 <p>E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ</p>	Procedimiento	Código	PR_02_GH-1
	INDUCCIÓN Y/O REINDUCCIÓN	Versión	5
		Página	1 de 11

1. OBJETIVO

Brindar información al cliente interno y miembros de la Junta Directiva, acerca de la estructura organizacional, normas y valores, mediante estrategias que permitan un mejor desempeño de sus funciones, adaptación al grupo de trabajo y a la institución.

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, que ingresan por primera vez, o que durante su proceso necesitan de reinducción.

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

Es responsable de la ejecución de este procedimiento el asesor(a) de Talento Humano y Auxiliares de Talento Humano.

4. DEFINICIONES

Inducción: Es un proceso dirigido que se brinda al cliente interno como parte de integración a la cultura organizacional con el fin de adaptarlo más fácilmente a su nuevo ámbito de trabajo, a sus compañeros, labores, responsabilidades y políticas de la empresa.

Reinducción: Es un proceso planeado de reorientación al personal de la Institución cuando ocurran cambios normativos, modificación de políticas institucionales dentro del marco legal.

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



5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Cliente interno incorporado a la institución en la planta global, como contratista de prestación de servicios o a través de una agremiación sindical	Servicios o áreas de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí	<ul style="list-style-type: none"> - El cliente interno vinculado mediante cualquier modalidad, debe cumplir con la totalidad de los requisitos aplicables según los establecidos en el F_09_GH-1 Control de Requisitos de Ingreso. - Se debe garantizar el puesto de trabajo para el cliente interno incorporado mediante cualquier modalidad.
Conformación de nueva Junta Directiva	Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia	<ul style="list-style-type: none"> - Ser nombrada mediante acto administrativo.
Necesidad de realizar reinducción.	Junta Directiva y Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> - Que haya transcurrido un año desde la última reinducción o que se hayan presentado cambios significativos en la planeación estratégica que ameriten la realización de la reinducción.
Listado de personal nuevo vinculado, a través de cualquier modalidad de vinculación.	Líderes de áreas y servicios	<ul style="list-style-type: none"> - El listado deberá ser remitido al área de talento humano durante los primeros cinco días hábiles del mes.

6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Planeación	<p>Inducción: Identificar clientes internos nuevos que han sido entrenados en el puesto de trabajo, pero aún están pendientes de inducción.</p> <p>Reinducción: Verificar la fecha de realización de la anterior jornada de reinducción, garantizando que no transcurra</p>	<p>Asesor(a) de Talento Humano</p> <p>Auxiliar de Talento Humano</p>	Base de datos



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Planeación	más de un año.		
	Preparar logística para el desarrollo de la actividad de inducción (Temas, confirmación de expositores, fecha(s), duración, lugar, equipos, entre otros), así como material requerido (presentación, documentos y formatos).	Asesor(a) de Talento Humano Auxiliar de Talento Humano	Presentación de Inducción o Reinducción Prueba de conocimiento (F_05_GH-1) "Constancia de inducción, reinducción o entrenamiento en el puesto de trabajo (F_06_GH-1)" Correos electrónicos
	<p>Cientes Internos: Informar oportunamente a Líderes de áreas y servicios, fecha(s) en las cuales se tiene programada la actividad, lo cual se tendrá en cuenta al momento de elaborar cuadros de turno, para no afectar la prestación del servicio.</p> <p>Miembros de Junta Directiva: Concertar oportunamente con la Gerencia, fecha(s) en las cuales se tiene programada la actividad de inducción y solicitar, que sea tenida en cuenta en el orden del día de la reunión con Junta Directiva.</p>	Asesor(a) de Talento Humano o Auxiliar de Talento Humano	Correo electrónico
Ejecución inducción y reinducción	Reunir a clientes internos o miembros de la Junta Directiva, dar un caluroso saludo de bienvenida, solicitar a los asistentes una corta presentación,	Asesor(a) de Talento Humano y Auxiliar de Talento Humano	Lista de asistencia (F_01_GH-1) Prueba de conocimiento (F_05_GH-1)

COPIA CONTROLADA




ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Ejecución inducción y reinducción	y proceder a entregar los formatos. Explicar detalladamente el objetivo de la actividad y el modo de diligenciamiento de los formatos previamente entregados.		(Post – test) Constancia de inducción, reinducción o entrenamiento en el puesto de trabajo (F_06_GH-1) Encuesta de satisfacción con las actividades de formación al cliente interno (F_07_GH-1)
	Realizar inducción o reinducción y aclarar dudas en caso de ser necesario.	Asesor(a) de Talento Humano Líderes de áreas y servicios Responsables de procesos	Constancia de inducción, reinducción o entrenamiento en el puesto de trabajo (F_06_GH-1)
	Aplicar la prueba de conocimiento para verificar la eficacia de la inducción.	Asesor(a) de Talento Humano	“Prueba de conocimiento (F_05_GH-1)” (Post – test)
	Recibir los formatos y verificar que estos se encuentren debidamente diligenciados.	Auxiliar de Talento Humano	“Lista de asistencia (F_01_GH-1)” “Prueba de conocimiento (F_05_GH-1)” (Pre – test) “Constancia de inducción, reinducción o



Procedimiento	Código	PR_02_GH-1
INDUCCIÓN Y/O REINDUCCIÓN	Versión	5
	Página	5 de 11

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
			entrenamiento en el puesto de trabajo (F_06_GH-1)" "Encuesta de satisfacción con las actividades de formación al cliente interno (F_07_GH-1)"
Consolidación y custodia de la información	Consolidar la información obtenida en los formatos, de manera que permita generar datos o indicadores, solicitados por la entidad o entes externos.	Asesor(a) de Talento Humano y Auxiliar de Talento Humano	Base de datos
	Archivar de manera organizada los soportes obtenidos en la inducción o reinducción brindada al cliente interno, teniendo en cuenta si aplica lo establecido por las Tablas de Retención Documental.	Auxiliar de Talento Humano	Carpeta(s) (Físico – Magnético)
Implementación de acciones de mejora	Informar a los Coordinadores de las áreas y servicios, sobre la necesidad de realizar nuevamente inducción o reinducción al cliente interno, si éste obtuvo una calificación inferior a tres (3) puntos en el pos-test.	Asesor(a) de Talento Humano	Correo electrónico

 <p>E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ</p>	Procedimiento	Código	PR_02_GH-1
	INDUCCIÓN Y/O REINDUCCIÓN	Versión	5
		Página	6 de 11

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
<p>Cliente interno o Miembro de Junta Directiva con conocimiento de la entidad y de su estructura organizacional.</p>	<p>E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí</p> <p>Servicios y áreas de la E.S.E.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los temas de inducción deben ser coherentes al objetivo y deben estar registrados en el formato "Constancia de inducción, reinducción o entrenamiento en el puesto de trabajo" (F_06_GH-1)". - Se debe realizar inducción de manera completa y sistemática a todo cliente interno que ingresa a la entidad o a nuevos miembros de Junta Directiva.

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Al momento de programar al personal para la inducción o reinducción, los Coordinadores, Jefes o Líderes de Procesos, deben tener precaución de no afectar la prestación del servicio.
- La asistencia a la inducción por parte de los clientes internos es de **obligatorio cumplimiento**, salvo en aquellos casos en que medie justa causa, la cual deberá ser manifestada por escrito por su jefe inmediato al asesor(a) de Talento Humano.
- En caso de que se requiera enviar comunicado interno, circular o comunicación externa, se debe acoger a los formatos establecidos por el área de Archivo Administrativo, los cuales se encuentran identificados de la siguiente manera: Comunicado Interno, Circular y Comunicación Externa.
- Al diseñar las pruebas de conocimiento (Pre- test y post-test), éstas deben estar elaboradas a manera de selección de respuesta y con un total, ya sea de (5) ó (10) preguntas, las cuales se calificarán por acierto con (1) ó (0,5) puntos, respectivamente. Lo anterior se plantea para mayor facilidad al momento de calificar y tabular los datos, agilizar y estandarizar el procedimiento. El total de la calificación se interpretará de la siguiente manera:



Excelente:	5
Sobresaliente:	4
Aceptable:	3
Insuficiente: menor de	3

- Dado el caso, en que la inducción no se pueda realizar por motivos de fuerza mayor en el horario acordado, se establece como obligatoria la reprogramación de la misma inmediatamente sea notificada su cancelación.
- Diligenciar de manera continua y oportuna los formatos establecidos en el procedimiento.
- Garantizar la reserva y confidencialidad de la información consignada en la Hoja de Vida del cliente interno.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


CÓDIGO	NOMBRE
No aplica	Manual de procesos y procedimientos

10. CAMBIOS


FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2015 - 09 - 11	Necesidad de actualizar el procedimiento a la realidad institucional.	Joana Patiño Orozco (Asesor(a) de Talento Humano)
2017-07-21	Necesidad de actualizar el procedimiento por cambio de plan de desarrollo.	Diva Amparo Castaño V. (Profesional de Planeación)

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F_01_GH-1	Lista de asistencia
F_05_GH-1	Prueba de conocimientos
F_06_GH-1	Constancia de inducción, reinducción o entrenamiento en el puesto de trabajo
F_07_GH-1	Encuesta de satisfacción con las actividades de formación al cliente interno

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Procedimiento	Código	PR_02_GH-1
	INDUCCIÓN Y/O REINDUCCIÓN	Versión	5
		Página	9 de 11

ANEXO 2

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Formato	Código	F_05_GH-1
	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS	Versión	1
		Vigencia	2013-07-10

Nombres y Apellidos

--

Pre - Test		Calificación obtenida	
Post - Test			

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

COPIA CONTROLADA



Procedimiento	Código	PR_02_GH-1
INDUCCIÓN Y/O REINDUCCIÓN	Versión	5
	Página	11 de 11

ANEXO 4

	Formato	Código	F_07_GH-1
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN AL CLIENTE INTERNO	Versión	4
		Vigencia	2013 – 10 - 11

FECHA: Día: _____ Mes: _____ Año: _____ HORARIO: _____

INDUCCIÓN ___ ENTRENAMIENTO ___ REINDUCCIÓN ___ CAPACITACIÓN ___

NOMBRE DEL EVENTO: _____

FACILITADOR: _____

Estamos interesados en mejorar las actividades realizadas en la institución. Para el efecto le agradecemos tomar unos minutos y diligenciar de la manera mas objetiva posible la presente encuesta de satisfacción, la cual es de carácter anónima.

INSTRUCCIONES

Califique de 1 a 5 los aspectos enumerados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente ponderación:

1 PÉSIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE
----------	--------	-----------	---------	-------------

ÍTEMS	PUNTOS
Definición clara y concreta de los objetivos desde el inicio del evento	
Selección de los temas tratados en relación con el Objetivo General del evento	
Aporte del evento con respecto a los objetivos institucionales	
Dominio del tema por parte del expositor	
Claridad en los conceptos expuestos durante la conferencia.	
Claridad en las orientaciones y en la resolución de inquietudes	
Distribución del tiempo destinado a las diferentes actividades	
Tiempo total destinado al evento	
Calidad de las ayudas audiovisuales	
Metodología de trabajo	
Organización del evento en general	
Satisfacción de sus expectativas en relación al evento	

SUS SUGERENCIAS NOS INTERESAN

Si usted tiene algún comentario, apreciación o recomendación en relación a cualquier aspecto de este evento, le agradecemos consignarlo en el siguiente espacio. Con su aporte lograremos que estas actividades sean cada vez mejores.

MUCHAS GRACIAS

AGENCIJA ZA
KONTROLU
KOPIRANJA