 <p>E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ</p>	Procedimiento	Código	PR_03_GH-1
	ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL EN EL PUESTO DE TRABAJO	Versión	6
		Página	1 de 10

1. OBJETIVO

Familiarizar o actualizar al cliente interno en temas referentes al puesto de trabajo, como estrategia para contribuir a la eficiencia y eficacia en el desempeño de las funciones, a la integración al grupo de trabajo y a la institución en general.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los clientes internos de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, independiente de su tipo de vinculación y comprende todos los aspectos relacionados con su área de desempeño.

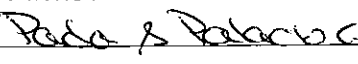

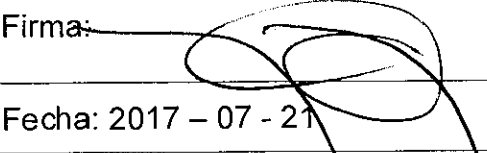
3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO


Son responsables de la ejecución de este procedimiento la Asesora de Talento Humano, Coordinadores de Servicios Asistenciales y Líderes de Áreas Administrativas.

4. DEFINICIONES

Entrenamiento: Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado por la institución de manera sistemática y organizada, mediante el cual se prepara al personal en funciones específicas al cargo, de modo que les permita obtener conocimientos, actitudes y habilidades que puedan ser puestas en prácticas en su lugar de trabajo.

Facilitador: Par, coordinador o líder que se desempeña como orientador o instructor en una actividad y contribuye al proceso de aprendizaje. Ayuda o asiste al proceso y a las personas a encontrar sus propias soluciones a problemas o tareas.

Elaboró: Paola Palacio C. Asesora de Talento Humano	Revisó: Diva Amparo Castaño V. Profesional de Planeación	Aprobó: Martín A. Mora R. Representante Comité Operativo Calidad - MECI
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2017 - 07 - 19	Fecha: 2017 - 07 - 21	Fecha: 2017 - 07 - 21

 <p>E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ</p>	Procedimiento	Código	PR_03_GH-1	
	ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL EN EL PUESTO DE TRABAJO		Versión	6
			Página	2 de 10

5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Cliente interno que ingresa a la E.S.E.	Área de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los requisitos establecidos ya sea por la Institución o por la normatividad vigente. - Cliente interno con puesto de trabajo asignado y adecuado de acuerdo a las funciones o labores a desempeñar. - Información clara y oportuna sobre el ingreso del nuevo cliente interno.
Cliente interno trasladado de un área o servicio o por cambio de funciones	Áreas administrativas y servicios asistenciales	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega oportuna y en condiciones óptimas de los bienes puestos a disposición del cliente interno. - Informes claros, completos y oportunos entregados por el cliente interno sobre la gestión realizada. - Información clara y oportuna sobre el traslado del cliente interno.

6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Planeación entrenamiento en el puesto de trabajo	Planear el entrenamiento que se brindará al cliente interno, acorde a su cargo y proceder a su registro. (Ver advertencias y recomendaciones)	Coordinador o líder de área/ Coordinador de servicio / Superior inmediato	"Constancia de inducción, reinducción o entrenamiento en el puesto de trabajo" (F_06_GH-1)"
Recepción del cliente interno	Dar la bienvenida al cliente interno al área o servicio, presentar al equipo de trabajo y explicar los objetivos específicos del entrenamiento.	Coordinador o líder de área/ Coordinador de servicio / Superior inmediato	
Entrenamiento	Entrenar al cliente interno de	Coordinador o líder de	"Constancia


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
del cliente interno	manera detallada en los procesos, procedimientos, programas, proyectos, protocolos y guías, que debe tener en cuenta para el cumplimiento de sus funciones o prestación del servicio, haciendo énfasis en las actividades críticas del cargo, asegurándose de brindar orientación y comprensión de la información.	área/ Coordinador de servicio / Superior inmediato	de inducción, reintroducción o entrenamiento en el puesto de trabajo (F_06_GH
Seguimiento al desempeño del cliente interno	Realizar evaluación al cliente interno a la adherencia y el desempeño en el cargo, una vez hayan transcurrido (30) días calendario desde su incorporación.	Coordinador o líder de área/ Coordinador de servicio / Superior inmediato	Informe escrito
	Acordar con el cliente interno las acciones de mejoramiento a que haya lugar.	Coordinador o líder de área/ Coordinador de servicio / Superior inmediato Cliente interno	Acuerdo de mejoramiento escrito
	Realizar, si aplica, nueva evaluación al cliente interno para verificar la adherencia y el desempeño en el cargo, una vez haya transcurrido (45) días calendario después de realizado el acuerdo de mejoramiento.	Coordinador o líder de área/ Coordinador de servicio / Superior inmediato	Informe escrito
	Reportar al supervisor del contrato o en su defecto, al evaluador o jefe inmediato; si se tratara de vinculado, con copia a la asesora de Talento Humano aquellos clientes internos, en los cuales después de realizar el entrenamiento y posterior acuerdo de mejoramiento, se evidencia falta de adherencia y deficiencia	Coordinador o líder de área/ Coordinador de servicio / Superior inmediato	Comunicación escrita



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	en su desempeño.		
	Remitir oportunamente copia de las evidencias generadas a la oficina de Talento Humano, constancia de entrenamientos; entre otros, soportes que permitan la obtención de datos e indicadores.	Coordinador o líder de área/ Coordinador de servicio / Superior inmediato	
Consolidación y custodia de la información	Consolidar la información obtenida de manera que permita generar los datos o indicadores solicitados por la entidad o entes externos.	Coordinador o líder de área/ Coordinador de servicio / Superior inmediato Asesora de Talento Humano y/o auxiliar de Talento Humano	Base de datos
	Archivar de manera organizada los soportes obtenidos en el entrenamiento brindado al cliente interno, teniendo en cuenta si aplica, lo establecido por las Tablas de Retención Documental.	Coordinador o líder de área/ Coordinador de servicio / Superior inmediato Asesora de Talento Humano y/o auxiliar de Talento Humano	Carpeta(s)

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Cliente interno debidamente entrenado en el puesto de trabajo	Servicios y áreas de la E.S.E.	<ul style="list-style-type: none"> - Los temas de entrenamiento en el puesto de trabajo deben ser inherentes al cargo y deben estar registrados en el formato "Constancia de inducción, reinducción o entrenamiento en el puesto de trabajo". - Se debe realizar el entrenamiento en puesto de trabajo siempre que ingrese un cliente interno, ya sea

	Procedimiento	Código	PR_03_GH-1
	ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL EN EL PUESTO DE TRABAJO	Versión	6
		Página	5 de 10

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
		nuevo o trasladado de otro servicio o se haya llevado a cabo cambio de funciones.

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Se propone el siguiente “derrotero” para la planeación del entrenamiento en el puesto de trabajo, el cual debe estar registrado en el formato “Constancia de inducción, reinducción o entrenamiento en el puesto de trabajo”. No obstante, podrán ser modificados si el facilitador lo considera necesario:
 - Recepción del nuevo cliente interno de manera cordial y respetuosa.
 - Socialización de las funciones específicas del cargo, teniendo en cuenta los lineamientos internos.
 - Socialización de los procedimientos, instructivos, manuales, planes, programas, campañas, protocolos, normatividad y guías entre otros, que sean aplicables.
 - Validación sobre la comprensión de los temas socializados.
 - Entrenamiento en el manejo de equipos de acuerdo a las funciones.
 - Entrenamiento sobre las rutinas propias del área o servicio, haciendo énfasis en el almacenamiento y custodia de la información.
 - Información sobre la presentación de informes y/o datos requeridos por la E.S.E o entidades externas.
- En caso de que el entrenamiento no se pueda realizar por motivos de fuerza mayor en el horario programado, se establece como obligatoria la reprogramación de la misma inmediatamente sea notificada su cancelación.
- Al momento de brindar el entrenamiento al cliente interno, si se considera necesario, se podrá solicitar apoyo al personal competente de acuerdo con temas específicos de otras áreas.
- Diligenciar de manera continua y oportuna los formatos establecidos en el procedimiento.
- Se debe disponer oportunamente del manual de funciones, procesos, procedimientos y demás documentación inherente al desarrollo de las actividades del entrenamiento.



- Se debe garantizar la reserva y confidencialidad de la información consignada en la hoja de vida del cliente interno.
- La asignación en el cuadro de turnos se realizará una vez el cliente interno haya cumplido satisfactoriamente con el entrenamiento en el puesto de trabajo.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
Ley 909 de 2004 y decretos reglamentarios expedida por el Congreso de Colombia	Por la cual se expiden normas que regulan el Empleo Público, la Carrera Administrativa, la Gerencia Pública y se dictan otras disposiciones
Decreto 1083 de 2015 expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública	Por medio de la cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública
No aplica	Manual de procesos y procedimientos
Acuerdo No. 009 de 2016 aprobado por Junta Directiva	Por el cual se ajusta el manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales, para los empleos de la planta global de personal de la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael - Itagüí
MN_01_TH-	Manual Perfil del talento humano

10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2010-09-30	P_04_GH-3 Procedimiento Entrenamiento en el Puesto de Trabajo (Versión 3)	Líder de Talento Humano
2011-09-30	P_02_GH-3 Procedimiento Entrenamiento en el Puesto de Trabajo (Versión 4)	Líder de Talento Humano
2015-09-14	Necesidad de actualizar el procedimiento a la realidad institucional y a la nueva estructura documental. (Versión 5)	Joana Patiño Orozco (Asesora de Talento Humano)



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

PR_03_GH-1

**ENTRENAMIENTO DEL
PERSONAL EN EL PUESTO DE
TRABAJO**

Versión

6

Página

7 de 10

2017-07-21

Necesidad de actualizar el procedimiento.
(Versión 6)

Paola Palacio C.
(Asesora de Talento
Humano)

COPIA CONTROLADA



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

PR_03_GH-1

**ENTRENAMIENTO DEL
PERSONAL EN EL PUESTO DE
TRABAJO**

Versión

6

Página

8 de 10

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F_06_GH-1	Constancia de inducción, reinducción o entrenamiento en el puesto de trabajo
F_05_GH-1	Prueba de conocimiento

COPIA CONTROLADA



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

PR_03_GH-1

**ENTRENAMIENTO DEL
PERSONAL EN EL PUESTO DE
TRABAJO**

Versión

6


Página

9 de 10


ANEXO 1

		Formato	Código	F_06_GH-1	
		CONSTANCIA INDUCCIÓN, REINDUCCIÓN O ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO DE TRABAJO		Versión	4
				Vigencia	2014-12-29
NOMBRES CLIENTE INTERNO			FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	
DOCUMENTO IDENTIDAD	INDUCCIÓN (I) <input type="checkbox"/> REINDUCCIÓN (R) <input type="checkbox"/> ENTRENAMIENTO (E) <input type="checkbox"/>				
CARGO	ÁREA / PROCESO				
Nº	TEMA	NOMBRES COMPLETOS /CARGO RESPONSABLE DEL TEMA	RECIBIÓ LA (I) /R / O (E)		
			SI	NO	
<p align="center">FIRMA DEL CLIENTE INTERNO QUE RECIBE LA INDUCCIÓN, REINDUCCIÓN O ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO DE TRABAJO</p> <p>En términos generales ¿Se siente satisfecho con la información brindada por el personal de la institución? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>¿Considera usted necesario repetir algún tema? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>. En caso en que la respuesta sea afirmativa, indique cuál o cuáles:</p>					

COPIA CONTROLADA

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Procedimiento	Código	PR_03_GH-1
	ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL EN EL PUESTO DE TRABAJO	Versión	6
		Página	10 de 10

ANEXO 2

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Formato	Código	F_05_GH-1
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS	Versión	2
		Vigencia	2017 – 07 - 25

Nombres y Apellidos

--

Pre – Test		Calificación obtenida	
Post - Test			

1.

2.

3.

4.

5.