



CARACTERIZACION PROCESO

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA –
PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA**

Vigencia:2018

Cód.:

Versión: 1

Página 1 de 9



TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

No	FECHA	CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO

Nota: la versión vigente se encuentra resaltada

ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre: Sarah Lucía Hernández Molina	Nombre: Molchizú Arango Giraldo	Nombre: Hernando Duran Castro
Cargo: Líder de Talento Humano	Cargo: Asesora de planeación y calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Diciembre 2018	Fecha: Diciembre 2018	Fecha: Diciembre 2018

.MACROPROCESO:	Apoyo
2.OBJETIVO DEL PROCESO	3.ALCANCE DEL PROCESO



CARACTERIZACION PROCESO

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA –
PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA**

Vigencia:2018

Cód.:

Versión: 1

Página 1 de 9



Planear, ejecutar y controlar las acciones relacionadas con la administración y el desarrollo del Talento Humano (contratistas y funcionarios) gestionando las situaciones administrativas en todos los procesos; desde el ingreso, permanencia y retiro del personal para contribuir en el correcto funcionamiento de la E.S.E Hospital de La Vega.

Inicia con la Planeación del talento humano, Definición de perfiles de cargo y manual de funciones, reclutamiento, Selección, Vinculación, Inducción y capacitación, Gestión del clima laboral, Bienestar social e incentivos y termina con la preparación para el retiro y desvinculación.

3. LIDER DEL PROCESO

• Sarah Lucía Hernández Molina

4. LIDERES OPERATIVOS DEL PROCESO

• La líder de talento humano se encarga de desarrollar todos los procesos relacionados con el área.

5. PARTICIPANTES DEL PROCESO

Todos los funcionarios y contratistas vinculados a la E.S.E Hospital de la Vega participan en cualquier proceso de la entidad.

6. REQUISITOS NORMATIVOS

Para la operación del proceso se deberá aplicar el marco Normativo contemplado en el Organigrama Institucional

Norma	Numerales	Descripción de la norma
Ordenanza 219 de 2014		Por medio de la cual se crea la E.S.E Hospital de La Vega
Decreto 0225 de 2017		Nombramiento del gerente de la E.S.E Hospital de La Vega
Decreto 612 de 2018		Por el cual se fijan las directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del estado.
Ley 1164 de 2007		Por medio de la cual se brinda autorización para el ejercicio de la profesión en el sector Salud.
Resolución 2003 de 2014		Procesos y procedimientos para la habilitación.
Resolución 5095 de 2018		Por la cual se adopta el Manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario.



CARACTERIZACION PROCESO

Vigencia:2018

Cód.:

Versión: 1

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA –
PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA**

Página 1 de 9



<p>ISO 9001:2015</p>	<p>4.3. Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. 4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos. 6.1 Acciones para Aborda Riesgos y Oportunidades. 7. Apoyo 7.1.1 Recursos 7.1.1. Generalidades 7.1.2. Personas 7.2. Competencias 7.5. Información Documentada a), b) 8.1. Planificación y control Operación a), b), c), d) 8.7. Control de las Salidas no Conformes 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación 9.2. Auditoria Interna 9.3. Revisión por la Dirección 10. Mejora 10.2. No Conformidad y Acción Correctiva 10.3. Mejora Continua</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS</p>
<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG</p>	<p>Decreto 1499 de 2017 - Art. 2.2.22.2.2 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional: 3. Talento humano 4. Integridad</p> <p>Dimensiones MIPG: Dimensión 1. Talento Humano Dimensión 6. Gestión del conocimiento y la innovación Dimensión 7. Control Interno 7.2. Aspectos Mínimos para la Implementación. 7.2.1. Ambiente de Control 7.2.2. Gestión Riesgos Institucionales 7.2.3. Actividades de Control 7.2.4. Información y Comunicaciones 7.2.5. Monitoreo o Supervisión Continua 7.3. Atributos de Calidad</p>	<p>Función pública</p>



CARACTERIZACION PROCESO

Vigencia:2018

Cód.:

Versión: 1

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA –
PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA**

Página 1 de 9



7. TRÁMITES RELACIONADOS CON LOS PROCESOS MISIONALES (en los casos en que aplique)

Humanización, provisión del talento humano, capacitación y formación del talento humano,

8. POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO

Política Estratégica del Talento Humano (PETH) que incluye los planes estratégico, inducción, bienestar e incentivos, plan de previsión y plan anual de vacantes.

9. ENTRADAS, SALIDAS E INTERRACCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P H V A	SALIDAS	CLIENTE (usuarios)	CONTROLES
Todos los procesos	Necesidades de personal de los servicios y áreas.	Identificar las necesidades de recurso humano de cada área requeridas para el buen funcionamiento de los servicios.	P	Proyección de personal necesario para el funcionamiento de las áreas y servicios.	Todos los servicios/áreas	Todos los servicios / áreas
Todos los procesos	Necesidades de capacitación, formación y bienestar	Definir plan de bienestar y capacitación institucional	P	Plan de bienestar y capacitación institucional	Departamento administrativo de la función pública.	Todos los servicios / áreas
Todos los procesos	Manual de contratación Manual de funciones y competencias Proyección de personal necesario para el funcionamiento de los servicios y áreas Plan de inducción y reintucción Plan estratégico de gestión humana.	Realizar la selección, vinculación, inducción, reintucción y retiro del personal.	H	Actos administrativos de nombramiento y retiro Contratos de Ordenes de prestación de servicios Soportes de inducción y reintucción	Comisión Nacional del servicio Civil (CNSC) Departamento Administrativo de la función Pública	Contratos Administración de personal Capacitación y bienestar



CARACTERIZACION PROCESO

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA –
PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA**

Vigencia:2018

Cód.:

Versión: 1

Página 1 de 9



Talento Humano	Plan de capacitación institucional Plan de bienestar institucional Plan estratégico de gestión Humana	Realizar acciones de capacitación e incentivos para los colaboradores	H	Informe de ejecución del bienestar Informe de ejecución del plan de capacitación institucional	Organismos de control y vigilancia	Direccionamiento estratégico Planeación
Direccionamiento estratégico	Planta de personal Normatividad aplicable al sector	Establecer y/o actualizar el manual de funciones y perfiles de cargo	H	Manual de competencias y funciones	Comisión Nacional del servicio Civil (CNSC) Función Pública	Revisión anual de normatividad
Talento Humano	Planta de Personal	Realizar evaluación de desempeño a los funcionarios	H	Informe de evaluación de desempeño Plan de mejoramiento de el o los colaboradores	Comisión Nacional del servicio Civil (CNSC) Departamento Administrativo de la función pública.	Plan de gestión



CARACTERIZACION PROCESO

Vigencia:2018

Cód.:

Versión: 1

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA –
PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA**

Página 1 de 9



Talento Humano	Desvinculación del talento humano	Una vez configurada alguna de las causales de retiro del servicio consagradas en la normatividad vigente, se emite el respectivo acto administrativo de desvinculación.	H	Entrevistas de retiro	Todos aquellos funcionarios y/o contratistas que se desvinculen o sean desvinculados de la institución	Actos administrativos y entrevistas de retiro
Talento Humano	Encuesta de satisfacción aplicadas a los usuarios de los servicios de la E.S.E Hospital de La Vega	Evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de la E.S.E Hospital de La Vega con el objetivo de evidenciar la eficacia en los procesos y procedimientos en la atención misional del hospital	V	Informe de nivel de satisfacción del usuario llevado a cabo anualmente	Talento Humano	Encuestas de satisfacción
Talento Humano	Planes de capacitación, inducción y reintucción, bienestar e incentivos	Evaluar el cumplimiento de la ejecución de las actividades propuestas en los planes de acción de los planes de capacitación, inducción y reintucción, bienestar e incentivos	V	Informe de cumplimiento de los planes de capacitación, inducción y reintucción, bienestar e incentivos	Talento Humano	Planeación y calidad
Talento Humano	Proceso de humanización en la atención a los servicios de salud	Estructuración de programa y política de humanización para la E.S.E Hospital de La Vega.	A	Acto administrativo de creación de la política de humanización y ejecución de actividades propuestas en el plan de acción del programa de humanización	Todos los servicios/áreas	Planeación y calidad Gerencia



CARACTERIZACION PROCESO

Vigencia:2018

Cód.:

Versión: 1

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA –
PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA**

Página 1 de 9



10. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO

Actividad de seguimiento o Monitoreo	Frecuencia	Responsable
Evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de la E.S.E Hospital de La Vega con el objetivo de evidenciar la eficacia en los procesos y procedimientos en la atención misional del hospital	Anualmente	Atención al usuario
Evaluar el cumplimiento de la ejecución de las actividades propuestas en los planes de acción de los planes de capacitación, inducción y reinducción, bienestar e incentivos	Anualmente	Planeación y calidad Talento Humano
Estructuración de programa y política de humanización para la E.S.E Hospital de La Vega.	Anualmente	Planeación y calidad Talento Humano

11. MEDICIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL INDICADOR	CLASIFICACIÓN (Eficacia, Eficiencia, Efectividad)	RESPONSABLE	ATRIBUTOS DE CALIDAD	PERIODICIDAD DE ANALISIS
Nivel de satisfacción del usuario	Eficacia	Carolina Martínez Sarah Lucía Hernández	Satisfacción del usuario	Anualmente
Inducción y Capacitación	Efectividad	Sarah Lucía Hernández	Seguridad, pertinencia, continuidad	Anualmente
Bienestar e incentivos	Efectividad	Sarah Lucía Hernández	Satisfacción del usuario	Anualmente
Humanización	Efectividad	Sarah Lucía Hernández	Satisfacción del usuario	Anualmente

11. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PROCESO



CARACTERIZACION PROCESO

Vigencia:2018

Cód.:

Versión: 1

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA –
PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA**

Página 1 de 9



11. MEDICIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL INDICADOR	CLASIFICACIÓN (Eficacia, Eficiencia, Efectividad)	RESPONSABLE	ATRIBUTOS DE CALIDAD	PERIODICIDAD DE ANALISIS
Nivel de satisfacción del usuario	Eficacia	Carolina Martínez Sarah Lucía Hernández	Satisfacción del usuario	Anualmente
Inducción y Capacitación	Efectividad	Sarah Lucía Hernández	Seguridad, pertinencia, continuidad	Anualmente
Bienestar e incentivos	Efectividad	Sarah Lucía Hernández	Satisfacción del usuario	Anualmente
Humanización	Efectividad	Sarah Lucía Hernández	Satisfacción del usuario	Anualmente

Presupuesto limitado para el desarrollo de actividades de bienestar y de capacitación, conforme a necesidades identificadas lo que genera Desarrollo limitado de capacitaciones que impide el mejoramiento de las competencias del personal.

Personal seleccionado sin las condiciones requeridas para desarrollar el trabajo a asignar con calidad lo que genera Desempeño inadecuado de procesos, insatisfacción en la prestación del servicio por parte de los usuarios finales.

Incumplimiento de la planeación para la gestión y mejora en el desarrollo del proceso de Talento Humano lo que podría generar Personal desmotivado y sin mejoramiento de competencias.

Inasistencia del personal a las capacitaciones que se desarrollen lo que podría generar Pérdida de tiempo por parte de los ejecutores del plan, incumplimiento de metas y objetivos formulados por la entidad, personal desmotivado y sin mejoramiento de competencias.

Desactualización del manual de funciones y actividades lo que podría generar Desarrollo de actividades que no se encuentran formalmente establecidas. Afectación en el ambiente laboral.

Ejecución de evaluaciones del desempeño de los funcionarios sin tener en cuenta criterios de objetividad definidos lo cual podría generar - Favorecimiento de intereses particulares y afectación del clima laboral.



CARACTERIZACION PROCESO

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA –
PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA**

Vigencia:2018

Cód.:

Versión: 1

Página 1 de 9



13. RECURSOS DEL PROCESO

Humano	Infraestructura	Dotación y Tecnología	Otro
Líder de talento humano	E.S.E Hospital de La Vega	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de computo Papelería y afines 	

Nombre del registro

Formato de inducción y reintroducción
Formato de entrevista de retiro
Formato de solicitud presupuestal
Formatos de cuenta de cobro
Formato de entrevista
Formato de Assessment Center para evaluación de competencias
Formato de lista de chequeo para contratación
Formato de verificación de títulos
Formato de verificación de antecedentes

Los registros relacionados deberán estar inscritos en la tabla de retención documental, ya que todo registro inscrito en la caracterización se convierte en un documento archivístico

Nombre del Documento	Código