Seguridad del paciente
- ✓ Vigilancia epidemiológica y saneamiento básico ambiental
- ✓ Gestión Ambiental
- ✓ Almacén
- ✓ Parque automotor – Infraestructura & mantenimiento (Ingeniería Biomédica)
- ✓ Tecnología informática o sistemas – Tecnologías de la información – comunicaciones TICS
- ✓ Costos - contabilidad
- ✓ Presupuesto
- ✓ Cartera
- ✓ Glosas
- ✓ Farmacia
- ✓ Humanización
- ✓ SIAU (satisfacción, PQRS, Política de discapacidad, deberes y derechos)
- ✓ SGSST
- ✓ Talento humano
- ✓ Plan de emergencias
- ✓ Gestión Documental - Archivo

2. Definición de objetivos del plan institucional de formación y capacitación

- ✚ Consolidar la institución dentro de una dinámica participativa que involucre tanto las unidades funcionales que la conforman como los grupos organizados de la comunidad con su consecuente reciprocidad.
- ✚ Elevar los niveles de satisfacción personal y laboral facilitando la preparación permanente de los funcionarios, con el fin de incrementar la posibilidad de ascenso en la carrera administrativa.
- ✚ Sustener el equilibrio económico maximizando el uso de los recursos y optimizando el gasto para obtener las metas deseadas.
- ✚ Mantener los logros de calidad mediante mejoramiento continuo de los procesos soportado en un recurso humano comprometido y con competencias definidas alrededor de los principios y valores organizacionales.
- ✚ Potencializar el cumplimiento de los deberes sociales del estado fundamentados en el respeto por la dignidad humana, el derecho a la salud, el trabajo, la solidaridad de las personas que integran la sociedad y la prevalencia del interés general.
- ✚ Aportar conocimientos, habilidades y actitudes para un mejor desempeño laboral fortaleciendo las capacitaciones, con el propósito de lograr los objetivos institucionales.

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

2. Implementación del programa:

Se dará cumplimiento a la programación y cronogramas establecidos por el HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA y el líder de Recurso Humano. El registro de la ejecución de estas actividades corresponde al diligenciamiento del formato de control de asistencia y se enviarán al líder de Recurso Humano para su respectivo control y archivo.

3. Evaluación de las acciones implementadas para el desarrollo interno de competencias:

Se evalúan las acciones ejecutadas en términos del impacto en la eficacia, eficiencia y efectividad por parte de los asistentes a dichos eventos (De formación y desarrollo de habilidades) y será consolidado por el líder de Recurso Humano para su respectivo control y archivo.

4. Seguimiento al desarrollo de conocimientos y habilidades:

Periódicamente el jefe inmediato evaluará los conocimientos y habilidades requeridas para el adecuado desempeño del cargo; se hayan adquirido por el empleado y se estén aplicando en la labor desempeñada dentro del área.

El resultado de las evaluaciones serán consolidadas por el encargado de cada evento y enviado a Recursos Humanos, quienes definirán de acuerdo al puntaje obtenido el cumplimiento de la habilidad o la necesidad de participación en un nuevo plan de formación.

En la situación de que el servidor público no asista y no cumpla con el requisito de formación y habilidad, se reprograma el cronograma de la ejecución de las capacitaciones.

5. Evaluación del Programa

La evaluación se ha definido como la acción de medir el desempeño de un proceso, comparando los resultados obtenidos con estándares o criterios previamente definidos y a partir de ello emitir un juicio de valor, que motive la acción correctiva necesaria para apuntar nuevamente a los objetivos y metas propuestas.

Los indicadores de evaluación del programa son los que se describen a continuación:

| INDICADOR | FORMA DE CÁLCULO | UNIDAD DE MEDIDA | META |
|----------------------------|---|------------------|------|
| Cumplimiento | $Cu = \frac{\# \text{ Actividades realizadas}}{\# \text{ Actividades programadas}} * 100$ | Porcentaje | 90% |
| Cobertura | $Cb = \frac{\# \text{ colaboradores asistentes}}{\# \text{ colaboradores esperados}} * 100$ | Porcentaje | 80% |
| Adquisición de habilidades | $Ha = \frac{\# \text{ personas con evaluación superior a bueno}}{\# \text{ personas evaluadas}} * 100$ | Porcentaje | 70% |
| Eficacia | $\frac{\text{Evaluaciones calificación igual o superior a bueno}}{\text{Nº Total de Evaluaciones}} * 100$ | Porcentaje | 70% |

| | | |
|---|--------------------------|----------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

6. Metas del programa de capacitación formación de competencias

- Realizar programas de formación y desarrollo de habilidades dirigidas al 100% de los colaboradores del hospital y sus dependencias.
- Medir el aprovechamiento de los talleres de desarrollo de habilidades y programas de formación que se gestionan para los servidores del Hospital San José de la palma Cundinamarca.

5. ELABORACIÓN DEL PLAN

Dentro de esta actividad se determinaron la estructura de las capacitaciones, la integración de los grupos de estudio, la asignación de facilitadores y facilitadoras y el calendario académico del programa.

El plan de estudio se diseñó de manera coherente con el modelo educativo y en esta labor participaron personal de planta y empleados del hospital.

Metodológicas para la Ejecución del Programa de Formación

De conformidad con los dispuesto por el departamento administrativo de la función pública, la metodología que se aplicará en este programa es la correspondiente al aprendizaje auto dirigido para adultos con experiencia laboral que requieren mejorar su desempeño para prestar un servicio eficiente, el cual podemos definir como un dispositivo didáctico de tipo flexible que permite un mejor diseño de cursos, a partir de una estructura que responde a unas necesidades de formación previamente establecidas.

El aprendizaje se convierte para el servidor público en una guía que proporciona pautas de contenido, ejemplos, casos, ejercicios e interrogantes, para que su aprendizaje sea productivo y no simplemente reproductivo. El programa invita al servidor público a profundizar sus conocimientos y fortalecer sus habilidades para lo cual se apoya en normas legales, juego de roles, pasantías, etc.

Al efecto, el proceso de formación debe permitir que el participante fortalezca:

- Área del Saber:** *(Para saber hacer)* Conjunto de conocimientos relacionados con los comportamientos implicados en la competencia.
- Área del Saber Hacer:** *(Para poder hacer)* Conjunto de habilidades que permiten poner en práctica los conocimientos que se poseen. Se puede hablar de habilidades técnicas, habilidades sociales, habilidades cognitivas, etc.
- Área del Saber Ser:** *(Para querer hacer)* Conjunto de aspectos motivacionales responsables de que la persona quiera o no realizar los comportamientos propios de la competencia”.

Ejecución del Plan de Estudios

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

Esta fase comprende la ejecución de las actividades académicas que deberán cumplir los servidores públicos del Plan de Formación:

- **Estudio y análisis individual.** Interiorización por cada participante de los contenidos del programa. Cursos, seminarios, diplomados etc., mediante el análisis, desarrollo de la retroalimentación y ejercicios propuestos en la aplicación de visto en los procesos que se manejan, adicional a la incluida en los materiales educativos. Así mismo, elaboración y envío de un informe individual con el fin de establecer los intereses de los participantes para garantizar que las actividades presenciales respondan a éstos.
- **Mesa de Trabajo.** Construcción de conocimiento a través del intercambio de experiencias y saberes y el desarrollo o fortalecimiento de competencias en Argumentación, Interpretación, Decisión, Técnicas de Oficina y de Archivo, Sistema de Gestión de la Calidad, Contratación Estatal, Auditoria Interna de Gestión de la Calidad etc., el estudio de nuevas necesidades o casos de la práctica laboral previamente seleccionados y estructurados por los formadores.

Identificación de los momentos e instrumentos de aplicación a la práctica laboral y a partir de éstos, generación de compromisos concretos de mejoramiento del quehacer laboral y de estrategias de seguimiento, monitoreo y apoyo en este proceso.

- **Aplicación a la práctica.** Incorporación de los elementos del programa académico como herramienta o instrumento de apoyo en el desempeño laboral mediante la utilización del conocimiento construido en la gestión institucional. Elaboración y envío del informe individual sobre esta experiencia y reporte de los resultados del seguimiento de esta fase en los subgrupos.
- **Experiencias compartidas.** Socialización de las experiencias reales de los servidores públicos, en el ejercicio del cargo, con miras a confirmar el avance en los conocimientos y habilidades apropiados en el estudio adquirido. Preparación de un resumen ejecutivo con el propósito de contribuir al mejoramiento continuo para enriquecer el saber y saber hacer de los servidores.
- **Actividades de monitoreo y de refuerzo o complementación.** De acuerdo con el resultado de la fase anterior se programan actividades complementarias de refuerzo o extensión del programa según las necesidades de los grupos en particular.
- **Seguimiento y evaluación.** Determinación de la consecución de los objetivos del programa por los participantes y el grupo mediante el análisis individual y el intercambio de experiencias en subgrupo.

6. ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN

La Gerencia, Planeación y Calidad, el Grupo Institucional han buscado las estrategias para llegar a todos los funcionarios de la E.S.E. y afianzar los conocimientos que una persona desarrolla en base a su educación y experiencia, junto a las actitudes positivas y habilidades eficaces que incorpora en el entrenamiento, por tal razón se tienen las siguientes estrategias.

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

✚ Capacitaciones presenciales

Las capacitaciones o formaciones presenciales, son las tradicionales, donde se permite que el funcionario lleve a cabo sus estudios en su actividad laboral, se adapta a la realidad específica de la E.S.E., propicia la oportunidad para que los participantes pongan en práctica las habilidades adquiridas y destrezas necesarias para una mejor aplicación de lo aprendido.

Se les proporcionan a los trabajadores la oportunidad para revisar y actualizar las normas y procedimientos que se estén aplicando según la norma.

Adicionalmente se gestiona con el SENA para cursos presenciales requeridos por la resolución 2003 y algunos referentes del programa de humanización.

✚ Capacitaciones virtuales

Es una modalidad de enseñanza – aprendizaje que consiste en el diseño, puesta en práctica y evaluación de un curso o plan formativo desarrollado a través de redes de cómputo.

El HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA, posee actualmente varias herramientas virtuales y ofimáticas con características particulares que permite a todos los colaboradores interactuar y recibir capacitaciones e información por medio de las diferentes aplicaciones como:

- Pagina web FORMARTE <https://inafic.com.co/palma/formarte/>



- Para la E.S.E. es Crear un espacio virtual (INTRANET) al cual todos los funcionarios del Hospital y de los Puestos de Salud pueden acceder y consultar dentro de la red de internet de la Institución en cualquier momento y en tiempo real la plataforma actualizada de documentos establecidos cumpliendo con la normatividad vigente, las directrices y operación adecuada de la Institución, entre los cuales se describen: protocolos, manuales, procedimientos, Anexos, Instructivos, Guías médicas y formatos, establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad, para la prestación de servicios de salud a nuestros usuarios. Esta estrategia se viene trabajando desde el mes de Octubre de 2018 y actualmente cuenta con más de 105 documentos estandarizados y socializados a todo el personal de la institución.

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

- Se definió la necesidad de Utilizar una aplicación web o programa Moodle que funciona como una plataforma virtual que permite a los líderes de los procesos con el apoyo de las áreas de Calidad y Sistemas del Hospital cargar cursos virtuales sobre los principales temas o procesos prioritarios de tal forma que cada uno de los funcionarios del hospital y de los puestos de salud pueda ingresar al aula virtual con un usuario y clave únicos, a través de internet y estudiar o prepararse en cada tema utilizando herramientas o material de estudio previamente preparados y organizados entre los cuales se destacan: videos, presentaciones y algoritmos de decisiones. Y posteriormente presentar un taller en línea que permita evaluar los conocimientos adquiridos en cada módulo o curso.
- Cada curso tienen algunas condiciones especiales que se dan a conocer previamente a los estudiantes o funcionarios de la institución, entre las cuales se destacan:

Los cargos a los cuales está dirigido o los perfiles de los profesionales o funcionarios que deben presentarlo.

La vigencia o la fecha hasta la cual estará disponible cada curso en la Web o en el aula virtual.

Es obligatorio estudiar todo el material por cada curso y presentar al finalizar cada curso el taller o evaluación, la cual se considera satisfactoria si la calificación obtenida esta sobre el 80%, por ejemplo en un taller que tiene 10 preguntas, cada pregunta contestada apropiadamente equivale a un 10%, por consiguiente debe responder como mínimo 8 preguntas acertadamente, de lo contrario debe volver a repasar el material de estudio y presentar nuevamente la evaluación.

Cada funcionario tiene dos opciones de ingresar al desarrollo de la evaluación si pierde las dos deberá hablar con el líder o jefe de área quienes evaluarán en las causas y su justificación para solicitar al área de calidad y sistemas la habilitación de más opciones

Al finalizar cada curso o programa cada funcionario tienen la opción de generar o imprimir el certificado de formación o diploma institucional que lo acredita como participante activo que apruebo la capacitación y evaluación en cada tema.

Cada funcionario tiene la obligación de imprimir los certificados y radicarlos en el área de Recursos humanos los cuales serán archivados en su historia laboral correspondiente como soporte de su capacitación en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Cada uno de los líderes de los procesos tiene la responsabilidad de generar informes periódicos que permitan verificar los avances de capacitación de sus equipos de trabajo en cada uno de los temas o cursos del aula virtual. Esta información es generada a través de la plataforma y está disponible para el perfil de administrador del Aula Virtual, e incluye el listado de los funcionarios que presentaron los cursos, la fecha, horario, tiempo de navegación e intentos que presento cada colaborador. Con esta importante información hacemos seguimiento a la ejecución del programa de capacitación en línea del Hospital San Rafael de Pacho y sus Puestos de Salud.

Actualmente continuamos mejorando permanentemente nuestra aula virtual con nuevos y actualizados cursos de acuerdo a las necesidades de capacitación.

| | | |
|---|---------------------------------|----------------------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código GM-F07 |
| | | Versión V03-2020 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | |
| | | |



| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPÍ | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |



7. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

Según decreto 1567 de 1998 artículos 7 y 8, Los planes institucionales de cada entidad deben incluir obligatoriamente programas de inducción y de reinducción, los cuales se definen como procesos de formación y capacitación dirigidos a facilitar y a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a desarrollar en éste habilidades gerenciales y de servicio público y suministrarle información necesaria para el mejor conocimiento de la función pública y de la entidad, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional, en un contexto metodológico flexible, integral, práctico y participativo, la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA, elaboro el siguiente programa de *inducción y reinducción*, en busca de fortalecer las competencias de los funcionarios públicos del Hospital.

Objetivo general:

Facilitar a los nuevos empleados su proceso de integración a la cultura organizacional. En este sentido, vale la pena entender el proceso mismo de inducción como una inversión en tiempo, esfuerzos y recursos que a corto y mediano plazo ha de redundar en productividad, satisfacción de los nuevos servidores y trato cordial y humano a los usuarios de nuestros servicios.

Objetivos específicos:

El programa de inducción en la E.S.E. Hospital San José de la Palma, Servicios prestados en las Jornadas extramurales, Unidades Móviles y Transporte asistencial entre otros, busca entre otros, los siguientes objetivos:

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

- ✚ Familiarizar a los servidores nuevos con su estructura, su política de calidad y su misión, así como motivarlos para que participen en la construcción de la visión institucional, de manera que se garantice su compromiso para lograrla.
- ✚ Iniciar la integración de los servidores al sistema de valores del hospital para crear sentido de pertenencia y fortalecer su formación ética.
- ✚ Instruir a los servidores sobre todos los asuntos relacionados con sus áreas, al igual que sobre sus responsabilidades individuales, sus deberes y sus derechos.
- ✚ Conocer de los nuevos servidores sus expectativas, recibir direccionamiento de sus conocimientos y habilidades por parte de su jefe inmediato, en favor del cumplimiento de objetivos de la institución en pro de facilitar la adaptación a los equipos de trabajo.
- ✚ Socializar a los nuevos trabajadores las normas para prevenir la corrupción y las consecuencias a su incumplimiento, incluyendo las inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

Requisitos para garantizar la efectividad del programa de inducción

Inmediato: Es decir, tan pronto como ingresa el servidor al Hospital: El programa de inducción inmediato es una forma de asistir al servidor en su proceso de adaptación a la cultura organizacional y de ayudarlo a manejar constructivamente su ansiedad. Debe tenerse en cuenta que para que la inducción sea inmediata, debe poderse realizar individualmente, es decir, no se necesita que sea grupal.

Completo: Significa que, además del programa de orientación al Estado y al servicio público, se realizan acciones orientadas a su recibimiento formal en el Hospital, a su aproximación sólida y realista a la entidad y a la familiarización y dominio progresivo de su puesto de trabajo, y que dentro de cada una de estas fases se abarquen los aspectos teóricos y prácticos más significativos. El conjunto de estas acciones deberá hacerse en un tiempo de cuatro meses, los cuales equivalen al lapso que se ha destinado para el período de prueba.

Técnico: Las personas que dirigen el programa de inducción deben cumplir con los siguientes requisitos:

- ✚ Tener solidez conceptual respecto de los temas que se traten;
- ✚ Conocer con precisión los objetivos del programa;
- ✚ Utilizar metodologías flexibles que les permitan manejar con propiedad estrategias desescolarizadas o semiescolarizadas;
- ✚ Utilizar adecuadamente los recursos didácticos más pertinentes;
- ✚ Diseñar correctamente módulos o guías para apoyar el autoaprendizaje;
- ✚ Utilizar con propiedad el lenguaje de la imagen, propio de los videos y otros materiales audiovisuales, para transmitir contenidos importantes;

Participativo: El programa de inducción utiliza pedagogías con estrategias que involucran activamente al servidor en los propósitos del Hospital y lo incentivan a hacer aportes a la entidad por medio de la expresión de sus conocimientos, así como libertad de expresar con confianza sus dudas y temores.

Apoyo institucional: El programa de inducción cuenta con el apoyo de los jefes y/o coordinadores de área, que presentan los conocimientos y tienen el acceso a los recursos físicos y tecnológicos necesarios para su ejecución.

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

FASES DEL PROCESO DE INDUCCIÓN:

Vinculación y recibimiento del servidor: Por lo general, el ingreso de un servidor a la entidad no es fácil, ya que se produce un choque entre dos mundos: su mundo personal, con sus conocimientos y competencias, valores y creencias, expectativas y temores, y el mundo extraño de la entidad con su cultura organizacional, sus valores, sus grupos y subgrupos, sus ritos y costumbres.

De la calidez y tacto con que sean recibidos los nuevos servidores, se transmite un mensaje de seriedad, respeto y compromiso.

En este sentido, y como un reconocimiento explícito a la importancia de las personas y de la acogida que la entidad a ellas brinda, se debe presentar a los servidores, cualquiera sea el nivel y cargo que ocupen, ante todo el personal de la institución. Con ello, además de proporcionarles a los nuevos servidores una impresión positiva de la entidad, se procede a recibirlos formal e institucionalmente, brindándoles, además, el conocimiento básico sobre quiénes son sus jefes y compañeros de trabajo.

Ubicación en relación con la entidad: Un propósito central dentro del proceso de inducción a la entidad es el de ayudarle a las personas recién vinculadas a vivir su proceso de socialización y de integración a la cultura organizacional, consistentes en el conocimiento y asimilación de sus valores, actitudes, comportamientos, símbolos, reglamentos, costumbres y lenguajes que han de favorecer dos propósitos centrales:

- ✚ La satisfacción del empleado en su ambiente de trabajo (factor de salud mental o higiene mental)
- ✚ La productividad, o sea el logro de los resultados esperados de su desempeño con un manejo adecuado de sus recursos tanto intelectuales como institucionales.

De hecho, toda persona nueva en una entidad experimenta un intenso deseo de aceptación, el cual la lleva a acomodarse rápidamente a las variables de la cultura organizacional para garantizar esa aceptación. El conocimiento institucional deberá orientarse hacia aspectos fundamentales de la entidad, de la dependencia y del puesto de trabajo, procurando que la información que se ofrezca favorezca la integración, la participación y el aporte del servidor al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

La información suministrada a los nuevos servidores dentro del programa de inducción incluye lo siguiente, la cual se entrega en un folleto:

Temas relacionados con la entidad en general

- ✚ Misión, Visión.
- ✚ Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ✚ Estructura del Hospital (organigrama).
- ✚ Comités
- ✚ Período de prueba: Sentido del mismo, duración.
- ✚ Normas de seguridad (Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial).
- ✚ Normas que rigen la entidad.
- ✚ Estructura de la planta física: Conocimiento presencial del hospital, identificando las diferentes áreas.

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

- ✚ Plan de emergencia (Rutas de evacuación y puntos de encuentro)
- ✚ Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.

Planes y programas institucionales:

- ✚ Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en la Atención en Salud.
- ✚ MIPG
- ✚ IAMII
- ✚ Programas y proyectos especiales
- ✚ Sistemas de evaluación y control.
- ✚ Plan de Capacitación.
- ✚ Manual de Funciones
- ✚ Régimen Disciplinario
- ✚ Código de Ética
- ✚ Proceso de facturación, auditoría y cartera.

Prestaciones y servicios al personal:

- ✚ Política salarial y de compensación (primas, bonificaciones, prestaciones, etc.).
- ✚ Horario laboral.
- ✚ Afiliación a EPS, Fondo de Pensiones, Fondo de Cesantías y ARL.

Ubicación con relación al puesto de trabajo: El primer responsable del éxito de esta fase es el jefe inmediato del servidor, quien debe actuar no sólo como jefe, sino, como primer capacitador del nuevo empleado en el puesto de trabajo, por lo cual debe:

- ✚ Garantizar que el nuevo empleado tenga los equipos y elementos indispensables para el desempeño del cargo, los cuales dependerán de la naturaleza del mismo.
- ✚ Hacer seguimiento y evaluación tanto del servidor como del proceso.
- ✚ Estar pendiente de que el proceso de inducción del nuevo servidor dentro del área de trabajo avance de acuerdo con el plan establecido y de que logre un aprendizaje práctico del desempeño de las funciones. Igualmente, retroalimentar a la oficina de Recursos Humanos sobre la calidad del proceso y hacer las sugerencias que considere pertinentes.

Capacitación Virtual

Todo Funcionario que ingrese a la Institución debe realizar los cursos virtuales en la semana de entrenamiento del cargo, para cuando realice la entrega de documentos, sea aportado las certificaciones de los cursos que la E.S.E. le ofrece desde el Aula Virtual.

8. BIENVENIDA AL HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA

Para la ESE Hospital San José de la Palma es un gusto darle la más cordial bienvenida, ahora que se incorpora a nuestro equipo de trabajo.

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

En este manual encontrara la información necesaria que como empleado nuevo debes saber acerca de nuestra entidad y de la función pública en Colombia para poder desempeñar su trabajo satisfactoriamente. Además esta es una herramienta

Útil que sirve de guía de referencias para los empleados de mayor antigüedad.

Esperamos que sus competencias, actitudes y potenciales sean altamente desarrollados, para que su tarea o labor sea valiosamente satisfactoria.

Ahora haces parte de esta familia que cuenta con un alto sentido humano, comprometido con su labor, con sus valores, misión y visión que hacen parte de la entidad.

Información básica de la entidad

Reseña histórica

El Hospital San José tiene su domicilio en La Palma (Cundinamarca), en la Carrera 5º No. 1-04, tiene su origen desde el año de 1.916, para su fundación, el cura Párroco Padre Francisco A. Mazo con la colaboración de 50 vecinos organizó una suscripción y con los dineros recolectados se compró por escritura pública No. 62 de febrero 15 de 1.963 de la Notaría de La Palma, una casa que más tarde fue rematada, con el valor del remate, donaciones y recolección se adquirió parte del predio donde funciona actualmente y por escritura pública No. 732 de 4 Octubre 15 de 1.959 se compró el lote de terreno contiguo parte de las correspondientes ampliaciones. Fue declarado Hospital Provincial por la Honorable Asamblea de Cundinamarca por medio de la Ordenanza No. 43 de 1.963.

El Hospital San José de La Palma, es un Organismo adscrito al sistema nacional de salud, que tiene como fin dar atención de salud integral a la comunidad, Naturaleza Jurídica Pública, Primer Nivel de Atención, complejidad Tecnológica, Estructura Corporativa, Grado dos, Definido por Resolución 4155 de diciembre 7 de 1.994 del Despacho de la Secretaría de Salud, su representante legal es el Gerente.

Se transformó en Empresa Social del Estado mediante Ordenanza Departamental 017 de marzo 22 de 1.996. Ofrece los servicios de salud en Medicina General, Odontología, Laboratorio Clínico, Rayos x, Vacunación, Promoción y Prevención, Terapia Física, Sala de Partos, Urgencias las 24 Horas, Nutrición, Hospitalización Adultos, Hospitalización Pediatría, Traslado asistencial Básico, Farmacia, Salud Oral,

Respecto de su reglamentación, se tiene:

- Acuerdo No. 001 de 2.009, Por la cual se establece el Estatuto básico de la Empresa.
- Acuerdo No. 002 de 2.009, Por la cual se establece el reglamento interno de la Junta Directiva.
- Acuerdo No. 009 de 2.009, por la cual se establece la organización interna de la E.S.E. expedido por la Junta directiva
- Acuerdo No. 010 de 2.009, por la cual se establece la Planta de Empleos de la E.S.E expedido por la Junta directiva.
- Acuerdo No. 011 de 2.009, por la cual se establece el Manual específico de funciones y competencias laborales para los empleos de Planta de la E.S.E Hospital San José de La Palma.

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

- Certificado de habilitación e inscripción en el Registro Especial de Prestadores y registro Especial IPS No. 253940003400 de fecha Mayo 6 de 2.003.
- Decretos, Leyes, Resoluciones, Memorandos, Circulares, que tengan la aplicabilidad del Sector y el funcionamiento del aparato estatal, por ser una Entidad de carácter público.

8.1 Estructura Organizacional

La Organización interna de La Empresa Social del Estado Hospital San José de La Palma, se encuentra establecida de conformidad con el Acuerdo 009 DE 2.009 emanado de su Junta Directiva:

AREA DE DIRECCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

1. JUNTA DIRECTIVA
2. GERENCIA

AREA DE LOGÍSTICA

2.1 SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

1. COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
2. COMITÉ DE GESTIÓN
3. COMITÉ DE BIENESTAR SOCIAL
4. COMITÉ DE CALIDAD
5. COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y CONTABLE
6. COMITÉ DE HISTORIAS CLINICAS
7. COMITÉ DE ARCHIVO

En la actualidad el Hospital funciona a nivel administrativo con una Gerencia, Sub-Gerencia, jurídica, contabilidad, talento humano, facturación, presupuesto, tesorería, contratación, almacén, estadística y servicios generales, presta los servicios médicos Medicina General- Odontología- Laboratorio Clínico- Rayos X- Vacunación- Promoción y Prevención- Terapia Física- Sala de Parto- Urgencia 24 Horas- Nutrición- Hospitalización Adultos- Pediatría- Traslado Asistencial Básico- Farmacia- Salud Oral.

Con el apoyo de enfermería desarrolla los planes de promoción y prevención presta la atención en el puesto de salud de Yacopí; igualmente presta el apoyo diagnóstico de imagenología, laboratorio clínico y farmacia.

Organigrama

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |



8.2 Nuestra plataforma estratégica

Misión

El Hospital San José del Municipio de La Palma Cundinamarca, es la primera Empresa Social del Estado, de la zona de Rionegro del Departamento de Cundinamarca, Contribuimos al desarrollo de la zona de Rionegro con procesos científicos logrando plena satisfacción de nuestros usuarios, prestadores de Salud de primer Nivel mediante la renovación continua de nuevas tecnologías utilizando altos estándares de calidad en un entorno que promueve el humanismo, el mejoramiento continuo del personal y la viabilidad financiera, hechos que nos sitúan como modelo de gestión pública en salud.

Visión

El Hospital San José de La Palma, será modelo para la región de Rionegro en la prestación de Servicios de Salud; formación de talento humano e investigación tecnológica y capacitación científica de nuestro personal.

OBJETIVOS CORPORATIVOS

- Fomentar las actividades de Promoción y prevención
- Implementación del sistema de Garantía de Calidad
- Capacitación Continua del personal

Metas

- Lograr la cobertura en 100% en programa de PyD
- Lograr la implementación del Sistema de Calidad en un 95%

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

- Lograr el 50% de capacitación del todo el personal del Hospital San José en el sistema Integral de Gestión.
- Contribuir el desarrollo social de la región en el mejoramiento y calidad de vida disminuyendo los riesgos a través de la Empresa Social del Estado.
- Los riesgos se disminuirán con la implementación de las siguientes estrategias: Capacitación frecuente al personal sobre enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, haciendo énfasis en las normas de bioseguridad y en el propio control de factores de riesgos
- Control estricto en la segregación, transporte y desactivación final de residuos y desechos hospitalarios.
- Realización periódica sobre amenazas, vulnerabilidad y riesgos dentro del Hospital, mejorando de esta manera el Plan Hospitalario de Emergencias.
- Mejoramiento en el Confort y bienestar en las diferentes áreas del Hospital.
- Brigadas médicas y sanitarias a la zona rural y urbana.
- Control frecuente del plan ampliado de inmunización PAI
- Información frecuente a la comunidad sobre el portafolio de servicios del Hospital
- Charlas de retroalimentación al personal, para el mejoramiento de la calidad de atención al cliente externo.
- Mejoramiento del sistema de información.

NUESTROS VALORES FUNDAMENTALES

- Compromiso
- Satisfacción del cliente
- Mejoramiento continuo
- Ética
- Calidad del servicio
- Responsabilidad
- Liderazgo

8.3 Sub- Programa De Inducción.

Objetivos del Programa de Inducción.

La inducción del hospital, debe buscar, entre otros, los siguientes objetivos:

1. Familiarizar a los servidores nuevos con la estructura de la entidad y con su misión, así como motivarlos para que participen en la construcción de la visión institucional, de manera que se garantice su compromiso para lograrla;
2. Iniciar la integración de los servidores al sistema de valores de la entidad, crear sentido de pertenencia y comenzar a fortalecer su formación ética;
3. Instruir a los servidores sobre todos los asuntos relacionados con sus dependencias, al igual que sobre sus responsabilidades individuales, sus deberes y sus derechos;

| | | |
|---|--------------------------|----------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

4. Acordar con los nuevos servidores sus expectativas, redefinir y precisar con el jefe inmediato sus conocimientos y habilidades, evaluar su potencial, e iniciar el acercamiento a los compañeros con miras a que se integren a los equipos de trabajo.

5. Informar a los nuevos servidores acerca de las normas y las decisiones tendientes a prevenir y a reprimir la corrupción, así como sobre las inhabilidades e incompatibilidades relativas a los servidores públicos.

Importancia del programa de inducción.

Mediante los programas de inducción se busca facilitarles a los nuevos funcionarios su proceso de integración a la cultura organizacional. En este sentido, vale la pena entender el proceso mismo de inducción como una inversión en tiempo, esfuerzos y recursos que a mediano plazo ha de redundar en productividad y satisfacción de los nuevos servidores. Según William Werther (1995), así como empujar a una persona a un río para que aprenda a nadar es una acción peligrosa e innecesaria, sumergir al recién llegado en su puesto sin ninguna orientación es el mejor camino al fracaso.

En concreto, se pueden precisar las siguientes consecuencias benéficas de un programa de inducción:

- Reduce el nivel de ansiedad de los funcionarios recién vinculados
- Los empleados logran un aprendizaje más rápido y mejor de las funciones que deben desempeñar.
- Se hacen más productivos.
- Viven más satisfechos.
- Se disminuye la rotación de los empleados.

Requisitos para garantizar la efectividad de un programa de inducción.

Para que el programa de inducción esté bien hecho, debe cumplir, entre otros, con los siguientes requisitos

1. Inmediato: Es decir, tan pronto como ingrese el servidor a la entidad.

El programa de inducción inmediato es una forma de asistir al servidor en su proceso de adaptación a la cultura organizacional y de ayudarlo a manejar constructivamente su ansiedad. Debe tenerse en cuenta que para que la inducción sea inmediata, debe poderse realizar individualmente, es decir, no se necesita que sea grupal, lo que sí ocurre, generalmente, con el programa de reintroducción.

2. Completo: Significa que, además del programa de orientación al

Estado y al servicio público, se planeen y realicen acciones orientadas a su recibimiento formal en la entidad, a su aproximación sólida y realista a la entidad y a la familiarización y dominio progresivo de su puesto de trabajo, y que dentro de cada uno de estas fases se abarquen los aspectos teóricos y prácticos más significativos.

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

El conjunto de estas acciones deberá hacerse en un tiempo de cuatro meses, los cuales equivalen al lapso que se ha destinado para el período de prueba de los empleados de carrera.

3. Técnico: Es decir que las personas que dirijan la inducción:

- Tengan solidez conceptual respecto de los temas que se traten;
- Conozcan con precisión los objetivos del programa;
- Utilicen metodologías flexibles que les permitan manejar con propiedad estrategias desescolarizadas o semiescolarizadas;
- Usen adecuadamente los recursos didácticos más pertinentes;

- Diseñen correctamente módulos o guías para apoyar el autoaprendizaje;
- Utilicen con propiedad el lenguaje de la imagen, propio de los videos y otros materiales filmicos, para transmitir contenidos importantes;
- Aprovechen las posibilidades que para el programa pueda ofrecer el internet, etc.

4. Apoyo institucional: Es decir, que cuente con el apoyo de jefes y directivos y que tenga los recursos necesarios para su realización.

Responsables.

La responsabilidad inmediata de que este programa se planee, organice, realice y evalúe es de los jefes del área de gestión humana o de las personas que hagan sus veces. Por lo general, el jefe del área asigna esta responsabilidad a profesionales competentes quienes diseñarán y presentarán la programación para su aprobación y la de la Dirección.

Fases Proceso de Inducción

Por lo general, el ingreso de un servidor a la entidad no es fácil, ya que se produce un choque entre dos mundos: su mundo personal, con sus conocimientos y competencias, valores y creencias, expectativas y temores, y el mundo extraño de la entidad con su cultura organizacional, sus valores, sus grupos y subgrupos, sus ritos y costumbres.

La forma cuidadosa o descuidada como se reciban a los nuevos servidores transmite un mensaje de seriedad, respeto y compromiso, o, por el contrario, de indiferencia, hostilidad, despreocupación.

1. Recibimiento del funcionario

- Carta de Bienvenida (Anexo 1)
- Presentación con el Gerente
- Entrega de guía (protocolos guías de manejo en cds)
- Presentación Diapositivas

2. Ubicación en relación con la entidad

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

Un propósito central dentro del proceso de inducción a la entidad es el de ayudarles a las personas recién vinculadas a vivir su proceso de socialización y de integración a la cultura organizacional, consistentes en el conocimiento y asimilación de sus valores, de sus actitudes, de sus comportamientos, símbolos, reglamentos, costumbres, lenguajes y ritos, los cuales han de favorecer dos propósitos centrales:

a. Temas relacionados con la entidad en general.

- Reseña Histórica del Hospital San José de la Palma – Aux área de la salud
- Misión, visión, objetivos – Aux área de la salud
- Código de ética – Auxiliar Talento Humano
- Código de buen gobierno – Auxiliar Talento Humano
- Estructura de la entidad – Asistente Administrativa
- Normas de seguridad – Asistente Administrativa.
- Principales servicios que presta la entidad, según su misión – Aux área de la salud
- Normas que rigen la entidad – Aux área de la salud
- Estructura de la planta física: Conocimiento presencial, identificando las diferentes áreas.

b. Planes y programas institucionales – Profesional encargado

- Sistema Obligatorio de la Calidad
- Otros Programas

c. Prestaciones y servicios al personal –Talento Humano

- Política salarial y de compensación (primas, prestaciones, etc.).
- Vacaciones y días festivos.
- Capacitación y desarrollo: normatividad, reglamentaciones, programas.
- Contratación
- Servicios médicos.
- Fondos y cooperativas
- Manual de funciones y competencias laborales.
- Reglamento Interno

d. Actividades propias del cargo a ejecutar – Responsable del cargo donde se va desempeñar

- Procedimientos, registros del proceso y actividades específicas a realizar.
- Manejo del programa

Áreas

Consulta externa, sala de partos, hospitalización, Urgencias: Jefe encargado

Laboratorio – Salud Pública: Bacterióloga

Odontología: odontólogo encargado

Servicios de apoyo: Aux área de la salud

Rehabilitación y terapias: Profesional encargado

Software institucional – Aux área de la salud

Farmacia – Aux área de la salud

Almacén – Aux área de la salud

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

Gestión Financiera (contabilidad, presupuesto, cartera): Contador
Facturación y contratación: Auxiliar administrativa de facturación
SIAU: Nutricionista.

e. Presentaciones

Debe formar parte de la ubicación organizacional de los nuevos servidores la presentación a otras personas en alguna forma significativas para él, por cuanto han de tener contacto e interacción con ellas. En especial presentarlos a:

- Jefe inmediato (Anexo 2)
- Compañeros de trabajo
- Jefes de Áreas
- Personas de otras áreas
- Capacitadores

Los nuevos funcionarios después de pasar por cada una de las áreas donde se realizará la capacitación pertinente deben dejar constancia con la firma del jefe de área que ha realizado dicha actividad en el formato correspondiente y archivar a hoja de vida.

Ejecución programa de inducción: El funcionario tiene la obligación de asistir al programa de inducción según lo establecido en el Programa de inducción, el jefe de personal o su delegado tiene la responsabilidad de garantizar que se ejecute éste a cabalidad o de reprogramar las actividades según sea el caso, para este caso es recomendable utilizar el (Anexo 3) **Modelo de formato para un Programa en el Área Básica de Capacitación.**

Evaluación programa de inducción: una vez se ha ejecutado la inducción al funcionario se lleva a cabo la respectiva evaluación con la finalidad de conocer el grado de comprensión de los temas tratados y reforzar los temas que registró debilidades se anexa formato de evaluación que debe contar como mínimo con tres (3) preguntas del área involucrada.

e. Apoyos útiles.

Se enumera a continuación una serie de elementos que podrían preverse, elaborarse y tenerse como apoyo al proceso de aprendizaje que se quiere implementar dentro de la inducción a la entidad, y como facilitadores de la adaptación y satisfacción de las personas recién vinculadas:

- Como ya se dijo, carta de bienvenida en la que se les expresen sentimientos de acogida, buenos propósitos de que su permanencia en la entidad les signifique crecimiento y desarrollo, así como las expectativas de sus aportes para bien de la entidad y de la sociedad. (Anexo No.1.)
- Carta mediante la cual se hace la presentación formal de los servidores a su jefe inmediato, suscrita por el jefe de gestión humana de la entidad o por quien haga sus veces. (Anexo No. 2.)
- Una guía general de inducción para los empleados nuevos, impresa, en la que se diagrame y explique la estructura organizacional, se les dé a conocer la misión, visión, objetivos, políticas y normas principales de comportamiento de la entidad.
- Programa escrito de los temas, dinámicas, evaluaciones y horarios que se desarrollarán durante el tiempo que estén en inducción los servidores, el cual deberá ser entregado al comienzo a cada participante. (Anexo No. 3.)

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

3. Ubicación con relación al puesto de trabajo.

El primer responsable del éxito de esta fase es el jefe inmediato de los servidores, quien deberá actuar no sólo como jefe, sino, ante todo, como primer capacitador del nuevo funcionario en el puesto de trabajo. Este nuevo empleado es el que entra por primera vez a la entidad, pero también puede ser una persona ya antigua que es trasladada a otro cargo.

El jefe inmediato deberá ser especialmente cuidadoso en los siguientes aspectos:

- **Preparar al grupo.**

El jefe inmediato deberá informar a su grupo con anticipación la llegada del nuevo servidor y motivarlo para que lo acojan y lo reciban adecuadamente. Deberá prever el sitio físico donde va a quedar ubicado, de manera que no se le transmita un mensaje de improvisación y que se le sitúa en cualquier rincón.

- **Designar un tutor para que guíe al nuevo servidor.**

El tutor, mediante interacción directa con el nuevo servidor, deberá ser facilitador de los aprendizajes que éste necesita, de manera que esté en condiciones de comprender los procesos en los que participa, hacer los moldeamientos conductuales propios de todo aprendizaje y de hacer las aplicaciones prácticas a su trabajo.

El tutor deberá responder a un perfil humano y pedagógico, es decir deberá poseer un conjunto de competencias que lo habiliten para su labor orientadora, tales como:

- Facilidad para comunicarse e interrelacionarse.
- Empatía.
- Sensibilidad y capacidad de identificar necesidades e intereses del recién vinculado.
- Capacidad de compartir conocimientos y experiencias.
- Generosidad para compartir su tiempo.

En torno de los tutores deberá existir una política institucional de entrenamiento que permita desarrollar las competencias mencionadas, y a la vez deberá conformarse un sistema de estímulos que apoye la motivación de los servidores seleccionados para el cumplimiento de esta misión.

La asignación de un tutor al nuevo servidor facilita su proceso de integración al área de trabajo, ya que a través del mismo el recién vinculado realiza un conocimiento espontáneo de muchas variables importantes para el desenvolvimiento ajustado dentro de la entidad, con mínimo desgaste de energías.

El tutor, sin embargo, no debe reemplazar al jefe, ya que éste necesita fortalecer las relaciones con su nuevo colaborador, mantener el ascendiente ante él y darle las orientaciones precisas que sólo él en calidad de jefe podría dar. El papel del tutor, con todo, es valioso dado que se constituye en eslabón natural entre el nuevo servidor y los demás compañeros del área y de la entidad, puede resolver muchas dudas e interrogantes del recién llegado y ser intermediario para que éste comience a participar en muchas actividades que normalmente se programan.

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

Presentar el nuevo empleado a las personas relacionadas con su cargo, con los compañeros de trabajo, con personas de otras áreas por razón de diferentes tipos de relaciones. Estas presentaciones, sin duda, facilitan el ejercicio de las funciones del nuevo servidor, ya que establecen unos antecedentes de confianza entre él y las personas con las que deberá interactuar para el logro de los resultados esperados.

- Repasar con el nuevo empleado los objetivos propuestos dentro del área y las funciones principales asignadas a la misma.

Se trata de que desde el comienzo el nuevo servidor asuma que es parte de un equipo (sus compañeros de área) y que su responsabilidad es la de colaborar con ellos para la obtención exitosa de metas compartidas (las del área). Con miras a facilitar el conocimiento del área, el aprendizaje de las funciones, la interacción con diferentes compañeros y la identificación de los proyectos donde mejor podría ubicarse y aportar, se sugiere que se planee para el nuevo servidor un plan de rotación interno dentro del área, de manera que se cubran las funciones más importantes de la dependencia, siempre con la colaboración de un empleado antiguo.

Proporcionar los elementos de trabajo.

El jefe inmediato debe garantizar que el nuevo empleado tenga los equipos y elementos indispensables para el desempeño del cargo, los cuales dependerán de la naturaleza del mismo.

- Hacer seguimiento y evaluación tanto del servidor como del proceso.

El jefe inmediato deberá, así mismo, estar pendiente de que el proceso de inducción del nuevo servidor dentro del área de trabajo avance de acuerdo con el plan establecido y de que logre un aprendizaje práctico del desempeño de las funciones. Igualmente, retroalimentar a la oficina de gestión humana sobre la calidad del proceso y hacer las sugerencias que considere pertinentes.

Recomendaciones finales

- No abrumar al servidor recién vinculado con exceso de información.
- Evitar que el servidor recién vinculado sea sobrecargado con formatos y formularios para diligenciar.
- No comenzar con los aspectos más desagradables del trabajo.
- Nunca pedir que realice labores para las que no está preparado y en las que existe posibilidades de fracasar.

8.4 Sub programa de reinducción.

Programa de reinducción. Está dirigido a reorientar la integración del funcionario a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos a los cuales se refieren sus objetivos, que más adelante se señalan.

Los programas de reinducción se impartirán a todos los empleados por lo menos cada dos años, o antes, en el momento en que se produzcan dichos cambios, e incluirán obligatoriamente un proceso de actualización acerca de las normas sobre inhabilidades e incompatibilidades y de las que regulan la moral administrativa.

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

Sus objetivos específicos son los siguientes:

1. Enterar a los empleados acerca de reformas en la organización del Estado y de sus funciones.
2. Informar a los empleados sobre la reorientación de la misión y visión institucional, lo mismo que sobre los cambios en las funciones de las dependencias y de su puesto de trabajo.
3. Ajustar el proceso de integración del empleado al sistema de valores deseado por la organización y afianzar su formación ética.
4. Fortalecer el sentido de pertenencia e identidad de los empleados con respecto a la entidad.
5. A través de procesos de actualización, poner en conocimiento de los funcionarios las normas y las decisiones para la prevención y supresión de la corrupción, así como informarlos de las modificaciones en materia de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.
6. Informar a los empleados acerca de nuevas disposiciones en materia de administración de recursos humanos.
7. Se renueven frente a los cambios estructurales y culturales de las entidades y sus dependencias;
8. Reflexionen sobre los valores y principios propios de la cultura organizacional, tanto los éticos como los propiamente organizacionales, y renueven su compromiso con la práctica de los mismos;
9. Tomen conciencia de los logros alcanzados por la entidad, en los que ellos mismos han participado, y proyecten las acciones, planes y programas que hagan posible la implementación de las políticas gubernamentales.

Contenidos sugeridos.

Actualización y avances normativos derivados de la Constitución que inciden en el funcionamiento de la entidad, del sector y de la rama a la cual pertenezcan los servidores.

Beneficios alcanzados por el Plan de Desarrollo y políticas vigentes dentro de la administración.

Redefinición de la misión institucional, establecimiento de metas y procedimientos, simplificación de trámites, diseño de proyectos y sistemas de información, determinación de indicadores de gestión.

Revisión, renovación y afianzamiento de los valores que han de sustentar la prestación del servicio público.

Metodología.

- Diseño del programa a desarrollar.
- Clasificación de los participantes, de manera que se puedan aprovechar al máximo las exposiciones y dinámicas, de cara a un adecuado desarrollo del programa
- Exposiciones breves, sencillas y sólidas (máximo 20 minutos) de las temáticas, a cargo de expertos en los diferentes temas.
- Talleres en los que se privilegie la consulta de documentos didácticos, el llenado de guías, la discusión y confrontación de ideas y el aporte de sugerencias.

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

- Conversatorios, conclusiones y adopción de compromisos.

Seguimiento y evaluación del programa

En esta fase se prevé la aplicación de las propuestas metodológicas de seguimiento y evaluación del programa de formación, procurando la aplicación inmediata de los aspectos susceptibles de mejoramiento.

Los procesos de formación van siempre asociados a procesos de cambio y por tanto, dirigidos a preparar a los miembros de la organización para lograr el estado cualitativamente superior que se quiere alcanzar. Esto implica la creación de nuevas habilidades, para, en el mediano y largo plazos, consolidar los cambios sobre la base de la creación de nuevos valores culturales.

Para lograr cambios consistentes hay que crear nuevos hábitos, modificar comportamientos, y en esto juega un papel principal la formación.

La formación debe diseñarse sobre la base de lo que quiere el cliente y también sobre esta base es que debe medirse. Así mismo, se mide la satisfacción de quienes reciben la formación y se aplica una evaluación que tiene el propósito de mejorar futuros procesos de formación.

Se recoge información sobre la satisfacción de los participantes acerca de los componentes que participan en el proceso, es decir, forma de impartición empleada por el facilitador, calidad de los medios utilizados, materiales de apoyo y textos empleados, características del local y claridad en las explicaciones.

En nuestra experiencia y basada en las Capacitaciones realizadas en la Institucion (Motivacion y Humanizacion de los Servicios de Salud) es importante la recogida de las expectativas en el momento inicial y dejarlas visibles durante el resto del proceso, por si acaso desean agregar alguna(s) más de los y las que van a recibir la formación, aspecto que muchas veces se descuida. Por otra parte, las retroalimentaciones deben hacerse de forma creativa, para enriquecer el proceso, empleando formas motivantes que pueden ser creadas por los propios participantes, como lo es la aplicación permanente a la práctica, el cual tiene como objetivos:

- Incorporar a la práctica los conocimientos, técnicas y nuevas actitudes desarrolladas durante el programa mejorar la prestación del servicio,
- Impactar otros operantes del hospital (empleados, contratistas, asesores, usuarios, auxiliares, proveedores etc.)
- Mejorar el acceso efectivo a los servicios
- Aumentar la credibilidad en la entidad
- Identificar el impacto del programa

Es de resaltar que en cualquier metodología que se emplee, muchos de los resultados no son inmediatos pues la formación tiene un fuerte componente de inversión de futuro.

De otra parte, los resultados se dirigen a la medición de los objetivos de la acción de formación, para lo cual se aplican indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, entre otros.

| | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA Y YACOPI | PROGRAMA DE CAPACITACION | Código |
| | | GM-F07 |
| | GESTION TALENTO HUMANO | Versión |
| | | V03-2020 |

9. ANEXO CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

VIGENCIA 2020

P = Planeado E = Ejecutado

| Ítem | TEMAS DE LA CAPACITACIONES | Fecha | P E P E P E P E P E P E P E P E P E P E P E P E P E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Metodología | |
|------|---|------------|---|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-------------|-------------------------|
| | | | ENE | | FEB | | MAR | | ABR | | MAY | | JUN | | JUL | | AGO | | SEP | | OCT | | NOV | | DIC | | | |
| | | | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | | P |
| 1 | Aseo, limpieza y desinfección | 31/01/2020 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Virtual |
| 2 | GPC Ruta Materno Perinatal | 31/01/2020 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Virtual |
| 3 | GPC Próstata | 31/03/2020 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Virtual |
| 4 | GPC Trastornos Respiratorios | 31/03/2020 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Virtual |
| 5 | GPC Toxoplasmosis | 31/03/2020 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Virtual |
| 6 | Guía P.C para el Manejo de la Hipertensión Arterial - Ruta Hipertensión | 28/02/2020 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Virtual |
| 7 | Guía Práctica Clínica Recién Nacido Prematuro | 31/03/2020 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Presencial |
| 8 | Plan de emergencias | 28/02/2020 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Virtual |
| 9 | Estrategia IAMII | 28/02/2020 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Virtual |
| 10 | Manual de Bioseguridad | 31/03/2020 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Virtual |
| 11 | Toma de Muestras - Correcta identificación muestra laboratorio | 31/03/2020 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Virtual |
| 12 | Tecnovigilancia | 30/04/2020 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | Virtual |
| 13 | Farmacovigilancia | 30/04/2020 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | Presencial - Virtual |
| 14 | Reactivovigilancia | 30/04/2020 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | Virtual |
| 15 | Guía Práctica Clínica Recién Nacido Sano | 30/04/2020 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | Virtual |
| 16 | Riesgo ergonómico | 30/04/2020 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | Virtual |
| 17 | Programa atención de víctimas de violencia sexual | 30/04/2020 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | Virtual |
| | | 13/02/2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Presencial |
| | | 20/03/2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Presencial |
| 18 | Curso de sistema de información y atención al usuario | 30/05/2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Virtual | |
| 19 | Guía Práctica Clínica Diabetes | 31/05/2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Virtual | |
| 20 | PGIRHS | 30/06/2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Virtual | |

