

**Documentación del Proceso de Talento Humano para el Sistema de Gestión de  
Calidad de la Clínica san José de Cúcuta**

**Jackson Antonio Suarez Leal**

**Universidad Libre Seccional Cúcuta**

**Facultad de ingenierías**

**Ingeniería Industrial**

**Pasantía Empresarial**

**2018**

## **Agradecimientos**

Quiero agradecer a Dios por haberme darne cada día la oportunidad de vivir y por haber sido mi guía en este camino de retos y desafíos, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante mi periodo de estudio.

A mi familia que fue mi motivación diaria para lograr mis objetivos y metas, por siempre estar ahí y ser un apoyo incondicional.

A la Clínica San José de Cúcuta, en especial a Dr. Juan Bernardo Uribe por su apoyo incondicional, gracias a esta extraordinaria empresa por haberme abierto las puertas y permitir hacer uso y disponer de la información, para la documentación de mi pasantía empresarial.

A la universidad libre y a cada uno de los docentes de la facultad de ingenierías, en especial a ingeniero Javier Alberto bueno por brindarme su conocimiento y apoyo en el desarrollo del proyecto.

A mis amigos, un incondicional agradecimiento por bridarme su apoyo y sus consejos desarrollo del proyecto.

## Tabla de Contenido

Agradecimientos .....	2
Tabla de figuras.....	10
Lista de tablas.....	12
Introducción .....	13
Título.....	14
1. Planteamiento de Problema.....	15
1.1 Diagnóstico del Problema .....	15
1.2 Formulación del Problema .....	17
1.3 Sistematización del Problema .....	17
2. Objetivos.....	18
2.1 Objetivo General .....	18
2.2 Objetivos Específicos .....	18
3. Justificación .....	19
4. Alcance y Limitaciones.....	21
4.1 Alcance.....	21
4.2 Limitaciones .....	21
5. Marco Referencial.....	22
5.1 Antecedentes .....	22
5.2 Marco teórico .....	23

5.2.1	Generalidades. ....	23
5.2.2	Jerarquización de la documentación del sistema de gestión de calidad. ....	24
5.2.3	Funciones de una buena documentación. ....	25
5.2.4	Requisitos de la documentación. ....	26
5.2.5	Cómo estructurar la documentación de su sistema de gestión de calidad. ....	27
5.2.6	Codificación de los documentos.....	32
5.2.7	Manual de funciones. ....	33
5.2.8	La norma ISO 9001:2015 requisitos. ....	35
5.3	Marco Conceptual .....	36
5.4	Marco Legal .....	41
5.4.1	Norma ISO 9001: 2015. ....	41
6.	Recursos Disponibles.....	45
6.1	Recursos Personales .....	45
6.2	Recursos Materiales .....	45
6.3	Recursos Institucionales.....	45
6.4	Recursos Financieros.....	46
7.	Cronograma de Actividades.....	47
8.	Descripción de la empresa .....	48
8.1	Misión.....	48
8.2	Visión .....	48

8.3	Historia de la Clínica San José.....	48
8.4	Política de calidad .....	50
8.5	Objetivos de calidad .....	50
9.	Diagnostico de la situación actual del Proceso de Talento Humano .....	51
9.1	Elaboración de matriz para el diagnostico .....	51
9.2	Ejecución de la matriz.....	51
9.3	Resultados del diagnostico del proceso Talento Humano Sistema de Gestión de Calidad	52
9.4	Diagnostico de percepción del proceso.....	53
9.5	Matriz de Priorización de Debilidades .....	54
9.6	Jerarquización escala de valores .....	55
9.7	Involucrados Matriz de Priorización de debilidades.....	55
9.8	Análisis de resultados.....	56
9.9	Estrategias para la combatir las debilidades.....	57
10.	Diseño de la documentación .....	58
10.1	Definir la jerarquización de la documentación.....	58
10.2	Definir roles responsabilidades y autoridades para la elaboración de la documentación	58
10.3	Definir estructura y formato de la documentación .....	59
10.4	Flujo de la documentación.....	61

10.5	Matriz de riesgo de calidad.....	63
11.	Manual de funciones.....	68
11.1	Objetivo del manual.....	69
11.2	Alcance.....	69
11.3	Organigrama.....	69
11.4	Estructura del manual de funciones.....	71
11.5	Control de cambios del manual de funciones.....	76
11.6	Recolección de datos.....	76
11.7	Revisión y aprobación de documentación.....	78
11.8	Codificación de documentos.....	78
11.9	Archivo de documentos.....	78
11.10	Perfiles ocupacionales.....	79
12.	Procedimientos del proceso de talento humano.....	81
12.1	Estructura de procedimientos.....	81
12.2	Procedimientos del proceso de talento humano.....	84
12.3	Recolección de datos.....	85
12.4	Revisión y aprobación de documentación.....	87
12.5	Codificación de documentación.....	87
12.6	Archivo de la documentos.....	88
13.	Formatos de control de actividades.....	88

13.1	Estructura del formato control Paz y Salvo de Funcionarios y Empleados.....	89
13.2	Estructura del formato control Solicitud de Permiso Laboral .....	93
13.3	Estructura del formato control Recepción hoja de vida de aspirantes.....	96
13.4	Formatos talento humano .....	99
13.5	Recolección de datos .....	102
13.6	Revisión y aprobación de documentación .....	103
13.7	Codificación de documentos .....	103
13.8	Archivo de documentación.....	104
14.	Acta de reunión.....	104
15.	Información documentada norma NTC ISO 9001 .....	105
15.1	Creación y actualización.....	106
15.2	Control de la información documentada .....	107
16.	Presupuesto .....	111
17.	Conclusiones .....	112
18.	Recomendaciones .....	113
	Referencias Bibliográficas .....	114
	ANEXOS .....	116
	ANEXO A. Caracterización del proceso de talento humano.....	116
	ANEXO B. Diagnostico del proceso de talento humano.....	119
	ANEXO D. Procedimiento de selección de personal.....	124

ANEXO E. Procedimiento para la evaluación de desempeño laboral .....	133
ANEXO F. Procedimiento para incapacidades laborales .....	136
ANEXO G. Procedimiento de desvinculación de empleados.....	143
ANEXO H. Procedimiento para el suministro de dotación de personal.....	149
ANEXO I. Procedimiento de carnetización institucional .....	153
ANEXO J. Procedimiento para permisos laborales .....	156
ANEXO K. Procedimiento para la elaboración de cartas laborales.....	159
ANEXO L. Procedimiento de solicitud de vacaciones laborales.....	162
ANEXO M. Formato de inducción y re inducción .....	165
ANEXO N. Formato recepción de hojas de vida.....	168
ANEXO O. Formato requisitos de ingreso .....	170
ANEXO Q. Formato entrevista a aspirantes .....	172
ANEXO R. Formato evaluación de aspirantes .....	174
ANEXO. Formato de solicitud de personal para cargos nuevos o vacantes.....	176
ANEXO T. Formato de evaluación de desempeño personal .....	178
ANEXO U. Formato de diagnóstico de capacitaciones .....	179
ANEXO V. Formato seguimiento de capacitaciones.....	181
ANEXO W. Formato de evaluación de capacitaciones .....	182
ANEXO W. Formato tabla de valores de capacitación.....	184
ANEXO Y. Formato paz y salvo de funcionarios y/o empleados .....	186



ANEXO Z. Formato de permisos laborales .....	188
ANEXO AA. Instructivos de formatos de control .....	190
Acta de reunión .....	213
Formato Matriz de priorización de debilidades evidencia .....	217

### **Tabla de figuras**

Figura 1. Organización jerárquica de la documentación.....	25
Figura 2. Proceso de documentación. ....	26
Figura 3. Codificación de los documentos.....	32
Figura 4. Simbología utilizada en el diseño de procedimientos.....	32
Figura 5. Cronograma de Actividades. ....	47
Figura 6. Formato de descripción de funciones y perfil ocupacional primera parte.....	71
Figura 7. Formato de descripción de funciones y perfil ocupacional segunda parte. ....	73
Figura 8. Formato de descripción de funciones y perfil ocupacional tercera parte. ....	74
Figura 9. Formato de descripción de funciones y perfil ocupacional cuarta parte ....	75
Figura 10. Formato de procedimiento de actividades primera parte.....	81
Figura 11. Formato de procedimiento de actividades segunda parte. ....	83
Figura 12. Formato Paz y Salvo Funcionarios y Empleados primera parte.....	89
Figura 13. Formato Paz y Salvo de Funcionarios y Empleados segunda parte. ....	91
Figura 14. Formato Permiso Laboral primera parte.....	93
Figura 15. Formato de Permiso Laboral segunda parte. ....	94
Figura 16. Formato recepción hoja de vida de aspirantes primera parte. ....	96
Figura 17. Formato de recepción de hoja de vida segunda parte. ....	97
Figura 18. Formato recepción de hoja de vida tercera parte. ....	98
Figura 19. Identificación y descripción del documento. ....	107
Figura 20. Control de cambios del documento. ....	109
Figura 21. Evaluación de desempeño del personal. ....	178
Figura 22. Solicitud de permiso laboral .....	181

- Figura 23. Paz y salvo funcionarios y empleados. .... **¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 24. Evaluación de aspirantes..... **¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 25. Solicitud de personal para cargos nuevos o vacantes. .... **¡Error! Marcador no definido.**
- definido.**
- Figura 26. Recepción de hojas de vida de aspirantes..... **¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 27. Requisitos de ingreso..... **¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 28. Verificación de referencias laborales..... **¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 29. Entrevista aspirantes ..... **¡Error! Marcador no definido.**

**Lista de tablas**

Tabla 1. Jerarquización de Criterios.....	55
Tabla 2. Resultados Matriz de Priorización de debilidades .....	56
Tabla 3. Tabla de presupuesto.....	111

## Introducción

Hoy en día “Para las empresas la documentación representa su capital intelectual es decir el “saber hacer” que se ha adquirido con la experiencia” (Centro de Gestion Empresarial Ltda., 2015). La información documentada representa el soporte del sistema de gestión de calidad, pues en ella se plasma no solo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones; hay varias razones de importancia que tiene la documentación para un sistema de gestión de calidad entre ellas se pueden destacar: la estandarización de procesos, la planificación organizacional, control de actividades realizadas, auditorias, mejoramiento de procesos, capital intelectual.

La versión actual de las normas ISO 9000 permiten definir la extensión de la documentación de acuerdo con las características de la organización en cuanto a tamaño, tipo de actividad que realiza, complejidad de procesos y sus interacciones, y la competencia del personal. (Cortes, 2017, pág. 119) Por lo tanto, es de suma importancia que los distintos departamentos de la empresa generen la documentación de cada actividad para poder tener un mejor control de los procesos.

El proceso de talento humano de la Clínica San José de Cúcuta carece de la documentación necesaria que permita la organización de la información haciendo que sus actividades estén poco controladas y estandarizadas; Es así que se propone la reestructuración y actualización del manual de funciones con el fin de identificar y definir las funciones asociadas a cada puesto de trabajo, la elaboración de procedimientos de las actividades diarias llevadas a cabo por el departamento y la elaboración formatos de control que permitan hacer un seguimiento de las actividades. Estos elementos permitirán que el proceso de talento humano se pueda incorporar de manera total en el sistema de gestión de calidad.

**Título**

“Documentación del proceso de Talento Humano para el Sistema de Gestión de Calidad de la  
Clínica San José de Cúcuta”

## **1. Planteamiento de Problema**

### **1.1 Diagnóstico del Problema**

La norma ISO 9001 es una norma internacional que pertenece a la serie ISO9000 y que asegura que los procesos en la fabricación de un producto sean siempre los mismos, lo que garantiza al cliente que la calidad del artículo será la misma o mejorará. (EL TIEMPO, 1998)

No obstante, la documentación juega un papel clave en garantizar que los procesos se realizan de manera correcta y consistentemente; y es por lo que existe como requisito para mantener la información documentada y poder apoyar la operación de los procesos.

En Colombia las empresas no son conscientes de la problemática y por ello el no tener un soporte documental de los procesos adecuado puede generar consecuencias en las organizaciones, la falta de esta información imposibilita la estandarización de los procesos, de hacerlos correctamente se asegura que las empresas ejecuten los procesos de la manera que fueron planificados.

La planificación organizacional es un tema de gran importancia debido a que las empresas no documentan eficientemente elementos esenciales como acciones, recursos y tiempos los cuales contribuyen a mantener el enfoque y la disciplina hacia los objetivos de la organización; el poco control de estas actividades es otra inconformidad evidente, es de notar que dichas organizaciones no tienen soporte o evidencia de la realización de determinadas actividades básicamente porque no cuentan con una estructuración de formatos de control que les permite hacer un seguimiento y generar registros de actividades.

En el caso de las auditorías la mayor parte de las empresas no dejan registro de las inspecciones o revisiones que hacen dentro de la organización, generar registros de las

inconformidades encontradas en la auditoria es tarea de la empresa, esta información recopilada servirá de base para dar solución a las inconformidades y promover el mejoramiento de los procesos.

Los documentos guardan el valor más importante de una empresa, ya que es su capital intelectual, el no documentar apropiadamente pone en riesgo la capacidad de atender un mercado. Documentar apropiadamente permite a la empresa generar valor del conocimiento adquirido y volverlo ingreso.

La clínica San José de Cúcuta tiene implementado el sistema de gestión de calidad, pero no tiene articulado de manera total y completa ciertos departamentos que son vitales para este sistema como es el caso del proceso de talento humano encargado de procesos necesarios relacionados con dirigir a las personas dentro de la organización. Este proceso en particular presenta falencias en cuanto a la documentación del sistema de gestión de calidad, presentando carencias de un manual de funciones actualizado de todos los cargos funcionales de la empresa, además de la ausencia de procedimiento detallados de actividades propias realizadas por el proceso y formatos de control necesarios para generar registros y soporte documental. La ausencia dicha documentación hace que las actividades dentro de este proceso no estén estandarizadas y no tengan un hilo conductor que permita entrar de lleno en el sistema de gestión de calidad. Estas inconformidades en cuanto a documentación imposibilitan el mejoramiento continuo del proceso de talento humano y de la organización y hace susceptible a que en caso de una auditoría externa o interna el proceso pueda que no cumpla con los estándares exigidos y por ende no se certifique.



## 1.2 Formulación del Problema

¿Cómo se puede generar un soporte documental del proceso de talento humano de la Clínica San José de Cúcuta?

## 1.3 Sistematización del Problema

- ¿Cómo se puede conocer la situación actual de la documentación del sistema de gestión de calidad del proceso de talento humano de la Clínica San José de Cúcuta?
- ¿De qué forma se puede establecer y dejar evidencia de las funciones, responsabilidades y requisitos de los puestos de trabajo de las áreas funcionales de la Clínica San José de Cúcuta?
- ¿De qué manera se puede describir la secuencia de pasos y acciones necesarias para asegurar la correcta ejecución de procesos o actividades del proceso de talento humano de la Clínica San José de Cúcuta?
- ¿Cómo se puede hacer un seguimiento y control de todas las actividades realizadas por el proceso de talento humano de la Clínica San José de Cúcuta?

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

Documentar el proceso de talento humano para el sistema de gestión de calidad de la Clínica San José de Cúcuta.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico del proceso de talento humano de la Clínica San José de Cúcuta, para verificar el estado actual en que se encuentra la documentación referida al sistema de gestión de calidad.
- Elaborar el manual de funciones estableciendo responsabilidades, funciones y requisitos necesarios para cada puesto de trabajo de la Clínica San José de Cúcuta.
- Documentar los procedimientos para cada una de las actividades realizadas por el proceso de talento humano en las instalaciones de la Clínica San José de Cúcuta.
- Elaborar formatos de control para las actividades desarrolladas en el proceso de talento humano de la Clínica san José de Cúcuta.

### 3. Justificación

La documentación es la evidencia verdadera, en la cual la empresa se soporta para comprobar al cliente que efectivamente los procesos se están llevando a cabo con procedimientos y sistemas óptimos, y, que si no le puede garantizar que todos los productos tienen la calidad requerida o especificada, por lo menos le dan un cierto grado de confiabilidad. (Gonzalez Ortiz & Arciniegas Ortiz, 2016, pág. 34)

La existencia de una base documental obliga a la organización a gestionarla. Ello supone identificar documentos, controlar la distribución o el acceso a los mismos, disponer de los medios tecnológicos o físicos necesarios para que los usuarios de la documentación tengan acceso oportuno y confiable a ella, retirar los documentos obsoletos y notificar a los usuarios de las modificaciones efectuadas. (Atehortua Hurtado, Bustamante Velez, & Valencia de los Rios, 2008, págs. 56-57)

Es por tal motivo que este proyecto tiene como objetivo fundamental diseñar la documentación del proceso de talento humano, dicho proceso presenta inconformidades documentales que le imposibilitan la estandarización de procesos, la planeación organizacional, el control de actividades realizadas y la mejora continua de los procesos.

La Clínica San José de Cúcuta es una entidad enfatizada en prestar servicios de salud con calidad, con énfasis en la atención de pacientes de alta complejidad, con un equipo profesional especializado, armónico y humanizado, comprometidos con la mejora continua de sus procesos para poder satisfacer de manera plena las necesidades y expectativas de los clientes.

El proceso de talento humano no debe ser la excepción y debe contar con la documentación y/o soporte necesario que le permita ir en pro de la mejora continua de la

organización. Mejorar día a día debe ser una de las metas principales si queremos mejorar los procesos y el servicio.

## **4. Alcance y Limitaciones**

### **4.1 Alcance**

El presente proyecto abarca únicamente la documentación en el proceso de talento humano de la Clínica San José de Cúcuta. Comienza con la realización del diagnóstico del estado actual de la documentación y finaliza con la elaboración de formatos de control de actividades.

### **4.2 Limitaciones**

- El personal de la Clínica San José de Cúcuta posee poca disponibilidad de tiempo para que sean realizadas las entrevistas, base fundamental para establecer las funciones y responsabilidades de los cargos.
- La falta de información necesaria para realizar los procedimientos de actividades.
- Concientización del personal de la importancia de la realizar la actualización y documentación de sistema de gestión de calidad.

## 5. Marco Referencial

### 5.1 Antecedentes

Ortiz Andrés. 2010. Documentación del sistema de gestión de calidad de la empresa MONTEVITAL LTDA según la Ntc-ISO 9001:2008. En este trabajo, se documentó el sistema de gestión de la calidad de la empresa Montevital Ltda., basada en la norma NTC-ISO 9001:2008, sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Se inició con un diagnóstico documental de la situación de la empresa, se hizo un enfoque basado en procesos del sistema de gestión de la calidad, definiéndolos y conociendo la interacción de estos, y por último se elaboró toda la documentación requerida por la norma NTC-ISO 9001:2008, sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, acorde con los objetivos planteados en el presente trabajo. Este proyecto es de gran importancia debido a que proporciona lineamientos que serán fundamentales en el desarrollo del proyecto.

Landino Claudia y Taborda Karol. 2008. Diseño de la documentación del sistema de gestión de calidad para el colegio SHALOM de la ciudad de Armenia de acuerdo con la norma ISO 9001. Este proyecto va encaminado a la generación de soporte documental de la institución educativa SHALOM a través del diseño de la documentación buscando que esta manera las instituciones puedan involucrarse en el proceso de mejoramiento haciendo controles y supervisiones minuciosas, que permitan el óptimo desarrollo del proceso y seguimiento de las directrices. El direccionamiento de este proyecto es de suma importancia debido a que enfatiza herramientas fundamentales que se pueden utilizar en el proyecto.

Arango Paola. 2007. Requisitos y actualización en la documentación del sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9000:2000 para SUMILEC S.A. El trabajo está basado en la ejecución de actividades de apoyo al sistema de gestión de la calidad en

Sumilec S.A.. Tomando como punto de partida las recomendaciones realizadas por parte del Icontec en la anterior auditoría de seguimiento. El proceso de actualización ayudara al proyecto porque allí desglosan diversas actividades que pueden llevar a incrementar notoriamente la efectividad y a mejorar la percepción del sistema de gestión de calidad en la empresa.

Gongora Lizeth. 2014. Restructuración de la documentación del sistema de gestión de calidad de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para el departamento de producción de Ecofetril S.A. con énfasis de gestión de riesgos. Este proyecto se basa en la restructuración de la documentación el cual consistió en realizar un diagnostico de inventario de documentos del proceso de producción de la organización y reestructurar documentos como fueron el mapa de procesos, caracterización de procesos, procedimientos y sus respectivos controles. Finalmente se plantearon actividades encaminadas a mantener el orden y el control de la documentación para que a la hora de actualizaciones o mejora se de forma sencilla y practica. Con estos datos se tendrá una guía para la creación de la documentación del sistema que sea manera sencilla y fácil de realizar una actualización.

## **5.2 Marco teórico**

### **5.2.1 Generalidades.**

En el proceso de diseño de la documentación se parte de una visión general del sistema de gestión de calidad, visión que se resume en el manual de calidad. Luego, se procede al diseño de procedimientos y se termina con el diseño de los registros y de los documentos que lo soportan. En la práctica se procede al contrario: se determina la información a registrar, se diseñan los documentos o medios de soporte de información a registrar, se diseñan los documentos o medios de soporte de información, se dan los sucesos y estos últimos se registran para conformar las “memorias de calidad” que posteriormente servirán de evidencia en el proceso de auditorías

internas –de seguimiento y control-, pero especialmente, para conservar las “evidencias” en las cuales se apoyan las compañías u organismos certificadores durante las auditorías externas, para negar o certificar la empresa. (Gonzalez Ortiz & Arciniegas Ortiz, 2016, págs. 227-228)

Es cierto que el estándar internacional para sistemas de gestión de calidad (ISO 9001) requiere cierta documentación. El propósito y los beneficios de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad son múltiples: proporciona un marco claro de trabajo de las operaciones de la organización, permite una consistencia de los procesos y una mejor comprensión del Sistema de Gestión de Calidad, y proporciona evidencias para el logro de los objetivos y las metas. Durante el diseño de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, debe centrarse en la eficiencia, y crear procesos y documentos que sean aplicables a su organización (9001 Academy, 2017).

### **5.2.2 Jerarquización de la documentación del sistema de gestión de calidad.**

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad puede estar compuesta de diferentes tipos de documentos. Generalmente esto incluye documentos como la política de calidad, el manual de calidad, procedimientos, instrucciones técnicas, planes de calidad, y registros. La documentación del Sistema de Gestión de Calidad puede ser representada como la jerarquía que se muestra en el diagrama:



**Figura 1. Organización jerárquica de la documentación.**



**Fuente:** González Ortiz Oscar y Arciniegas Ortiz Jaime. 2016. Listado maestro de documentos y registros.

### **5.2.3 Funciones de una buena documentación.**

- Suministrar la documentación a las partes interesadas para un mejor entendimiento de las interrelaciones entre los diferentes componentes del sistema de gestión de calidad.
- Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos de los diferentes componentes del sistema.
- Hablar un mismo idioma entre las partes interesadas disminuyendo controversias y litigios por malos entendidos.
- Optimización del sistema de metrología, en lo referente a las inspecciones y ensayos.
- Eliminar, reducir y disminución de las No conformidades.

Aspectos a tener en cuenta en la documentación:

- Es necesario evidenciar la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, la complejidad de los procesos y las diferentes actividades de la organización.
- Se utiliza para definir y comunicar las interacciones de los procesos.

- Contar con procedimientos documentados, facilita los cambios y rotación del personal.
- Es una excelente herramienta de entrenamiento. (Gonzalez Ortiz & Arciniegas Ortiz, 2016, págs. 228-229)

**Figura 2. Proceso de documentación.**



**Fuente:** González Ortiz Oscar y Arciniegas Ortiz Jaime. 2016. Sistemas de Gestión de la calidad.

La ISO 9001 requiere documentar diferentes tipos de información; sin embargo, no toda la información necesita ser documentada como un documento independiente. Es flexible para que la organización decida sobre el tamaño de la documentación y el nivel de detalle que se documenta. Por ejemplo, las pequeñas empresas pueden tener documentado procedimientos que pueden ser incluidos en el manual del Sistema de Gestión de Calidad (9001 Academy, 2017).

#### **5.2.4 Requisitos de la documentación.**

La documentación de un sistema de calidad debe incluir los siguientes documentos:

- Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.

- Un manual de calidad.
- Procedimientos documentados y registros requeridos.
- Los documentos que la organización determina como necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control en sus procesos.
- Manual de calidad que incluya el alcance del sistema de gestión de calidad y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad, entre otros. (Sanchez Rivero & Enriquez Palomino, 2013, págs. 98-99)

### **5.2.5 Cómo estructurar la documentación de su sistema de gestión de calidad.**

El estándar internacional ISO 10013:2001 Guía para la documentación de Sistemas de Gestión de Calidad da directrices para un dimensionamiento efectivo de la documentación de un Sistema de Gestión de Calidad, así como un resumen de contenidos recomendados y la estructura de diferentes tipos de documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Las siguientes recomendaciones se tienen en cuenta en las directrices de la ISO 10013.

#### ***5.2.5.1 Manual de la calidad.***

El manual de calidad se define como un documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. Debe ser la guía de la organización para desarrollar los procesos y actividades, y, para los auditores internos y externos, para verificar y comprobar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO a la cual se le haya acogido la organización. (Gonzalez Ortiz & Arciniegas Ortiz, 2016, págs. 271-272)

“La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya:

- El alcance del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.

- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad o referencia a los mismos, y
- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad”.

Conviene elaborar un manual de calidad breve, sencillo y estructurado, de forma que resulte un documento fácilmente manejable y entendible, que describa lo básico de los procesos de calidad, dejando los detalles de los mismos para los procedimientos documentados y las instrucciones de trabajo.

También es recomendable, por su claridad visual, el empleo de diagramas dentro del manual para reflejar las interacciones de los procesos.

El cumplimiento de este sub requisito, va a permitir que la organización consiga:

- Garantizar una comprensión coherente del SGC en su conjunto, entre los miembros de la organización, entre los clientes y las demás partes interesadas.
- Describir los compromisos básicos de la organización en lo que respecta al SGC.
- Proporcionar una base para la auditoria del SGC. (Sanchez Rivero & Enriquez Palomino, 2013, págs. 101-102)

#### ***5.2.5.2 Política de Calidad.***

Una política representa una declaración de principios de una organización. La Política de Calidad debe indicar el compromiso de la organización con la calidad y la mejora continua. Por lo general, esta política es utilizada para propósitos promocionales, y debería ser publicada en los locales de la organización y en su sitio web, por lo tanto lo conveniente es tener una política de calidad clara y corta, y suele ser la práctica general.

La Política de Calidad define los objetivos de calidad para los que la organización se esfuerza en conseguir. Estos objetivos de calidad de las organizaciones son definidos mediante la cuantificación de objetivos de calidad.

#### ***5.2.5.3 Procedimientos de calidad.***

Son documentos que describen la secuencia de pasos y acciones necesarias para asegurar la correcta ejecución de procesos o actividades. En general, un procedimiento define “que se debe hacer”, “quien lo debe hacer”, “quien lo debe hacer”, “cuando” y “en donde” se debe realizar (Cortes, 2017, pág. 124).

El diseño y establecimiento de los diferentes procedimientos utilizados en la organización en cuanto al control de la calidad se refiere, normalmente se realiza simultáneamente con todos los aspectos relacionados con el diseño del sistema de gestión de la calidad. Sin embargo, como lo anotamos en la introducción de la mayoría de la de las empresas y las personas en particular, confunden esta actividad con el diseño del sistema de gestión de la calidad, mismo. (Gonzalez Ortiz & Arciniegas Ortiz, 2016, págs. 229-230)

Los procedimientos que al menos deben estar documentados son los que aplican los siguientes puntos:

##### ***5.2.5.3.1 Procedimientos documentales.***

- Elaboración del manual de procedimientos e instrucciones. Aquí se define el formato y los componentes en los distintos documentos del sistema.
- Elaboración de objetivos e indicadores. Criterios para establecerlos, sistema de control y responsabilidades.

- Control de información documentada. Sistema de documentación donde establece cuales son los documentos, como se almacenan, gestionan, actualizan y controlan todos los documentos relacionados con el sistema.

#### 5.2.5.3.2 *Procedimientos de RRHH.*

- Funciones, responsabilidades y requisitos de los puestos de trabajo. Aquí hay que identificar y definir funciones asociadas a cada puesto, los requerimientos a cumplir por las personas y las relaciones que tienen en el organigrama de la organización. La actuación en circunstancias excepcionales, bajas y ausencias deben ser cubiertas.
- Requerimientos de selección y contratación. Hace referencia a la incorporación de nuevos miembros y las características que deben cumplir, quien las determina y como.
- Capacitación y formación personal. Para las personas que ya ocupan sus puestos en la organización, esta incluye las directrices para la formación y evolución profesional del profesional, así como lo realizado hasta ahora en esta materia.
- Comunicación y concientización del personal. La alta dirección y el responsable de la calidad debe comunicar a cada persona su implicación necesaria en materia de calidad dentro de la organización y la forma de hacerlo determinando un sistema de comunicación para ello (Cortes, 2017, pág. 125).

Los procedimientos de calidad deberían incluir los siguientes elementos:

- Título: Para la identificación del procedimiento;
- Propósito: Descripción de la razón de ser del procedimiento;

- Alcance: Para explicar qué aspectos serán cubiertos en el procedimiento, y qué aspectos no serán cubiertos;
- Responsabilidades y funciones de todas las personas/cargos incluidos en cualquier parte del procedimiento;
- Los registros que resultan de las actividades descritas en el procedimiento deberían ser definidos y listados;
- Control de documentos: La identificación de cambios, la fecha de revisión, la aprobación y versión del documento debería ser incluida en cada documento de acuerdo a lo establecido en el control de documentos;
- Descripción de actividades: Esta es la parte principal del procedimiento; se refiere al resto de elementos del procedimiento y describe qué debería realizarse, por quién y cómo, cuándo y dónde. En algunos casos el “por qué” también debería definirse. Además, las entradas y salidas de las actividades deben ser explicadas, incluyendo los recursos que sean necesarios.
- Se pueden incluir anexos, en caso de ser necesario (9001 Academy, 2017).

#### ***5.2.5.4 Instrucciones técnicas.***

Las instrucciones técnicas pueden ser parte de un procedimiento, o pueden ser referenciadas en el procedimiento. Generalmente, las instrucciones técnicas tienen una estructura similar a los procedimientos, y cubren los mismos elementos; sin embargo, las instrucciones técnicas incluyen detalles de las actividades que se tienen que llevar a cabo, enfocándose en la secuencia de cada paso, y en las herramientas y métodos que serán utilizados con la exactitud requerida (9001 Academy, 2017).

### 5.2.6 Codificación de los documentos

Es conveniente utilizar una codificación estandarizada de los documentos, a fin de unificar el idioma, de tal manera que todos los empleados cuando se refieran a un documento los interpreten de igual manera. La siguiente es una codificación sugerida:


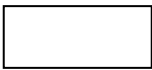
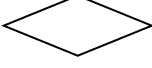
**Figura 3. Codificación de los documentos.**

ML	Manual
PS	Proceso
RG	Registro
PR	Procedimiento
MT	Matrices
OT	Otros





**Fuente:** González Ortiz Oscar y Arciniegas Ortiz Jaime. 2016. Sistemas de Gestión de la calidad.

Para el desarrollo de la documentación de los procedimientos, normalmente se utiliza la herramienta denominada flujo grama, la cual consiste básicamente en un diagrama que expresa gráficamente, las distintas operaciones de que se compone un procedimiento, estableciendo así una secuencia cronológica. (Gonzalez Ortiz & Arciniegas Ortiz, 2016, págs. 231-232)

**Figura 4. Simbología utilizada en el diseño de procedimientos.**

SIMBOLO	DESCRIPCION
	Símbolo de representación del inicio y fin de los procedimientos.
	Símbolo que representa la ejecución de una actividad dentro de un procedimiento.
	Símbolo que representa una decisión dentro de un procedimiento.



	Símbolo que representa un documento.
	Símbolo que representa un procedimiento específico a continuar.
	Símbolo que representa la conectividad de un procedimiento para varias páginas.
	Conector entre símbolos.

**Fuente:** González Ortiz Oscar y Arciniegas Ortiz Jaime. 2016. Sistemas de Gestión de la calidad.

## 5.2.7 Manual de funciones.

### 5.2.7.1 Definición.

El manual de funciones constituye un componente importante de todo lo relacionado con el manejo del recurso humano en la empresa, debido a que es el documento que permite, en una forma sistemática y ordenada, identificar en detalle los perfiles y las competencias para cada cargo dentro de la empresa. (Gonzalez Ortiz & Arciniegas Ortiz, 2016, pág. 194)

### 5.2.7.2 Elementos del manual de funciones.

#### 5.2.7.2.1 Análisis de cargo.

Recolección y selección de datos para comprender el puesto de trabajo. Intervienen factores intrínsecos e extrínsecos.

#### 5.2.7.2.2 Descripción del cargo.

Documento formal del contenido del cargo que comprende los aspectos, los deberes y las responsabilidades.

### ***5.2.7.3 Beneficios de un manual de funciones.***

- Facilita la información para que la toma de decisiones sea más objetiva.
- Organiza eficazmente el trabajo.
- Comunica al ocupante de un cargo sus funciones, responsabilidades y requisitos del cargo.
- Informa a los jefes sobre las labores de los cargos que están bajo su supervisión, como una medida de evaluación de desempeño.
- Favorece el desarrollo de un eficiente proceso de selección, evaluación y valoración de cada cargo, además de ubicarse como un principio básico para la detección de necesidades de capacitación y seguridad ocupacional.
- Promueve el desarrollo de estrategias de las empresas, debido a que establece los campos de actuación de cada cargo.
- Proporciona, a cada colaborador, un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa, lo que ayuda en el proceso de comunicación, integración y desarrollo.
- Elimina desequilibrios en cargas de trabajo, omisiones, duplicidad de funciones y circuitos de trabajo irracionales.
- Permite la planificación del recurso humano, anticiparse a la posible variación de puestos de trabajo y ayuda a la definición de planes de carrera (Auditores y Asesores Gerenciales, 2014).

## **5.2.8 La norma ISO 9001:2015 requisitos.**

### **5.2.8.1 Información documentada.**

#### *5.2.8.1.1 Generalidades.*

El sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 tiene que incluir:

- La información documentada requerida por la norma ISO 9001.
- La información documentada que la organización determine como necesaria para obtener la eficiencia del sistema de gestión de calidad.

NOTA 1: La extensión de la información documentada para un sistema de gestión de calidad puede variar de una organización a otra, debido a:

- La complejidad de los diferentes procesos con los que cuenta.
- La competencia de las personas.

#### *5.2.8.1.2 Creación y actualización.*

Genera y actualiza la información documentada, por lo que la organización tiene que asegurarse que:

- Se realiza la identificación y la descripción.
- El formato y los medios de soporte.
- Revisar y aprobar según la adecuación de la norma.

#### *5.2.8.1.3 Control de la información documentada.*

La información documentada que se requiere por el sistema de gestión de calidad y por la norma ISO 9001 debe estar controlada para asegurarse de que:

- Se encuentre disponible y sea idóneo para utilizarlo, cuando y donde se necesite.
- Se encuentre adecuadamente protegida.

Para poder controlar la información documentada, la organización tiene que abordar todas las actividades que realice según corresponda:

- Acceso, distribución, recuperación y utilización.
- Almacenamiento y conservación de la legibilidad.
- Control de cambios.
- Conservación y disposición.

La información documentada con la que cuente de origen externo, que la organización determine como necesaria para realizar la planificación y operación del sistema de gestión de calidad, se tiene que identificar según resulte apropiado.

La información documentada se conserva como evidencia de la conformidad, se tiene que proteger frente a posibles modificaciones no autorizadas.

NOTA 1: El acceso debe implicar una decisión, esta puede ser solo de consulta de la información documentada o sin embargo, puede ser para consultar y modificar dicha documentación (Cortes, 2017, pág. 89).

### **5.3 Marco Conceptual**

Para una clara elaboración de la información documentada, es necesario que todas las personas que intervienen en su diseño o aplicación, hablen un mismo idioma. Es entonces, importante aclarar algunos conceptos y términos claves.

- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

- **Proceso:** Conjunto de actividades coordinadas y controladas, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con los requisitos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costos y recursos.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable y prevenir que vuelva a producirse.
- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen o controlan una organización al más alto nivel.
- **Aprobación:** Verificar que lo que está escrito y se efectúa corresponde a los lineamientos establecidos.
- **Calidad:** grado en el que, un conjunto de características inherentes de un objeto o servicio cumple con los requisitos.
- **Procedimiento obligatorio:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso que exige la norma ISO 9001 en dicho formato.
- **Procedimiento o Instructivo de trabajo:** Documento que describe un proceso particular de la UNO o que se requiere para describir el cumplimiento con algún requisito específico de la Norma ISO 9001.
- **Formato:** Hoja impresa en la cual se registran datos o información, dependiendo de la información de la información contenida se convierte en un documento o registro.
- **Cliente:** Organización o persona que podría o no recibir un producto o un servicio destinado a esa persona y organización o requerido por ella. El cliente puede ser interno o externo a la organización.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

- **Controlar:** Asegurar que los procesos se desarrollen conforme ha sido diseñados y llevando a cabo, controles que detecten no conformidades.
- **Datos:** Hechos acerca de un objeto.
- **Documento controlado:** Es aquel que cuando se modifica cambia su nivel de revisión y se encuentra en el formato Pdf o Word.
- **Documento obsoleto:** Son los documentos que perdieron vigencia al cambiar de revisión o darse de baja.
- **Documento externo:** Son documentos que emiten entidades externas a la organización, que por ley o de forma voluntaria sirven de consulta para la correcta implementación de procesos.
- **Documento no controlado:** Las copias de los documentos que solicitan personas o entidades financieras fuera del alcance del SGC, se entregan con la autorización del representante de la dirección, solo para información y no requieren ser actualizadas.
- **Función:** Papel a desempeñar por una unidad designada de la organización.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Gestión de calidad:** La gestión de la calidad generalmente incluye el establecimiento de la política y los objetivos, la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.
- **Información:** Datos que poseen significado.
- **Información documentada:** Información que la organización tiene que controlar y mantener y el medio en el que está contenida.
- **Listado maestro de documentos:** Conjunto de todos los documentos con su código, versión, fecha de aprobación, distribución y nombre del mismo.

- Mejora: Actividad para aumentar el desempeño. La mejora se puede lograr mediante una actividad recurrente o a través de una actividad puntual.
- Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Registro: Es la evidencia de la realización de una actividad controlada.
- Revisión: Verificar que lo que está escrito es lo que realmente se ejecuta.
- Organización: Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.
- Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada por una decisión o actividad.
- Política de calidad: Intenciones y dirección global de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la dirección. La política de la calidad debe ser coherente con la política global de la organización y proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.
- Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no. Cuando un procedimiento, se utiliza con mayor frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”.
- Producto: Elemento de salida que es un resultado de actividades donde ninguna de ellas se lleva a cabo necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente.
- Proyecto: Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo

conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, coste y recursos.

- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.
- Servicio: Producto intangible resultado de al menos una actividad efectuada en el interfaz entre suministrador y el cliente.
- Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que actúan entre sí
- Sistema de gestión: sistema para establecer la política y los objetivos y para logra dichos objetivos. Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de calidad, un sistema de gestión financiera y un sistema medioambiental.
- Sistema de gestión de calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- Validación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados. Nota: El termino verificado se utiliza para designar el estado correspondiente.



## **5.4 Marco Legal**

### **5.4.1 Norma ISO 9001: 2015.**

ISO 9001 es la norma sobre gestión de la calidad con mayor reconocimiento en todo el mundo. Pertenece a la familia ISO 9000 de normas de sistemas de gestión de la calidad (junto con ISO 9004), y ayuda a las organizaciones a cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes, entre otros beneficios (bsigroup.com, 2017).

El 23 de septiembre del 2015, se publicó la nueva versión de la ISO 9001:2015. La revisión de la norma surgió por la necesidad de adaptar la norma a los tiempos actuales en los se ven envueltas las organizaciones.

Es por esto, que los responsables o coordinadores de calidad deberán hacer frente a:

#### ***5.4.1.1 Cambio en la estructura.***

La estructura de la nueva ISO 9001:2015 incluye dos nuevos requisitos:

- Alcance
- Referencias normativas
- Términos y condiciones
- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Soporte
- Operación
- Evaluación de desempeño
- Mejora

Además, con esta nueva estructura, algunos requisitos se han visto modificados, eliminados o se han añadido como nuevos.

Por ejemplo, la gestión de documentos y registros, que hasta el momento se localizaban en el apartado 4.2 pasa a ser el 7.5 y además adquiere el nuevo término de información documentada.

A nivel estructural, otro cambio se observa en el capítulo 7.4 de la actual ISO 9001:2008 “Suministro” pasa a formar parte del nuevo 8.6 “Liberación de productos y servicios”. La cláusula 7.4 “compras” modifica su nomenclatura y posición, convirtiéndose en el 8.4 “Control de los productos y servicios” suministrados externamente.

#### ***5.4.1.2 Enfoque basado en procesos.***

En la nueva versión, el enfoque basado en procesos se convierte en el apartado 4.4 “Sistema de gestión de calidad y sus procesos”. Si hay algo que destacar como principal ventaja de este enfoque, hay que centrarse en el incremento de la gestión y control de las interacciones existentes entre procesos y jerarquías funcionales de cada organización.

#### ***5.4.1.3 Lenguaje.***

Aunque la norma siempre ha sido aplicable a cualquier sector, en esta nueva versión de la ISO 9001:2015 se ha trabajado para que el lenguaje empleado sea simple y comprensible para cualquier persona.

#### ***5.4.1.4 Análisis del contexto.***

En esta nueva ISO 9001:2015 existe un nuevo apartado, el 4. Contexto de la organización. En este capítulo, se trata de la necesidad de tener en cuenta y analizar el entorno socio económico de la empresa y los vínculos existentes con los stakeholder (internos y

externos). Este análisis facilitara la identificación de problemas y necesidades que puedan generar un impacto en la planificación del sistema de gestión de calidad.

#### ***5.4.1.5 Pensamiento basado en riesgo.***

Es uno de los cambios más importantes de la norma ISO 9001, debido a que este concepto se introduce la totalidad del sistema de gestión, es decir, durante el establecimiento, implantación, mantenimiento y mejora. Para gestionar los riesgos se puede adoptar la metodología que más se ajuste a las necesidades de la empresa, por ejemplo, la ISO 31000.

#### ***5.4.1.6 Acciones preventivas.***

Se eliminan las acciones preventivas en la nueva edición de la ISO 9001, debido a que el propio sistema de gestión de calidad debe actuar como herramienta preventiva.

#### ***5.4.1.7 Partes interesadas.***

Ya no solo se habla de los clientes en la ISO 9001:2015, sino que en ella se determinan los requerimientos necesarios para cumplir las exigencias de las partes interesadas y así podremos ver en el apartado 4.2, “Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas”.

#### ***5.4.1.8 Representante de la dirección.***

Esta figura deja de ser obligatoria en la ISO 9001:2015, se le da más importancia a la involucración de la alta dirección como vemos en el capítulo 5 “Liderazgo”.

#### ***5.4.1.9 Gestión del conocimiento.***

La gestión del conocimiento ocupa un nuevo numeral de la norma, en concreto es el 7.1.6 “Conocimiento organizacional”, en el que se indica que es la organización la encargada de

establecer que conocimiento es requerido para que el sistema de gestión de calidad opere correctamente para lograr productos y/o servicios que satisfagan el cliente.

**5.4.1.10      *Procesos externalizados.***

En el apartado 8.4 “Control de los productos y servicios suministrados externamente” se habla sobre que existe la posibilidad de subcontratar procesos o subprocesos a terceras empresas.

**5.4.1.11      *Competencia personal.***

La norma ISO 9001 en su versión 2015 trata en el apartado 7.2 “Competencia” de la necesidad de establecer con criterio cada lugar de trabajo y elaborar criterios que validen dicha competencia. (isotools.org, 2015)

## **6. Recursos Disponibles**

En un proyecto es importante la determinación de los recursos necesarios para llevar a cabo la investigación. Para este proyecto se utilizarán los siguientes, los cuales se describirán a continuación.

### **6.1 Recursos Personales**

Para el desarrollo del proyecto se cuenta con el apoyo de la dirección de talento humano encabezado por el jefe de talento humano y sus colaboradores. Además del aval de la alta gerencia para desarrollar el proyecto. No obstante, el apoyo de coordinación de calidad será vital como ente de control para cumplir de manera acertada con los objetivos.

### **6.2 Recursos Materiales**

En cuanto a recursos materiales se cuenta para el desarrollo del proyecto de un computador portátil, impresora a laser, Smartphone y elementos de soporte como papel resma y memorias USB, lápices, lapiceros y a zetas para almacenar documentos, esto a fin del desarrollo del proyecto.

### **6.3 Recursos Institucionales**

El área de talento humano de la Clínica San José de Cúcuta proporciona toda la información base necesaria respecto a la documentación para tener percepción clara y actual de la situación. Además de que la institución permitirá el acceso a las diferentes áreas de las instalaciones pero siempre manteniendo un control sobre este acceso.

#### **6.4 Recursos Financieros**

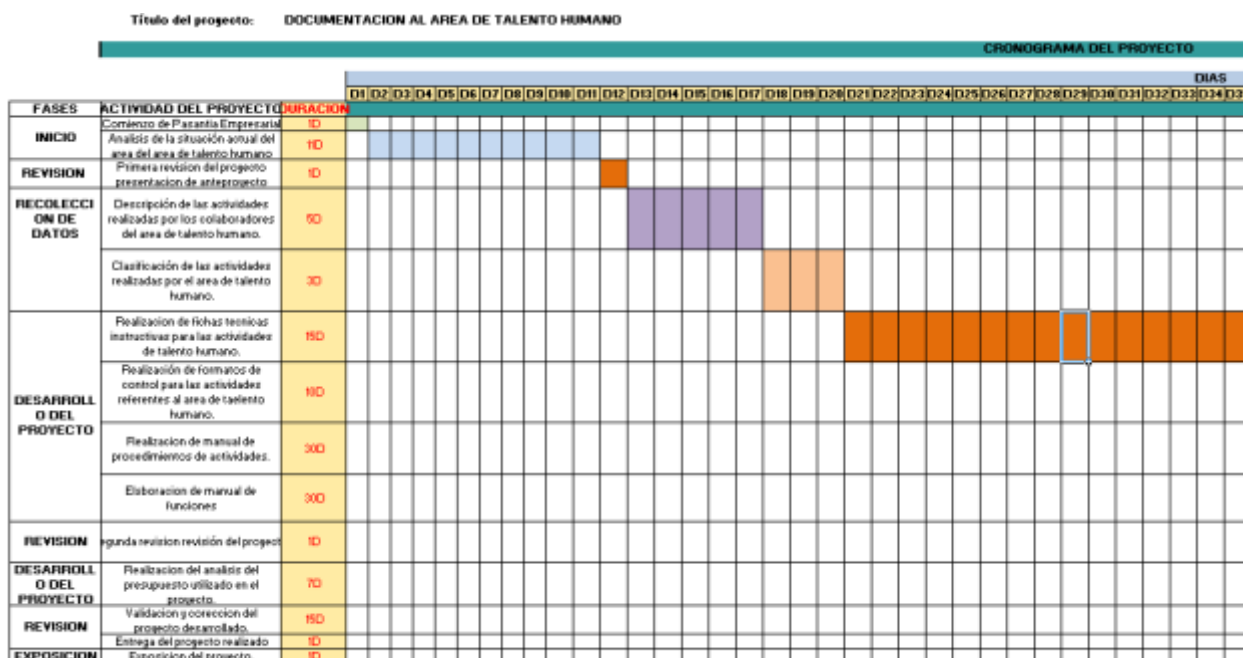
Los recursos financieros disponibles son amplios debido al compromiso que la institución tiene para con este proyecto. Entre ellos se encuentran los siguientes:

- **Dinero en efectivo:** Se utilizó para la compra de distintos materiales necesarios como fueron Azetas, papel resma, lapiceros y bolsas de empaque de documentos.
- **Créditos:** Se utilizó para la compra de impresora Cannon a color.

## 7. Cronograma de Actividades

Para la realización del proyecto de documentación del sistema de gestión de calidad en el área de talento humano de la Clínica San José de Cúcuta se ha determinado las siguientes actividades representadas a continuación las cuales se desarrollaran en un término aproximado de (tres) 3 meses.

**Figura 5. Cronograma de Actividades.**



Fuente: Elaboración propia.

## **8. Descripción de la empresa**

### **8.1 Misión**

Somos una institución privada que presta servicios de salud, con énfasis en la atención del paciente de alta complejidad, con un equipo profesional de servicio que se fundamenta en el desarrollo organizacional armónico y humanizado. Comprometidos con la seguridad del paciente, realizando buenas prácticas clínicas y mejorando continuamente todos los procesos, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y sus familias.

### **8.2 Visión**

Lograr en el 2018 el liderazgo en la región, con proyección nacional e internacional en la prestación de servicios en salud como institución de alta complejidad con avanzada tecnología, excelente calidad en su atención, innovación y cultura de servicio.

### **8.3 Historia de la Clínica San José**

Hace 25 años se inauguran las primera Urgencias en la ciudad de Cúcuta: urgencias San José en la avenida No 13 - 49, para ofrecer servicio permanente las 24 horas del día, atendiendo consulta de Urgencias en Medicina general y hospitalización para Observación y tratamiento médico.

En esta época solo se contaba en la ciudad con la atención médica de URGENCIAS presentada en el Hospital San Juan de Dios, la Clínica Norte, Clínica Santa Ana y la Clínica San Antonio, pero la demanda de los servicios médicos de la ciudad, poblaciones vecinas, Arauca y



Venezuela aumentaba progresivamente y se vio la necesidad y la oportunidad de crear una nueva empresa que prestaran un oportuno servicio con la calidad y eficiencia.

Desde mis comienzos he contado con la colaboración incondicional de mis padres, Carlos A. Salgar R. e Hilda Villamizar de Salgar, mi señora esposa, mis hijos y mis hermanos Álvaro y Alfonso y mi tío Jesús Villamizar. de quienes recibí de parte de mis padres una educación excelente, basada en los principios de honradez, eficiencia y dedicación. Solo siento el cansancio al final de la jornada después de cumplido el objetivo y con mucho respeto por la persona humana sin importar su clase social, educación, religión ni profesión, de aquí han nacido las raíces para las bases de la atención en la Clínica San José, porque nuestro objetivo ha sido prestar los servicios a todo aquel que los solicite sin distinciones.

De mi esposa y mis hijos con su colaboración en la infraestructura de hotelería y su comprensión al compartir mucho de su tiempo con mis pacientes para lograr una excelente atención a un bajo costo.

De mi hermano Álvaro quien se tituló de ingeniero civil en la misma época en que me gradué como Médico Cirujano. Su colaboración para construir mi casa de habitación que se extendía a la avenida 0, comunicándose por su parte posterior con las Urgencias San José, atendiendo mis solicitudes para adecuar El local de tal manera que fuera cómodo y elegante como en realidad lo fue. De acuerdo a los detalles arquitectónicos de la época. Con el correr del tiempo sería mi principal punto de apoyo para la realización de mi sueño dorado: La Clínica San José. (Clinicasanjosedecucuta.com, 2017)

#### **8.4 Política de calidad**

Como Institución Prestadora de Servicios en Salud de Alta Complejidad, el compromiso de la Clínica San José de Cúcuta es prestar servicios efectivos, seguros, oportunos, eficientes y accesibles, con calidad y mejora continua, enfocados hacia nuestros usuarios a través de un equipo humano calificado e idóneo, avanzada tecnología, convenios educativos y gestión por procesos que cumplan con las necesidades y expectativas de nuestros clientes favoreciendo el reintegro a su núcleo social.

#### **8.5 Objetivos de calidad**

- Propender por el mejoramiento continuo de la calidad en la atención médico - asistencial de los servicios de salud de la Clínica San José de Cúcuta.
- Lograr la satisfacción del cliente a través de la prestación oportuna y eficiente de los servicios de salud requeridos por los usuarios.
- Asegurar que la atención médico – asistencial cumpla con los más altos estándares de seguridad clínica, que permita minimizar los riesgos en la prestación de servicios.
- Lograr que el sistema de gestión y control de calidad, se implemente, mantenga y mejore continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad para asegurar la satisfacción de los clientes, mediante el cumplimiento de los procesos establecidos.
- Promover la formación integral y el desarrollo personal - profesional del recurso humano, reflejando la calidad y trato humanizado hacia la atención de nuestros usuarios.

## **9. Diagnostico de la situación actual del Proceso de Talento Humano**

Talento Humano es uno de los procesos más importantes en lo relacionado con apoyo logístico en la Clínica San José de Cúcuta, encargada de la administración de personal, partiendo del reclutamiento, la selección, la capacitación, la evaluación de desempeño, la seguridad en trabajo y el bienestar de los trabajadores. Debido a que este proceso involucra distintas actividades y el personal es reducido, es muy susceptible a tener inconformidades en su soporte documental.

### **9.1 Elaboración de matriz para el diagnostico**

Para la elaboración de la matriz se consulto la caracterización de procesos del proceso de talento humano (VER ANEXO A) donde se estaban registrados numerales que involucraban o hacían referencia al proceso de talento humano, esto se hizo basado en la norma NTC ISO 9001: *Sistemas de gestión de la calidad requisitos*, para identificación de los requisitos exigidos por el sistema de gestión de calidad y así identificar cada uno de los documentos que sirven como evidencia en el proceso.

De acuerdo a lo anterior se procedió a la elaboración de la matriz (VER ANEXO B) para conocer la situación actual de la documentación del proceso de talento humano de la Clínica San José de Cúcuta.

### **9.2 Ejecución de la matriz**

Una vez diseñada la matriz para el diagnostico basada en la norma NTC ISO 9001: *Sistemas de gestión de calidad requisitos*, se procedió a la aplicación de a la aplicación en el proceso de talento humano, usando técnicas de recolección de información tales como: la

observación, la entrevista y la revisión de documentos en el proceso. A través de la implementación de la matriz de diagnóstico se evidenció la existencia de documentos en el proceso que en gran medida cumplían con los requerimientos para la documentación y se estaban utilizando adecuadamente pero que necesitaban ajustes.

### 9.3 Resultados del diagnóstico del proceso Talento Humano Sistema de Gestión de Calidad

De acuerdo a la matriz de diagnóstico realizada en el proceso se pudieron evidenciar los siguientes resultados, basados en el cumplimiento de los numerales de la norma NTC ISO 9001: *Sistema de gestión de calidad, requisitos* consignados en la caracterización de proceso.

**Tabla 1. Resultados matriz de diagnóstico**

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
5. LIDERAZGO	65%	MEJORAR
6. PLANIFICACION	60%	MEJORAR
7. APOYO	78%	MEJORAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	82%	MANTENER
10. MEJORA	86%	MANTENER
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION</b>	<b>74%</b>	
Calificación global en la Gestión de Calidad	<b>MEDIO</b>	

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados en la tabla anterior se pudo evidenciar que el proceso tiene un resultado de implementación del 74% y una calificación global del sistema de gestión de medio, siendo los numerales de liderazgo, planificación y apoyo, requerimientos que hay que mejorar debido a su porcentaje de implementación muy bajo.

#### **9.4 Diagnostico de percepción del proceso**

El panorama reflejado en el diagnostico realizado a través de la matriz de diagnostico no se dentona, debido a que al realizar un recorrido y revisión de todo el soporte documental del proceso, se encontraron las siguientes inconformidades:

- Faltan formatos de control de actividades codificados y estructurados en base al sistema de gestión de calidad.
- No cuentan manual de funciones completo y actualizado
- Falta documentar los procedimientos para cada una de las actividades realizadas.
- Los empleados no cuentan con el tiempo necesario para realizar actualización de la documentación.
- La falta de concientización de la importancia de la documentación y del sistema de gestión de calidad.
- Los empleados no tienen los lineamientos necesarios en cuanto a calidad para realizar la documentación del proceso.
- No cuentan con instructivos de formatos de control de actividades.
- Se consideran innecesarios algunos documentos en el proceso.
- El proceso de talento humano no cuenta con suficiente personal para realizar la documentación.
- Se imposibilita la realización de la documentación del proceso de talento humano debido a que se requiere información de otros procesos y/o dependencias.

### 9.5 Matriz de Priorización de Debilidades

<b>MATRIZ DE PRIORIZACION DE DEBILIDADES</b>						
<b>DEBILIDAD</b>	<b>CALIFICACION</b>					
	<b>E1</b>	<b>E2</b>	<b>E3</b>	<b>E4</b>	<b>E5</b>	<b>PON</b>
Faltan formatos de control de actividades codificados y estructurados en base al sistema de gestión de calidad.	3	2	2	2	2	2.2
No cuentan manual de funciones completo y actualizado	2	3	3	2	2	2.4
Falta documentar los procedimientos para cada una de las actividades realizadas.	2	1	3	3	3	2.4
Los empleados no cuentan con el tiempo necesario para realizar actualización de la documentación.	2	1	3	1	3	2
La falta de concientización acerca de la importancia de la documentación y del sistema de gestión de calidad.	2	2	2	2	2	2
No cuentan con instructivos de formatos de control de actividades.	2	2	2	2	3	2.2
Se consideran innecesarios algunos documentos en el proceso.	2	2	2	2	1	1.8
El proceso de Talento humano no cuenta con suficiente personal para realizar la documentación.	3	3	3	2	3	2.8
Se requiere información de otros procesos y/o dependencias.	2	1	2	2	1	1.6

## 9.6 Jerarquización escala de valores

**Tabla 2. Jerarquización de Criterios**

<b>CRITERIO</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1	No estoy de acuerdo
2	Estoy de acuerdo
3	Muy de acuerdo

## 9.7 Involucrados Matriz de Priorización de debilidades

Para el desarrollo de la matriz de priorización de debilidades se entrevistó a personal referente al proceso de talento humano quienes en su facultad de colaboradores de este proceso tienen el conocimiento y la autoridad necesaria para emitir una calificación acerca de la situación actual del soporte documental. En concordancia con lo anterior se las personas encuestadas fueron las siguientes:

- Jefe de Talento Humano: Encargado de la planeación, dirección y control de actividades relacionadas con la administración de personal de la Clínica San José de Cúcuta.
- Asistente Administrativa de Talento Humano: Encargada de asistir y apoyar en las actividades propias del jefe de talento humano y del proceso.
- Sicóloga de Talento Humano: Encargada de realizar orientación psico-social a los trabajadores a través de análisis de puestos de trabajo, capacitación y desarrollo
- Pasante de Ingeniería industrial: Encargado de estructurar y documentar el soporte documental del proceso de talento humano.

- Coordinadora de Mantenimiento y Planta Física: Encargada de planear, organizar, controlar las actividades relacionadas con el mantenimiento de la infraestructura física de la institución.

## 9.8 Análisis de resultados

Como resultado de la aplicación de la matriz de priorización de debilidades se generaron los siguientes resultados:

**Tabla 3. Resultados Matriz de Priorización de debilidades**

DEBILIDAD	PONDERACION
Faltan formatos de control de actividades codificados y estructurados en base al sistema de gestión de calidad.	2.2
No cuentan manual de funciones completo y actualizado	2.4
Falta documentar los procedimientos para cada una de las actividades realizadas.	2.4
Los empleados no cuentan con el tiempo necesario para realizar actualización de la documentación.	2
La falta de concientización acerca de la importancia de la documentación y del sistema de gestión de calidad.	2
No cuentan con instructivos de formatos de control de actividades.	2.2
Se consideran innecesarios algunos documentos en el proceso.	1.8
El proceso de Talento humano no cuenta con suficiente personal para realizar la documentación.	2.8
Se requiere información de otros procesos y/o dependencias.	1.6



De acuerdo con los resultados finales generados en la matriz de priorización de debilidades se pudo evidenciar que la debilidad más evidente y que genera mayor inconformidad al proceso de talento humano es la falta de personal para realizar la documentación, seguidos por un manual de funciones desactualizado e incompleto y la falta de evidencia documental de procedimientos del proceso.

### **9.9 Estrategias para la combatir las debilidades**

- **Contratar nuevo personal:** es evidente que la falta de personal en un determinado proceso de una empresa hace que se tenga que asignar muchas actividades a una sola personas haciendo que el trabajador se sature y el proceso fluya de manera lenta e ineficaz. Esta es una de las inconformidades más evidentes en el proceso de talento humano la ausencia de personal hace imposible que en el tema de calidad se genere soporte documental de temas puntuales como la elaboración y actualización de documentos. Para mejorar el proceso y hacerlo más eficiente es necesario la contratación de personal capacitado que coopere y ayude en las actividades propias del proceso de talento humano.
- **Reubicación de personal:** en el proceso de talento humano como alternativa para ser más eficaz y eficiente se podría solicitar la reubicación de personal de otros procesos. Esta debería ser estudiada minuciosamente para que no afecte el ritmo de trabajo de dichos procesos.
- **Capacitación de personal:** el proceso de gestión de calidad encabezado por el coordinador de calidad deberían establecer capacitaciones para los empleado del proceso de talento humano con el ánimo de fortalecer conocimientos en el sistema

de gestión de calidad y generar así la documentación requerida para el proceso y auditorías.

## 10. Diseño de la documentación

### 10.1 Definir la jerarquización de la documentación

Se definió como asentamiento documental la pirámide de jerarquización de la documentación la cual es el soporte del sistema de gestión de calidad de la Clínica San José de Cúcuta, herramienta necesaria para la elaboración de la documentación del proceso.

A continuación se define cada uno de los niveles establecidos en la elaboración de la documentación del proceso de talento humano.

**Figura 2. Organización jerárquica de la documentación.**



**Fuente:** González Ortiz Oscar y Arciniegas Ortiz Jaime. 2016. Listado maestro de documentos y registros.

### 10.2 Definir roles responsabilidades y autoridades para la elaboración de la documentación

Los documentos en el proceso de talento humano fueron elaborados por pasante de ingeniería industrial en empresa, sin embargo en ocasión de faltante de pasante serán elaborados o actualizados por la asistente de talento humano en compañía del jefe de talento humano. Algunos documentos necesitan del involucramiento de otros procesos que junto con el coordinador de calidad supervisan y asisten la elaboración de la documentación.

La revisión de la documentación es realizada en primera instancia por el jefe de talento humano y aprobación posteriormente por el comité de calidad.


Finalmente el jefe de talento humano en coordinación con la coordinadora de calidad hacen la distribución y control de la documentación en el proceso de talento humano.

### 10.3 Definir estructura y formato de la documentación

La estructura de la documentación ya ha sido definida con anterioridad por el comité de calidad, quienes elaboraron un encabezado y un pie de página para cada uno de los documentos generados en el sistema de gestión de calidad.

El encabezado está establecido de la siguiente manera:

**Figura 6. Encabezado de la documentación**

	SOLICITUD DE PERMISO LABORAL		CÓDIGO: CSJ-GH-CO-FT-001
			FECHA VERSION: 06/FEBRERO/2018
ESTADO: COPIA CONTROLADA	VERSIÓN: 02	PÁGINA 1 DE 1	

Fuente: elaboración propia

- El logo: hace referencia a símbolo de identificación de la organización.
- Titulo: corresponde al tipo de documento que se está realizando ya sea procedimiento, protocolo, formato, instructivo y/o planillas entre otros.

- El nombre del documento es acorde a cada documento descrito.
- El código: código alfanumérico de identificación del documento.

El cuerpo de cada documento se basa en lo siguiente:

- **Objetivo:** definición del propósito establecido en el procedimiento o instructivo. Debe responder a la pregunta ¿para qué sirve el documento?
- **Alcance:** describe el ámbito de aplicación del documento puede referirse a objetos, actividades o personas. Responde a la pregunta ¿a que se aplica?
- **Proceso:** hace referencia al proceso sobre el cual se elabora el documento.
- **Definiciones:** de ser necesarias se deben la definición para dar una mayor comprensión al documento, cada una de ellas se enlista hacia abajo usando un guion, viñetas, puntos etc.
- **Descripción del proceso:** la descripción del proceso se hace explicando las actividades narradas en una tabla.
- **Ficha técnica:** hace referencia a los responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento y a la fecha de aprobación del documento.
- **Control de cambios:** establece la fecha de modificación del documento y la descripción de cambio del documento.

El pie de página esta determinado de la siguiente manera:

**Figura 7. Pie de página de la documentación**

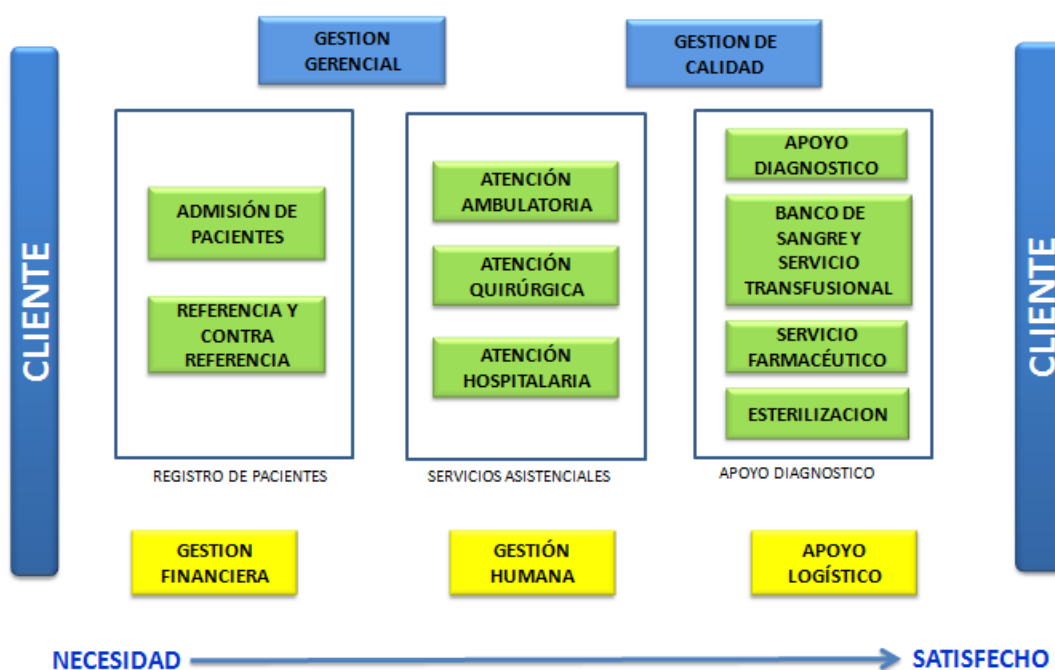
<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Cargo:</b> Pasante Ingenieria Industrial	<b>Cargo:</b> Jefe de Talento humano	<b>Cargo:</b> Comite de Calidad
<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Gestion de Calidad

Fuente: elaboración propia.

## 10.4 Flujo de la documentación

La Clínica San José en su misión de prestar servicios de salud, con énfasis en la atención del paciente de alta complejidad y basados en el enfoque de procesos, ha identificado a través de su proceso de calidad 8 procesos básicos para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, los cuales interactúan unos con otros como se muestra continuación.

**Figura 8. Mapa de procesos Clínica San José de Cúcuta**



El mapa de procesos de la Clínica San José de Cúcuta, está dividida en tres etapas constituida por los principales procesos que involucran el sistema de gestión de calidad. Estas etapas se describen a continuación:

- Procesos estratégicos

En esta etapa se refiere principalmente a procesos de planificación y otros que se consideren claves a factores clave o estratégicos.

Los procesos que hacen parte de esta etapa del sistema de gestión de calidad de la Clínica San José de Cúcuta son los siguientes: Gestión Gerencial y Gestión de Calidad.

- Procesos operativos

En esta etapa se refieren fundamentalmente a aquellos procesos que están ligados directamente a la prestación del servicio.

Los procesos que se detallan en esta etapa del sistema de gestión de calidad de la Clínica San José de Cúcuta son los siguientes: Registro de Pacientes, Servicios Asistenciales y Apoyo Diagnostico. Estos están compuestos a su vez por sub procesos:

- Registro de Pacientes: Admisión de Pacientes, Referencia y Contra Referencia
  - Servicios Asistenciales: .Atención Ambulatoria, Atención Quirúrgica y Atención Hospitalaria.
  - Apoyo Diagnostico: Apoyo Diagnostico, Banco de Sangre y Servicio Transfusional, servicio farmacéutico y esterilización.
- Procesos de apoyo

En esta etapa se refieren fundamentalmente a aquellos procesos que dan soporte a loa procesos operativos.

Los procesos que se detallan en esta etapa del sistema de gestión de calidad de la Clínica San José de Cúcuta son los siguientes: Gestión Financiera, Gestión Humana y Apoyo Logístico

Para cada uno de los procesos definidos en el mapa de procesos, el departamento de calidad efectuó su respectiva caracterización, con documentos donde se soporta toda información necesaria, el flujo de la documentación y todas aquellas características relevantes para el control

de las actividades que involucren y para su gestión. En cuanto al proceso de talento humano la caracterización del proceso se puede en el (anexo1) denominado Caracterización del proceso de Gestión Humana.

### 10.5 Matriz de riesgo de calidad

A continuación se abordan los diferentes riesgos del proceso de talento humano relacionados al sistema de gestión de calidad a través de una matriz de riesgos de calidad, basado en la caracterización del proceso.

**Figura 9. Matriz de riesgos de calidad primera parte**

Proceso de Gestion Humana				
RIESGO	TIPO	EXTERNO	INTERNO	POSIBLES CONSECUENCIAS
1. Perdida de información de hojas de vida	Operativo		x	1. Perdida de historial del empleado en la empresa. 2. Exposición de información a terceras personas. 3. Inadecuado uso de la información por las terceras personas
2. No se realizan capacitaciones	Estratégico		x	1. Bajo rendimiento del personal. 2. Desactualización de información 3. No hay mejora continua.
3. Selección de personal inadecuado	Legal o Cumplimiento		x	1. Reprocesos en las áreas que requieren personal 2. Sobrecostos. 3. Incumplimiento de metas 4. Pérdida de tiempo

4. Accidentes o incidentes de trabajo	Estratégico		x	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daño de la integridad física de funcionarios o usuarios.</li> <li>2. Sanciones</li> <li>3. Investigación de entes de control.</li> <li>4. Apertura de procesos jurídicos.</li> </ol>
4. Demora o retrasos en la entrega de hojas de vida	Operativo		x	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retrasos en el procedimiento de selección.</li> <li>2. Aumento del tiempo empleado en el proceso de selección.</li> </ol>
5. Demora o retrasos en la entrega de cartas laborales	Operativo		x	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Insatisfacción por parte de los empleados.</li> <li>2. Disminución de tiempo para otras tareas.</li> <li>3. Estrés laboral.</li> </ol>
6. No realizar entrevistas	Operativo		x	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inadecuada selección de personal.</li> <li>2. Deficiencia en la prestación del servicio.</li> </ol>
7. Inadecuado archivo de las hojas de vida	Operativo		x	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pérdida de información.</li> <li>2. Inadecuado uso de información por parte de terceras personas.</li> <li>3. Exposición de información confidencial a terceras personas.</li> <li>4. Alteración de documentos.</li> </ol>



8. Omitir diligenciamiento de formatos.	Operativo		x	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perdida de información.</li> <li>2. Desconocimiento del usuario de la información.</li> <li>3. Medidas disciplinarias al empleado.</li> </ol>
---	-----------	--	---	---

**Figura 10. Matriz de riesgos de calidad segunda parte**

PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO	OPCIONES DE MANEJO			
			1. Evitar el riesgo	2. Reducir el Riesgo	3. Compartir el riesgo	4. Asumir el riesgo
1	3	B	x			
3	3	M	X	X		
3	3	M		X	X	
2	4	M	X			

1	2	B	X			
4	2	M	X			
1	3	B	X			
2	3	M	X			
1	3	B	X			

**Figura 11. Matriz de riesgo tercera parte**

CONTROLES	ACCIONES O TAREAS	RESPONSABLE
Acceso restringido a personas no autorizadas	Mejorar el control de la información a través de la implementación de un sistema de seguridad de información (Cajas fuerte, documentos con clave, disco duro, sistema biométrico).	Jefe de talento humano, asistente de talento humano.
Plan de capacitación	Incentivar la asistencia de todos los empleados a las capacitaciones.	Jefe de talento humano
Reducción Selección de personal inadecuado	Proceso de selección realizado por una entidad especializada.	Jefe del talento humano
Reducir accidentes e incidente de trabajo	Realizar inducción, charlas y capacitaciones sobre accidentes e incidentes de trabajo.	Jefe de talento humano, Especialista en sst
archivo de hojas de vida en un lugar visible	Asignar un archivador o locker espacialmente para estos documentos y que este a la mano.	Asistente de talento de humano

Días asignados para la elaboración de cartas laborales	Establecer un límite de cartas laborales que se pueden realizar por día.	Asistente de talento de humano
Programación de entrevistas.	Establecer días específicos para la realización de entrevistas	Asistente de talento de humano
Azetas de archivo	Archivadores o locker de almacenamiento.	Asistente de talento de humano
Formatos de talento humano	Socialización de formatos con los empleados y/o usuarios.	Asistente de talento de humano. Jefe de Área.

### **11. Manual de funciones**

Dentro de la estructuración de la documentación del sistema de gestión de calidad del proceso de talento humano se hizo la documentación y creación del manual de funciones determinando las responsabilidades, perfiles de cada puesto de trabajo.

Como bases para la realización y establecimiento de estos perfiles se realizó una investigación exhaustiva de cada puesto de trabajo, se consultó las hojas de vida de cada cargo y

documentos complementarios, sirviendo esta información como base para establecer un estándar para cada perfil laboral. Como complemento se consulto distintas fuentes de información adicionales como internet y la realización de entrevistas a los implicados fuente directa y confiable de información, que permitiera tener la veracidad necesaria para la realización y establecimiento de perfiles.

### **11.1 Objetivo del manual**

Para la realización del manual de funciones se tuvo en cuenta el propósito fundamental al que se apunta con este manual. El cual fue el siguiente:

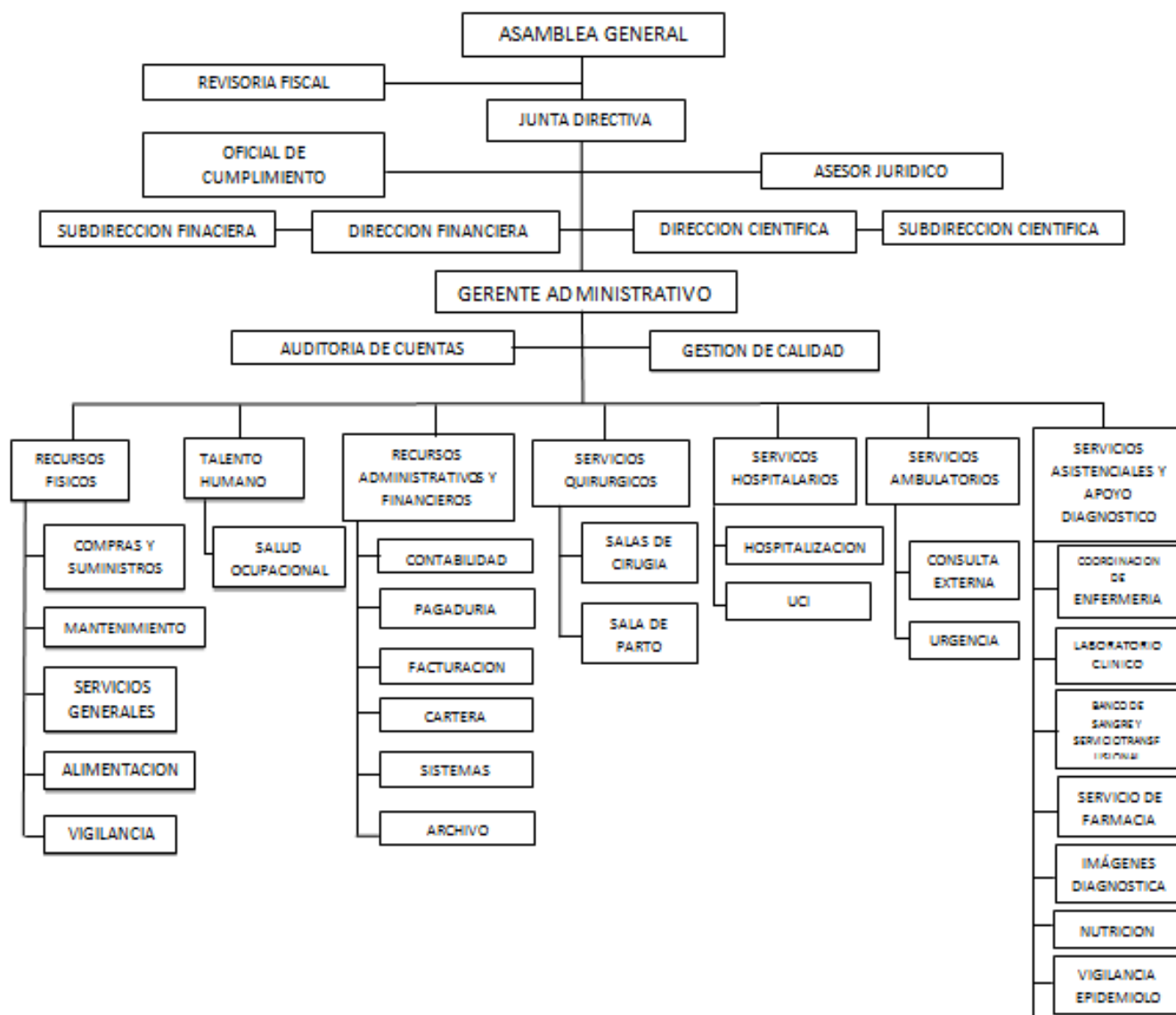
El manual de funciones ha sido elaborado, con el fin de contribuir al desarrollo de la misión y la visión de la Clínica San José de Cúcuta, a partir de un enfoque sistemático, desde el cual se pretende que con la definición de los perfiles ocupacionales la institución logre la eficiencia de su gestión.

### **11.2 Alcance**

Este manual hace una descripción de las funciones y responsabilidades asociadas a cada uno de los cargos de la Clínica San José de Cúcuta.

### 11.3 Organigrama


Figura 12. Organigrama de la Clínica San José de Cúcuta



Fuente: elaboración propia.

## 11.4 Estructura del manual de funciones

**Figura 13. Formato de descripción de funciones y perfil ocupacional primera parte.**

	DESCRIPCION DE FUNCIONES Y PERFIL OCUPACIONAL		CODIGO:
			FECHA VERSION:
	ESTADO: COPIA CONTROLADA	VERSIÓN: 01	PÁGINA 1 DE 4

1. IDENTIFICACION DEL CARGO	
1.1 NOMBRE DEL CARGO	
1.2 CODIGO DE CARGO	
1.3 DEPENDENCIA	
1.4 CARGO DEL JEFE INMEDIATO	
1.5 PERSONAS EN EL CARGO	
1.6 PERSONAL A CARGO	

2. NATURALEZA DEL CARGO	
2.1 OBJETIVO DEL CARGO	
2.2 DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES	

**Fuente:** Elaboración propia.

En este apartado se define de manera general cada una de las partes que componen el formato de descripción de funciones y perfil ocupacional:

- **Logo:** Corresponde al signo grafico que representa a la empresa ubicado en la parte superior izquierda el cual está representado por escudo de la clínica San José de Cúcuta.
- **Título:** Corresponde al título del documento establecido por el proceso de talento humano en coordinación con el comité de calidad.
- **Fecha versión:** Fecha en la cual fue elaborado el documento.
- **Codigo:** Codigo interno asignado por el proceso de calidad que identifica el documento.

- **Estado:** Están establecidas dos opciones como respuesta para este caso las cuales son copia controlada y no controlada. “La copia controlada hace referencia a que es la única copia oficial del documento con que cuenta el área, que será actualizada cada vez que se modifique el documento” (iepsa.gob, 2016). La copia no controlada en cambio no puede actualizarse por cual es importante que respetes sus condiciones de uso, que se indicaran al entregar o al hacer uso de ellas.
- **Versión:** Corresponde al número de veces en los cuales se ha modificado el documento.
- **Página:** Hace referencia a la numeración del documento.
- **Nombre del cargo:** En esta parte se diligencia el nombre del cargo que el empleado desempeña en la empresa.
- **Código del cargo:** Es una identificación numérica del empleo en el nivel jerárquico.
- **Dependencia:** Lugar de la empresa donde el empleado desarrolla sus actividades diarias.
- **Cargo del jefe inmediato:** Se refiere al señalamiento del empleo de quien ejerce la supervisión directa frente al cargo del que estamos describiendo sus funciones y competencias laborales.
- **Personas en el cargo:** Corresponde a la cantidad de personas que desempeñan el mismo cargo en la empresa.
- **Personal a cargo:** Número de Empleados de la empresa dependientes del cargo.
- **Objetivo del cargo:** Es el propósito que tiene el empleado al desempeñar dicho cargo.
- **Funciones:** Responsabilidades que tiene que asumir el empleado al estar en el cargo.



**Figura 14. Formato de descripción de funciones y perfil ocupacional segunda parte.**

PERFIL DEL CARGO
3. REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA
3.1 FORMACION ACADEMICA
3.2 FORMACION ESPECIFICA
4. EXPERIENCIA LABORAL
4.1 EN EL CARGO
4.2 EN EL SECTOR SALUD
5. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

**Fuente:** Elaboración propia.

A continuación se hará un desglose cada uno de los ítems correspondientes a la segunda parte del formato de descripción de funciones y perfil ocupacional:

- **Requisitos de formación académica:** Corresponde al nivel de estudios necesarios para el cargo.
- **Formación académica:** Carrera técnica o profesional necesaria para poder desempeñar el cargo.
- **Formación específica:** Área o campo profesional especializado que se necesita para desempeñar el cargo.

- **Experiencia laboral:** Hace referencia al conjunto de conocimientos y aptitudes que un individuo o grupo de personas ha adquirido y que la empresa exige para desempeñar el cargo.
- **Conocimientos básicos esenciales:** Se hace una descripción de los saberes que debe poseer y comprender quien este llamado al desempeño del empleo para realizar la funciones esenciales tales como: teorías, principios, normas, técnicas, conceptos y demás aspectos.

**Figura 15. Formato de descripción de funciones y perfil ocupacional tercera parte.**

6. HABILIDADES			
6.1 HABILIDADES INTELECTUALES REQUERIDAS	ALTA	MEDIA	BAJA
CAPACIDAD DE ANÁLISIS Y SÍNTESIS: Habilidad para asimilar las semejanzas y diferencias entre los objetos, hecho o ideas que le rodean, así como la destreza para organizarlas y categorizarlas.			
CAPACIDAD DE COMPRENSIÓN: Juicio práctico, criterio y sentido común e interiorización de las culturas y de las normas sociales. Capacidad de adaptación y recursividad.			
NIVEL DE INFORMACIÓN: Actitud abierta frente al medio para incorporar conocimientos novedosos y ampliar su cultura general y su visión de los hechos.			

7. REQUISITOS FISICOS			
DESCRIPCION	ALTA	MEDIA	BAJA
AGUDEZA VISUAL	X		
AGUDEZA AUDITIVA	X		
COORDINACIÓN TACTOVISUAL	X		
ESFUERZO FÍSICO	X		
SALUD	X		

**Fuente:** Elaboración propia.

La siguiente figura refleja la tercera parte del formato de de funciones y perfil ocupacional y del cual se va a hacer una descripción de este apartado a continuación:

- **Habilidades:** Se limita a evaluar las habilidades tanto intelectuales como administrativas y sociales que no necesarias para este cargo.

- **Requisitos fiscos:** Se establecen los requisitos fiscos enfatizando el nivel de complejidad que debe tener el empleado (os), necesarios para desempeñar el cargo.

**Figura 16. Formato de descripción de funciones y perfil ocupacional cuarta parte**

<b>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE AL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL DE CALIDAD</b>
<b>8. RESPONSABILIDAD</b>
<b>9. AUTORIDAD</b>
<b>10. REQUISITOS DE INGRESO</b>

<b>Elaboro:</b> <b>Cargo:</b> Pasante Ingeniería Industrial <b>Área:</b> Talento Humano	<b>Reviso:</b> <b>Cargo:</b> Jefe de Talento Humano <b>Área:</b> Talento Humano	<b>Aprobó:</b> <b>Cargo:</b> Jefe de Calidad <b>Área:</b> Comité de calidad
---	---	---

En este apartado se visualiza la última parte del formato de descripción de funciones y perfil ocupacional, el cual se hará una descripción de cada uno de sus ítems a continuación:

- **Responsabilidad:** Se hace una descripción de las responsabilidades que tiene el cargo frente al sistema de gestión integral de calidad.
- **Autoridad:** Hace referencia a los atributos que tiene el personal en el cargo frente al sistema integral de gestión de calidad.
- **Requisitos de ingreso:** Corresponde a la totalidad de documentos que el aspirante requiere para poder aspirar al cargo.

- **Elaboro:** Datos de la persona que fue la encargada de elaborar el documento.
- **Reviso:** Datos de la persona encargada de la revisión del documento después de ser elaborado.
- **Aprobó:** Datos de la persona encargada de dar el aval final en la elaboración del documento para su posterior implementación.

Para consultar el manual de funciones (VER ANEXO C).

### 11.5 Control de cambios del manual de funciones

Para la ficha y control de cambios del documento se utilizó la siguiente tabla. Esta tabla fue anexada en la parte final de manual a modo de evidencia de cambios en el documento.

**Figura 17. Control de cambios del manual de funciones**

FICHA TECNICA DEL MANUAL DE FUNCIONES		
<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial	
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano	
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad	
<b>Fecha de Aprobación</b>	20/Junio/2018	
CONTROL DE CAMBIOS DEL MANUAL DE FUNCIONES		
<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
16/Junio/2018	01	Creación del Documento.

### 11.6 Recolección de datos

En cuanto a la recolección de datos necesarios para la elaboración de cada uno de los perfiles ocupacionales se abordaron diferentes estrategias que permitieron asegurar el éxito y la veracidad del manual de funciones. Estas estrategias fueron:

- **Entrevista a los empleados de cada cargo:** Se realizaron entrevistas a cada uno de los empleados para determinar que responsabilidades y funciones tenían a su cargo. Además también se recopilaron datos adicionales referentes a la identificación del cargo, formación académica, experiencia laboral, habilidades y requerimientos de entrada al cargo funcional.
- **Consultar las hojas de vida de los empleados:** Se hizo una revisión minuciosa de la hoja de vida de los empleados revisando datos de los colaboradores para tener información base para la elaboración de perfiles. Se hizo especial énfasis en los empleados antiguos, para con esta información poder establecer un perfil estándar de este cargo. Se concentró especialmente en los conocimientos básicos necesarios, la experiencia laboral y la formación académica realizada.
- **Revisar manual de funciones de otras empresas:** Utilizando la herramienta digital internet se realizaron consultas a distintos manuales de funciones que estaban en la red, esto con la finalidad de mirar su estructura en la cual están soportados dichos perfiles. Además se pudo examinar el contenido de estos documentos, esta información fue utilizada para complementar la ya recopilada en la revisión de hojas de vida y en las entrevistas directas a los empleados de cada cargo. No obstante alguna información se desechó debido a que no aportaba valor a la investigación, porque hacía referencia a cargos que en la empresa no eran necesarios o pertenecían a otro tipo de sector no compatible con el sector salud.

- **Asesoramiento del área de gestión de calidad:** Se buscó el asesoramiento constante del departamento de gestión de calidad para poder desarrollar y llevar a cabo de la mejor manera el proyecto, además se contó con el apoyo del coordinador de gestión del talento humano y sus colaboradores, piezas fundamentales debido al involucramiento, buena disposición y aporte de conocimientos vitales para el desarrollo del proyecto.

### **11.7 Revisión y aprobación de documentación**

La revisión y aprobación de la documentación referente a los perfiles ocupacionales fue realizada en primera parte por el jefe de talento humano quien revisó y estudió la documentación. En caso de que la documentación presentara no conformidades, estas serían comunicadas al pasante de ingeniería quien haría las acciones correctivas correspondientes y poder así aprobar la documentación.

En segunda medida una vez ya aprobada la documentación por el proceso de talento humano esta fue sometida a revisión por parte del proceso de gestión de calidad, quien dio su aval a la documentación y emitió acciones correctivas a realizar y que debieron ser desarrolladas para poder aprobar y posteriormente codificar el documento.

### **11.8 Codificación de documentos**

La codificación de los documentos consistió en asignarle un código alfanumérico a cada uno de los perfiles ocupacionales elaborados. Esta actividad fue realizada por el proceso de gestión de calidad quien además de la revisión y aprobación de la documentación es el responsable de la codificación de esta, para luego integrarla al sistema de gestión de calidad.

### **11.9 Archivo de documentos**

El documento una vez revisado, aprobado y codificado es impreso y luego archivado en a zetas, que se será posteriormente aseguradas en el archivo del proceso. Estos documentos también se archivan en medios magnéticos para evitar perdida de la documentación.

### **11.10 Perfiles ocupacionales**

A continuación se hace un listado de los principales perfiles ocupacionales que componen al manual de funciones. Los cuales son los siguientes:

- Perfil ocupacional del Gerente Financiero.
- Perfil ocupacional del Director Científico.
- Perfil ocupacional del Sub Director Científico.
- Perfil ocupacional del Gerente General.
- Perfil ocupacional del Revisor Fiscal.
- Perfil ocupacional de Coordinador de Calidad.
- Perfil ocupacional de Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Perfil ocupacional de Coordinador de contabilidad.
- Perfil ocupacional de Coordinador de Farmacia.
- Perfil ocupacional de Coordinador de Compras y logística.
- Perfil ocupacional de Coordinador de Talento Humano.
- Perfil ocupacional de Coordinador de Sistemas.
- Perfil ocupacional de Coordinadora de Banco de sangre.
- Perfil ocupacional de Coordinador de Laboratorio.
- Perfil ocupacional de Coordinador de Enfermería.
- Perfil ocupacional de Coordinador de Facturación.

- Perfil ocupacional de Coordinador de Equipo Biomédico.
- Perfil ocupacional de coordinadora de mantenimiento.
- Perfil ocupacional de coordinador de Servicio Interno.

El manual de funciones de la Clínica San José de Cúcuta puede ser consultado en el (ANEXO C) del documento.



## 12. Procedimientos del proceso de talento humano

En este apartado se realizó la documentación de todas las actividades diarias ejecutadas por los colaboradores del proceso de talento humano. Haciendo una descripción minuciosa de dichas actividades empleando un formato de procedimiento suministrado por el proceso de gestión de calidad.

En el formato del procedimiento se hace una descripción del objetivo del procedimiento, alcance, definiciones, la actividad realizada, quien realiza dicha actividad, como se realiza, cuando se realiza y donde se realiza. La recolección de información es realizada a través de la consulta de fuentes primarias como entrevistas al personal involucrado en el proceso, consulta de documentos y seguimiento visual de las actividades, además de consultas en la web con el fin de complementar esta información y tener una documentación mucho más veraz.

### 12.1 Estructura de procedimientos

**Figura 18. Formato de procedimiento de actividades primera parte.**

	TITULO DEL PROCEDIMIENTO		CODIGO:	
			FECHA VERSION:	
ESTADO: COPIA CONTROLADA		VERSIÓN: 01	PÁGINA 1 DE 2	
<b>OBJETIVO:</b>				
<b>ALCANCE:</b>				
<b>PROCESO:</b>				
<b>DEFINICIONES DEL PROCEDIMIENTO:</b>				
<b>ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>Actividad</b>	<b>Quien</b>	<b>Cuando</b>	<b>Como</b>	<b>Donde</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

A continuación se describe cada uno de los componentes del formato de procedimiento de actividades y sus definiciones:

- **Logo:** Corresponde al signo gráfico que representa a la empresa ubicado en la parte superior izquierda en este caso el escudo de la clínica San José de Cúcuta.
- **Título:** Corresponde al título del procedimiento de cada actividad.
- **Fecha versión:** Fecha en la cual fue elaborado el procedimiento.
- **Código:** Código interno asignado por el proceso de gestión de calidad que identifica el procedimiento.
- **Estado:** Están establecidas dos opciones como respuesta para este caso las cuales son copia controlada y no controlada. “La copia controlada hace referencia a que es la única copia oficial del documento con que cuenta el área, que será actualizada cada vez que se modifique el documento” (iepsa.gob, 2016). La copia no controlada en cambio no puede actualizarse por cual es importante que respetes sus condiciones de uso, que se indicaran al entregar o al hacer uso de ellas.
- **Versión:** Corresponde al número de veces en los cuales se ha modificado el documento.
- **Página:** Hace referencia a la numeración del documento.
- **Objetivo:** Corresponde al propósito principal del procedimiento.
- **Alcance:** Hace referencia a la delimitación del procedimiento y el involucramiento de personal en esta actividad.
- **Proceso:** Se enfatiza en la etapa o secuencia de pasos en los cuales se involucra el procedimiento.

- **Definiciones del procedimiento:** Conceptos técnicos más utilizados en el procedimiento. Se hace descripción de estos conceptos con el ánimo de que se comprenda más el documento.
- **Actividad:** Hace referencia al conjunto de tareas que realiza el empleador en su área de trabajo.
- **Quien:** Corresponde a la persona o colaborador responsable que se encargada de ejecutar la actividad en el área.
- **Cuando:** El momento en que se realiza la actividad en el área.
- **Como:** Es la descripción de cómo se realiza la actividad en concreto.
- **Donde:** Lugar en específico donde se realiza la actividad.

**Figura 19. Formato de procedimiento de actividades segunda parte.**

	TITULO DEL PROCEDIMIENTO		CÓDIGO:
			FECHA VERSION:
	ESTADO: COPIA CONTROLADA	VERSIÓN: 01	PÁGINA 2 DE 2

FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO	
Elaboro	
Reviso	
Aprobó	
Fecha de Aprobación	

CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO		
Fecha de Modificación	Versión	Descripción del Cambio

**Fuente:** Elaboración propia.

En este apartado se describe la ficha técnica y el control de cambios de procedimiento elementos importantes a la hora de la creación del documento. Estos conceptos son los siguientes:

- **Elaboró:** Datos de la persona que fue la encargada de elaborar el documento.
- **Revisó:** Datos de la persona encargada de la revisión del documento después de ser elaborado.
- **Aprobó:** Datos de la persona encargada de dar el aval final en la elaboración del documento para su posterior implementación.
- **Fecha de modificación:** Fecha en la cual se crea o se realiza una modificación al documento.
- **Versión:** Corresponde al número de veces en los cuales se ha modificado el documento.
- **Descripción del cambio:** En este ítem se hace una descripción del motivo de la alteración del documento y del porque se realiza el cambio.

## 12.2 Procedimientos del proceso de talento humano

A continuación se hace específica en una lista los procedimientos realizados. Los cuales son los siguientes:

- Procedimiento de selección de personal: este procedimiento trata sobre las etapas que conllevan la selección de personal, haciendo una descripción de las actividades, los responsables y el cómo se hace y el lugar donde se realiza. (VER ANEXO D)

- Procedimiento de evaluación de desempeño laboral: este procedimiento trata de la ruta a seguir a la hora de evaluar el desempeño laboral de los empleados de la empresa. (VER ANEXO E)
- Procedimiento para incapacidad laboral: describe el proceso que debe sufrir el trabajador para tramitar su incapacidad laboral después de haberse hecho merecedor por algunas de las variables descritas en el procedimiento. (VER ANEXO F)
- Procedimiento de desvinculación de empleados: describe la ruta que debe sufrir los empleados que se van a ser desvinculados de la empresa ya sea por retiro voluntario, terminación de contrato o proceso disciplinario que tenga lugar. (VER ANEXO G)
- Procedimiento de para suministro de dotación de personal: este procedimiento trata acerca de la ruta que debe seguir que se debe realizar para suministrar la dotación a cada empleado de la empresa. (VER ANEXO H)
- Procedimiento de carnetización institucional: establece los pasos para el establecimiento del registro único de identificación de la empresa. (VER ANEXO I)
- Procedimiento para permisos laborales: establece la ruta que se debe seguir para tramitar los permisos laborales por de empleados y/o funcionarios. (VER ANEXO J)
- Procedimiento de elaboración de cartas laborales: establece la ruta para la elaboración de cartas laborales para empleados y /o funcionarios. (VER ANEXO K)
- Procedimiento de solicitud de vacaciones laborales: establece el proceso que se debe realizar para solicitar las vacaciones laborales por parte de los empleados y/o funcionarios. (VER ANEXO L)

### **12.3 Recolección de datos**

La recolección de datos para la realización de los procedimientos de las actividades se hizo estructurando e implementando diferentes estrategias pensadas muy cuidadosamente para poder conseguir la información más veraz y de fuentes primarias. Estas estrategias son esenciales debido a que al conseguir información veraz podemos estructurar de manera más completa y acertada los procedimientos. Las estrategias son las siguientes:

- **Entrevista al personal del área de talento humano:** Se entrevistó al personal encargado de realizar las actividades y se indagó sobre la manera de la realización de la actividad, los responsables y el personal involucrado. Además se sumaron preguntas de vital importancia que están presentes en el formato como lo son el nombre de la actividad, quien realiza la actividad, cuando se realiza, como se realiza y donde se realiza. Esta información recolectada se transcribe en el formato de procedimiento de actividades tal cual como lo describe el empleado, sin embargo está sujeto a correcciones o modificaciones antes de ser codificado por el proceso de gestión de calidad.
- **Revisión de documentos:** Se revisaron documentos que están en el proceso de talento humano y que están relacionados con las actividades diarias. Esta investigación se hizo con la finalidad de conocer cómo estaban estructurados estos documentos, su contenido, la importancia y el involucramiento que pueda tener a la hora realización de la actividad.
- **Consulta en las web:** Se utilizó la web como herramienta de consulta para complementar información que fue recolectada en el proceso de talento humano y que se documentó en el procedimiento. Además también se hicieron consultas en la web sobre algunos conceptos técnicos desconocidos, que son fueron utilizados

frecuentemente en el procedimiento. Estos conceptos son de vital importancia para entender de mejor manera el documento, en caso de que la persona que lo manipule no esté relacionado con dicha actividad.

- **Asesoramiento del proceso de gestión de calidad:** La estructuración de los procedimientos se hizo realizando constantes consultas al proceso de gestión de calidad, se hizo de esta manera para poder ser más acertado y veraz a la hora de realizar los documentos, minimizar errores y riesgos posibles en la elaboración de este.

#### **12.4 Revisión y aprobación de documentación**

Después de que fueron elaborados los documentos se sometieron a revisión y aprobación por parte del jefe de talento humano quien revisó y estudió la documentación y posteriormente emitió su aprobación. En caso de haberse detectado no conformidades en los procedimientos serían comunicados al pasante de ingeniería industrial quien debería realizar las acciones correctivas correspondientes. Seguidamente estos procedimientos fueron enviados al proceso de calidad quienes también revisaron los documentos y propusieron acciones correctivas ante inconformidades detectadas. Esto se hizo con el fin de que la información contenida en el procedimiento fuera veraz y coherente.

#### **12.5 Codificación de documentación**

La codificación de la documentación se hizo después de la revisión y aprobación de cada uno de los procedimientos por parte de los procesos de gestión de calidad y talento humano. Esta codificación consistió en colocar un código alfanumérico de identificación al documento y

así poder agregarlo al sistema de gestión de calidad. Esta actividad fue realizada por el comité de calidad de la Clínica san José de Cúcuta.

### **12.6 Archivo de la documentos**

Los documento una vez revisados y codificados se archivaron en a zetas que reposaran en el proceso de talento humano. Además también se almacenaron en medios digitales como alternativas a una posible pérdida de documentación. El proceso de gestión de calidad cuenta con una copia de esta documentación.

## **13. Formatos de control de actividades**


Como productos de tener un soporte documental completo se realiza la elaboración de formatos de control de actividades, en los cuales se evidencia los registros generados en el proceso. Para estos se consultaron distintas fuentes de información que aportaron los lineamientos necesarios para la elaboración acertada de los documentos.

A continuación se va a hacer una descripción de algunos de los formatos de control elaborados para el proceso de talento humano.



### 13.1 Estructura del formato control Paz y Salvo de Funcionarios y Empleados

**Figura 20. Formato Paz y Salvo Funcionarios y Empleados primera parte.**

	<b>PAZ Y SALVO FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS</b>						CÓDIGO: CSJ-GH-CO-FT-002				
							FECHA VERSION: 06/FEBRERO/2018				
ESTADO: COPIA CONTROLADA			VERSIÓN: 02			PÁGINA 1 DE 1					
NOMBRES Y APELLIDOS:											
CARGO				C. C. N°.							
SOCIEDAD				FECHA DE DILIGENCIAMIENTO			DD	MM	AAA		
AREA O DEPENDENCIA											
FECHA DE INGRESO			DD	MM	AAA	FECHA DE EEGRESO			DD	MM	AAA
<b>GESTION DE TALENTO HUMANO</b>											
Certifico que el funcionario esta a paz y salvo por el concepto de:						Manifiesto que conozco y debo practicar me el examen ocupacional de retiro hasta maximo dentro de los 5 dias habiles subsiguientes					
<b>OBSERVACIONES</b>											

**Fuente:** Elaboración propia.

En este apartado se hace una descripción de cada uno de los ítems que componen en su primera parte el formato de paz y salvo funcionarios y empleados:

- **Nombre:** Nombre de la persona que solicita el paz y salvo.
- **Cedula:** Numero de documento de identificación de la persona solicitante del paz y salvo.
- **Sociedad:** Corresponde a la nomina o sociedad a la que está contratado.
- **Cargo:** Rango laboral que desempeña el colaborador en la empresa y por el cual fue contratado.
- **Área o dependencia:** Hace referencia a la área o dependencia a la que pertenece el empleado o funcionario.

- **Fecha de ingreso:** Corresponde a la fecha en la cual ingreso el empleado o funcionario a la empresa.
- **Fecha de egreso:** Corresponde a la fecha de egreso o retiro del empleado o funcionario de la empresa.
- **Examen ocupacional de retiro:** Se marca con una “X” si o no el funcionario se realizo el examen ocupacional de retiro en la plazo acordado.
- **Observaciones:** Se hace una descripción detallada de los por menores que involucra la certificación del paz y salvo en talento humano. Se adiciona elementos que quedan pendientes por revisar para dar certificación del paz y salvo.

**Figura 21. Formato Paz y Salvo de Funcionarios y Empleados segunda parte.**

Correo electrónico para notificaciones:				NOMBRE:			
Nro de Teléfono o móvil para notificaciones:				FIRMA:			
				JEFE DE TALENTO HUMANO CLINICA SAN JOSE DE CUCL			
Por favor marque con una X el motivo de su retiro	<input type="checkbox"/>	Otra oportunidad laboral		<input type="checkbox"/>	Situación personal		
	<input type="checkbox"/>	Estudio		<input type="checkbox"/>	No responde		
<b>GESTION FINANCIERA</b>							
Certifico que le funcionario o empleado esta a paz y salvo, por cualquier concepto financiero.							
OBSERVACIONES				NOMBRE:			
				FIRMA:			
<b>AREA FUNCIONAL O DEPENDENCIA</b>							
COMO JEFE INMEDIATO O COORDINADOR DE AREA: Certifico que el empleado o funcionario hizo entrega a satisfaccion del cargo y de los documentos (fisicos o mageneticos) bajo su responsabilidad asi como de elementos de trabajo a su cargo.							
OBSERVACIONES				NOMBRE:			
				FIRMA:			
			<b>COORDINADOR DE AREA</b>				
			<b>FIRMA DEL FUNCIONARIO O EMPLEADO</b>				

**Fuente:** Elaboración propia.


A continuación se hace una descripción del segundo apartado del formato de paz y salvo de funcionarios y empleados y en que consiste cada uno de sus ítems:

- **Correo electrónico para notificaciones:** Corresponde al correo electrónico del funcionario o empleado al cual se puede comunicar el departamento de talento humano para notificaciones o sugerencias.
- **Número de teléfono o móvil para notificaciones:** Corresponde al número telefónico del empleado o funcionario al cual se puede comunicar el departamento de talento humano para notificaciones o sugerencias.
- **Nombre:** Hace referencia al nombre del jefe de talento humano.

- **Firma:** Firma del jefe de talento humano.
- **Motivo del retiro:** Se marca con una “X” en la casilla correspondiente justificando el motivo de su retiro laboral.
- **Observaciones:** Recomendaciones o pendientes que el empleado o funcionario tiene con el departamento de gestión financiera.
- **Nombre:** Nombre del responsable de firmar paz y salvo del departamento de finanzas.
- **Firma:** Firma del responsable de firmar paz y salvo del departamento de finanzas.
- **Observaciones:** Recomendaciones o pendientes que el funcionario o empleado tiene con el área funcional o dependencia a la cual pertenece.
- **Nombre:** Nombre del coordinador o jefe de área responsable del funcionario o empleado.
- **Firma:** Firma del coordinador o jefe de área.
- **Firma del funcionario o empleado:** Corresponde a la firma del funcionario o empleado de retira de la empresa.

### 13.2 Estructura del formato control Solicitud de Permiso Laboral

Figura 22. Formato Permiso Laboral primera parte.

			SOLICITUD DE PERMISO LABORAL			CÓDIGO: CSJ-GH-CO-FT-001					
						FECHA VERSION: 06/FEBRERO/2018					
ESTADO: COPIA CONTROLADA			VERSIÓN: 02			PÁGINA 1 DE 1					
FECHA DE SOLICITUD											
DD	MM	AAA									
APELLIDOS					NOMBRES						
NUMERO DE CEDULA					DE						
AREA O DEPENDENCIA					CARGO						
SOCIEDAD					TELEFONO						
TIPO DE PERMISO											
NO REMUNERADO			<input type="checkbox"/>			COMPENSATORIO			<input type="checkbox"/>		
REMUNERADO			<input type="checkbox"/>			CALAMIDAD			<input type="checkbox"/>		

**Fuente:** Elaboración propia.

En este apartado se hace una descripción de los componentes del formato de permiso laboral los cuales son los siguientes:

- **Fecha:** Fecha en el cual el colaborador solicita el permiso de salida laboral.
- **Nombres:** Nombres del colaborador solicitante del permiso laboral.
- **Apellidos:** Apellidos del colaborador solicitante del permiso laboral.
- **Número de cedula:** Corresponde al número de documento del colaborador solicitante.
- **De:** Lugar donde fue expedido el documento de identificación del colaborador solicitante.

- **Área o dependencia:** Corresponde al área o dependencia a la cual pertenece el colaborador.
- **Cargo (Según el contrato):** Rango laboral que desempeña el colaborador en la empresa y por el cual fue contratado.
- **Sociedad:** Corresponde a la nomina o sociedad por la cual está contratado el colaborador.
- **Teléfono:** Número de teléfono o móvil del colaborador solicitante del permiso laboral.
- **Tipo de permiso:** Se marca con una “X” el tipo de permiso solicitado por el colaborador.

**Figura 23. Formato de Permiso Laboral segunda parte.**

MOTIVO DEL PERMISO							
DURACION DEL PERMISO							
FECHA Y HORA DE INICIO DEL PERMISO				FECHA Y HORA DE LA FINALIZACION DEL PERMISO			
HORA	DD	MM	AAA	HORA	DD	MM	AAA
FECHA Y HORA DE INICIO DE RECUPERACION DE HORAS LABORALES				FECHA Y HORA DE FINALIZACION DE RECUPERACION DE HORAS LABORALES			
HORA	DD	MM	AAA	HORA	DD	MM	AAA
FIRMA DEL SOLICITANTE				FIRMA JEFE DE AREA			
<b>NOTA:</b> No se tramitara ningun permiso, ni licencia si la informacion esta incompleta o faltan los soportes respectivos. Esta solicitud no tiene validez sino se tramita directamente con el Departamento de							
ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO							
				FECHA Y HORA DE RECIBO DE LA SOLICITUD			
				HORA	DD	MM	AAA
OBSERVACIONES				FIRMA DEL JEFE DE TALENTO HUMANO			
<b>Elaboro:</b>		<b>Reviso:</b>		<b>Aprobó:</b>			
Cargo: Pasante Ingenieria Industria		Cargo: Jefe de Talento humano		Cargo: Comite de Calidad			

**Fuente:** Elaboración Propia.


A continuación se hace una descripción de cada uno de los ítems que componen el formato de permiso laboral en segunda parte, el cual son los siguientes:

- **Motivo del permiso:** Se hace una descripción minuciosa del motivo del ausentismo del colaborador solicitante.
- **Fecha y hora de inicio del permiso:** Corresponde a la hora y fecha del inicio del permiso que solicita el colaborador.
- **Fecha y hora de finalización del permiso:** Corresponde a la hora y fecha de finalización del permiso que solicita el colaborador.
- **Fecha y hora de recuperación de horas laborales:** Hace referencia a la fecha y hora de recuperación de horas laborales pedidas por el colaborador solicitante.
- **Fecha y hora de finalización de recuperación de horas laborales:** Hace referencia a la finalización de la recuperación de horas por parte del colaborador solicitante.
- **Firma del solicitante:** Corresponde a la firma del colaborador solicitante del permiso laboral.
- **Firma del jefe de área:** Corresponde a la firma del jefe de área responsable del colaborador solicitante.
- **Fecha y hora de recibo de la solicitud:** Fecha y hora en la cual el departamento de talento humano recibió la solicitud de permiso laboral por parte del colaborador solicitante.
- **Observaciones:** Recomendaciones o sugerencias que da el departamento de talento humano para la solicitud de permiso laboral del solicitante.

- **Firma del jefe de talento humano:** Corresponde a la firma de autorización final por parte del jefe de talento humano de la Clínica san José de Cúcuta.

### 13.3 Estructura del formato control Recepción hoja de vida de aspirantes

**Figura 24. Formato recepción hoja de vida de aspirantes primera parte.**

	RECEPCION HOJA DE VIDA DE ASPIRANTES				CÓDIGO: CSJ-GH-SP-FT-002			
					FECHA VERSION: 06/FEBRERO/2018			
	ESTADO: COPIA CONTROLADA		VERSIÓN: 02		PÁGINA 1 DE 1			
FECHA:								
CARGO AL QUE ASPIRA:								
<b>DATOS PERSONALES</b>								
NOMBRES Y APELLIDOS:								
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:								
FECHA Y LUGAR DE NAC:					EDAD:			
PROFESION:					DIRECCION:			
TARJETA PROFESIONAL:	SI	NO			BARRIO:			
EMAIL:					TELEFONO:			
ESTADO CIVIL:					NOMBRE CONYUGE:			
Nro DE HIJOS:			EDADES:					

A continuación se hace una descripción de los componentes del formato recepción de hoja de vida en su primera parte, los cuales son los siguientes:

- **Fecha:** Fecha en el cual el aspirante hace la solicitud de ingreso el aspirante.
- **Cargo al que aspira:** Corresponde al cargo que se postula el aspirante.
- **Nombres y apellidos:** Hace referencia a los nombres y apellidos del aspirante o postulante.
- **Documento de identidad:** Numero de documento del aspirante.
- **Fecha y lugar de Nac:** Corresponde a la fecha y lugar donde nació el aspirante.



- **Edad:** El número de años que tiene el aspirante hasta la fecha en la cual diligencia el formato.
- **Profesión:** Corresponde a estudio académico o formación académica que tiene el aspirante.
- **Dirección:** Corresponde al lugar de residencia del aspirante.
- **Tarjeta profesional:** Se marca con una “X” SI o NO tienen tarjeta profesional.
- **Barrio:** Lugar de residencia del aspirante.
- **Email:** Dirección de correo electrónico del aspirante.
- **Estado civil:** Corresponde al estado actual sentimental del aspirante.
- **Nombre del conyugue:** Persona con la cual convive el aspirante.
- **Nro de hijos:** Corresponde al número de hijos que tiene el aspirante.
- **Edades:** Corresponde al número de años que tienen los hijos del aspirante.

**Figura 25. Formato de recepción de hoja de vida segunda parte.**

FORMACION ACADEMICA					
	AÑO DE FINALIZACION	AÑOS CURSAD	TITULO OBTENIDO	NOMBRE DE LA INSTITUCION	CIUDAD
PRIMARIA					
BACHILLERATO					
TECNICO					
TECNOLOGO					
PREGRADO					
ESPECIALIZACION					
MAESTRIA					
DOCTORADO					

En este apartado se hace una descripción de cada uno de los componentes del formato de control recepción de hoja de vida de aspirantes, los cuales son los siguientes:

- **Año de finalización:** Hace referencia al año de finalización de su formación académica ya sea primaria, bachillerato, pregrado, especialización, maestría o doctorado.
- **Años cursados:** Corresponde a los años cursados de su formación académica.
- **Título Obtenido:** Corresponde al nombre del título obtenido por el aspirante, en su educación primaria, bachillerato, pregrado, especialización, maestría o doctorado.
- **Nombre de la institución:** Hace referencia al nombre de la institución donde realizo la formación académica el aspirante.
- **Ciudad:** Lugar donde está ubicado la institución y donde el aspirante realizo su formación académica.

**Figura 26. Formato recepción de hoja de vida tercera parte.**

EXPERIENCIA LABORAL		
EMPRESA:		TELEFONO: _____
CARGO:		TIEMPO LABORADO: _____
JEFE INMEDIATO:		TELEFONO: _____
AREA FUNCIONAL:		
REFERENCIA PERSONAL		
NOMBRE:		OCUPACION: _____
DIRECCION:		TELEFONO: _____
Autorizo confirmar la informacion suministrada en mi hoja de vida		<input type="checkbox"/>
FIRMA DEL ASPIRANTE		
C.C.		
<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Cargo:</b> Pasante Ingenieria Industrial	<b>Cargo:</b> Jefe de Talento Humano	<b>Cargo:</b> Comite de Calidad
<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Gestion de Calidad

El siguiente apartado hace una descripción de los ítems que componen el formato de recepción de hoja de vida en su tercera parte, los cuales son los siguientes:

- **Empresa:** Nombre de la razón social donde realizo su última experiencia laboral.
- **Cargo:** Corresponde al rango laboral que desempeño el aspirante en su última experiencia laboral.
- **Jefe inmediato:** Corresponde al jefe que estaba a cargo de la supervisión del aspirante en su experiencia laboral anterior.
- **Teléfono:** Número telefónico de la empresa en la cual laboro el aspirante anteriormente.
- **Tiempo laborado:** Cantidad de tiempo que laboro el aspirante en su última experiencia laboral.
- **Nombre:** Nombre de la referencia laboral familiar.
- **Ocupación:** Cargo laboral que desempeña el referenciado.
- **Dirección:** Corresponde al lugar de residencia del referenciado.
- **Teléfono:** corresponde al número telefónico del referenciado.
- **Firma del aspirante:** El aspirante realiza la firma del formato.
- **C.C:** Cedula de ciudadanía del aspirante al cargo.

#### 13.4 Formatos talento humano

A continuación se hace una descripción de cada uno de los formatos realizados. Los cuales son los siguientes:

- **Formato de registro de inducción y re inducción:** es un formato que será utilizado para la inducción y reducción del personal de la empresa, el cual contiene una lista de

actividades que involucran distintos procesos que son necesarios a la hora de impartir inducción a nuevo personal, además presenta un apartado para la re inducción del personal. Cada una de estas actividades poseen un horario y firma del responsable de la inducción o re inducción. (VER ANEXO M)

- Formato recepción de hojas de vida: es un formato donde se registra los datos del aspirante al cargo o vacante disponible. (VER ANEXO N)
- Formato requisitos de ingreso: es un formato donde se exponen los distintos requisitos que necesita el aspirante para seguir con el proceso selección. (VER ANEXO O)
- Formato de verificación de referencias laborales: es un formato donde se comprueba la veracidad de los datos del aspirante y se indaga sobre la última experiencia laboral del aspirante. (ANEXO P)
- Entrevista a aspirantes: es un formato que recopila información del aspirante de su anterior experiencia laboral y información básica del mismo, además de emitir un concepto sobre el sobre si se ajusta o no al perfil buscado. (VER ANEXO Q)
- Formato de evaluación de aspirantes: es un formato que emite un juicio sobre el aspirante basado en distintos aspectos puntuales sobre el cargo y sobre el proceso de selección llevado hasta el momento. (VER ANEXO R)
- Formato de solicitud para cargos nuevos o vacantes: es un formato donde se emite una solicitud de nuevo personal ya sea por vacante disponible o por falta de personal. (VER ANEXO S)
- Formato evaluación de desempeño de personal: es un formato donde se hace una evaluación de desempeño a cada uno de los funcionarios o empleados basado en distintos aspectos ya establecidos por el proceso de talento humano. (VER ANEXO T)

- Formato diagnóstico de capacitaciones: es un formato que permite identificar las necesidades de capacitación en cada proceso con el fin de establecer nuevas capacitaciones. (VER ANEXO U)
- Formato de seguimiento de capacitación: es un formato que permite hacer un seguimiento a cada uno de los temas relacionados con la capacitación. (VER ANEXO V)
- Formato de evaluación de capacitación: es un formato que emite una valoración individual de cada uno de los funcionarios y/o empleados sometidos a capacitación. (VER ANEXO W)
- Formato tabla de valorización de capacitación: es un formato que permite hacer un resumen sobre cada uno de cada uno de los capacitados emitiendo una calificación global de la capacitación. (VER ANEXO X)
- Formato paz y salvo de funcionarios y/o empleados: es un formato que permite a los funcionarios y/o empleados entregar en el cargo y quedar a paz y salvo con la institución en la parte financiera, de gestión y humana y del área funcional al cual pertenecía. (VER ANEXO Y)
- Formato permisos laborales: es un formato por el cual un empleado de la institución pide ausentarse de su jornada laboral durante un periodo de tiempo determinado. (VER ANEXO Z)

Cada uno de estos formatos cuenta con un instructivo de diligenciamiento que permitirá la comprensión y mejor uso de estos documentos. Estos instructivos pueden ser consultados en los anexos (VER ANEXO AA).

### 13.5 Recolección de datos

La recolección de datos para la elaboración de los distintos formatos de control de actividades se realiza aplicando distintas estrategias encaminadas a lograr los objetivos propuestos. Estas estrategias son las siguientes:

- **Entrevista a empleados del proceso:** para la elaboración de los formatos de control de actividades es de vital importancia la opinión de los empleados y/o involucrados en las actividades relacionadas con el proceso de talento humano debido a que proporcionan lineamientos necesarios, en cuanto a contenido y/o estructura del documento.
- **Revisión de documentos:** se hizo una verificación de los formatos con los cuales cuenta el proceso, mirando su estructura, contenido y haciendo un análisis del grado de utilización que tienen estos documentos en el proceso. Como resultado de esta revisión se pudieron evidenciar los siguientes formatos:
  - ✓ Formato recepción de hoja de vida de aspirantes.
  - ✓ Solicitud de personal para cargos nuevos o vacantes.
  - ✓ Solicitud de permiso laboral.
  - ✓ Paz y salvo.
  - ✓ Requisitos de ingreso.
  - ✓ Evaluación de desempeño.

Los formatos de control antes mencionados padecen de codificación por parte del proceso de gestión de calidad y ameritan una actualización debido a que no cumplen especificaciones necesarias en la actualidad para el proceso.

- **Consultas en la web:** Se realiza consultas en diferentes páginas web a manera de indagar distintas estructuras y características específicas de otros formatos de control ya establecidos por empresas similares del sector, para luego como resultado establecer nuevos formatos de control en base a la información obtenida y a las otras fuentes de información consultadas.
- **Asesoramiento del proceso de gestión de calidad:** para la elaboración de estos documentos se hace necesario el apoyo del sistema de gestión de calidad quien proporcionó los parámetros necesarios para la realización de formatos de control, además de ser el ente de revisión de la documentación. La jefe de calidad sin duda aportó los conocimientos necesarios que se necesitaban para darle vida a cada documento.

### **13.6 Revisión y aprobación de documentación**

Todo formato de control una vez realizaba se sometía a revisión por parte del jefe de talento humano de la Clínica San José de Cúcuta quien emitía su opinión acerca del documento, detectando inconformidades en caso de existir. Estas inconformidades eran comunicadas a pasante de ingeniería industrial quien realizaba las acciones correctivas necesarias. Una vez el documento cumple todos los requisitos es aprobado por director de talento humano. Después es enviado al proceso de gestión de calidad quien también la revisa y aprueba la documentación.

### **13.7 Codificación de documentos**

Los formatos de control consintió en asignarle un código alfanumérico al documento. Este código fue asignado por el proceso de gestión de calidad quien era el encargado además de

la revisión y aprobación de los documento, para luego ser integrados al sistema de gestión de calidad de la institución.

### **13.8 Archivo de documentación**

Los documentos fueron almacenados tanto de forma virtual como físicamente para tener alternativas para evitar la pérdida de documentación. Se utilizó para el almacenamiento virtual un disco duro y para la parte física A zetas de archivo. Tanto el proceso de talento humano como el de gestión de calidad tienes copias de los documentos elaborados.

## **14. Acta de reunión**

Con motivo de la socialización de la documentación del proceso de gestión de calidad se realizo una presentación donde expusieron cada uno de los de los objetivos planteados en el comienzo del proyecto. Esta socialización se quedo evidenciada en un acta de reunión llamada “SOCIALIZACION DE LA DOCUMENTACION DEL PROCESO DE TALENTO HUMANO DE LA CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA” en la cual se establecieron los siguientes objetivos:

- Presentar el diagnostico de la situación actual de la documentación del proceso de talento humano.
- Explicar la metodología utilizada para la elaboración de los perfiles ocupacionales.
- Socializar los procedimientos de cada una de las actividades realizadas en el proceso de talento humano.
- Socializar los nuevos formatos de control de actividades del proceso de talento humano.



En esta socialización se trataron distintos temas referentes y que iban vía con los objetivos planteados, en la cual participaron las siguientes personas:

- Jackson Antonio Suarez Leal: Pasante de Ingeniería industrial.
- Juan Bernardo Uribe Uribe: Jefe de talento humano.
- Yuri Karina Vargas Sabata: Asistente de talento humano.
- Gilda Vanessa Zapata Briceño: Jefe de Gestión de Calidad.

Se desarrolló la socialización el día 16 de mayo de 2016 en la oficina del jefe de talento humano donde se desarrolló el tema y se discutió cada uno de los puntos a tratar en el orden del día. La socialización fue de gran ayuda para la aclaración de dudas y apreciaciones de cada uno de los objetivos realizados. Como producto de la socialización se llegaron a las siguientes conclusiones:

- La documentación del proceso de talento humano debe hacerse mínimo cada un año.
- Se debe realizar implementación de la documentación y que no queden como simples documentos.
- La actualización de la documentación ayuda a la mejora continua y eficacia y eficiencia del proceso.

### **15. Información documentada norma NTC ISO 9001**


Dentro de lo consignado en el numeral 7.5 de la norma técnica colombiana NTC ISO 9001 sobre la información documentada y lo que debe cumplir una organización en cuanto documentación, se dio cumplimiento a cada uno de los ítems que relacionan la norma y que son

aplicables para el proyecto. A continuación se dará una explicación de cómo se dio cumplimiento a cada uno de estos puntos contenidos en el numeral 7.5:

### **15.1 Creación y actualización**

- La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia).

**Figura 27. Identificación y descripción del documento.**

	<b>SOLICITUD DE PERMISO LABORAL</b>		CÓDIGO: CSJ-GH-CO-FT-001
			FECHA VERSION: 06/FEBRERO/2018
ESTADO: COPIA CONTROLADA	VERSIÓN: 02	PÁGINA 1 DE 1	

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Cargo:</b> Pasante Ingeniería Industrial	<b>Cargo:</b> Jefe de Talento humano	<b>Cargo:</b> Comité de Calidad
<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Gestión de Calidad

- El formato y los medios de soporte: se utilizó el idioma español para los documentos y la letra Arial 11 en los procedimientos e instructivos de formatos de control. En cuanto a los medios de soporte la información fue impresa en hojas de papel resma y almacenados en físico en azetas de archivo y en digital en disco duro.
- La revisión y aprobación de con respecto a la conveniencia y adecuación: en cuanto a la revisión de la documentación era realizada por el jefe de talento humano que en su calidad de director del proceso daba su aval para cada documento elaborado, en segunda instancia era revisado por la jefe de calidad quien aprobaba la documentación y realizaba la codificación.

## 15.2 Control de la información documentada

- Este disponible y sea idónea para el uso, donde y cuando se necesite: la documentación está aprobado por los distintos entes reguladores tanto del proceso de talento humano como del proceso de gestión de calidad, además cada documento está disponible para su uso, la asistente de talento humano tiene dentro de su columna de archivos una carpeta ordenada y lista para ser utilizada para ser utiliza en cada una de actividades correspondientes.

- Este protegida adecuadamente: en cuanto a la protección de la documentación esta solo es manejada por los funcionarios de talento humano quienes las usaran cuando sea necesario o se crea conveniente hacerlo, solo ello tendrán acceso a dicha documentación. Otro ente encargado de la protección será el proceso de gestión de calidad que como ente regulador tendrá la facultad de custodiar cualquier documentación referente al sistema de gestión de calidad a través de listado maestro de documentos. Ningún documento puede ser sacado o sustraído sin debida autorización del mismo.
- Distribución, acceso, recuperación y uso:
  - ✓ Distribución: la distribución de la información documentada del proceso se hizo conforme cada una de las actividades sea requerida, esta distribución se hace con la única y respectiva autorización de jefe del proceso de talento.
  - ✓ Acceso: a esta información solo tendrá acceso las personas autorizadas por líderes de proceso de gestión de calidad y talento humano, además de cada uno de los clientes que lo requieran, siempre bajo vigilancia y control por parte los entes de control.
  - ✓ Recuperación: en caso de pérdida de documentación estará será recuperada de manera rápida y eficaz gracias al respaldo documental tanto físico como digital por cada uno de los procesos, talento humano y gestión de calidad.
  - ✓ Uso: la documentación solamente fue realizada con carácter institucional y para dar cumplimiento a un requisito del sistema de gestión de calidad, esta

documentación debe ser usada con un método de soporte y recolección de información que contribuya al mejoramiento continuo del proceso.

- ✓ Almacenamiento y preservación: el almacenamiento de esta información se hizo en medio físico (Azetas) y en medio digital (Disco duro, listado maestro de documentos y PCS de cada uno de los procesos) cada uno de estos documentos reposa en las inmediaciones del proceso de talento humano y gestión de calidad.
- ✓ Control de cambios: para la realización de cambios en cada uno de los documentos, se implementó un sistema de control de cambios el cual hace una descripción y recopilación de la información derivada de la alteración o modificación del documento.

**Figura 28. Control de cambios del documento.**

<b>FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO</b>		
<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial	
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano	
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad	
<b>Fecha de Aprobación</b>	12/Febrero/2018	
<b>CONTROL DE CAMBIOS DEL INSTRUCTIVO</b>		
<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
06/Febrero/2018	01	Creación del Documento.

Fuente: Elaboración propia.

- ✓ Conservación y disposición: la documentación será conservada como documentos oficiales hasta la nueva actualización, generalmente un año, esta documentación sin embargo seguirá siendo un soporte documental veraz y valido a la hora de cualquier revisión por entes evaluadores (auditores). La disposición a estos documentos será hará de acuerdo al procedimiento establecido por el proceso de calidad.

## 16. Presupuesto

Como producto de la realización del proyecto de documentación en el proceso de talento humano y el desarrollo de objetivos se generaron los siguientes costos:

**Tabla 4. Tabla de presupuesto**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>VALOR</b>
<b>Costos de transporte</b>	\$ 288.000
<b>Costo de papelería</b>	\$ 260.000
<b>Servicio de internet</b>	\$ 100.000
<b>TOTAL</b>	\$ 648.000

## 17. Conclusiones

- Se contribuyó al mejoramiento continuo del proceso a través de la creación de la documentación que incluye procedimientos de actividades, perfiles ocupacionales y formatos de control, estableciendo parámetros y lineamientos que deben aplicar cada uno de los empleados y usuarios del proceso.
- Se estableció una cultura de calidad donde cada empleado es consciente de la importancia que tienen para el proceso y para la empresa, los documentos creados.
- Con este soporte documental se puede hacer frente a las auditorias de calidad externa e interna debido a que esta documentación cumple con los parámetros exigidos por el sistema de gestión de calidad.
- Se incluyo en la parte documental el proceso de gestión de talento humano en el sistema de gestión de calidad a través de la realización de la documentación.



## **18. Recomendaciones**

- La documentación del proceso de talento humano debe hacerse mínimo cada un año.
- Se debe realizar la implementación de la documentación y que no queden como simples documentos.
- Cada vez que se creen nuevos documentos se deben socializar con cada uno de los involucrados del proceso.

### Referencias Bibliográficas

9001 Academy. (2017). *9001 Academy*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2017, de <https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/como-estructurar-la-documentacion-del-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Atehortua Hurtado, F., Bustamante Velez, R., & Valencia de los Rios, J. (2008). *Sistemas de gestion integral Una sola gestion, un solo equipo*. En F. Atehortua Hurtado, R. Bustamante Velez, & J. Valencia de los Rios. Medellin: Editorial Universidad de Antioquia.

Audidores y Asesores Gerenciales. (26 de Septiembre de 2014). *Audidores y Asesores Gerenciales*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2017, de <http://www.smsecuador.ec/manual-de-funciones/>

bsigroup.com. (11 de Noviembre de 2017). *bsigroup.com*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2017, de <https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/nueva-version-ISO-9001/>

Cantu Delgado, H. (211). *Desarrollo de una cultura de calidad*. En H. Cantu Delgado. Mexico, DF.: Mc Graw Hill .

Centro de Gestion Empresarial Ltda. (2015). *iso 9001-calidad-total.com*. Recuperado el 8 de Noviembre de 2017, de <http://iso9001-calidad-total.com/importancia-de-la-documentacion-de-un-sistema-de-calidad/>

Cortes, J. M. (2017). *Sistema de Gestion de la Calidad (ISO 9001:2015)*. En J. M. CORTES. BOGOTA: EDICIONES DE LA U.

EL TIEMPO. (16 de Junio de 1998). *ELTIEMPO*. Recuperado el 9 de Noviembre de 2017, de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-780609>

Gonzalez Ortiz, O., & Arciniegas Ortiz, J. (2016). *Sistemas de gestion de calidad*. En O. Gonzalez Ortiz, & J. Arciniegas Ortiz. Bogota: Ecoe ediciones Ltda.


isotools.org. (5 de Octubre de 2015). *isotools.org*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2017, de <https://www.isotools.org/pdfs/sistemas-gestion-normalizados/ISO-9001.pdf>

Sanchez Rivero, J. M., & Enriquez Palomino, A. (2013). *Implantacion de sistemas de gestion de la calidad*. En J. M. Sanchez Rivero, & A. Enriquez Palomino. Madrid: FC Editorial.

**ANEXOS**

A continuación se enumeran los documentos elaborados para el proceso de talento producto del proyecto de pasantía empresarial realizada en la Clínica san José de Cúcuta.

**ANEXO A. Caracterización del proceso de talento humano**

 <p>CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA S.A.</p>	<p><b>CARACTERIZACIÓN</b></p>	<p>Código: Versión: Página</p>										
<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #4F81BD; color: white;"><b>Proceso</b></td> <td style="text-align: center;">GESTIÓN HUMANA</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #4F81BD; color: white;"><b>Objetivo</b></td> <td>Asegurar la eficacia en la selección, administración y formación del personal, mediante el cumplimiento de los requisitos aplicables: legales (incluyendo SST), internos y de la norma ISO 9001</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #4F81BD; color: white;"><b>Tipo Proceso</b></td> <td style="text-align: center;">APOYO</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #4F81BD; color: white;"><b>Alcance</b></td> <td>Inicia con la vinculación del personal y sus afiliaciones ala seguridad social hasta su pago y liquidación de terminación de contrato</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #4F81BD; color: white;"><b>Descripción</b></td> <td>Este proceso consiste en seleccionar, contratar, formar, emplear y administrar al personal de la organización.</td> </tr> </table>	<b>Proceso</b>	GESTIÓN HUMANA	<b>Objetivo</b>	Asegurar la eficacia en la selección, administración y formación del personal, mediante el cumplimiento de los requisitos aplicables: legales (incluyendo SST), internos y de la norma ISO 9001	<b>Tipo Proceso</b>	APOYO	<b>Alcance</b>	Inicia con la vinculación del personal y sus afiliaciones ala seguridad social hasta su pago y liquidación de terminación de contrato	<b>Descripción</b>	Este proceso consiste en seleccionar, contratar, formar, emplear y administrar al personal de la organización.		<div style="background-color: #A9A9A9; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">CODIGO</div> <div style="padding: 5px;">GCP</div>
<b>Proceso</b>	GESTIÓN HUMANA											
<b>Objetivo</b>	Asegurar la eficacia en la selección, administración y formación del personal, mediante el cumplimiento de los requisitos aplicables: legales (incluyendo SST), internos y de la norma ISO 9001											
<b>Tipo Proceso</b>	APOYO											
<b>Alcance</b>	Inicia con la vinculación del personal y sus afiliaciones ala seguridad social hasta su pago y liquidación de terminación de contrato											
<b>Descripción</b>	Este proceso consiste en seleccionar, contratar, formar, emplear y administrar al personal de la organización.											

### Este Proceso Planea

Elaborar Manual de perfiles de cargo y Manual de funciones  
 Identificar requisitos legales aplicables al proceso (incluye SST)  
 Elaborar Plan de formación  
 Identificar necesidades de personal

### Este Proceso Ejecuta

Selección de personal asegurando que cumplan los perfiles de cargo  
 Inducción de personal  
 Administración de personal  
 Implementación del plan de formación  
 Implementar requisitos legales aplicables al proceso (incluye SST)

### Este Proceso Controla

Evaluar impacto de las capacitaciones realizadas  
 Medición de indicadores  
 Seguimiento a la implementación de requisitos legales aplicables al proceso (incluye SST)  
 Evaluación del desempeño del personal

### Este Proceso Corrige

Acciones correctivas, preventivas y de mejora  
 Identificación de necesidades de capacitación  
 Medidas disciplinarias  
 Toma de decisiones sobre la continuidad del personal  
 Ajustes a la nómina  
 Ajustes salariales  
 Actividades para mejorar cumplimiento de requisitos legales (incluye SST)

Requisitos
5.1, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 9.1, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3
Indicadores
Ver listado de indicadores
Peligros
Perdida de informacion hojas de vida, programas de capacitacion , seguridad,evaluacion, mantenimiento entre otros

## ANEXO B. Diagnostico del proceso de talento humano

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
<p><b>CRITERIOS DE CALIFICACION:</b> A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).</p>					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>5. LIDERAZGO</b>					
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	10			
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>					
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfaccion del cliente.			3	
<b>SUBTOTAL</b>		10	0	3	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>65%</b>			
<b>6. PLANIFICACION</b>					
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.				0

2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestion?	10			
4	Se manatiene informacion documentada sobre estos objetivos	10			
<b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?	10			
<b>SUBTOTAL</b>		30	0	0	0
		<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>60%</b>	
<b>7. APOYO</b>					
<b>7.1 RECURSOS</b>					
<b>7.1.2 Personas</b>					
1	La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementacion eficaz de su sistema de gestion de calidad y para la operación y control de sus procesos	10			
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medicion</b>					
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?	10			
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>					
3	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.	5			
<b>7.2 COMPETENCIA</b>					
4	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	10			
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>					



5	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.	5				
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>						
6	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.				0	
<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>						
<b>7.5.1 Generalidades</b>						
7	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.	10				
<b>7.5.2 Creacion y actualizacion</b>						
8	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.	10				
<b>7.5.3 Control de la informacion documentada</b>						
9	Se tiene un procedimiento para el control de la informacion documentada requerida por el SGC.	10				
		<b>SUBTOTAL</b>	60	10	0	0
		<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>	<b>78%</b>			
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>						
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>						
<b>9.1.1 Generalidades</b>						
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	10				
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos.		5			
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.		5			
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.		5			
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.		5			
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.	10				
<b>9.1.2 Satisfaccion del cliente</b>						
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	10				
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.	10				

<b>9.1.3 Analisis y evaluacion</b>				
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		5	
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>				
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		5	
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.	10		
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.	10		
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.	10		
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.	10		
15	Asegura que los resultados de las auditorias se informan a la dirección.	10		
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.	10		
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.	10		
		<b>SUBTOTAL</b>	110	30 0 0
		<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>	<b>82%</b>	
<b>10. MEJORA</b>				
<b>10.1 Generalidades</b>				
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	10		
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>				
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	10		
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.	10		
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.	10		

5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	10			
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.		5		
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	10			
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.	10			

**10.3 MEJORA CONTINUA**

10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.	10			
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.	10			
<b>SUBTOTAL</b>		90	5	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>86%</b>			

**RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD**

NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
<b>5. LIDERAZGO</b>	<b>65%</b>	<b>MEJORAR</b>
<b>6. PLANIFICACION</b>	<b>60%</b>	<b>MEJORAR</b>
<b>7. APOYO</b>	<b>78%</b>	<b>MEJORAR</b>
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>	<b>82%</b>	<b>MANTENER</b>
<b>10. MEJORA</b>	<b>86%</b>	<b>MANTENER</b>
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION</b>	<b>74%</b>	
<b>Calificacion global en la Gestion de Calidad</b>	<b>MEDIO</b>	

## ANEXO D. Procedimiento de selección de personal

**OBJETIVO:** Garantizar la información suficiente y necesaria para el procedimiento de selección de personal, los riesgos que se pueden generar y los responsables encargados de desarrollar dicha actividad.

**ALCANCE:** Aplica para toda selección de aspirantes a cargos funcionales de la Clínica San José de Cúcuta y que ameriten ser evaluados por el área de talento humano.

**PROCESO:** GESTION HUMANA

### DEFINICIONES DEL PROCEDIMIENTO:

- **ACLS:** Reanimación avanzada cardiopulmonar.
- **BLS:** Reanimación básica cardiopulmonar.
- **Póliza de responsabilidad civil:** Este seguro es una solución integral para los profesionales en el sector de la salud que deseen cubrir, sus riesgos de Responsabilidad Civil Profesional frente a daños que causen en el desarrollo y ejercicio de su actividad profesional.
- **Diplomado de víctimas de violencia sexual:**
- **Tarjeta profesional:** Un documento público que acredita la formación académica e idoneidad profesional de un individuo en un área específica del conocimiento. Para obtener el documento es necesario presentar del título respectivo y dar cumplimiento de las demás disposiciones de Ley ante la autoridad competente. En Colombia la tarjeta profesional es requisito indispensable para ejercer las profesiones que implican un riesgo social.
- **RUT:** El Registro Único Tributario, administrado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, constituye el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio; los responsables del Régimen Común y los pertenecientes al régimen simplificado; los agentes retenedores; los importadores, exportadores y demás usuarios aduaneros, y los demás sujetos de obligaciones administradas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, respecto de los cuales esta requiera su inscripción.
- **SARLAF:** (Sistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación de terrorismo). Se compone de dos fases, a saber: la primera, que corresponde a la prevención del riesgo y cuyo objetivo es prevenir que se introduzcan al sistema financiero recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo (en adelante LA/FT); y la segunda, que corresponde al control y cuyo propósito consiste en detectar y reportar las operaciones que se pretendan realizar o se hayan realizado, para intentar dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas al LA/FT.

- **ARL:** Es la sigla para Administradora de Riesgos Laborales. Corresponde a una aseguradora de vida con autorización de una autoridad competente para la explotación del ramo de seguros de riesgos laborales.
- **Contrato de trabajo:** Es un acuerdo entre empresario y trabajador por el que éste se obliga a prestar determinados servicios por cuenta del empresario y bajo su dirección, a cambio de una retribución.
- **Contrato a termino fijo:** es un contrato donde las partes pactan una duración cierta y limitada en el tiempo, en la que con anticipación la partes conocen la fecha de terminación del mismo. El contrato de trabajo a término por disposición legal debe constar por escrito (artículo 46 del código sustantivo del trabajo).

### **REQUISITOS DE ASPIRANTES**

- Formato de Hoja de Vida Forma Minerva 10.03 totalmente diligenciada – FOTO.
- CUATRO (04) Fotocopia de la Cedula al 150%.
- Fotocopia de Antecedentes disciplinarios recientes.
- Fotocopia Título Bachiller.
- Fotocopia Acta de Grado Bachiller.
- Fotocopia Título Técnico.
- Acta de Grado del Título Técnico.
- Fotocopia Título Profesional.
- Acta de Grado Profesional.
- Fotocopia Título de Especialización - Postgrado.
- Fotocopia Acta de Postgrado.
- Homologación por el ICFES si es el caso.
- Fotocopia Tarjeta Profesional.
- Anexos: Capacitaciones, Congresos, Cursos, entrenamientos.
- Registro Profesional expedido por el Instituto Departamental de Salud.
- Póliza de Responsabilidad Civil – VIGENTE.
- Curso vigente de Radioprotección.
- (02) Referencias Laborales de últimos trabajos (RR.HH).
- Dos (2) Referencias Personales o Familiares.
- Exámenes Médicos de Ingreso.
- Vacuna Hepatitis B.
- Carnet Manipulador de Alimentos.
- Constancia de afiliación a Salud.
- Apertura de Cuenta Bancaria.
- Curso BLS - ACLS VIGENTE – ADULTOS.
- RUT – VIGENTE.

- Diplomado de víctimas de violencia sexual.
- Curso de toma de muestra de laboratorio clínico o diplomado en auxiliar de laboratorio clínico.
- Ingresar a la página [www.clinicasanjosedecucuta.com](http://www.clinicasanjosedecucuta.com) buscar al final de la página la opción política general de SARLAFT y realizar capacitación obligatoria que aparece en la presentación. Esta capacitación será evaluada a finalizar el proceso de vinculación.

NOTA: Los requisitos anteriormente nombrados no son validos para todas las áreas funcionales de la clínica San José de Cúcuta. Los siguientes requisitos son prioridad para estos cargos:

- Asistencial (Auxiliar Enfermería): Diplomado de laboratorio clínico, BLS (Reanimación básica cardiopulmonar).
- Jefes de enfermería: ACLS (Reanimación avanzada cardiopulmonar).
- Médicos: Póliza de responsabilidad civil, Diplomado de víctimas de violencia sexual, ACLS (Reanimación avanzada cardiopulmonar).
- Áreas de UCI: Diplomado de cuadro crítico.

La entrevista a aspirantes se realizaran en las instalaciones de la Clínica San José en las oficinas de:

- Personal administrativo: Área de talento humano y Área de gestión financiera.
- Personal asistencial: Área de talento humano y Área de Dirección científica.
- Personal de apoyo: Área de talento humano y área de gestión financiera.

NOTA: El aspirante debe tener buena presentación personal pero sin limitaciones.

### ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Quien	Cuando	Como	Donde
<b>COMUNICACIÓN DEL AREA O DE PENDENCIA DE VACANTES NUEVAS</b>	Jefe o coordinador de área.	Cuando se genera una vacante en el área. Cuando se solicita una vacante para optimar el trabajo.	El jefe de área se comunica con el jefe de talento humano a través de vía telefónica y comunica la necesidad de personal o las vacantes que hay en el área.  El jefe de área diligencia el	Área de talento humano.

			formato de solicitud de personal para cargos nuevos o vacantes y lo hace llegar al área de talento humano.	
<b>INFORMACION SOBRE VACANTES O CARGOS DISPONIBLES</b>	Asistente administrativo de talento humano.	Cuando se solicita información sobre vacantes disponibles por personas externas a la Clínica San José de Cúcuta.	<p>Personas externas a la clínica se acercan a la secretaria de talento humano y comunican la necesidad de postularse a una vacante.</p> <p>La asistente administrativa verifica la disponibilidad o no de la vacante y da la información correspondiente al usuario.</p> <p>Seguidamente a esta información la asistente administrativa le proporciona el formato de recepción de hoja de vida de aspirantes el cual debe ser llenada por los aspirantes. Después del diligenciamiento de este formato se le comunica indicaciones precisas acerca de la vacante.</p> <p>Se le comunicara al aspirante en caso de haber una vacante disponible para que realice el proceso de selección de aspirantes.</p>	Área de talento humano.
<b>ARCHIVACION DE HOJAS DE VIDA E INGRESO DE INFORMACION A BASE DE DATOS</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Cuando se reciben hojas de vida de los aspirantes y formatos de recepción de hojas de vida de aspirantes.	<p>La asistente administrativa digita la información de las hojas de vida la base de datos de Excel de aspirantes donde ingresa la siguiente información:</p> <p>Nombre, cargo, sexo, documento, último grado de escolaridad o especialización, ciudad, grado, cuidado critico (SI O NO), vencimiento de ACLS y vencimiento de BLS, toma de muestras, vencimiento de póliza de responsabilidad civil, tarjeta profesional, constancia IDS (Instituto departamental de salud), dirección del domicilio, teléfono, correo electrónico, fecha de nacimiento, observaciones, experiencia laboral, tipo de hoja de vida (Sin formato o con formato), registro de hoja de vida, entrevista (SI o NO).</p> <p>El archivado de las hojas de vida y de los formatos se hace en AZetas denominada aspirantes y se</p>	Área de talento humano.

			clasifica la información de acuerdo a los cargos (Asistencial o administrativa).	
<b>REVISION DE FORMATOS DE RECEPCION DE HOJAS DE VIDA</b>	Jefe de talento humano.	Cuando se necesita personal asistencial o administrativa en determinada área de la Clínica san José de Cúcuta.	El jefe de talento humano revisa los formatos y mira la experiencia laboral, la formación académica y la última experiencia laboral y secciona los aspirantes más completos y con mas afinidad al cargo o vacante disponible.	Área de talento humano.
<b>VERIFICACION DE REFERENCIAS LABORALES DE ASPIRANTES</b>	Asistente administrativo de talento humano.	Cuando se quiere corroborar la veracidad de información proporcionada por el aspirante y verificar el comportamiento y desempeño laboral del aspirantes en experiencias laborales anteriores.	La asistente administrativa llama a cada una de las empresas donde laboraron anteriormente y solicita información de comportamiento, desempeño laboral del aspirante, y motivo del retiro. Dentro de la parte comporta mental se hacen preguntas sobre: puntualidad, iniciativa, trabajo en equipo, responsabilidad, actitud con el superior, etc. Además solicitar una opinión sobre si lo volvería a contratar o no.	Área de talento humano.
<b>PROGRAMAR PRIMERA ENTREVISTA DE SELECCIÓN</b>	Asistente administrativo de talento humano.	Cuando se han seleccionado los aspirantes para cargos nuevos o vacantes.	La asistete administrativa llama cada uno de los aspirantes seleccionados y les comunica la fecha y hora de la primera entrevista y los por menores que involucra la misma.	Área de talento humano.
<b>ENTREVISTA LABORAL</b>	Asistente administrativo de talento humano.  Jefe de talento humano.	Una vez se hayan seleccionado los aspirantes a cargos nuevos o vacantes.	La asistente administrativa proporciona el formato de prueba de personalidad (Test de Wartegg) y los aspirantes lo diligencian y se entregan a la asistente administrativa.  *Las Jefes de enfermería, los médicos, auxiliares de enfermería y auxiliares facturación realizan pruebas de conocimiento instauradas por el jefe de área donde se origina la vacante.  El aspirante posteriormente se reúne con el jefe de talento humano quien le formula preguntas relacionadas a aspectos profesionales, estudios realizados, fracasos, progresos, resolución de conflictos, experiencias laborales anteriores y motivos de retiro y emite un concepto sobre si se adapta al perfil o no. Esta	Área de talento humano.



			<p>información es consignada en el formato de entrevista aspirantes por el jefe de talento humano.</p> <p>Por último el jefe de talento humano le comunica sobre una segunda entrevista al aspirante.</p>	
<b>REVISION Y ANALISIS DE RESULTADOS DE ENTREVISTAS</b>	<p>Jefe de talento humano.</p> <p>Asistente administrativa de talento humano.</p>	Una vez realizada la primera entrevista para realizar un filtro de los aspirantes entrevistados.	Se reúnen la asistente administrativa y el jefe de talento humano y evalúan los resultados de la entrevista y seleccionan quienes continúan para la segunda entrevista. Esto se hace con base a parámetros establecidos por el área de talento humano en específico por el jefe de talento humano.	Área de talento humano.
<b>EVALUACION Y APROBACION DE ASPIRANTES SELECCIONADOS POR LA DIRECCION CIENTIFICA Y GESTION FINANCIERA</b>	Director científico.	Cuando se va a seleccionar aspirantes para segunda entrevista.	<p>La asistente administrativa le proporciona la carpeta documental de cada uno de los aspirantes la cual contiene: formato recepción de hojas de vida, prueba de actitud, formato de entrevista y hoja de vida.</p> <p>El director científico revisa el paquete documental y evalúa esta información y da el aval a los ya seleccionados por el jefe de talento humano. No obstante el director puede adicionar o rechazar aspirantes hayan sido seleccionado o no.</p> <p>La parte asistencial la evalúa de la misma manera el subdirector científico.</p> <p>La parte administrativa es evaluada por el gerente financiero de la misma manera.</p>	<p>Dirección científica.</p> <p>Gerencia financiera.</p>
<b>COMUNICACION AL ASPIRANTE DE SEGUNDA ENTREVISTA</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Una vez se hayan seleccionado los aspirantes con el primer filtro.	La asistente administrativa se comunica con los aspirantes seleccionados y les informa la decisión de una segunda entrevista para continuar con el proceso de selección. Se le comunica hora y fecha de la entrevista. Además se le comunica de la necesidad de realización de exámenes médicos.	Área de talento humano.

<b>SEGUNDA ENTREVISTA DE SELECCIÓN DE ASPIRANTES</b>	Director científico  Gerente financiero	Cuando se van a seleccionar los aspirantes a ocupar las vacantes disponibles.	El jefe de talento humano lleva a los aspirantes seleccionados al área de dirección científica, allí el director científico hace las preguntas correspondientes acerca del cargo bajo parámetros establecidos por el como jefe máximo y emite un concepto al final de el aspirante o aspirantes que más se adaptan a la vacante. Este proceso aplica para aspirantes a cargos asistenciales.  *Para cargos administrativos se hace el mismo proceso con la salvedad que el entrevistador es el gerente financiero.	Dirección científica.  Gerencia financiera.
<b>REQUISITOS DE INGRESO</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Una vez el aspirante hay sido seleccionado para el cargo.	La asistente le proporciona al aspirante el formato de requisitos de ingreso señalándole documentos adicionales que debe anexar a la hoja de vida.  Estos documentos son archivados en una carpeta asignada especialmente para el cargo.	Área de talento humano.
<b>INDUCCION DEL PERSONAL</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Cuando se va a ingresar nuevo personal a la clínica San José de Cúcuta.	La asistente administrativo proporciona al aspirante los siguientes folletos:  Derechos y deberes del paciente. Seguridad y salud en el trabajo. Normas Calidad y atención al usuario. Normas administrativas. Reglamentos internos de la clínica. Folleto de inducción (misión, visión, valores, principios, etc.).  La asistente administrativa le hace un recorrido al aspirante por las instalaciones de la Clínica San José de Cúcuta y le presenta a jefe de área inmediato.	Área de talento humano.
<b>AFILIACION A LA SEGURIDAD SOCIAL</b>	Asistente administrativo de talento humano.	Cuando se va a ingresar nuevo personal a la clínica San José de Cúcuta.	La asistente administrativa lleva al área de contabilidad a al departamento de nomina para que el nuevo empleado sea afiliado a la ARL, Salud, pensión, cesantías, apertura de correo electrónico y afiliación a caja de compensación familiar.	Área de contabilidad y finanzas.

<b>CAPACITACION SARLAFT</b>	Asistente administrativo de talento humano.	Cuando se va a ingresar nuevo personal a la clínica San José de Cúcuta.	La asistente administrativa le comunica al aspirante elegido para el cargo que debe hacer el curso de capacitación sobre el SARLAFT (Sistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación de terrorismo). Es obligatorio para el proceso de adherencia a la empresa porque la oficial de cumplimiento hace una evaluación sobre el tema.	Área de contabilidad y finanzas.
<b>REVISION DEL SARLAFT</b>	Oficial de cumplimiento.	Una vez realizada la capacitación sobre SARLAFT.	La oficial de cumplimiento provee el formulario de diligenciamiento único que debe llenar el aspirante y adicionarlo a la hoja de vida.  Después de hechas estas encuestas y revisadas ante el ente de control se le comunica al aspirante seleccionado la fecha de ingreso al puesto de trabajo.  *Para mayor información se debe consultar el "PROCEDIMIENTO SARLAFT VINCULACION PERSONAL-NOMINA" con código: CSJ-GFI-CON-PR-003 del 7 de Diciembre del 2016 elaborado por la gestión financiera.	Área de contabilidad y finanzas.
<b>ELABORACION DE CONTRATO DE TRABAJO</b>	Asistente administrativo  Jefe de talento humano.	Cuando se va a ingresar nuevo personal a la Clínica San José de Cúcuta.	La asistente administrativa diligencia la plantilla del contrato de trabajo con los datos del aspirante seleccionado para el cargo y elementos normativos del contrato. También se agregan datos referentes a la fecha inicial y de finalización del trabajo y salario laboral. Los contratos son generalmente a término fijo y por prestación de servicios.  Una vez realizado el contrato el jefe de talento lo revisa para que no haya ninguna inconformidad ni alteraciones a lo ya establecido para el cargo.	Área de talento humano.
<b>FIRMA DEL CONTRATO LABORAL</b>	Asistente administrativo  Representante legal.  Aspirante seleccionado para el cargo.	Una vez elaborado el contrato de trabajo.	La asistente administrativa se comunica con el aspirante para la firma del contrato laboral.  Ya estando en las instalaciones de la empresa el aspirante la asistente administrativa le proporciona el contrato de trabajo al aspirante seleccionado para que lea y posteriormente lo firme.	Área de talento humano.  Dirección científica.  Gerencia financiera.

			Este contrato de trabajo luego es firmado por el representante legal de la empresa.	
--	--	--	---	--

<b>FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO</b>	
<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	08/Febrero/2017

<b>CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
07/Febrero/2017	01	Creación del Documento.

## ANEXO E. Procedimiento para la evaluación de desempeño laboral

<b>OBJETIVO:</b> Garantizar la información suficiente y necesaria para el procedimiento de evaluación de desempeño laboral, los riesgos que se pueden generar y los responsables encargados de desarrollar dicha actividad.				
<b>ALCANCE:</b> Aplica para toda los cargos y empleados de la Clínica San José de Cúcuta que amerite ser evaluar su desempeño laboral.				
<b>PROCESO:</b> GESTION HUMANA				
<b>DEFINICIONES DEL PROCEDIMIENTO:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evaluación de desempeño:</b> es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual.</li> <li>• <b>Formato:</b> Hoja impresa en la cual se registran datos o información, dependiendo de la información de la información contenida se convierte en un documento o registro.</li> <li>• <b>Historial laboral:</b> Una serie documental de manejo y acceso reservado por parte de los funcionarios del área de Talento Humano, en donde se conservan cronológicamente todos los documentos de carácter administrativo relacionados con el vínculo laboral que se establece entre el funcionario y la entidad.</li> <li>• <b>Plan de mejoramiento:</b> Es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática desde las instituciones.</li> </ul>				
<b>ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO</b>				
Actividad	Quien	Cuando	Como	Donde
<b>NOTIFICACION DE LA REALIZACION DE EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>	Jefe de área.	Cuando se va a realizar la evaluación de desempeño al trabajador.	El jefe de área notifica a través de un correo electrónico o verbalmente al trabajador acerca de la fecha y la hora en la cual se va realizar la evaluación.  *La evaluación de desempeño se realiza dos veces al año.	Área o dependencia de la Clínica San José de Cúcuta.
<b>DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>	Jefe de área de la Clínica San José de Cúcuta.	Una vez se vaya a realizar la evaluación de desempeño.	El jefe de área evalúa al empleado en el lugar de trabajo basándose en criterios y comportamientos del trabajador en su entorno laboral. El formato evaluación de desempeño está compuesto por dos partes. En su primera parte hace mención de preguntas referidas a la capacidad, y en segunda parte preguntas referidas a la	Área o dependencia de la clínica San José de Cúcuta.

			disposición del empleado en su área laboral.  *Se debe calificar cada pregunta de acuerdo a la cuantificación de criterios ya propuestos en el formato de evaluación.	
<b>CALIFICACION DE LA EVALUCION DE DESEMPEÑO</b>	Jefe de Área.	Una vez terminado de evaluar ítems de capacidad y disposición del empleado.	El jefe de área inmediato encargado de realizar la evaluación realiza un sumatoria de los resultados de cada uno de los ítems evaluados y realiza un promedio de la suma total/ Nro de ítems evaluados. Esta operación matemática se realiza para los ítems de capacidad y disposición.	Área o dependencia de la Clínica San José de Cúcuta.
<b>DESCRIPCION DE FORTALEZAS</b>	Jefe de área	Después de realizar la calificación de desempeño.	El jefe de área correspondiente hace una descripción de las fortalezas del trabajador frente a su cargo y su entorno laboral.	Área o dependencia de la Clínica San José de Cúcuta.
<b>ESTABLECIEMTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	Jefe de área.	Después de la descripción de fortalezas del empleado.	El jefe de área correspondiente hace una descripción concisa de las oportunidades de mejora que debe tener en cuenta el trabajador para mejorar su rendimiento laboral en caso de haber obtenido una calificación baja en la evaluación de desempeño.  *Las oportunidades de mejora consisten en planes de mejoramiento hacia el empleado.	Área o dependencia de la Clínica San José de Cúcuta.
<b>ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS Y ACUERDOS</b>	Jefe de área.	Una vez terminada la evaluación al empleado.	El jefe de área inmediato que realiza la evaluación hace una descripción de los compromisos y acuerdos a los que llego con el empleado de acuerdo a los resultados obtenidos en su evaluación de desempeño.	Área o dependencia de la Clínica San José de Cúcuta.
<b>FIRMA DEL FORMATO EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>	Jefe de área de la clínica san José de Cúcuta.  Empleado Clínica san José de Cúcuta.  Testigo.	Una vez terminado de diligenciar el formato evaluado.	El empleado una vez termine de diligenciar el formato de evaluación de desempeño y se calificado correspondientemente, los involucrados proceden a realizar la correspondiente firma del documento. Los actores involucrados son el jefe de área, el empleado y el testigo quienes.  *Las firmas deben estar completas para que el registro tenga validez.  *El testigo puede ser cualquier	Área o dependencia de la Clínica San José.

			empleado o funcionario que esté vinculado laboralmente con la Clínica San José de Cúcuta.	
<b>ARCHIVACION DE DOCUMENTACION</b>	Asistente de talento humano de la Clínica San José de Cúcuta.	Después de la aplicación de la evaluación de desempeño.	La asistente administrativa una vez recibido los registros de la evaluación de desempeño realiza la archivacion de los documentos en el historial laboral correspondiente del trabajador.	Área de talento humano.

### FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO

<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	16/Febrero/2018

### CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
15/Febrero/2018	01	Creación del Documento.

## ANEXO F. Procedimiento para incapacidades laborales

**OBJETIVO:** Garantizar la información suficiente y necesaria para el procedimiento de incapacidades laborales los riesgos que se pueden generar y los responsables encargados de desarrollar dicha actividad.

**ALCANCE:** Aplica para toda los cargos y empleados de la Clínica San José de Cúcuta que ameriten incapacidad laboral.

**PROCESO:** GESTION HUMANA

### DEFINICIONES DEL PROCEDIMIENTO:

- **INCAPACIDAD LABORAL:** Se define como incapacidad laboral, la incapacidad que afronta un trabajador para laborar como consecuencia de una enfermedad o un accidente de trabajo. La incapacidad laboral puede presentarse de forma temporal o permanente, y puede ser parcial o total.
- **HISTORIA CLINICA:** Es un documento privado, de tipo técnico, clínico, legal obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención.
- **FURIPS:** Formulario único de reclamación de las prestaciones de servicio de salud por servicios prestadas a víctimas de eventos catastróficos y accidentes de tránsito personas jurídicas.
- **SOAT:** Es un seguro obligatorio establecido por Ley con un fin netamente social. Su objetivo es asegurar la atención, de manera inmediata e incondicional, de las víctimas de accidentes de tránsito que sufren lesiones corporales y muerte.
- **EPS:** Las Entidades Prestadoras de Salud (**EPS**) son empresas que brindan servicios de salud privada a los trabajadores que están afiliados a ellas, y complementan la cobertura que brinda es Salud.
- **NOMINA:** Es el registro financiero que una empresa realiza sobre los salarios de sus empleados, bonificaciones y deducciones.
- **LEY MARIA:** La Ley María está contemplada en el Artículo 34 de la Ley 50 de 1990 y fue modificada por la Ley 755 del 2002. Es una licencia remunerada que se le concede al trabajador al nacimiento de un hijo.
- **E.G:** Enfermedad general.
- **A.L:** Accidente laboral.
- **A.T:** Accidente de tránsito.
- **L.M:** Licencia de maternidad.
- **L.P:** Licencia de paternidad.



**REQUISITOS INCAPACIDAD POR MATERNIDAD**

- La trabajadora debe estar afiliada a la ESP como cotizante.
- Debe haber realizado aportes durante el periodo de gestación.
- No debe estar en mora por ningún concepto a la fecha del parto.
- Si la afiliación y cotización se hizo ya iniciada la gestación, se reconoce una licencia de maternidad proporcional.
- Incapacidad laboral original.
- Fotocopia de la cedula de la materna.
- Historia clínica de la materna.
- Registro civil del hijo.
- Registro de nacido vivo.

La licencia de maternidad es un beneficio exclusivo para la madre cotizante, de suerte que si es beneficiaria o está afiliada al Sisben, no tiene derecho a la licencia de maternidad.

**REQUISITOS INCAPACIDAD POR ENFERMEDADES LABORALES**

- Incapacidad laboral original.
- Historia clínica del trabajador.
- Fotocopia de la cedula del trabajador.

**REQUISITOS INCAPACIDAD LABORAL POR ACCIDENTE DE TRANSITO**

- Incapacidad laboral original del trabajador.
- Historia clínica del trabajador.
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía.
- Fotocopia del SOAT.
- Fotocopia de FURIPS.

**REQUISITOS INCAPACIDAD LABORAL POR LEY MARIA**

- Fotocopia de la cedula del trabajador.
- Incapacidad laboral original del cónyuge.
- Historia clínica de la conyugue.
- Fotocopia de la cedula de la conyugue.
- Fotocopia del registro civil del hijo.
- Registro de nacido vivo.

**NOTA:** Todos los documentos deben estar completos y en regla para validar la incapacidad por parte del área de talento humano.

Las incapacidades laborales serán pagadas de la siguiente manera:

- Incapacidades de entre 1 y 2 días son canceladas por la empresa.
- Incapacidades laborales de 3 días o más son canceladas por la entidad prestadora de salud.
- Después del tercer día se paga el 66.67% del salario. Si es un salario mínimo no puede bajarse de 26000 pesos el día.

**NOTA:** Solo aplica para incapacidades por enfermedades generales.

Las incapacidades solo son emitidas si las personas son cotizantes con una entidad prestadora de salud.

### ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Quien	Cuando	Como	Donde
<b>VALORACION MEDICA DEL TRABAJADOR</b>	Medico general	Cuando el trabajador presenta síntomas de un estado patológico o temporal contraída resultado de las exposiciones de riesgo inherentes a la actividad laboral.	<p>El trabajador después de sufrir un (accidente laboral, enfermedad, etc.) es llevado a urgencias de la Clínica San José de Cúcuta, acompañado del jefe de área donde se le realizan los distintos chequeos y atenciones necesarias para el caso.</p> <p>Se hace una revisión del tipo de aseguradora de salud a la que pertenece, en caso de no estar afiliado a ninguna de las entidades que tienen convenio con la Clínica San José de Cúcuta se le comunicara que debe dirigirse a su entidad prestadora de salud correspondiente en caso de que su lesión no sea de gravedad.</p> <p>*En caso de que la lesión sea de gravedad será valorado y atendido y después remitido a la entidad prestadora de salud correspondiente.</p>	Urgencias Clínica San José. Entidad prestadora de salud.

<b>COMUNICACIÓN AL AREA DE TALENTO HUMANO</b>	Empleado de la Clínica san José de Cúcuta.	Cuando se le realiza valoración medica del trabajador.	El trabajador una vez se le vaya a realizar valoración medica deberá comunicar al área de talento humano del evento que le ha ocurrido y de las lesiones que lo aquejan.  *En caso de la afección que lo aqueja sea de menor gravedad debe manifestarlo directamente en el área de talento humano.	Área de talento humano.
<b>REPORTE A LA ARL</b>	Empleado de la Clínica San José de Cúcuta.	Una vez le hacen la valoración médica al trabajador.	El empleado es recibido en urgencias y se le realizan la atención y valoración correspondiente. Después diligencia el formato de auto reporte de accidente de trabajo y se da aviso al área de talento humano y la ARL con convenio con la empresa.  En caso de accidente el reporte debe hacerse dentro de los primeros 2 días hábiles es decir antes de las 48 horas de presentado el accidente.  *En caso de ser fin de semana o festivo lo reportan en línea RED 322 de seguros Bolívar, sobre el manejo del trabajador accidentado, desde cualquier lugar al 018000123322 o desde cualquier celular #322 después de acercarse al siguiente día en horario normal para diligenciar el reporte de accidente de trabajo en talento humano de la Clínica San José.	Urgencias Clínica San José. Entidad prestadora de salud.
<b>ENTREGA DE INCAPACIDADES LABORALES</b>	Empleado de la Clínica San José de Cúcuta.  Asistente administrativa de talento humano.  Asistente administrativa de coordinación de enfermería.	Después de la valoración medica y reporte a la ARL.	El trabajador reúne los documentos correspondientes de acuerdo al tipo de incapacidad por la que fue valorado y los hace llegar al área de talento humano. Esto se hace en caso de que el trabajador pertenezca al personal administrativo, laboratorio clínico, farmacia, banco de sangre, aprendices SENA, equipo biomédico, lavandería y cocina.  Si pertenece al personal asistencial deberá hacer llegar estos documentos al área de coordinación de enfermería.	Área de talento humano.  Área de coordinación de enfermería.

			<p>*Estos documentos deberán ser revisados y aprobados el jefe de área correspondiente.</p> <p>*El jefe de área está en la facultad de recibir y entregar incapacidades al área de talento humano o área de coordinación de enfermería</p> <p>*El trabajador puede hacer llegar estos documentos con una familiar, amigo o alegado en caso de que no esté capacidad de entregarlos.</p>	
<b>REVISION DE DOCUEMTOS</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Una vez llegan los documentos al área de talento humano.	<p>La asistente administrativa hace una revisión minuciosa de los documentos verificando que estos estén completos, que tipo de incapacidad corresponda a la situación verdadera por la cual se genero.</p> <p>Si no cumple con los requisitos estos documentos son rechazados hasta que no se hagan las correcciones correspondientes.</p>	Área de talento humano.
<b>INGRESO DE INFORMACION A LA BASE DE DATOS</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Después de la revisión de la documentación.	<p>La asistente administrativa realiza el ingreso de los datos correspondientes del trabajador incapacitado a la base de datos, especificando el tipo de incapacidad, cedula del trabajador, sociedad, EPS, días, inicio y finalización de la incapacidad.</p> <p>Tipos de incapacidad: E.G: Enfermedad general. A.L: Accidente laboral. A.T: Accidente de tránsito. L.M: Licencia de maternidad. L.P: Licencia de paternidad.</p>	Área de talento humano.
<b>IDENTIFICACION DE LOS DOCUMENTOS</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Después de revisión y entrega de documentación.	La asistente administrativa una vez recibido y revisada la documentación anexa un documento anexo en el cual especifica la sociedad, EPS, sueldo y total de días de la incapacidad.	Área de talento humano.
<b>VERIFICACION DE LA INCAPACIDAD</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Una vez recibida la documentación de la incapacidad por parte del trabajador.	La asistente administrativa realiza un oficio dirigido a la entidad prestadora de salud correspondiente solicitando la verificación de la autenticidad de la incapacidad que emitió el doctor que valoro al trabajador previamente.	Área de talento humano.

			<p>*Se realiza la verificación de la incapacidad en caso de sospechas en la documentación.</p> <p>Esta carta recibida por la entidad prestadora de salud, hace la respectiva investigación y envía de una repuesta a la empresa a través de un oficio en el cual avala la veracidad de la incapacidad.</p> <p>*En caso de que la incapacidad no se veraz el departamento de talento humano suspenderá esta incapacidad y tomara las medidas disciplinarias correspondientes al trabajador.</p>	
<b>RADICACION DE DOCUMENTOS EN LA ARL</b>	Asistente de talento humano.  Mensajero Clínica San José de Cúcuta.	Cuando se presentan incapacidades por parte de los trabajadores.	<p>La asistente administrativa manda un la incapacidad con una copia junto con los requisitos que exige la ARL, estos documentos son enviados con el mensajero de la empresa para que radique los en la ARL que tiene convenio con la empresa.</p> <p>Esta empresa recibe la documentación, la verifica y impone un sello de recibido de la incapacidad laboral. La ARL se queda con una copia de esta incapacidad laboral y el resto de la documentación.</p>	<p>Área de talento humano.</p> <p>Instalaciones de la ARL.</p>
<b>LEGALIZACION DE LA INCAPACIDAD</b>	Contadora de nomina.	Cuando se presentan incapacidades por parte de los trabajadores.	<p>La asistente administrativa remite al dependencia de nomina los documentos referentes a la incapacidad del trabajador además anexando una lista detallada de las incapacidades entregadas, la contadora de nomina debe firmar un recibido de las incapacidades.</p> <p>Estos documentos enviados por la contadora de nomina a la entidad prestadora de salud para que se haga cargo de los costos de ausentismo en que incurrirá la Clínica San José de Cúcuta con el trabajador.</p>	Área de contabilidad y finanzas.
<b>PRELICENCIA DE MATERNIDAD</b>	El trabajador (ra) de la clínica San José de Cúcuta.	Cuando la trabajadora embarazada esta imposibilitada para trabajar antes de dar a luz.	La entidad prestadora de salud emite una incapacidad firmada por el médico de control de la trabajadora embarazada especificando que esta no está en condiciones para laboral normalmente.	Entidad prestadora de salud.

			*Esta pre licencia de maternidad es reenumerada por la empresa donde labora y estos días son descontados de la licencia de maternidad.	
<b>INCAPACIDAD POR LICENCIA DE MATERNIDAD</b>	El trabajador (ra) de la Clínica san José de Cúcuta.	Cuando la trabajadora esta en embarazo y está a punto de dar a luz.	La empleada en embarazo es incapacitada por la entidad prestadora de salud una vez la mujer vaya a dar a luz.  Genera un documento que obliga a la empresa donde labora dejar de trabajar 18 semanas y que serán remuneradas tan pronto empiecen a transcurrir.	Entidad prestadora de salud.
<b>INCAPACIDAD POR LEY MARIA</b>	El trabajador de la Clínica San José de Cúcuta.	Cuando la esposa del trabajador a dado a luz.	El trabajador una vez su esposa ha dado a luz es incapacitado por la entidad prestadora de salud y que está establecido por la ley.  Debe traer los documentos a las oficinas de talento humano para radicar los documentos con la Entidad prestadora de salud. Son 8 días de incapacidad que serán remunerados por la empresa.	Entidad prestadora de salud.

### FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO

<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	18/Febrero/2018

### CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
17/Febrero/2018	01	Creación del Documento.

## ANEXO G. Procedimiento de desvinculación de empleados

**OBJETIVO:** Garantizar la información suficiente y necesaria para el procedimiento de desvinculación de empleados los riesgos que se pueden generar y los responsables encargados de desarrollar dicha actividad.

**ALCANCE:** Aplica para toda los cargos y empleados de la Clínica San José de Cúcuta que se vayan a desvincular de la Clínica San José.

**PROCESO:** GESTION HUMANA

### DEFINICIONES DEL PROCEDIMIENTO:

- **CSJ:** Clínica San José de Cúcuta.
- **Carta de renuncia:** Es un documento que se utiliza sobre todo dentro del ámbito laboral para renunciar a un determinado cargo dentro de una empresa o al propio puesto de trabajo.
- **Descargos laborales:** Constituyen un procedimiento legal por medio del cual se brinda al empleado, la oportunidad de presentar su postura ante una situación que pone en riesgo su estabilidad laboral.
- **Liquidación de nomina:** Mensualmente o quincenalmente según sea el periodo de pago acordado, la empresa debe proceder a liquidar su respectiva nómina para determinar los diferentes conceptos que adeuda al trabajador y los que debe descontarle o deducirle.
- **Contrato a termino fijo:** Es un contrato donde las partes pactan una duración cierta y limitada en el tiempo, en la que con anticipación la partes conocen la fecha de terminación del mismo. El contrato de trabajo a término por disposición legal debe constar por escrito (artículo 46 del código sustantivo del trabajo).
- **Contrato por prestación de servicios:** Se refiere a la ejecución de labores basadas en la experiencia, capacitación y formación profesional de una persona en determinada materia. El contratista tiene autonomía e independencia desde el punto de vista técnico y científico, lo que constituye el elemento esencial de este contrato.
- **Contrato a termino indefinido:** Se considera que existe un contrato de trabajo a término indefinido cuando en él no se pacta un tiempo de duración, cuando no se pacta una fecha de terminación, es decir, no se define en el contrato cuándo se terminará ni cuánto durará, por tanto no es posible determinar la fecha de terminación.
- **Memorando:** Es un documento que se utiliza en el interior de las empresas para establecer un vehículo de comunicación entre distintos departamentos o sectores de la misma.
- **Horas extras:** Las horas extras hacen referencia al tiempo que un empleado labora como tiempo adicional a su jornada de trabajo habitual o contractual.
- **Libranzas:** Es un instrumento financiero que consiste en un crédito o préstamo de

dinero, facilitado por una entidad prestadora a un deudor, y respaldado en el flujo de caja proveniente del sueldo de ese deudor.

- **FSP:** El Fondo de Solidaridad Pensional (FSP) es una cuenta especial de la Nación, que no tiene personería jurídica, adscrita al Ministerio de la Protección Social, destinada a subsidiar las cotizaciones para pensiones de los grupos de población que por sus características y condiciones socioeconómicas no tienen acceso a los Sistemas de Seguridad Social, así como el otorgamiento de subsidios económicos para la protección de las personas en estado de indigencia o de pobreza extrema.
- **Retención en la fuente:** Es un sistema de recaudo anticipado del impuesto sobre la renta y complementarios, del impuesto a las ventas, del impuesto de timbre nacional y del impuesto de industria y comercio; que consiste en restar de los pagos o en abonos en cuenta un porcentaje determinado por la ley, a cargo de los contribuyentes de dichos pagos o abonos en cuenta.
- **Cesantías:** son una prestación social a la cual tiene derecho todo trabajador con vínculo laboral y también una persona independiente que voluntariamente quiera afiliarse a un Fondo de Cesantías. Tienen como objetivo dar un auxilio monetario cuando la persona termine su relación laboral, es decir cuando esté cesante.
- **Prima de servicios:** Corresponde a la participación del trabajador en las utilidades obtenidas por la empresa, beneficio que contemplaba la legislación anterior a la vigente. Toda empresa debe pagar a sus empleados como prima de servicios, un salario mensual por cada año laborado, o si la vinculación es inferior a un año, el pago será proporcional al tiempo que el trabajador lleve vinculado, cualquiera que este sea.

### ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Quien	Cuando	Como	Donde
<b>REPORTE DISCIPLINAR DE LOS HECHOS</b>	Jefe de área	Se presentan inconvenientes de índole laboral como (robos, peleas, mala presentación personal, utilización del celular en horas de trabajo y demás faltas que estén plasmadas en el reglamento interno de trabajo.	El jefe de área realiza un oficio donde hace una descripción de cómo fueron los hechos, las personas involucradas y la causa por la cual se presentaron.  Este oficio se hace llegar a la oficina del jefe de talento humano quien realizara el proceso disciplinar correspondiente.	Oficina del jefe de área.
<b>CITACION DEL EMPLEADO A DESCARGOS</b>	Jefe de Talento Humano.	Cuando llega el reporte del jefe de área.	El jefe de talento humano realiza una citación por escrito al empleado que incurrió en faltas ya sean (leves graves o muy graves) para que rinda indagatoria y realice los descargos	Área de talento humano.



			correspondientes sobre los hechos ocurridos y que lo involucran.	
<b>INVESTIGACION DISCIPLINAR</b>	Jefe de talento humano.  Jefe de área.	Después de recibir reportes de hechos disciplinarios.	El jefe de talento humano junto con el jefe de área realiza una verificación de los hechos ocurridos e indagan con testigos sobre la información recolectada. Se revisan dispositivos electrónicos de reconocimiento como cámaras de seguridad.  Finalmente con esta información redactan un informe de cómo ocurrieron los hechos para tomar medidas disciplinarias a los involucrados en los hechos.	Lugar donde ocurrieron los hechos.
<b>REALIZACION DE DESCARGOS</b>	Empleado de la Clínica San José.	Después de recibido la citación a descargos del área de talento humano.	El trabajador se dirige a la oficina del jefe de talento humano y responde las preguntas correspondientes y da su versión de los hechos ocurridos.	Área de talento humano.
<b>INSTAURACION DE MEDIDAS DISCIPLINARIAS</b>	Jefe de talento humano.	Una vez escuchado la versión libre de los hechos por parte del empleado.	El jefe de talento humano explica el procedimiento a seguir al empleado. La falta en la cual incurrió y realiza un dialogo de los hechos y dependiendo de la gravedad de la falta se toman medidas disciplinarias.  *En caso de robo se realiza una denuncia a la Policía Nacional.  *En caso de las faltas cometidas sean de carácter leve (REVISAR EL REGLAMENTO INTERNO DE LA CSJ) se les instaura un memorando al personal involucrado en los hechos.	Área de talento humano.
<b>SUSPENSIÓN DE PERSONAL</b>	Jefe de talento humano.	Cuando el empleado incurrió en varias faltas leves seguidas.	El jefe de talento humano realiza una citación por escrito al empleado para que rinda su versión de los hechos.  Si después de dada la versión de los hechos y mirado el historial del empleador y se detecta que ha incurrido en varias faltas leves por la misma causa u otras, se procede a instaurar un memorando disciplinar al empleado y suspensión por 3 días que serán descontados de su	Área de talento humano.

			nomina.	
<b>DESVINCULACION VOLUNTARIA</b>	Empleado de la Clínica San José.  Jefe de área.  Jefe de talento humano.  Asistente administrativa de talento humano.	Cuando el empleado ha decidido realizar renuncia voluntaria.	El empleado redacta una carta de renuncia voluntaria en la cual especifica los motivos por los cuales se desvincula de la empresa. Esta carta se la presenta al jefe de área quien deberá firmarla y aprobarla.  Una vez aprobada por el jefe de área, esta carta se lleva a las oficinas de talento humano. La asistente administrativa recibe la carta y se la remite al jefe de talento humano para evaluación.	Área de talento humano.
<b>CANCELACION DE CONTRATO</b>	Jefe de talento humano.	Cuando se va a desvincular a un empleado de la Clínica San José de Cúcuta.	El jefe de talento humano le realiza una cancelación del contrato laboral sin causa justa y se le paga una indemnización por los días que falten para completar el contrato.  *Esto se hace cuando son contratos a término indefinido.	Área de talento humano.
<b>NO RENOVACION DE CONTRATO</b>	Asistente de talento humano.  Jefe de talento humano.  Representante legal de sociedad.	Cuando la empresa decide no renovar el contrato al empleado.	La asistente administrativa revisa la hoja de vida del empleado y recopila la información y datos personales del trabajador y la fecha de finalización de contrato.  Después la asistente administrativa realiza una carta de preaviso donde especifica la fecha de finalización del contrato y la fecha en la cual reclamar el cheque de liquidación. Este documento debe ser entregado 30 días antes de la terminación del contrato laboral.  Posteriormente esta carta de preaviso de terminación de contrato y no renovación es sometida a verificación por parte del jefe de talento humano, quien revisa y avala la veracidad y confiabilidad del documento.  Una vez revisado y verificado el documento se suministra al representante legal de la sociedad, por la cual fue	Área de talento humano.

			<p>contratado el empleado, para que realice la firma de la carta de preaviso y no renovación de contrato.</p> <p>El preaviso debe ser entregado 30 días antes de la finalización del contrato laboral.</p> <p>*Esto se hace en caso de ser un contrato a término fijo.</p>	
<b>ENTREGA DE PAZ Y SALVO</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Cuando se va a desvincular un empleado de la Clínica San José.	<p>La asistente administrativa le entrega el formato de paz y salvo al empleado en desvinculación quien deberá diligenciarlo y conseguir las firmas correspondientes para estar a paz y salvo con la empresa.</p> <p>La asistente administrativa también le suministra al empleado en proceso de desvinculación la fecha y el lugar donde realizarse los exámenes médicos de egreso.</p> <p>*Los exámenes médicos son realizados en la en la entidad correspondiente y sugerida por la empresa.</p>	Área de talento humano.
<b>ENTREGA DE DOCUMENTOS A CONTABILIDAD</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Cuando se va a realizar la desvinculación de un empleado.	<p>La asistente administrativa una vez recibida la carta de renuncia y los resultados de los exámenes médicos de egreso lleva estos documentos acompañados del contrato laboral y la hoja de vida al área de contabilidad y finanzas, dependencia de nomina</p> <p>*En caso de desvinculación por terminación de contrato se omite la carta de renuncia.</p>	Área de Contabilidad y Finanzas.
<b>LIQUIDACION DE NOMINA</b>	Contadora de nomina.	Cuando se va a realizar liquidación del empleado.	<p>La contadora de nomina una vez recibida los documentos referentes a la desvinculación del empleado mencionados anteriormente, procede a realizar la liquidación de la nomina por concepto de:</p> <p>Sueldos, cesantías, subsidio de transporte, intereses, vacaciones, prima de servicios, horas extras, recargo nocturno, compensatorios, indemnizaciones y en general por todo concepto emanado de la relación laboral.</p>	Área de contabilidad y finanzas.

<b>RECLAMACION DE CHEQUE</b>	Empleado desvinculado.	Cuando se va a recibir la liquidación por terminación de contrato.	<p>El departamento de contabilidad una vez recibidos los documentos de desvinculación y hecha la liquidación del empleado, emite un cheque a través del departamento de pagaduría que deberá ser reclamado únicamente por el personal que fue desvinculado.</p> <p>El empleado deberá firmar y colocar huella en el reporte liquidación de prestaciones sociales, esto comprobante del recibido del cheque.</p> <p>*En caso que el personal desvinculado este fuera de la ciudad o del país deberá realizar una carta dirigida al sociedad que lo contrato autorizando a la empresa que le consigne el valor de las prestaciones sociales y sueldo a la cuenta de ahorros del banco correspondiente.</p>	Área de contabilidad y finanzas.
------------------------------	------------------------	--	--	----------------------------------

### FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO

<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	20/Febrero/2018

### CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
19/Febrero/2018	01	Creación del Documento.

## ANEXO H. Procedimiento para el suministro de dotación de personal

**OBJETIVO:** Garantizar la información suficiente y necesaria para el procedimiento de suministro de dotación del personal, los riesgos que se pueden generar y los responsables encargados de desarrollar dicha actividad.

**ALCANCE:** Aplica para toda los cargos y empleados de la Clínica San José de Cúcuta que ameriten dotación personal.

**PROCESO:** GESTION HUMANA

### DEFINICIONES DEL PROCEDIMIENTO:

- **Dotación del personal:** Es una prestación social a cargo del empleador que se debe suministrar a los trabajadores. Consiste generalmente de un vestido (pantalón y camisa) y un par de zapatos.
- **Proveedor:** Es aquel tercero que abastece de materiales u otros suministros a la empresa, los cuales son necesarios para su desarrollo y funcionamiento.
- **Cotización:** Es un documento contable en donde se detalla el precio de un bien o un servicio para el proceso de compra o negociación. Dentro de este proceso también se le conoce como presupuesto, y es cuando un cliente le pide a cierta empresa que le indique el valor de un pedido de mercancía.
- **Factura:** Es un documento que diligenciado debidamente goza de valor probatorio y constituye título valor para su emisor o poseedor en caso de endoso. En él se especifica la fecha de la operación, el nombre de la partes que intervinieron en el negocio, la descripción del producto o servicio objeto del negocio, el valor del negocio, la forma de pago entre otros conceptos
- **Cuenta de cobro:** Es un documento que cumple la función de comprobante de la percepción de un pago cuando el que recibe el dinero no está obligado a emitir una factura, aunque debe ser complementada con otro comprobante para otorgarle real validez contable a la persona o empresa que realiza el pago como puede ser una nota de contabilidad, recibo de pago, etc.

La dotación de personal se le entrega a los trabajadores una vez al año y está compuesta de la siguiente manera:

- Camisa
- Pantalón

Son entregados al trabajador tres (3) uniformes anualmente.

### ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Quien	Cuando	Como	Donde
-----------	-------	--------	------	-------

<b>COMUNICARSE CON EL PROVEEDOR</b>	Asistente de talento humano	Cuando se va a solicitar dotación del personal.	La asistente administrativa se comunica con el proveedor a través de vía telefónica. Se especifica de manera precisa la cantidad de uniformes a realizar por el proveedor y le solicitan una cotización del monto total de la fabricación.	Área de talento humano.
<b>COTIZACION DE DOTACION DEL PERSONAL</b>	Proveedor	Una vez se ha hecho la solicitud de cotización.	El proveedor después de recibir la solicitud de cotización por parte del talento humano envía una cotización vía correo electrónico especificando la cantidad de dotación solicitada y el monto total de fabricación.	Instalaciones proveedor.
<b>APROBACION DE COTIZACIONES</b>	Gerente financiero.	Después de recibida las cotizaciones por parte del proveedor.	La asistente administrativa le suministra las cotizaciones enviadas por parte de los distintos proveedores al gerente financiero el cual evalúa cada una ella y toma una decisión de cuál es la mas viable en cuanto a precio, calidad y rendimiento que generará en el área de trabajo.	Gerencia financiera.
<b>COMUNICACIÓN CON EL PROVEEDOR</b>	Asistente de talento humano.	Una vez aprobada la cotización.	La asistente administrativa se comunica vía telefónica al proveedor elegido, que presento la oferta más viable para la empresa y le informa que el suministro de la dotación del personal quedará a su cargo.	Área de talento humano.
<b>EMISION DE CUENTA DE COBRO</b>	Proveedor	Después de que se le comunica al proveedor que será el encargado de suministrar la dotación del personal.	El proveedor después de ser comunicado por la empresa y dado vía libre al suministro de dotación, emite una cuenta de cobro con el 50% del valor total de la compra enviada a las oficinas de talento humano y que deberá ser cancelada por la empresa en los 45 días siguientes a la emisión de este comprobante de pago.	Instalaciones de proveedor.
<b>ENTREGA DE CUENTA DE COBRO A CONTABILIDAD</b>	Asistente de talento humano.	Una vez llega la remisión emitida por el proveedor.	La asistente administrativa después de recibir la cuenta de cobro emitida por el proveedor se dirige hacia el departamento de contabilidad y hace entrega de dicho documento quienes se harán cargo del pago pronto de dicha cuenta de cobro.	Área de contabilidad y finanzas.
<b>TOMA DE MEDIDAS Y REFERENCIAS</b>	Proveedor	Después del pago de la remisión.	El proveedor envía a personal que se encargara de tomar medidas y referencias de los uniformes de cada uno de los trabajadores. Además de esto se ajustaran requerimientos	Área o dependencia de la Clínica San José.

				puntuales en cuanto entrega de la dotación.	
<b>ENTREGA REVISION DOTACION</b>	<b>Y DE</b>	Proveedor Asistente de talento humano Jefe de talento humano.	Después de terminada de la fabricación del total de la dotación.	El proveedor envía personal de logística quien hará entrega del total de la dotación solicitada por la empresa junto con la factura que contiene el otro 50% total a pagar. Esta dotación es recibida primeramente por la asistente administrativa de talento humano quien revisa que la cantidad facturada sea la misma que la que se entrega y además de mirar aspectos como la calidad del producto y las referencias de tallas solicitadas.  Igualmente esta dotación junto con la factura es revisada en segunda instancia por el jefe de talento humano quien da la aprobación o visto bueno de la mercancía que se está entregando por parte del proveedor.	Área de talento humano
<b>ENTREGA FACTURA CONTABILIDAD</b>	<b>DE A</b>	Asistente de talento humano.	Después de recibir la dotación por parte del proveedor.	La asistente administrativa después de revisar minuciosamente junto con el jefe de talento humano la dotación de los empleados se dispone a llevar la factura al departamento de contabilidad que se encarga de pagar el faltante 50% de la compra total al proveedor.  Adicionalmente a la hora de la entrega la contadora debe firmar un recibido de entrega de la factura.	Área de contabilidad y finanzas.
<b>CITACION PERSONAL ENTREGA DOTACION</b>	<b>DEL PARA DE</b>	Asistente de talento humano.	Cuando se van a entregar la dotación a los trabajadores.	La asistente administrativa realiza una citación al personal por medio telefónico o verbalmente para la entrega de la dotación personal.	Área de talento humano.
<b>ENTREGA DOTACION PERSONAL TRABAJADOR</b>	<b>DE AL</b>	Asistente de talento humano.	Después de la citación del personal para la entrega de la dotación.	La asistente administrativa junto con el jefe de talento humano realizan la entrega de la dotación a cada uno de los trabajadores quienes deben revisar que estén completos, en perfectas condiciones uso y sean las referencias dadas anteriormente al proveedor.	Área de talento humano.

			<p>Una vez revisado el colaborador y jefe talento humano deben firmar el formato de entrega de dotación como constancia de que se entrego por parte de talento humano y que se recibió por parte del colaborador.</p> <p>*En caso de presentar inconformidades la dotación debe devolverse al proveedor que se hará cargo de su reposición, mientras tanto no se reponga se suspenderá el pago del 50% restante del monto final de compra.</p>	
--	--	--	--	--

### FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO

<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	22/Febrero/2018

### CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
21/Febrero/2018	01	Creación del Documento.



## ANEXO I. Procedimiento de carnetización institucional

<b>OBJETIVO:</b> Garantizar la información suficiente y necesaria para el procedimiento de carnetización institucional los riesgos que se pueden generar y los responsables encargados de desarrollar dicha actividad.				
<b>ALCANCE:</b> Aplica para toda los cargos y empleados de la Clínica San José de Cúcuta y que ameriten ser carnetización institucional.				
<b>PROCESO:</b> GESTION HUMANA				
<b>DEFINICIONES DEL PROCEDIMIENTO:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Carné:</b> Documento que acredita la identidad de una persona, la pertenencia a un cuerpo o entidad o la facultad que se tiene para ejercer una actividad.</li> <li>• <b>Base de datos:</b> Es un “almacén” que nos permite guardar grandes cantidades de información de forma organizada para que luego podamos encontrar y utilizar fácilmente.</li> <li>• <b>Correo electrónico:</b> Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.</li> </ul>				
<b>ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO</b>				
Actividad	Quien	Cuando	Como	Donde
<b>SOLICITUD DE CARNETIZACION</b>	Empleado o aspirantes	Una vez ingresan a la clínica san José de Cúcuta como nuevos empleados.  Perdida del documento.	El empleado o aspirante hace la solicitud al área de talento humano sobre la necesidad de la carnetización ya sea por pérdida o primera vez del documento.  La asistente administrativa recibe la solicitud y solicita los requisitos necesarios para la elaboración del carné.	Área de talento humano.
<b>SOLICITUD DE REQUISITOS PARA CARNETIZACION</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Cuando se va a realizar carnetización de empleados o aspirantes.	La asistente administrativa solicita una foto escaneada a los empleados y/o aspirantes solicitantes del carnet. Al tener máximo diez personas se programa carnetización.  *En caso de pérdida de documento se exige que el solicitante haga la respectiva denuncia ante la policía nacional de Colombia y presente este	Área de talento humano.

			comprobante en las oficinas de talento humano para realizar la renovación del documento.	
<b>BASE DE DATOS DE EMPLEADOS O ASPIRANTES SOLICITANTES</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Cuando se va a realizar carnetización de los empleados o aspirantes.	La asistente administrativa realiza una base de datos con la información referida a los datos personales del personal solicitante del carné.	Área de talento humano.
<b>ENVIO DE CORREO A EMPRESA FABRICANTE</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Cuando se va a realizar carnetización de los empleados o aspirantes.	La asistente administrativa envía un correo electrónico a la empresa que realiza los carnets con toda la información básica del personal solicitante de carné institucional.	Área de talento humano.
<b>VERIFICACION DE INFORMACION BASICA DE LOS CARNETS</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Una vez que el proveedor envía los carnets ya diseñados a la correo electrónico de la institución.	La asistente administrativa recibe un correo por parte del proveedor donde se evidencia en forma virtual el carnet a imprimir.  La asistente administrativa realiza una revisión y verificación de datos personales del solicitante y cargo que desempeña. Una vez verificado se reenvía un correo dando el aval a los carnets. Si presenta alguna inconformidad se especifica el correo para que el fabricante realice las correcciones pertinentes.	Área de talento humano.
<b>ENTREGA DE CARNETS</b>	Proveedor o empresa fabricante.	Después de la verificación e impresión de los carnets.	El proveedor o empresa fabricante realiza la entrega de los carnets a través de un mensajero el cual hace llegar estos documentos a las oficinas de talento humano de la Clínica San José de Cúcuta.  La asistente administrativa los recibe junto con una factura o comprobante de pago de la elaboración de los carnets.	Área de talento humano.
<b>ENTREGA DE FACTURA A CONTABILIDAD</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Una vez recibido los carnets.	La asistente administrativo lleva al departamento de contabilidad la factura del total de lo que costaron los carnets junto con el listado del personal solicitante del carné. Esta factura una vez recibida por el área de contabilidad este departamento la archiva y la registra en el sistema como evidencia de la operación realizada.	Área de contabilidad y finanzas.
<b>ENTREGA DE CARNETS AL EMPLEADO</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Cuando se hayan recibido los carnets por parte del proveedor.	La asistente administrativa se comunica con el empleado informándole que el carnet está elaborado.	

			Posteriormente cada empleado se acerca a la secretaria de talento humano para realizar la reclamación. Debe firmar un recibido del carné como constancia de la entrega.	
--	--	--	---	--

<b>FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO</b>	
<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	26/Febrero/2018

<b>CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
25/Febrero/2018	01	Creación del Documento.

## ANEXO J. Procedimiento para permisos laborales

**OBJETIVO:** Garantizar la información suficiente y necesaria para el procedimiento de permisos laborales los riesgos que se pueden generar y los responsables encargados de desarrollar dicha actividad.

**ALCANCE:** Aplica para toda los cargos y empleados de la Clínica San José de Cúcuta que ameriten permisos laborales.

**PROCESO:** GESTION HUMANA

### DEFINICIONES DEL PROCEDIMIENTO:

- **Permiso laboral:** Documento en el cual se le otorga al trabajador permisos de no asistencia al trabajo por unas cuantas horas o días, según la necesidad y el acuerdo que se haya conversado.
- **Jornada laboral:** Es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo para el cual fue contratado, expresado en horas, días, semanas o meses. La duración máxima de la jornada laboral, establecida en el art. 34 del Estatuto de los Trabajadores, es de 40 horas semanales de trabajo efectivo de promedio en cómputo anual.
- **Formato:** Hoja impresa en la cual se registran datos o información, dependiendo de la información de la información contenida se convierte en un documento o registro.
- **Remuneración:** Es el pago que pueda recibir una persona por un trabajo bien realizado. La remuneración se obtiene como parte de un acuerdo previo en el que una persona que actúa como jefe, cliente, o empleador adquiere, compra o reserva los derechos y deberes de una persona a través de un contrato hablado o escrito para que este cumpla con una serie de tareas o finalice la entrega de un producto.
- **Sociedad:** Sistema organizado de relaciones que se establecen entre este conjunto de personas.

### ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Quien	Cuando	Como	Donde
<b>SOLICITUD DE PERMISO LABORAL</b>	Empleado de la Clínica San José de Cúcuta.  Jefe de área de la Clínica San José de Cúcuta.	Cuando el empleado se va a ausentar de su jornada laboral.	El empleado le manifiesta abiertamente al jefe de área la necesidad de ausentarse de su jornada laboral debido a distintos aspectos que posibilitan esta decisión.  La jefe de área escucha estas razones o justificaciones de su ausentismo y toma una decisión respecto a si acepta o no la solicitud.	Área o dependencia de la Clínica San José de Cúcuta.

<b>SOLICITUD DE FORMATO PERMISO LABORAL</b>	Empleado de la Clínica san José de Cúcuta.  Asistente administrativo de talento humano.	Después de la comunicación sobre permiso laboral al jefe de área inmediato.	El empleado una vez informado a su jefe inmediato de la necesidad de ausentarse de su jornada laboral se remite al área de talento humano donde solicita el formato de permiso laboral, el cual debe ser diligenciado por empleado y conseguir las firmas correspondientes de caso.	Área de talento humano.
<b>DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO</b>	Empleado de la Clínica san José de Cúcuta.	Cuando el empleado se va a ausentar de su jornada laboral.	El empleado debe diligenciar el formato especificando puntualmente el motivo por el cual se ausenta de su cargo, las fechas de ausentismo y las fechas de reposición de horas laborales, además de agregar sus datos personales correspondientes.	Área o dependencia de la clínica San José de Cúcuta.
<b>AUTORIZACION DEL JEFE INMEDIATO</b>	Jefe de Área de la clínica san José de Cúcuta.	Una vez diligenciado el formato de permiso laboral.	El empleado una vez haya diligenciado se remite puntualmente a la oficina del jefe de área inmediato a entregar el formato de permiso laboral.  Una vez recibido el documento por parte de empleado el jefe de área lo examina y verifica que los datos diligenciados correspondan de manera adecuada a los ya pactados anteriormente, haciendo especial énfasis en el motivo del permiso y recuperación de horas.  Después de la revisión el jefe de área autoriza el permiso laboral y firma el documento.  Este documento es entregado al empleado el cual lo hará llegar al área de talento humano.	Área o dependencia de la Clínica san José de Cúcuta.
<b>RECEPCION DE DOCUMENTOS</b>	Asistente de talento humano.	Cuando el empleado se va a ausentar de su jornada laboral.	El empleado una vez autorizado el permiso laboral por parte del jefe de área remite este documento al área de talento humano.  Este documento es recibido por la asistente administrativa de talento humano la cual realiza el recibido del documento especificando hora y fecha de la entrega del documento.	Área de talento humano.

<b>AUTORIZACION DE TALENTO HUMANO</b>	Jefe de talento humano.	Cuando el empleado se va a ausentar de su jornada laboral.	La asistente una vez recibido el documento se lo remite al jefe de talento humano el cual revisa cada uno de los ítems del documento y da la autorización del permiso laboral, firmando el documento.	Área de talento humano.
<b>COMUNICACIÓN DE AUTORIZACION AL COLABORADOR</b>	Asistente de talento humano.	Una vez autorizado y firmado el documento por parte del jefe de talento humano.	La asistente administrativa cita al empleado y le comunica la decisión tomada sobre su permiso laboral por parte de talento humano. Y el horario empieza a partir de la fecha y hora pactada en el documento.	Área de talento humano.
<b>ARCHIVACION DE DOCUMENTOS</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Después de la comunicación al colaborador.	La asistente administrativa archiva el documento en el historial laboral correspondiente del trabajador.	Área de talento humano.

### FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO

<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	02/Marzo/2018

### CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
01/Marzo/2018	01	Creación del Documento.

## ANEXO K. Procedimiento para la elaboración de cartas laborales

<b>OBJETIVO:</b> Garantizar la información suficiente y necesaria para el procedimiento de elaboración de cartas laborales los riesgos que se pueden generar y los responsables encargados de desarrollar dicha actividad.				
<b>ALCANCE:</b> Aplica para toda los cargos y empleados de la Clínica San José de Cúcuta que soliciten cartas laborales.				
<b>PROCESO:</b> GESTION HUMANA				
<b>DEFINICIONES DEL PROCEDIMIENTO:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nomina:</b> Es el registro financiero que una empresa realiza sobre los salarios de sus empleados, bonificaciones y deducciones.</li> <li>• <b>Carta laboral:</b> Es el escrito que extiende una empresa, confirmando que una persona prestó servicios laborales por cierto período en sus instalaciones, por lo general se entregan bajo petición del interesado, como referencia laboral.</li> <li>• <b>Formato:</b> Son aquellos formularios utilizados para almacenar, en este caso, los registros. Un formato no se considera registro hasta que es cumplimentado.</li> </ul>				
<b>ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO</b>				
Actividad	Quien	Cuando	Como	Donde
<b>SOLICITUD DE CARTAS LABORALES</b>	Personal solicitante	Cuando el personal requiere constancias laborales.	El personal que necesita la carta laboral solicita a la asistente administrativa la elaboración de la misma. La asistente administrativa pregunta el asunto por el cual se va a realizar la carta laboral ya sea para la solicitud de préstamos o para constancias laborales para una nueva empresa.  *La solicitud de las cartas laborales debe hacerse los martes y se entregan los viernes.	Área de talento humano.
<b>RECOLECCION DE REQUISITOS DE LAS CARTAS LABORALES</b>	Asistente administrativo de talento humano.	Cuando se va a elaborar las cartas laborales.	La asistente administrativa solicita al personal que requiere la carta laboral sus datos personales, el nombre de la nomina a la cual pertenece y hacia quien va dirigida o el concepto para la cual va a ser elaborada.  Estos datos son registrados en la agenda general por la asistente administrativa de talento humano para más adelante elaborar la carta laboral.	Área de talento humano.

<b>VERIFICACION DE NOMINA</b>	Asistente administrativa de talento humano	Cuando se va a elaborar las cartas laborales.	La asistente administrativa consulta con el solicitante la nomina a la cual pertenece, en caso de que el solicitante manifieste no tenerla presente o no acordarse se consulta en la base de datos de la nomina, la nomina a la cual pertenece ingresando el numero de cedula del solicitante.	Área de talento humano.
<b>REALIZACION DE CARTAS LABORALES</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Una vez obtenidos los datos del personal solicitantes.	La asistente administrativa diligencia la plantilla de la nomina correspondiente cada una de las cartas laborales solicitadas por el personal de la empresa.  *Estas cartas laborales empiezan a ser elaboradas los jueves por la asistente administrativa.	Área de talento humano.
<b>APROBACION DE JEFE TALENTO HUMANO</b>	Jefe de talento humano.	Una vez terminada la elaboración de las cartas laborales.	La asistente administrativa después de terminar las cartas laborales las remite al jefe de talento humano para la aprobación y firma.	Área de talento humano.
<b>ENTREGA DE LA CARTA LABORAL AL SOLICITANTE</b>	Asistente administrativa de talento humano.	Después de la firma del jefe de talento humano.	La asistente administrativa hace entrega al personal solicitante la carta laboral el cual verifica los datos personales suministrados con anterioridad. En caso de inconformidades se laborara de nuevo la carta laboral con las correcciones correspondientes	Área de talento humano.

### FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO

<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	06/Marzo/2018



<b>CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
05/Marzo/2018	01	Creación del Documento.

## ANEXO L. Procedimiento de solicitud de vacaciones laborales

<b>OBJETIVO:</b> Garantizar la información suficiente y necesaria para el procedimiento de Solicitud de vacaciones laborales los riesgos que se pueden generar y los responsables encargados de desarrollar dicha actividad.				
<b>ALCANCE:</b> Aplica para toda los cargos y empleados de la Clínica San José de Cúcuta que soliciten vacaciones laborales institucional.				
<b>PROCESO:</b> GESTION HUMANA				
<b>DEFINICIONES DEL PROCEDIMIENTO:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nomina:</b> Es el registro financiero que una empresa realiza sobre los salarios de sus empleados, bonificaciones y deducciones.</li> <li>• <b>Liquidación de nomina:</b> Mensualmente o quincenalmente según sea el periodo de pago acordado, la empresa debe proceder a liquidar su respectiva nómina para determinar los diferentes conceptos que adeuda al trabajador y los que debe descontarle o deducirle.</li> <li>• <b>Vacaciones laborales:</b> Las vacaciones laborales son el derecho que tiene todo trabajador a que el empleador le otorgue un descanso remunerado por el hecho de haberle trabajado un determinado tiempo.</li> <li>• <b>Cheque:</b> Es un título valor que consiste en la orden de pago que se libra contra un banco a favor de una persona o empresa.</li> <li>• <b>Libranza:</b> Es un instrumento financiero que consiste en un crédito o préstamo de dinero, facilitado por una entidad prestadora a un deudor, y respaldado en el flujo de caja proveniente del sueldo de ese deudor.</li> </ul>				
<b>ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO</b>				
Actividad	Quien	Cuando	Como	Donde
<b>PROGRAMACION DE VACACIONES LABORALES</b>	Coordinadora de enfermería	Cuando el trabajador va a cumplir un año de trabajo en la empresa.	La coordinadora de enfermería realiza un cronograma para el personal asistencial haciendo una descripción de cuando van a ser as vacaciones del personal.	Coordinación de enfermería.
<b>PUBLICACION DE LAS VACACIONES LABORALES</b>	Coordinadora de enfermería.	Cuando el trabajador tiene vacaciones laborales.	La coordinadora de enfermería publica en oficios los nombres de las personas que tiene derecho a vacaciones laborales un mes antes de que se cumpla su ciclo de un año laboral. Estos oficios son publicados en carteleras institucionales de cada dependencia.	Áreas asistenciales de la Clínica san José de Cúcuta.

<b>ELABORACION DE CARTAS DE VACACIONES</b>	Asistente administrativa de coordinación de enfermería.	Una vez el trabajador vaya a cumplir su ciclo laboral de un año.	La asistente administrativa un mes antes de las vacaciones laborales del personal elabora una carta donde especifica donde especifica los datos personales del empleado la empresa que lo contrato y la fecha programada para realizar las vacaciones.  Esta carta se hace como evidencia de la salida del personal por índole de vacaciones laborales debe estas firmada por la coordinadora de enfermería y el personal solicitante.	Coordinación de enfermería.
<b>ENTREGA DE CARTAS A CONTABILIDAD</b>	Asistente administrativa de coordinación de enfermería.	Después de realizada las cartas de vacaciones laborales.	La asistente una vez realizada la caratas laborales y firmadas se remiten a contabilidad al departamento de nomina para liquidación. Estas cartas deben estar acompañadas con el listado del personal que está programado para vacaciones.	Contabilidad y finanzas.
<b>LIQUIDACION DE NOMINA</b>	Contadora de nomina.	Una vez recibida las cartas de vacaciones laborales.	La contadora de nomina una vez recibida las cartas de vacaciones laborales de personal asistencial o administrativo realiza la liquidación de la nomina de las vacaciones del personal solicitante.  *Le hacen descuentos por libranzas en caso de tenerlas.	Contabilidad y finanzas.
<b>SOLICITUD DE VACACIONES LABORALES</b>	Empleados de la Clínica San José de Cúcuta.	Cuando se va a solicitar vacaciones laborales.	El empleado redacta una carta solicitando vacaciones laborales el cual tiene que hacerse firmar por el jefe de área autorizando las vacaciones del empleado.  *Se evalúan en caso de que sean varios empleados de la misma área funcional quienes solicitan las vacaciones en caso de que sean más de tres se dará prioridad a uno para no descompensar el área.  *La programación de vacaciones laborales para el área administrativa es cuando estos decidan convenientes.	Áreas administrativas de la Clínica San José de Cúcuta.
<b>ENTREGA DE SOLICITUDES DE VACACIONES LABORALES</b>	Empleados de la Clínica San José de Cúcuta.	Una vez elaborada y firmada la solicitudes de vacaciones laborales.	El empleado lleva la solicitud de vacaciones laborales a las oficinas de secretaria de talento humano donde la asistente administrativa realiza una revisión del documento verificando datos personales del	Área de talento humano.

			involucrado y las fechas en las cuales se van a ejercer las vacaciones laborales. Adicionalmente la asistente administrativa realiza un recibido al documento.	
<b>RECLAMACION DE CHEQUE</b>	Contadora de nomina.	Cuando se va a entregar liquidación por vacaciones.	El departamento de contabilidad una vez recibidas las cartas de vacaciones laborales y hecha la liquidación del empleado emite un cheque a través del departamento de pagaduría que deberá ser reclamado únicamente por el personal solicitante de las vacaciones laborales.  El empleado deberá firmar y colocar huella en el reporte liquidación de prestaciones sociales, esto comprobante del recibido del cheque.	Área de contabilidad y finanzas.


#### FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO

<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	11/Marzo/2018

#### CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de Modificación	Versión	Descripción del Cambio
10/Marzo/2017	01	Creación del Documento.


**ANEXO M. Formato de inducción y re inducción**

	<b>REGISTRO DE INDUCCION Y REINDUCCION</b>		CODIGO: CSJ-FAR-CM-TH-FT-002
			FECHA VERSION 07-FEBRERO-2018
ESTADO: COPIA CONTROLADA		VERSION: 4	PAGINA 1 DE 1
NOMBRE: _____ C.C : _____ _____ PROCESO: _____ CARGO: _____			
FECHA	ACTIVIDAD	HORARIO	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INDUCCION
	<b>GESTION HUMANA</b>		
	Reglamento Interno		
	Organigrama		
	Presentación del Personal		
	Entrega de Herramientas de Trabajo (Carnet, Dotación)		
	Entrega de funciones del cargo		
	Firma de contrato		Coordinador Dpto. de Talento Humano
	<b>SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>		
	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.		Coordinador Dpto. de Talento Humano

	Política de seguridad y Salud en el trabajo. Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial Matriz de peligro y factores de riesgo a los que esta expuesto. Accidente de trabajo y enfermedad laboral. Que hacer en caso de accidente de trabajo. politica de prevención de alcohol, tabaquismo y sustancias psicoactivas. comité paritario de seguridad y salud en el trabajo. plan de emergencias y brigadas de emergencia.		
	<b>EPIDEMIOLOGIA</b> Recorrido a la planta Física de la Clínica San José Protocolo de Bioseguridad Lavado de Manos Salud pública Aislamiento Enfermedades de Notificación Obligatoria		Coordinador Epidemiología
	<b>CONTABILIDAD</b> Afiliación a la EPS Afiliación a la ARL Afiliación a Pensiones y Cesantías		Asistente de Contabilidad

	Cuenta Banco COLPATRIA		
	Desprendible Carnet Institucional		
	<b>SISTEMAS</b>		
	Huella Dactilar		
	Correo electrónico		
	Código de Ingreso a Sistema (P.A)		Coordinador Dpto. de Sistemas
	<b>CARGO ESPECIFICO</b>		
	Inducción especifica de puesto de trabajo		Coordinador o jefe de área
<p>Acepto haber recibido inducción sobre los temas descritos anteriormente</p> <p style="text-align: right;">_____</p> <p style="text-align: center;">Firma del Trabajador</p>			
<p><b>Elaboro:</b>  <b>Cargo:</b> Pasante de Ingeniería Industrial  <b>Area:</b> Talento Humano</p>	<p><b>Reviso:</b>  <b>Cargo:</b> Director de Calidad  <b>Area:</b> Gestion de Calidad</p>	<p><b>Aprobo:</b>  <b>Cargo:</b> Comité de BPE  <b>Area:</b> Servicio Farmaceutico</p>	

**ANEXO N. Formato recepción de hojas de vida**

	<b>RECEPCION HOJA DE VIDA DE ASPIRANTES</b>		CÓDIGO: CSJ-GH-SP-FT-002
			FECHA VERSION: 06/FEBRERO/2018
	ESTADO: COPIA CONTROLADA	VERSIÓN: 02	PÁGINA 1 DE 1

FECHA: \_\_\_\_\_

CARGO AL QUE ASPIRA: \_\_\_\_\_

**DATOS PERSONALES**

NOMBRES Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_

FECHA Y LUGAR DE NAC: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_

PROFESION: \_\_\_\_\_

DIRECCION: \_\_\_\_\_

TARJETA PROFESIONAL: SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

BARRIO: \_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_

TELEFONO: \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_

NOMBRE CONYUGE: \_\_\_\_\_

Nro DE HIJOS: \_\_\_\_\_ EDADES: \_\_\_\_\_

**FORMACION ACADEMICA**

	AÑO DE FINALIZACION	AÑOS CURSADOS	TITULO OBTENIDO	NOMBRE DE LA INSTITUCION	CIUDAD
PRIMARIA					
BACHILLERATO					
TECNICO					



TECNOLOGO					
PREGRADO					
ESPECIALIZACION					
MAESTRIA					
DOCTORADO					

**EXPERIENCIA LABORAL**

EMPRESA: \_\_\_\_\_  
 CARGO: \_\_\_\_\_  
 JEFE INMEDIATO: \_\_\_\_\_  
 AREA \_\_\_\_\_  
 FUNCIONAL: \_\_\_\_\_

TELEFONO: \_\_\_\_\_  
 TIEMPO LABORADO: \_\_\_\_\_  
 TELEFONO: \_\_\_\_\_

**REFERENCIA PERSONAL**

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
 DIRECCION: \_\_\_\_\_

OCUPACION: \_\_\_\_\_  
 TELEFONO: \_\_\_\_\_

Autorizo confirmar la informacion suministrada en mi hoja de vida



\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL ASPIRANTE**  
 C.C.

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Cargo:</b> Pasante Ingeniería Industrial	<b>Cargo:</b> Jefe de Talento Humano	<b>Cargo:</b> Comité de Calidad
<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Gestión de Calidad

**ANEXO O. Formato requisitos de ingreso**



<b>VERIFICACION DE REFERENCIAS LABORALES</b>		<b>CÓDIGO:</b> CSJ-GH-SP-FT-004
		<b>FECHA VERSION:</b> 06/FEBRERO/2018
<b>ESTADO:</b> COPIA CONTROLADA	<b>VERSIÓN:</b> 01	<b>PÁGINA</b> 1 DE 1

**DATOS DEL CANDIDATO**

FECHA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

TELEFONO: \_\_\_\_\_

**REFERENCIAS LABORALES**

EMPRESA: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL CONTACTO: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

TELEFONO: \_\_\_\_\_

TIEMPO LABORADO: \_\_\_\_\_

MOTIVO DE SU SALIDA: \_\_\_\_\_

¿COMO DESCRIBE SU DESEMPEÑO?

COMPORTAMIENTO					
Criterio		1: Bajo		2: Medio	3: Alto
Iniciativa					
Puntualidad					
Asistencia					
Adaptabilidad					
Calidad de trabajo					
Honradez -Rectitud					
Trabajo en equipo					
Responsabilidad					
Actitud hacia un superior					
Actitud hacia sus compañeros					
Actitud hacia sus subordinados					

¿LO VOLVERIA A CONTRATAR?

SI

NO

OBSERVACIONES

\_\_\_\_\_  
JEFE DE TALENTO HUMANO

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Cargo:</b> Pasante Ingenieria Industrial	<b>Cargo:</b> Jefe de Talento Humano	<b>Cargo:</b> Comite de Calidad
<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Gestion de Calidad

**ANEXO Q. Formato entrevista a aspirantes**



<b>ENTREVISTA ASPIRANTES</b>		CÓDIGO: CSJ-GH-SP-FT-005
		FECHA VERSION: 06/FEBRERO/2018
ESTADO: COPIA CONTROLADA	VERSIÓN: 02	PÁGINA 1 DE 1

FECHA: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR: \_\_\_\_\_

DATOS PERSONALES E INFORMACION FAMILIAR	
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	_____
CARGO AL QUE ASPIRA:	_____
CEDULA DE CIUDADANIA:	_____
CON QUIEN VIVE:	_____
FECHA DE NACIMIENTO:	_____
HIJOS SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	¿CUANTOS? _____

INFORMACION LABORAL			
EMPRESA DONDE HA LABORADO	TIEMPO LABORADO	CARGO	MOTIVO DEL RETIRO

HA TENIDO PERSONAL A CARGO			
SI		NO	
¿CUANTAS PERSONAS?			

ESTUDIOS REALIZADOS	

OBSERVACIONES
---------------

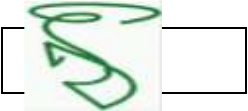
**CONCEPTO FINAL:**
   
 SE ADAPTA AL PERFIL 
   
 NO SE ADAPTA AL PERFIL

\_\_\_\_\_

FIRMA DEL ENTREVISTADOR

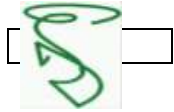
<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Cargo:</b> Pasante Ingenieria Industrial	<b>Cargo:</b> Jefe de Talento Humano	<b>Cargo:</b> Comite de Calidad
<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Gestion de Calidad

## ANEXO R. Formato evaluación de aspirantes

	<b>EVALUACION DE ASPIRANTES</b>			CODIGO: CSJ-GH-EVA-FT-002		
	ESTADO: COPIA CONTROLADA			VERSION: 01		
FECHA VERSION: 06/FEBRERO/2018						
PAGINA 1 DE 1						
<b>ADMINISTRACION PROCESO DE SELECCIÓN (ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL EMPLEADOR)</b>						
NOMBRE DEL ENTREVISTADOR	ENTREVISTA			OBSERVACIONES DEL ASPIRANTE		
	DIA	HORA	Asistió a la entrevista		Hora de llegada	
			SI	NO		
1)DR. JUAN BERNARDO URIBE URIBE						
2) DR. EDGAR SALGAR VILLAMIZAR						
ALGUNOS ASPECTOS IMPORTANTES PARA EL CARGO, R - Regular, B - Bien, MB Muy bien						
ASPECTOS	PRIMER ENTREVISTADOR			SEGUNDO ENTREVISTADOR		
	R	B	MB	R	B	MB
Puntualidad	R	B	MB	R	B	MB
Presentacion	R	B	MB	R	B	MB
Aspectos de vigor y salud	R	B	MB	R	B	MB
Facilidad de expresión	R	B	MB	R	B	MB
Desempeño en cargos anteriores	R	B	MB	R	B	MB
Motivo de retiro en cargos anteriores	R	B	MB	R	B	MB
Se ajusta al perfil?	R	B	MB	R	B	MB

<b>CONCLUSIONES DE LA ENTREVISTA</b>		
<b>Primer entrevistador</b>		
<b>Firma:</b>		
<b>Segundo entrevistador</b>		
<b>Firma:</b>		
Candidato seleccionado definitivamente	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
	Contratase a partir del: _____	
	Cargo: _____	
Candidato elegido próximamente	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
	Sueldo: _____	
	Tipo de contrato: _____	
<b>JUSTIFICACION:</b>		
<b>DIRECTOR CIENTIFICO</b>	<b>FIRMA JEFE TALENTO HUMANO</b>	
<b>Elaboro:</b> <b>Cargo:</b> Pasante Ingeniería Industrial <b>Area:</b> Talento Humano	<b>Reviso:</b> <b>Cargo:</b> Jefe Talento Humano <b>Area:</b> Talento Humano	<b>Aprobo:</b> <b>Cargo:</b> Comité de Calidad <b>Area:</b> Gestion de Calidad

**ANEXO. Formato de solicitud de personal para cargos nuevos o vacantes**



<b>SOLICITUD DE PERSONAL PARA CARGOS NUEVOS O VACANTES</b>		CÓDIGO: CSJ-GH-SP-FT-001
		FECHA VERSION: 06/FEBRERO/2018
ESTADO: COPIA CONTROLADA	VERSIÓN: 02	PÁGINA 1 DE 1

FECHA DE SOLICITUD	FORMATO No
--------------------	------------

DESCRIPCION DEL AREA SOLICITANTE			
AREA O DEPENDENCIA		JEFE INMEDIATO	

RAZON POR LA QUE SE ORIGINA LA VACANTE (Seleccione con una X en la opcion)			
CREACION DE CARGO		TERMINACION DEL CONTRATO	
REEMPLAZO TEMPORAL		ABANDONO DEL CARGO	
REEMPLAZO DEFINITIVO		INCAPACIDAD TEMPORAL	
LICENCIA DE MATERNIDAD		PROMOCION O TRASLADO	
RENUNCIA DEL TITULAR		REESTRUCTURACION DEL CARGO	
VACACIONES		INCREMENTO DE LABORES	

DECRIPCION Y REQUISITOS DEL CARGO					
CARGO REQUERIDO			HORARIO	DIURNO:	NOCTURNO:
<b>MODALIDAD DE CONTRATACION: (X)</b>			<b>GENERO: (X)</b>		<b>TIPO DE CARGO (X)</b>
PRESTACION DE SERVICIOS		APRENDIZ	FEMENINO	OPERATIVO	
TERMINO FIJO		PASANTIA	MASCULINO	ADMINISTRATIVO	
TERMINO INDEFINIDO		PRACTICAS PROF.	INDIFERENTE		

**FORMACION ACADEMICA: (Seleccione con una X frente a la opcion)**

**EXPERIENCIA REQUERIDA: (X)**



ESTUDIANTE APRENDIZ-PASANTE-PRACTICANTE	
EDUCACION PRIMARIA	
EDUCACION MEDIA SUPERIOR	
TECNICO/TECNOLOGO	
PREGRADO	
POSGRADO-ESPECIALIZACION-MAESTRIA	
TITULO	
<b>HABILIDADES/DESTREZAS: (X)</b>	
MANUALES	
INTELECTUALES	
<b>MANEJO DE IDIOMAS:</b>	
SI	NO

6 MESES	
12 MESES	
18 MESES	
24 MESES	
36 MESES	
SIN EXPERIENCIA	

<b>MANEJO SISTEMAS: (X)</b>			
SI		NO	
CUAL?			

PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO	OBJETIVOS DEL CARGO
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.
FIRMA DE LA JEFE DEL SOLICITANTE	FIRMA AUTORIZACION AREA FINANCIERA O CIENTIFICA
FIRMA DEL JEFE DE TALENTO HUMANO	

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Cargo:</b> Pasante Ingeniería Industrial	<b>Cargo:</b> Jefe de Talento Humano	<b>Cargo:</b> Comité de Calidad
<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Gestión de calidad

ANEXO T. Formato de evaluación de desempeño personal

Figura 29. Evaluación de desempeño del personal.

	<b>EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>		CODIGO: CSJ-GH-DW-PY-001
			FECHA VERSION: 05/ENERO/2017
	ESTADO: CORA. NO CONTROLADA	VERSION: 05	PÁGINA 1 DE 1

<b>NOMBRE - EMPLEADO:</b>		<b>CARGO:</b>
<b>GCI/DIRECCION:</b>		<b>FECHA:</b>
<b>EVALUADOR :</b>		
CUANTIFIQUE 0, 1, 2, 3, SEGUN LOS SIGUIENTES CRITERIOS		
3	SOBRESALIENTE	
2	ADECUADO	
1	ADMITE MEJORAS	
0	INSATISFACTORIO	

EVALUACION DE DESEMPEÑO : METODOLOGIA 180°		CALIF.
<b>CAPACIDAD</b>	Aplica correctamente los conocimientos para el desempeño de sus actividades	
	Tiene las habilidades y destrezas necesarias para su desempeño en el cargo	
	Logra las metas según las responsabilidades asignadas (cumple con los deberes y obligaciones).	
	Aplica correctamente las normas establecidas en el área de trabajo y de la institución.	
	Se mantiene atento en el cumplimiento de las funciones antes, durante y después de las actividades asignadas.	
	Liderazgo-dirección: habilidad para dirigir y orientar el trabajo de otros, solo para empleados con personal a cargo	
<b>TOTAL CAPACIDAD</b>	<b>SUMA:</b>	
	<b>PROM: SUMA/ N° ITEM8 EVALUADO8:</b>	
<b>DISPOSICION</b>	Sus relaciones interpersonales con jefes, compañeros y colaboradores son adecuadas	
	Contribuye a la generación de un clima de trabajo cordial	
	Muestra una actitud de colaboración y compromiso frente a las actividades asignadas, y frente a otras que son complementarias.	
	Se muestra entusiasmado en el desempeño de sus tareas.	
	Cumple las normas, horarios y políticas de la organización.	
	Tiene la suficiente confianza en sí mismo para desempeñar su trabajo satisfactoriamente	
<b>TOTAL DISPOSICION</b>	<b>SUMA:</b>	
	<b>PROM: SUMA/ N° ITEM8 EVALUADO8:</b>	
<b>TOTAL (CAPACIDAD + DISPOSICION )/2</b>		
<b>FORTALEZA8</b>		
<b>OPORTUNIDADE8 DE MEJORAMIENTO</b>		
<b>COMPROMISO8 Y ACUERDO8</b>		

**FIRMAS:**

JEFE DE AREA	EMPLEADO	TESTIGO
--------------	----------	---------

Elabora: Cargo: Jefe de Talento Humano	Revisa: Cargo: Gerente General	Aprueba: Cargo: Comité de Calidad
---	-----------------------------------	--------------------------------------

**ANEXO U. Formato de diagnostico de capacitaciones**

**DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

**CODIGO: CSJ-GH-CO-FT-003**

**ESTADO: COPIA CONTROLADA**

**VERSION: 01**

**FECHA VERSION:  
10/FEBRERO/2018**

**PAGINA 1/1**



NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_

(Para se diligenciado por la Comité)

PROBLEMA O RETO INSTITUCIONAL IDENTIFICADO	NECESIDADES DE CAPACITACIÓN INDENTIFICADAS	PRIORIDAD PARA EL PROCESO			POBLACIÓN OBJETO POR NIVEL				PRIORIDAD DE TALENTO HUMANO			
		ALTA	MEDIA	BAJA	DIRECTIVO	PROFESIONAL	TECNOLOGO	TECNICO	ALTA	MEDIA	BAJA	

**FIRMAS DE QUIENES PARTICIPARON EN LA ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO:**

NOMBRE	FIRMA	NOMBRE	FIRMA


FECHA DE RECIBO:

FIRMA DE QUIEN  
RECIBE \_\_\_\_\_

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Cargo:</b> Pasante Ingenieria Industrial	<b>Cargo:</b> Jefe de Talento Humano	<b>Cargo:</b> Comite de Calidad
<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Gestion de Calidad

**ANEXO V. Formato seguimiento de capacitaciones**

**Figura 30. Formato seguimiento a capacitaciones**

	<b>SEGUIMIENTO DE LAS CAPACITACIONES</b>		CÓDIGO: C SJ-GH-CO-IN-005
			FECHA VERSION: 11/FEBRERO/2018
	ESTADO: COPIA CONTROLADA	VERSIÓN: 01	PÁGINA 1 DE 1

FECHA: \_\_\_\_\_

TEMAS PROGRAMADOS PARA CAPACITACION	DEPENDENCIA O PERSONAL BENEFICIADO	ESTRATEGIAS O METODOS DE APRENDIZAJE PROPUESTOS	VALOR EJECUTADO	FECHA PROGRAMADA		FECHA DE EJECUCIÓN
				INICIAL	MODIFIC	

Responsable:

\_\_\_\_\_  
Jefe de Talento Humano

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO W. Formato de evaluación de capacitaciones**

TEMA DE LA CAPACITACIÓN:

NOMBRE DEL CAPACITADOR:

FECHA DE LA CAPACITACIÓN:

NOMBRE DEL FUNCIONARIO Y/O EMPLEADO: \_\_\_\_\_

NIVEL AL CUAL PERTENECE SU CARGO:

DIRECTIVO\_\_\_ PROFESIONAL\_\_\_ TÉCNICO\_\_\_ TECNICO\_\_\_

*Esta evaluación tiene por objeto obtener su opinión respecto a la capacitación a la cual usted asistió, independientemente si fue programada por la Clínica San José de Cúcuta o por asistencia a capacitaciones organizadas por otros entes.*

Encierre en un círculo la opción elegida como válida para cada una de las siguientes afirmaciones, de acuerdo a la siguiente tabla:

Escala	Concepto
4	Totalmente de acuerdo: afirmación válida de manera plena, sin excepciones.
3	De acuerdo: aseveración verdadera, con pocas excepciones no relevantes.
2	Medianamente de acuerdo: afirmación válida parcialmente.
1	Totalmente en desacuerdo: afirmación no válida en este caso.

Las afirmaciones corresponden a los objetivos que la institución tiene de la participación de usted, en las capacitaciones a que asiste:

Nº	PREGUNTA	ESCALA			
1	El capacitación cumplió con los objetivos de aprendizaje esperados por usted	4	3	2	1
2	Los contenidos vistos fueron novedosos para usted	4	3	2	1
3	Los contenidos tratados en la capacitación le permiten mejorar su trabajo	4	3	2	1
4	La capacitación superó su nivel de conocimiento sobre el tema	4	3	2	1
TOTAL					

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha de diligenciamiento: \_\_\_\_\_

EVALUACIÓN N° \_\_\_\_\_


*Para ser diligenciado por el tabulador*

EVALUACIÓN N° \_\_\_\_\_

**Para obtener la calificación por cada evaluación:  $\Sigma$  cada columna y totalice el resultado y compárelo con la siguiente tabla:**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>ESCALA</b>	
SOBRESALIENTE	16-13	Los objetivos de la participación del funcionario o empleado en la capacitación se cumplieron en su totalidad, superando las expectativas.
BUENA	2-9	Los objetivos de la participación del funcionario o empleado en la capacitación se cumplieron parcialmente, no superando totalmente las expectativas
REGULAR	8-5	Los objetivos de la participación del funcionario o empleado en la capacitación se cumplieron medianamente, cubriéndose regularmente las expectativas
DEFICIENTE	4-1	Los objetivos de la participación del funcionario o empleado en la capacitación no cumplieron las expectativas

**ANEXO W. Formato tabla de valores de capacitación**

	<b>TABLA DE VALORACION DE CAPACITACIÓN</b>		<b>CODIGO: CSJ-GH-CO-FT-006</b>
	<b>ESTADO: COPIA CONTROLADA</b>	<b>VERSION: 01</b>	<b>FECHA VERSION: 13/FEBERO/2018</b>
	<b>PAGINA 1 DE 1</b>		

ASUNTO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

Nº DE EVALUADOS POR NIVEL	DIRECTIVO	_____
	PROFESIONAL	_____
	TECNOLOGO	_____
	TECNICO	_____
		0

Nº DE EVALUACIÓN	SOBRESALIENTE	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				



11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
SUBTOTAL (*)	0	0	0	0

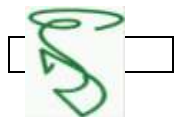
**PUNTAJE FINAL OBTENIDO DEL EVENTO**

#¡DIV/0!
----------

CALIFICACIÓN	ESCALA	DEFINICIÓN	RESULTADOS
SOBRESALIENTE	13-16	Los objetivos de la participación del empleado o funcionario en la capacitación se cumplieron en su totalidad, superando las expectativas.	
BUENA	9-12	Los objetivos de la participación del empleado o funcionario en la capacitación se cumplieron parcialmente, no superando totalmente las expectativas	
REGULAR	5-8	Los objetivos de la participación del funcionario o empleado en la capacitación se cumplieron medianamente, cubriéndose regularmente las expectativas	
DEFICIENTE	1-4	Los objetivos de la participación del funcionario o empleado en la capacitación no cumplieron las expectativas	

<b>Elaboro:</b> <b>Cargo:</b> Pasante Ingeniería Industrial <b>Area:</b> Talento Humano	<b>Reviso:</b> <b>Cargo:</b> Jefe Talento Humano <b>Area:</b> Talento Humano	<b>Aprobo:</b> <b>Cargo:</b> Comité de Calidad <b>Area:</b> Gestion de Calidad
---	--	--

## ANEXO Y. Formato paz y salvo de funcionarios y/o empleados



<b>PAZ Y SALVO FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS</b>		CÓDIGO: CSJ-GH-CO-FT-002	
		FECHA VERSION: 06/FEBRERO/2018	
ESTADO: COPIA CONTROLADA	VERSIÓN: 02	PÁGINA 1 DE 1	

NOMBRES Y APELLIDOS:							
CARGO				C.C. N°.			
SOCIEDAD				FECHA DE DILIGENCIAMIENTO	DD	MM	AAA
AREA O DEPENDENCIA							
FECHA DE INGRESO	DD	MM	AAA	FECHA DE EGRESO	DD	MM	AAA
<b>GESTION DE TALENTO HUMANO</b>							
Certifico que el funcionario esta a paz y salvo por el concepto de:				Manifiesto que conozco y debo practicar el examen ocupacional de retiro hasta maximo dentro de los 5 dias habiles subsiguientes.  SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
<b>OBSERVACIONES</b>							
Correo electronico para notificaciones:			<b>NOMBRE:</b>				
Nro de Telefono o movil para notificaciones:			<b>FIRMA:</b>				
Por favor marque con una X el motivo de su retiro			<b>JEFE DE TALENTO HUMANO CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA</b>				
			Otra oportunidad laboral			Situacion personal	
			Estudio			No responde	
<b>GESTION FINANCIERA</b>							
Certifico que le funcionario o empleado esta a paz y salvo, por cualquier concepto financiero.							
<b>OBSERVACIONES</b>			<b>NOMBRE:</b>				
			<b>FIRMA:</b>				
<b>AREA FUNCIONAL O DEPENDENCIA</b>							
<b>COMO JEFE INMEDIATO O COORDINADOR DE AREA:</b> Certifico que el empleado o funcionario hizo entrega a satisfaccion del cargo y de los documentos (fisicos o mageneticos) bajo su responsabilidad asi como de							

elementos  
de trabajo a su cargo.

<b>OBSERVACIONES</b>	<b>NOMBRE:</b>
	<b>FIRMA:</b>
	<b>COORDINADOR DE AREA</b>
<hr/> <b>FIRMA DEL FUNCIONARIO O EMPLEADO</b>	

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Cargo:</b> Pasante Ingeniería Industrial	<b>Cargo:</b> Jefe de Talento Humano	<b>Cargo:</b> Comite de Calidad
<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Gestion de Calidad

## ANEXO Z. Formato de permisos laborales



<b>SOLICITUD DE PERMISO LABORAL</b>		CÓDIGO: CSJ-GH-CO-FT-001
		FECHA VERSION: 06/FEBRERO/2018
ESTADO: COPIA CONTROLADA	VERSIÓN: 02	PÁGINA 1 DE 1

FECHA DE SOLICITUD		
DD	MM	AAA

APELLIDOS	NOMBRES
NUMERO DE CEDULA	DE
AREA O DEPENDENCIA	CARGO
SOCIEDAD	TELEFONO

TIPO DE PERMISO							
NO REMUNERADO		<input type="checkbox"/>	COMPENSATORIO		<input type="checkbox"/>	REMUNERADO	
REMUNERADO		<input type="checkbox"/>	CALAMIDAD		<input type="checkbox"/>		
MOTIVO DEL PERMISO							
DURACION DEL PERMISO							
FECHA Y HORA DE INICIO DEL PERMISO				FECHA Y HORA DE LA FINALIZACION DEL PERMISO			
HORA	DD	MM	AAA	HORA	DD	MM	AAA
FECHA Y HORA DE INICIO DE RECUPERACION DE HORAS LABORALES				FECHA Y HORA DE FINALIZACION DE RECUPERACION DE HORAS LABORALES			
HORA	DD	MM	AAA	HORA	DD	MM	AAA
FIRMA DEL SOLICITANTE				FIRMA JEFE DE AREA			
<b>NOTA:</b> No se tramitara ningun permiso, ni licencia si la informacion esta incompleta o faltan los soportes respectivos. Esta solicitud no tiene validez sino se tramita directamente con el Departamento de Talento Humano.							
ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO							

FECHA Y HORA DE RECIBO DE LA SOLICITUD			
HORA	DD	MM	AAA

OBSERVACIONES	FIRMA DEL JEFE DE TALENTO HUMANO
---------------	----------------------------------

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Cargo:</b> Pasante Ingenieria Industrial	<b>Cargo:</b> Jefe de Talento humano	<b>Cargo:</b> Comite de Calidad
<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Talento Humano	<b>Área:</b> Gestion de Calidad

## ANEXO AA. Instructivos de formatos de control

Estos son los instructivos de formatos de control elaborados para el proceso de talento humano de la Clínica San José de Cúcuta.

### INSTRUCTIVO SOLICITUD DE PERMISO LABORAL

<b>IDENTIFICACION GENERAL</b>
<b>PROCESO ASOCIADO:</b> GESTION HUMANA
<b>OBJETIVO:</b> Diligenciar correctamente el formato de solicitud de permiso laboral.
<b>ALCANCE:</b> Inicia con el diligenciamiento de la fecha en la cual se realiza la solicitud de salida y finaliza con la firma del jefe de talento humano.

<b>ACTIVIDAD</b>
<p>Se debe diligenciar el formato una vez se vaya a solicitar un permiso de salida laboral en horas de trabajo.</p> <p>Este formato debe ser únicamente diligenciado por los colaboradores o jefe de área responsables. Debe ser aprobado por el jefe de talento humano y autorizado por el jefe de área responsable del colaborador.</p> <p><b>Se debe diligenciar el formato de la siguiente manera:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Fecha:</b> Fecha en el cual el colaborador solicita el permiso de salida laboral.</li> <li>2. <b>Nombres:</b> Nombres del colaborador solicitante del permiso laboral.</li> <li>3. <b>Apellidos:</b> Apellidos del colaborador solicitante del permiso laboral.</li> <li>4. <b>Número de cedula:</b> Corresponde al número de documento del colaborador solicitante.</li> <li>5. <b>De:</b> Lugar donde fue expedido el documento de identificación del colaborador solicitante.</li> <li>6. <b>Área o dependencia:</b> Corresponde al área o dependencia a la cual pertenece el colaborador.</li> <li>7. <b>Cargo (Según el contrato):</b> Rango laboral que desempeña el colaborador en la empresa y por el cual fue contratado.</li> <li>8. <b>Sociedad:</b> Corresponde a la nomina o sociedad por la cual está contratado el colaborador.</li> </ol>

- 9. Teléfono:** Número de teléfono o móvil del colaborador solicitante del permiso laboral.
- 10. Tipo de permiso:** Se marca con una "X" el tipo de permiso solicitado por el colaborador.
- 11. Motivo del permiso:** Se hace una descripción minuciosa del motivo del ausentismo del colaborador solicitante.
- 12. Fecha y hora de inicio del permiso:** Corresponde a la hora y fecha del inicio del permiso que solicita el colaborador.
- 13. Fecha y hora de finalización del permiso:** Corresponde a la hora y fecha de finalización del permiso que solicita el colaborador.
- 14. Fecha y hora de recuperación de horas laborales:** Hace referencia a la fecha y hora de recuperación de horas laborales pedidas por el colaborador solicitante.
- 15. Fecha y hora de finalización de recuperación de horas laborales:** Hace referencia a la finalización de la recuperación de horas por parte del colaborador solicitante.
- 16. Firma del solicitante:** Corresponde a la firma del colaborador solicitante del permiso laboral.
- 17. Firma del jefe de área:** Corresponde a la firma del jefe de área responsable del colaborador solicitante.
- 18. Fecha y hora de recibo de la solicitud:** Fecha y hora en la cual el departamento de talento humano recibió la solicitud de permiso laboral por parte del colaborador solicitante.
- 19. Observaciones:** Recomendaciones o sugerencias que da el departamento de talento humano para la solicitud de permiso laboral del solicitante.
- 20. Firma del jefe de talento humano:** Corresponde a la firma de autorización final por parte del jefe de talento humano de la Clínica san José de Cúcuta.

#### FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO

<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	09/Febrero/2018

#### CONTROL DE CAMBIOS DEL INSTRUCTIVO

<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
06/Febrero/2018	01	Creación del Documento.

## INSTRUCTIVO PAZ Y SALVO DE FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS

IDENTIFICACION GENERAL
<b>PROCESO ASOCIADO:</b> GESTION HUMANA
<b>OBJETIVO:</b> Diligenciar correctamente el formato de paz y salvo funcionarios y empleados.
<b>ALCANCE:</b> Inicia con el diligenciamiento de los nombres y apellidos del funcionario o empleado y finaliza con la firma del funcionario o empleado.

ACTIVIDAD
<p>Se debe diligenciar el formato una vez cuando la persona se va retirar o dejar de laborar en la empresa.</p> <p>Este formato únicamente puede ser diligenciado por asistente administrativo de talento humano. Debe estar firmado por el jefe de talento humano y por el jefe de área responsable del empleado y por el área de gestión financiera.</p> <p><b>Se debe diligenciar el formato de la siguiente manera:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Nombre:</b> Nombre de la persona que solicita el paz y salvo.</li> <li>2. <b>Cedula:</b> Numero de documento de identificación de la persona solicitante del paz y salvo.</li> <li>3. <b>Sociedad:</b> Corresponde a la nomina o sociedad a la que está contratado.</li> <li>4. <b>Cargo:</b> Rango laboral que desempeña el colaborador en la empresa y por el cual fue contratado.</li> <li>5. <b>Área o dependencia:</b> Hace referencia a la área o dependencia a la que pertenece el empleado o funcionario.</li> <li>6. <b>Fecha de ingreso:</b> Corresponde a la fecha en la cual ingreso el empleado o funcionario a la empresa.</li> <li>7. <b>Fecha de egreso:</b> Corresponde a la fecha de egreso o retiro del empleado o funcionario de la empresa.</li> <li>8. <b>Examen ocupacional de retiro:</b> Se marca con una "X" si o no el funcionario se realizo el examen ocupacional de retiro en la plazo acordado.</li> <li>9. <b>Observaciones:</b> Se hace una descripción detallada de los por menores que involucra la certificación del paz y salvo en talento humano. Se adiciona elementos que quedan pendientes por revisar para dar certificación del paz y salvo.</li> <li>10. <b>Correo electrónico para notificaciones:</b> Corresponde al correo electrónico del funcionario o empleado al cual se puede comunicar el departamento de talento</li> </ol>



humano para notificaciones o sugerencias.

- 11. Número de teléfono o móvil para notificaciones:** Corresponde al número telefónico del empleado o funcionario al cual se puede comunicar el departamento de talento humano para notificaciones o sugerencias.
- 12. Nombre:** Hace referencia al nombre del jefe de talento humano.
- 13. Firma:** Firma del jefe de talento humano.
- 14. Motivo del retiro:** Se marca con una "X" en la casilla correspondiente justificando el motivo de su retiro laboral.
- 15. Observaciones:** Recomendaciones o pendientes que el empleado o funcionario tiene con el departamento de gestión financiera.
- 16. Nombre:** Nombre del responsable de firmar paz y salvo del departamento de finanzas.
- 17. Firma:** Firma del responsable de firmar paz y salvo del departamento de finanzas.
- 18. Observaciones:** Recomendaciones o pendientes que el funcionario o empleado tiene con el área funcional o dependencia a la cual pertenece.
- 19. Nombre:** Nombre del coordinador o jefe de área responsable del funcionario o empleado.
- 20. Firma:** Firma del coordinador o jefe de área.
- 21. Firma del funcionario o empleado:** Corresponde a la firma del funcionario o empleado de retira de la empresa.

#### FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO

<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	09/Febrero/2018

#### CONTROL DE CAMBIOS DEL INSTRUCTIVO

<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
06/Febrero/2018	01	Creación del Documento.

## INSTRUCTIVO EVALUACION DE ASPIRANTES

IDENTIFICACION GENERAL
<b>PROCESO ASOCIADO:</b> GESTION HUMANA
<b>OBJETIVO:</b> Diligenciar correctamente el formato de evaluación de aspirantes.
<b>ALCANCE:</b> Inicia con el diligenciamiento con la hora y el día de la entrevista y finaliza con la firma del jefe de talento humano.

ACTIVIDAD
<p>Se debe diligenciar el formato una vez se vaya a realizar la evaluación de aspirantes posterior a la entrevista laboral.</p> <p>Este formato debe ser únicamente diligenciado por el jefe de talento humano quien realiza la entrevista laboral al aspirante. Debe ser firmado por el director científico de la Clínica san José de Cúcuta y por el jefe de talento humano.</p> <p><b>Se debe diligenciar el formato de la siguiente manera:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Entrevista:</b> Se debe hacer una descripción tanto del día y la hora de la entrevista.</li> <li>2. <b>Asistió a la entrevista:</b> Se marca con una "X" en la casilla correspondiente de acuerdo a la sí asistió o no asistió el aspirante a la entrevista laboral.</li> <li>3. <b>Hora de llegada:</b> Corresponde a la hora de llegada del aspirante a la entrevista.</li> <li>4. <b>Primer entrevistador y segundo entrevistador:</b> Se califica cada uno de los aspectos relacionados con la entrevista del aspirante y marca con una "X". Estos aspectos son establecidos por el jefe de talento humano y califican del la siguiente manera. <b>R: Regular B: Bien MB: Muy bien</b></li> <li>5. <b>Firma primer entrevistador:</b> Corresponde la firma del primer entrevistador o jefe de talento humano.</li> <li>6. <b>Firma segundo entrevistador:</b> Corresponde a la firma del director científico.</li> <li>7. <b>Candidato seleccionado definitivamente:</b> Se marca con una "X" la decisión tomada ya se "SI" o "NO" sobre el candidato.</li> <li>8. <b>Candidato elegido próximamente:</b> Se marca con una "X" la decisión tomada ya sea "SI" o "NO" sobre el candidato.</li> <li>9. <b>Contrátase a partir de:</b> Corresponde a fecha en la cual se va a contratar al aspirante seleccionado.</li> <li>10. <b>Cargo:</b> Corresponde al puesto o rango laboral a desempeñar por el aspirante seleccionado.</li> </ol>

- 11. Sueldo:** Corresponde al salario a devengar el nuevo empleado.
- 12. Tipo de contrato:** Hace referencia al tipo de contrato a que se le hará al aspirante ya sea por prestación de servicios o a termino fijo.
- 13. Firma del director científico:** Corresponde a la firma del director científico quien aprueba al aspirante.
- 14. Firma del jefe de talento humano:** Corresponde a la firma del jefe de talento humano evaluador del aspirante.

#### FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO

<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	12/Febrero/2018

#### CONTROL DE CAMBIOS DEL INSTRUCTIVO

<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
06/Febrero/2018	01	Creación del Documento.

#### INSTRUCTIVO SOLICITUD DE PERSONAL PARA CARGO NUEVOS O VACANTES.

##### IDENTIFICACION GENERAL

**PROCESO ASOCIADO:** GESTION HUMANA

**OBJETIVO:** Diligenciar correctamente el formato de solicitud de personal para cargos nuevos o vacantes.

**ALCANCE:** Inicia con el diligenciamiento de la fecha en la cual se hace la solicitud del personal y finaliza con la firma del jefe de talento humano.

## ACTIVIDAD

Se debe diligenciar el formato una vez se vaya a solicitar personal para cargos nuevos o que hay una vacante disponible.

Este formato debe ser únicamente diligenciado por cada uno de los jefes de área de cada departamento. Debe ser autorizado por el jefe de talento humano y el gerente financiero de la Clínica San José de Cúcuta.

### Se debe diligenciar el formato de la siguiente manera:

1. **Fecha de solicitud:** Corresponde a la fecha de la solicitud de la vacante o cargo.
2. **Formato No:** Corresponde al número del formato actual.
3. **Área de dependencia:** Hace referencia al área que solicita el personal o tiene disponible una vacante.
4. **Jefe inmediato:** Se escribe el nombre del jefe de área que hace la solicitud de personal.
5. **Razón por la que se origina la vacante:** Se selecciona con una "X" la opción por la cual se origina la se origina la bacante.
6. **Descripción y requisitos del cargo:** Hace referencia a la información necesaria y requisitos para el cargo solicitante.
7. **Cargo requerido:** Corresponde al nombre del cargo en el que se requiere personal.
8. **Horario:** Rango horario en el cual se solicita el personal ya se diurno o nocturno.
9. **Modalidad de contratación:** Corresponde a la modalidad de contratación por la cual se solicita la vacante o en la cual está disponible.
10. **Género:** Se selecciona con una "X" el tipo de género para el nuevo personal o la vacante disponible.
11. **Tipo de cargo:** Se secciona con una "X" el tipo de cargo en el cual solicita el personal ya sea operativo o administrativo.
12. **Formación académica:** Corresponde al nivel de estudio requerido para el cargo. Esta se selecciona con una "X" de acuerdo a la necesidad del cargo.
13. **Experiencia requerida:** Se selecciona con una "X" el tiempo requerido de experiencia para el cargo.
14. **Habilidades requeridas:** Se selecciona con una "X" el tipo habilidad o destreza requerida ya sean manuales o intelectuales.
15. **Manejo de idiomas:** Se especifica si el cargo requerido o la vacante disponible, necesita del manejo fluido de idiomas extranjeros.
16. **Manejo de sistemas:** se selecciona con una "X" Si o NO en caso de ser necesario el manejo de sistemas y si es "SI" se especifica cual sistema.

- 17. Principales funciones del cargo:** Se especifica las principales funciones que desempeñara el colaborador en el cargo disponible o Vacante.
- 18. Objetivos del cargo:** Se especifica los objetivos del cargo solicitado o vacante disponible.
- 19. Firma del jefe solicitante:** El jefe de área solicitante del personal firma el documento donde avala los datos allí documentados.
- 20. Firma Gerente Financiero:** Corresponde a la firma del Gerente financiero.
- 21. Firma del Jefe de Talento humano:** Corresponde a la firma del jefe de talento humano.

#### FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO

<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	09/Febrero/2018

#### CONTROL DE CAMBIOS DEL INSTRUCTIVO

<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
06/Febrero/2018	01	Creación del Documento.

### INSTRUCTIVO FORMATO DE RECEPCION DE HOJAS DE VIDA DE ASPIRANTES

#### IDENTIFICACION GENERAL

**PROCESO ASOCIADO:** GESTION HUMANA

**OBJETIVO:** Diligenciar correctamente el formato de recepción de hoja de vida de aspirantes.

**ALCANCE:** Inicia con el diligenciamiento de la fecha en la cual se realizo la solicitud de aspirantes y finaliza con la firma del aspirante.

## ACTIVIDAD

Se debe diligenciar el formato una vez se vaya a realizar ingreso de nuevo personal a la empresa y se solicita información de cada uno de los aspirantes.

Este formato debe ser únicamente diligenciado por los aspirantes postulantes a cargos nuevos o vacantes. Debe ser firmado por el aspirante al finalizar el diligenciamiento del formato:

### Se debe diligenciar el formato de la siguiente manera:

1. **Fecha:** Fecha en el cual el aspirante hace la solicitud de ingreso el aspirante.
2. **Cargo al que aspira:** Corresponde al cargo que se postula el aspirante.
3. **Nombres y apellidos:** Hace referencia a los nombres y apellidos del aspirante o postulante.
4. **Documento de identidad:** Numero de documento del aspirante.
5. **Fecha y lugar de Nac:** Corresponde a la fecha y lugar donde nació el aspirante.
6. **Edad:** El número de años que tiene el aspirante hasta la fecha en la cual diligencia el formato.
7. **Profesión:** Corresponde a estudio académico o formación académica que tiene el aspirante.
8. **Dirección:** Corresponde al lugar de residencia del aspirante.
9. **Tarjeta profesional:** Se marca con una "X" SI o NO tienen tarjeta profesional.
10. **Barrio:** Lugar de residencia del aspirante.
11. **Email:** Dirección de correo electrónico del aspirante.
12. **Estado civil:** Corresponde al estado actual sentimental del aspirante.
13. **Nombre del conyugue:** Persona con la cual convive el aspirante.
14. **Nro de hijos:** Corresponde al número de hijos que tiene el aspirante.
15. **Edades:** Corresponde al número de años que tienen los hijos del aspirante.
16. **Año de finalización:** Hace referencia al año de finalización de su formación académica ya sea primaria, bachillerato, pregrado, especialización, maestría o doctorado.
17. **Años cursados:** Corresponde a los años cursados de su formación académica.
18. **Título Obtenido:** Corresponde al nombre del título obtenido por el aspirante, en su educación primaria, bachillerato, pregrado, especialización, maestría o doctorado.
19. **Nombre de la institución:** Hace referencia al nombre de la institución donde realizo la formación académica el aspirante.
20. **Ciudad:** Lugar donde está ubicado la institución y donde el aspirante realizo su formación académica.

- 21. Empresa:** Nombre de la razón social donde realizó su última experiencia laboral.
- 22. Cargo:**
- 23. Jefe inmediato:** Corresponde al jefe que estaba a cargo de la supervisión del aspirante en su experiencia laboral anterior.
- 24. Teléfono:** Número telefónico de la empresa en la cual laboro el aspirante anteriormente.
- 25. Tiempo laborado:** Cantidad de tiempo que laboro el aspirante en su última experiencia laboral.
- 26. Nombre:** Nombre de la referencia laboral familiar.
- 27. Ocupación:** Cargo laboral que desempeña el referenciado.
- 28. Dirección:** Corresponde al lugar de residencia del referenciado.
- 29. Teléfono:** corresponde al número telefónico del referenciado.
- 30. Firma del aspirante:** El aspirante realiza la firma del formato.
- 31. C.C:** Cedula de ciudadanía del aspirante al cargo.

#### FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO

<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	09/Febrero/2018

#### CONTROL DE CAMBIOS DEL INSTRUCTIVO

<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
06/Febrero/2018	01	Creación del Documento.

## INSTRUCTIVO DE REQUISITOS DE INGRESO

IDENTIFICACION GENERAL
<b>PROCESO ASOCIADO:</b> GESTION HUMANA
<b>OBJETIVO:</b> Diligenciar correctamente el formato de requisitos de ingreso.
<b>ALCANCE:</b> Inicia con el diligenciamiento del nombre del aspirante y finaliza con la firma del departamento de talento humano.

ACTIVIDAD
<p>Se debe diligenciar el formato una vez que el aspirante ha pasado el segundo filtro que consiste en una entrevista ya sea con el gerente financiero o director científico de la Clínica San José de Cúcuta.</p> <p>Este formato únicamente puede ser diligenciado por la asistente administrativa de talento humano. Debe estar firmado por el jefe de talento humano quien da el aval de los requerimientos de ingreso.</p> <p><b>Se debe diligenciar el formato de la siguiente manera:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Nombre:</b> Corresponde al nombre del aspirante solicitante de los requisitos de ingreso.</li> <li>2. <b>Cargo:</b> Hace referencia al cargo por el cual está optando el aspirante.</li> <li>3. <b>Requisitos:</b> Se marca con una "X" en la casilla correspondiente el requisito necesario. Esto se hace conforme al cargo que se está postulando el aspirante.</li> <li>4. <b>NOTA:</b> Hace referencia a las condiciones en las cuales el aspirante debe entregar los requisitos que se solicitan.</li> <li>5. <b>Firma de Dpto de Talento Humano:</b> Corresponde a la firma del jefe de talento humano quien autoriza la entrega de documentos.</li> </ol>

FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO	
<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	09/Febrero/2018



CONTROL DE CAMBIOS DEL INSTRUCTIVO		
Fecha de Modificación	Versión	Descripción del Cambio
06/Febrero/2018	01	Creación del Documento.

## INSTRUCTIVO FORMATO DE REFERENCIAS LABORALES

IDENTIFICACION GENERAL
<b>PROCESO ASOCIADO:</b> GESTION HUMANA
<b>OBJETIVO:</b> Diligenciar correctamente el formato de referencias laborales.
<b>ALCANCE:</b> Inicia con el diligenciamiento de la fecha en la cual se hace la verificación de referencias laborales y finaliza con la firma del departamento de talento humano.

ACTIVIDAD
<p>Se debe diligenciar el formato una vez se vaya a verificar referencias laborales de los aspirantes.</p> <p>Este formato únicamente puede ser diligenciado por la asistente administrativa de talento humano y/o Jefe de talento humano quien corrobora la veracidad de las referencias y desempeño laboral del aspirante. Debe estar firmado por el jefe de talento humano avalando la información recopilada.</p> <p><b>Se debe diligenciar el formato de la siguiente manera:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Fecha:</b> Hace referencia a la fecha en la cual se hace la verificación de las referencias laborales del aspirante.</li> <li><b>2. Nombre:</b> Corresponde al nombre del aspirante a quien se le verifica las referencias laborales.</li> <li><b>3. Teléfono:</b> Número telefónico o móvil del aspirante a quien se le verifica las referencias laborales.</li> <li><b>4. Empresa:</b> Corresponde a la empresa en donde laboro anteriormente el aspirante.</li> <li><b>5. Nombre del contacto:</b> Se especifica el nombre de la referencia que el aspirante presento en su hoja de vida.</li> <li><b>6. Cargo:</b> Hace referencia al cargo que desempeñaba el aspirante en su antigua</li> </ol>

experiencia laboral.

7. **Teléfono:** Número de contacto de la empresa o entidad donde laboro el aspirante anteriormente.
8. **Tiempo laborado:** Corresponde a la cantidad de tiempo que laboro el aspirante en su experiencia laboral anterior.
9. **Motivo de su salida:** Se hace una descripción de las causas que originaron la salida del aspirante de su experiencia laboral anterior.
10. **¿Cómo describe su desempeño?:** Corresponde a la descripción que hace la entidad o empresa anterior sobre el desempeño laboral del aspirante.
11. **Comportamiento:** La empresa u organización da una calificación para cada uno de los criterios de comportamiento establecidos por el área talento humano. Esto se hace con fin de determinar hábitos de comportamiento del aspirante. Se califica de 1 a 5 donde:  
**1: Bajo, 2: Medio, 3: Alto,**
12. **¿Lo volvería a contratar?:** La referencia laboral emite una calificación sobre “SI” o “NO” volvería a contratar al aspirante. La decisión se marca utilizando una “X”.
13. **Observaciones:** Corresponde a las recomendaciones o advertencias que emite la experiencia laboral sobre el aspirante.
14. **Firma jefe de talento humano:** Corresponde a la firma del jefe de talento humano quien revisa la información recopilada.

#### FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO

<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	12/Febrero/2018

#### CONTROL DE CAMBIOS DEL INSTRUCTIVO

<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
06/Febrero/2018	01	Creación del Documento.

## INSTRUCTIVO FORMATO DE ENTREVISTAS ASPIRANTES

<b>IDENTIFICACION GENERAL</b>
<b>PROCESO ASOCIADO:</b> GESTION HUMANA
<b>OBJETIVO:</b> Diligenciar correctamente el formato de entrevista aspirantes.
<b>ALCANCE:</b> Inicia con el diligenciamiento de la fecha de en la cual se realizo la entrevista y finaliza con la firma el entrevistador.

<b>ACTIVIDAD</b>
<p>Se debe diligenciar el formato durante la entrevista laboral del aspirante. Es un formato diseñado para obtener información de antecedentes del aspirante.</p> <p>Este formato debe ser únicamente diligenciado por el jefe de talento quien hará preguntas al aspirante para corroborar la información de la hoja de vida.</p> <p><b>Se debe diligenciar el formato de la siguiente manera:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Fecha:</b> Es la fecha en la cual se realiza la entrevista del aspirante.</li> <li>2. <b>Nombre del entrevistador:</b> Corresponde al nombre del entrevistador que realiza las preguntas al aspirante.</li> <li>3. <b>Nombre del entrevistado:</b> Corresponde al nombre del entrevistado o aspirante que está en proceso de selección.</li> <li>4. <b>Cargo al que aspira:</b> Hace referencia al cargo laboral por cual el aspirante está haciendo su proceso de selección.</li> <li>5. <b>Cedula de ciudadanía:</b> Corresponde al número de identificación del aspirante.</li> <li>6. <b>Con quien vive:</b> Se describe la cantidad de personas con las que convive el aspirante y su parentesco.</li> <li>7. <b>Fecha de nacimiento:</b> Corresponde a la fecha de nacimiento del aspirante.</li> <li>8. <b>Cedula de ciudadanía:</b> Hace referencia al número de identificación del aspirante.</li> <li>9. <b>Hijos:</b> Se marca con una "X" en la opción "SI" si el aspirante tiene hijos en caso de no se marca "NO". Además se hace una descripción de la cantidad de hijos en caso de tenerlos.</li> <li>10. <b>Empresa donde ha laborado:</b> Se evidencia las empresas anteriores donde ha laborado el aspirante.</li> <li>11. <b>Tiempo laborado:</b> Corresponde a la cantidad de tiempo que estuvo laborando el aspirante en su experiencia laboral.</li> <li>12. <b>Cargo:</b> Rango laboral que desempeñaba el aspirante en sus antigua experiencia</li> </ol>

laboral.

- 13. Motivo del retiro:** Se especifica la causa que genero la salida o retiro del aspirante de su última empresa o lugar laborado.
- 14. Ha tenido personal a cargo:** Se marca con una “X” en la opción correspondiente de acuerdo a respuesta del aspirante “SI” o “NO”. En caso de que la respuesta sea “SI” se especifica cuanto personal ha tenido a cargo anteriormente.
- 15. Estudios realizados:** Corresponde a los estudios realizados por aspirante hasta el momento.
- 16. Observaciones:** Corresponde a las observaciones generales que hace el jefe de talento humano sobre la entrevista al aspirante.
- 17. Concepto final:** El entrevistador emite un concepto final al terminar la entrevista seleccionando con una “X” la opción que considere correcta. Estas opciones son se adapta al perfil o no se adapta al perfil.
- 18. Firma del entrevistador:** Corresponde al la firma del entrevistador que realizo la entrevista de selección de aspirantes.

#### FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO

<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	12/Febrero/2018

#### CONTROL DE CAMBIOS DEL INSTRUCTIVO

<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
06/Febrero/2018	01	Creación del Documento.

## INSTRUCTIVO DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION

### IDENTIFICACION GENERAL

**PROCESO ASOCIADO:** GESTION HUMANA

**OBJETIVO:** Diligenciar correctamente el formato de diagnostico de necesidades de capacitación.

**ALCANCE:** Inicia con el diligenciamiento de la dependencia a la cual se realiza el diagnostico y finaliza con la firma del funcionario o empleado quien recibe el documento.

### ACTIVIDAD

Se debe diligenciar el formato una vez se vaya a hacer un diagnostico de las capacitaciones en un área o dependencia determinada en la institución.

Este formato únicamente puede ser diligenciado por personal del área de talento humano. Debe estar firmado por el jefe de talento humano.

**Se debe diligenciar el formato de la siguiente manera:**

1. **Nombre de la dependencia:** Nombre del área o dependencia donde se hace el diagnostico.
2. **Problema o reto institucional identificado:** Hace referencia al problema o inconformidad detectada en el área o dependencia.
3. **Necesidades de capacitación detectadas:** Corresponde a las temas en los cuales hay que encausar la capacitación.
4. **Prioridad del proceso:** Corresponde al nivel de importancia para el proceso que se le da a la capacitación.
5. **Población objetivo por nivel:** Hace referencia al nivel de población estudiada.
6. **Prioridad talento humano:** Corresponde al nivel de importancia que le da el proceso de talento humano a la capacitación solicitada.
7. **Firmas de quienes participaron en el diagnostico:** Corresponde a las firmas de los involucrados en la realización del diagnostico.
8. **Fecha de recibo:** Fecha en la cual se entrego el diagnostico a proceso de talento humano.
9. **Firma de quien recibe:** firma de la persona responsable de recibir el diagnostico en el proceso de talento humano.

FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO	
<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	21/Febrero/2018

CONTROL DE CAMBIOS DEL INSTRUCTIVO		
Fecha de Modificación	Versión	Descripción del Cambio
20/Febrero/2018	01	Creación del Documento.

### INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO A LAS CAPACITACIONES

IDENTIFICACION GENERAL
<b>PROCESO ASOCIADO:</b> GESTION HUMANA
<b>OBJETIVO:</b> Diligenciar correctamente el formato de seguimiento a las capacitaciones.
<b>ALCANCE:</b> Inicia con el diligenciamiento de la fecha en la cual se realiza el seguimiento y finaliza con la firma del jefe de talento humano.

ACTIVIDAD
<p>Se debe diligenciar el formato una vez se vaya a hacer seguimiento de las capacitaciones ejecutadas por el área de talento humano.</p> <p>Este formato únicamente puede ser diligenciado por personal del área de talento humano. Debe estar firmado por el jefe de talento humano.</p> <p><b>Se debe diligenciar el formato de la siguiente manera:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Fecha:</b> Corresponde a la fecha en la cual se realiza el seguimiento a la capacitación.</li> <li><b>2. Temas programados para la capacitación:</b> Hace referencia a los temas que se</li> </ol>

programaron para la capacitación.

3. **Dependencia o personal beneficiado:** Corresponde a la población objetivo beneficiado con la capacitación.
4. **Estrategias o métodos de aprendizaje propuestos:** Corresponde a las distintas estrategias y métodos de aprendizaje propuestos para dar cumplimiento al objetivo de la capacitación.
5. **Valor ejecuta:** Corresponde a los recursos asignados a la capacitación.
6. **Fecha programada:** fecha para la cual se programó la capacitación.
7. **Fecha de ejecución:** Corresponde a la fecha en la cual se ejecuto la capacitación.
8. **Firma del jefe de talento humano:** corresponde a la firma del jefe de talento humano responsable del proceso.

#### FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO

<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	21/Febrero/2018

#### CONTROL DE CAMBIOS DEL INSTRUCTIVO

<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
20/Febrero/2018	01	Creación del Documento.

## INSTRUCTIVO DE REGISTRO DE INDUCCION Y RE INDUCCION

IDENTIFICACION GENERAL
<b>PROCESO ASOCIADO:</b> GESTION HUMANA
<b>OBJETIVO:</b> Diligenciar correctamente el formato de registro de inducción y re inducción.
<b>ALCANCE:</b> Inicia con el diligenciamiento del nombre del personal que se le aplica el formato y finaliza con la firma del trabajador.

ACTIVIDAD
<p>Se debe diligenciar el formato una vez se vaya a una inducción o re inducción a un trabajador por parte del área de talento humano.</p> <p>Este formato únicamente puede ser diligenciado por los jefes y asistentes de cada área involucrados. Debe estar firmado también por el jefe de talento humano.</p> <p><b>Se debe diligenciar el formato de la siguiente manera:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Asunto:</b> Corresponde a la descripción de la capacitación.</li> <li>2. <b>C.C:</b> Corresponde al número de identificación del trabajador.</li> <li>3. <b>Proceso:</b> Corresponde al área al cual pertenece el trabajador.</li> <li>4. <b>Fecha:</b> Hace referencia al día en el cual se desarrollan las actividades preestablecidas.</li> <li>5. <b>Actividad:</b> Corresponde a las actividades que se van a desarrollar con el trabajador.</li> <li>6. <b>Horario:</b> Hace referencia a la hora en la cual se desarrollará la actividad.</li> <li>7. <b>Nombre y firma del responsable:</b> Corresponde a la firma del jefe o coordinador responsable de impartir la inducción o re inducción.</li> </ol>



FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO	
<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	24/Febrero/2018

CONTROL DE CAMBIOS DEL INSTRUCTIVO		
Fecha de Modificación	Versión	Descripción del Cambio
23/Febrero/2018	01	Creación del Documento.

### INSTRUCTIVO DE TABLA DE VALORIZACION DE CAPACITACION

IDENTIFICACION GENERAL
<b>PROCESO ASOCIADO:</b> GESTION HUMANA
<b>OBJETIVO:</b> Diligenciar correctamente el formato de tabla de valorización de capacitaciones.
<b>ALCANCE:</b> Inicia con el diligenciamiento del asunto, la descripción de la capacitación y finaliza con el puntaje final obtenido del evento.

ACTIVIDAD
<p>Se debe diligenciar el formato una vez se vaya a hacer la valorización de las capacitaciones ejecutadas por el área de talento humano.</p> <p>Este formato únicamente puede ser diligenciado por personal del área de talento humano. Debe estar firmado por el jefe de talento humano.</p> <p><b>Se debe diligenciar el formato de la siguiente manera:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Asunto:</b> Corresponde a la descripción de la capacitación.</li> <li><b>2. Fecha:</b> Fecha en la cual se hace la valorización de la capacitación.</li> </ol>

- 3. Fecha de la capacitación:** Corresponde a la fecha en la cual se impartió la capacitación.
- 4. N° de evaluados por nivel:** Corresponde al número de funcionarios y/o empleados sometidos a la capacitación.
- 5. Numero de evaluación:** Corresponde al número de evaluación tabulada. Además se diligencia el resultado obtenido de esa evaluación.
- 6. Puntaje final obtenido del evento:** corresponde al resultado global obtenido de todas evaluaciones finales.

#### FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO

FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO	
<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	24/Febrero/2018

#### CONTROL DE CAMBIOS DEL INSTRUCTIVO

Fecha de Modificación	Versión	Descripción del Cambio
23/Febrero/2018	01	Creación del Documento.

## INSTRUCTIVO DE EVALUACION DE LAS CAPACITACIONES


IDENTIFICACION GENERAL
<b>PROCESO ASOCIADO:</b> GESTION HUMANA
<b>OBJETIVO:</b> Diligenciar correctamente el formato de evaluación de las capacitaciones.
<b>ALCANCE:</b> Inicia con el diligenciamiento de la fecha en la cual se realiza el seguimiento y finaliza con la firma del jefe de talento humano.

ACTIVIDAD
<p>Se debe diligenciar el formato una vez se vaya a hacer evaluación de las capacitaciones ejecutadas por el área de talento humano.</p> <p>Este formato únicamente puede ser diligenciado por personal del área de talento humano. Debe estar firmado por el jefe de talento humano.</p> <p><b>Se debe diligenciar el formato de la siguiente manera:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Tema de capacitación:</b> Corresponde a la tema que se ha dado en la capacitación.</li> <li>2. <b>Nombre del capacitador:</b> Hace referencia al nombre de la persona que impartió la capacitación.</li> <li>3. <b>Fecha de la capacitación:</b> Corresponde a la fecha en la cual se impartió la capacitación.</li> <li>4. <b>Nombre del funcionario o empleado:</b> Corresponde al nombre del funcionario o empleado que emite una calificación sobre la capacitación.</li> <li>5. <b>Nivel al cual pertenece su cargo:</b> Corresponde a l nivel a cual pertenece el empleado o funcionario que está realizado la evaluación.</li> <li>6. <b>Preguntas:</b> se marca con una “x” la escala que usted crea conveniente de acuerdo a cada pregunta relacionada acerca de la capacitación.</li> <li>7. <b>Observaciones:</b> Corresponde críticas constructivas o recomendaciones que usted propone como producto de la capacitación recibida.</li> <li>8. <b>Firma:</b> corresponde a la firma del funcionario o empleado que realizo la evaluación.</li> <li>9. <b>Fecha de diligenciamiento:</b> Corresponde a la fecha en la cual se realizo la evaluación.</li> </ol>

<b>FICHA TECNICA DEL INSTRUCTIVO</b>	
<b>Elaboro</b>	Pasante de ingeniería industrial
<b>Reviso</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Aprobó</b>	Comité de Calidad
<b>Fecha de Aprobación</b>	23/Febrero/2018

<b>CONTROL DE CAMBIOS DEL INSTRUCTIVO</b>		
<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
22/Febrero/2018	01	Creación del Documento.

## Acta de reunión

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		Código: CBJ-00-GDC-FT-001
			FECHA VERSION: 13/NOVIEMBRE/2018
	ESTADO: COPIA CONTROLADA	VERSION: 5	PÁGINA 1 de 1

<b>LUGAR</b>	<b>FECHA REUNIÓN</b>
OFICINA JEFE DE TALENTO HUMANO	18/05/2018
<b>NOMBRE DE LA REUNIÓN</b>	<b>No. ACTA</b>
SOCIALIZACION DE LA DOCUMENTACION DEL PROCESO DE TALENTO HUMANO DE LA CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA	001

<b>OBJETIVOS DE LA REUNION</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar el diagnostico de la situación actual de la documentación de proceso de talento humano.</li> <li>2. Explicar la metodología utilizada para la elaboración de los perfiles ocupacionales.</li> <li>3. Socializar los procedimientos de cada una de las actividades realizadas en el proceso de talento humano.</li> <li>4. Socializar los nuevos formatos de control de actividades del proceso de talento humano.</li> </ol>

<b>TEMAS DE LA REUNION</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación del quórum</li> <li>2. Inducción de la socialización.</li> <li>3. Diagnostico de la situación actual del proceso de mantenimiento.</li> <li>4. Actualización del manual de funciones de la Clínica San José de Cúcuta</li> <li>5. Procedimientos de actividades del proceso de talento humano</li> <li>6. Nuevos formatos de control de actividades.</li> <li>7. Conclusiones de la socialización.</li> <li>8. Compromisos y acuerdos</li> </ol>

<b>PARTICIPANTES</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Jackson Antonio Suarez Leal	Pasante de Ingeniería Industrial
Juan Bernardo Uribe Uribe	Jefe de Talento Humano
Yuri Karina Vargas Sabata	Asistente de Talento Humano
Gilda Vanessa Zapata	Jefe de Gestión de Calidad

<b>DESARROLLO DEL TEMA</b>
<p><b>1. Verificación del Quórum</b></p> <p>Siendo las 3:00 pm del 18 de mayo del 2018, se reunieron los anteriormente citados, para realizar la reunión de socialización de documentación del sistema de gestión de calidad del área de talento humano. Inicialmente una verificación de los asistentes, evidenciándose que existía quórum para dar desarrollo a la socialización y a la agenda previamente planeada.</p> <p><b>2. Inducción de la socialización</b></p> <p>Se realiza un recuento a grandes rasgos de los temas a tratar en la socialización y en que</p>

Elabore: Cargo: Director de Calidad Área: Gestión de Calidad	Reviso: Cargo: Director Científico Área: Gerencia	Aprobó: Cargo: Comité de Calidad Área: Gestión de Calidad
--	---	---

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		Código: CSJ-GG-GDC-FT-001
			FECHA VERSION: 13/NOVIEMBRE/2018
	ESTADO: COPIA CONTROLADA	VERSION: I	PÁGINA 1 de 1

consiste cada uno de ellos y el porqué de la realización de la documentación del proceso de talento humano.

### 3. Diagnostico de la situación actual del proceso de talento humano

Se socializa la situación actual en la cual se encontraba la documentación del proceso a través de diferentes herramientas las cuales reflejan las causas que generan dicho problema. Para esto se utilizó la matriz de priorización de debilidades.

### 4. Actualización del manual de funciones de la Clínica San José de Cúcuta

Se hace una descripción de cada uno de los ítems del formato manual del perfil ocupacional y muestra con un ejemplo el contenido de cada uno de los perfiles. Se describe a través de una lista el total de los perfiles que se realizaron. Además, se especifican los métodos de recolección de datos para la realización de los perfiles.

### 5. Procedimientos de actividades del proceso de talento humano.

Se hace una descripción de cada uno de los ítems del formato procedimientos de actividades y se muestra con un ejemplo el contenido de cada uno de los procedimientos. Se describe a través de una lista el total de los procedimientos que se realizaron. Además de los métodos de recolección de datos para la realización de los procedimientos.

### 6. Nuevos formatos de control de actividades.

Se hace una descripción de cada uno de los ítems de los formatos de control de actividades y se muestra con un ejemplo el contenido de cada uno de los formatos de control de actividades. Se describe a través de una lista total de los formatos de control de actividades que se realizaron. Además de los métodos de recolección de datos para la realización de los formatos de control de actividades.


### 7. Conclusiones de la socialización

- La documentación del proceso de talento humano debe hacerse mínimo cada un año.
- Se debe realizar implementación de la documentación y que no queden como simples documentos.
- La actualización de la documentación ayuda a la mejora continua y eficacia y eficiencia del proceso.

Elaboro:  
Cargo: Director de Calidad  
Área: Gestión de Calidad

Revisó:  
Cargo: Director Científico  
Área: Gerencia

Aprobó:  
Cargo: Comité de Calidad  
Área: Gestión de Calidad

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		Código: CSJ-GG-GDC-FT-001
			FECHA VERSION: 13/NOVIEMBRE/2018
	ESTADO: COPIA CONTROLADA	VERSION: 5	PÁGINA 1 de 1


COMPROMISOS Y/O TAREAS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO
*Implementar los nuevos formatos de control en el área. *Realizar seguimiento de dicha implementación. *Realizar revisión y actualización la documentación mínima cada un año.	Pasante de Ingeniería Industrial	Mayo 2018

DOCUMENTOS ANEXOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ • FORMATO RECEPCION DE HOJA DE VIDA DE ASPIRANTES</li> <li>✓ • FORMATO EVALUACION DE ASPIRANTES</li> <li>✓ • FORMATO PAZ Y SALVO DE FUNCIONARIOS</li> <li>✓ • FORMATO SOLICITUD DE PERMISO LABORAL</li> <li>✓ • FORMATO ACTA DE ENTREGA DE DOTACION PERSONAL</li> <li>✓ • FORMATO DE VERIFICACION DE REFERENCIAS LABORALES</li> <li>✓ • FORMATO DE INDUCCION Y REINDUCCION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.</li> <li>✓ • FORMATO REQUISITOS DE INGRESO.</li> <li>✓ • FORMATO ENTREVISTA ASPIRANTES.</li> <li>✓ • INSTRUCTIVO FORMATO RECEPCION DE HOJA DE VIDA DE ASPIRANTES.</li> <li>✓ • INSTRUCTIVO FORMATO RECEPCION DE HOJA DE VIDA DE ASPIRANTES.</li> <li>✓ • INSTRUCTIVO FORMATO EVALUACION DE ASPIRANTES</li> <li>✓ • INSTRUCTIVO FORMATO PAZ Y SALVO DE FUNCIONARIOS</li> <li>✓ • INSTRUCTIVO FORMATO SOLICITUD DE PERMISO LABORAL</li> <li>✓ • INSTRUCTIVO FORMATO ACTA DE ENTREGA DE DOTACION PERSONAL</li> <li>✓ • INSTRUCTIVO FORMATO DE VERIFICACION DE REFERENCIAS LABORALES.</li> <li>✓ • INSTRUCTIVO FORMATO DE INDUCCION Y REINDUCCION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.</li> <li>✓ • INSTRUCTIVO FORMATO REQUISITOS DE INGRESO.</li> <li>✓ • INSTRUCTIVO FORMATO ENTREVISTA ASPIRANTES.</li> <li>✓ • PERFIL OCUPACIONAL JEFE DE TALENTO HUMANO</li> </ul>





Elaboro:  
Cargo: Director de Calidad  
Área: Gestión de Calidad

Revisó:  
Cargo: Director Científico  
Área: Gerencia

Aprobó:  
Cargo: Comité de Calidad  
Área: Gestión de Calidad

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		Código: CSJ-00-GDC-PT-001
			FECHA VERSION: 13NOVIEMBRE/2015
	ESTADO: COPIA CONTROLADA	VERSION: 6	PÁGINA 1 de 1

FIRMAS	
 _____ JACKSON SUAREZ LEAL Pasante de Ingeniería Industrial	 _____ JUAN BERNARDO URIBE Jefe de Talento Humano
 _____ YURIKARINA VARGAS Asistente de Talento humano	 _____ GILDA VANESSA ZAPATA Coordinadora de Gestión de calidad

NOTA = FALTAN FIRMAS DE INDICACIÓN Y REINDICACIÓN  
FIRMAS PAZ Y SALVO DE FUNCIONARIOS  
Falta FIRMAS DE REFERENCIAS INTERNALES - ADSCRIPCIÓN

Elaboró: Cargo: Director de Calidad Área: Gestión de Calidad	Revisó: Cargo: Director Científico Área: Gerencia	Aprobó: Cargo: Comité de Calidad Área: Gestión de Calidad
--	---	---



### Formato Matriz de priorización de debilidades evidencia

#### Matriz de Priorización de Debilidades

NOMBRE: Juan B UBP  
 CARGO: Jefe Talento Humano

Buenos días/tardes soy Pasante de ingeniería industrial de la Universidad Libre Seccional Cúcuta me permiten 5 min de su tiempo para que diligencien la siguiente matriz de priorización acerca de ¿cual la percepción que usted tiene sobre la situación actual de la documentación del proceso de talento humano?

Tabla 1. Jerarquización de Criterios

CRITERIO	DESCRIPCION
1	No estoy de acuerdo
2	Estoy de acuerdo
3	Muy de acuerdo

De acuerdo a la jerarquización de criterios antes mencionada califique las siguientes debilidades.

MATRIZ DE PRIORIZACION DE DEBILIDADES			
DEBILIDAD	CALIFICACION		
	1	2	3
Faltan formatos de control de actividades codificados y estructurados en base al sistema de gestión de calidad.		X	
No cuentan manual de funciones completo y actualizado			X
Falta documentar los procedimientos para cada una de las actividades realizadas.	X		
Los empleados no cuentan con el tiempo necesario para realizar actualización de la documentación.	X		
La falta de concientización de la importancia de la documentación y del sistema de gestión de calidad.		X	
No cuentan con instructivos de formatos de control de		X	

actividades.			
Se consideran innecesarios algunos documentos en el proceso.		2	
El proceso de Talento humano no cuenta con suficiente personal para realizar la documentación.			9
Se imposibilita la realización de la documentación del proceso de talento humano debido a que se requiere información de otros procesos y/o dependencias.		2	
Se requiere información de otros procesos y/o dependencias.	2		

## Matriz de Priorización de Debilidades

NOMBRE: KATHERINE CARDEÑACARGO: GEOR MATEO

Buenos días/tardes soy Pasante de ingeniería industrial de la Universidad Libre Seccional Cúcuta me permiten 5 min de su tiempo para que diligencien la siguiente matriz de priorización acerca de ¿cual la percepción que usted tiene sobre la situación actual de la documentación del proceso de talento humano?

Tabla 1. Jerarquización de Criterios

CRITERIO	DESCRIPCION
1	No estoy de acuerdo
2	Estoy de acuerdo
3	Muy de acuerdo

De acuerdo a la jerarquización de criterios antes mencionada califique las siguientes debilidades.

MATRIZ DE PRIORIZACION DE DEBILIDADES			
DEBILIDAD	CALIFICACION		
	1	2	3
Faltan formatos de control de actividades codificados y estructurados en base al sistema de gestión de calidad.		X	
No cuentan manual de funciones completo y actualizado			X
Falta documentar los procedimientos para cada una de las actividades realizadas.			X
Los empleados no cuentan con el tiempo necesario para realizar actualización de la documentación.			X
La falta de concientización de la importancia de la documentación y del sistema de gestión de calidad.		X	
No cuentan con instructivos de formatos de control de actividades.		X	

actividades.	ESTUDIOS REALIZADOS		
Se consideran innecesarios algunos documentos en el proceso.		X	
El proceso de Talento humano no cuenta con suficiente personal para realizar la documentación.		X	
Se imposibilita la realización de la documentación del proceso de talento humano debido a que se requiere información de otros procesos y/o dependencias.		X	
Se requiere información de otros procesos y/o dependencias.		X	

REFERENCIA PERSONAL

MARTHA GÓMEZ  
 CAROL TORO  
 ROSALBA  
 ELIZABETH

EXPERIENCIA LABORAL

LEONOR  
 CAROL  
 TENDY LÓPEZ  
 STEF  
 ANITA  
 ROSALBA

ZORBA VERA

### Matriz de Priorización de Debilidades

NOMBRE: Leidy Johanna Arias Bastos

CARGO: psicologa

Buenos días/tardes soy Pasante de ingeniería industrial de la Universidad Libre Seccional Cúcuta me permiten 5 min de su tiempo para que diligencien la siguiente matriz de priorización acerca de ¿cual la percepción que usted tiene sobre la situación actual de la documentación del proceso de talento humano?

Tabla 1. Jerarquización de Criterios

CRITERIO	DESCRIPCION
1	No estoy de acuerdo
2	Estoy de acuerdo
3	Muy de acuerdo

De acuerdo a la jerarquización de criterios antes mencionada califique las siguientes debilidades.

DEBILIDAD	CALIFICACION		
	1	2	3
Faltan formatos de control de actividades codificados y estructurados en base al sistema de gestión de calidad.		X	
No cuentan manual de funciones completo y actualizado		X	
Falta documentar los procedimientos para cada una de las actividades realizadas.			X
Los empleados no cuentan con el tiempo necesario para realizar actualización de la documentación.	X		
La falta de concientización de la importancia de la documentación y del sistema de gestión de calidad.		X	
No cuentan con instructivos de formatos de control de		X	

actividades.			
Se consideran innecesarios algunos documentos en el proceso.		X	
El proceso de Talento humano no cuenta con suficiente personal para realizar la documentación.		X	
Se imposibilita la realización de la documentación del proceso de talento humano debido a que se requiere información de otros procesos y/o dependencias.		X	
Se requiere información de otros procesos y/o dependencias.		X	

REFERENCIA PERSONAL

MARTHA BOMES  
 CAROL TOLA  
 KRISTINA  
 KRISTINA

EXPERIENCIA LABORAL

LEONOR  
 CAROL  
 TENDY LABRADOR  
 CAROL  
 MARTHA BOMES  
 KRISTINA

ZORBA VERA

## Matriz de Priorización de Debilidades

NOMBRE: Yessy Karina Vargas Salgado  
 CARGO: Asistente Administrativo

Buenos días/tardes soy Pasante de ingeniería industrial de la Universidad Libre Seccional Cúcuta me permiten 5 min de su tiempo para que diligencien la siguiente matriz de priorización acerca de ¿cual la percepción que usted tiene sobre la situación actual de la documentación del proceso de talento humano?

Tabla 1. Jerarquización de Criterios

CRITERIO	DESCRIPCION
1	No estoy de acuerdo
2	Estoy de acuerdo
3	Muy de acuerdo

De acuerdo a la jerarquización de criterios antes mencionada califique las siguientes debilidades.

MATRIZ DE PRIORIZACION DE DEBILIDADES			
DEBILIDAD	CALIFICACION		
	1	2	3
Faltan formatos de control de actividades codificados y estructurados en base al sistema de gestión de calidad.			3
No cuentan manual de funciones completo y actualizado		2	
Falta documentar los procedimientos para cada una de las actividades realizadas.		2	
Los empleados no cuentan con el tiempo necesario para realizar actualización de la documentación.		2	
La falta de concientización de la importancia de la documentación y del sistema de gestión de calidad.		2	
No cuentan con instructivos de formatos de control de		2	

actividades.			
Se consideran innecesarios algunos documentos en el proceso.		2	
El proceso de Talento humano no cuenta con suficiente personal para realizar la documentación.			3
Se imposibilita la realización de la documentación del proceso de talento humano debido a que se requiere información de otros procesos y/o dependencias.		2	
Se requiere información de otros procesos y/o dependencias.		2	