



DESCRIPCIÓN DE PROCESO GESTIÓN

| | | |
|-----------------------|---|--|
| MACRO PROCESO: | APOYO | |
| PROCESO | GESTIÓN HUMANA | |
| LÍDER | Director de Gestión Humana | |
| MIEMBROS | Auxiliar de Sistema de Seguridad y Salud | |
| OBJETIVO | Asegurar la disponibilidad, competencia, formación y toma de conciencia de los recursos humanos | |
| ALCANCE | Este proceso abarca desde la selección del Talento Humano hasta su desarrollo y bienestar | |
| PROVEEDORES | ENTRADAS | ACTIVIDADES |
| Proceso Gerencial | Información del SGC (Documentos aprobados, formatos, procedimientos). | Aplicación y Seguimiento de directrices. |
| | Directrices organizacionales. | |
| | Solicitud de informes e Indicadores. | Recolección y análisis de los datos del proceso. |
| | Diagnóstico de Necesidades de capacitación | Plan de capacitación institucional |
| | Diagnóstico de las necesidades de bienestar social e incentivos | Plan de bienestar laboral |
| | Diagnóstico Clima Organizacional | Elaboración del Plan de bienestar laboral |

| | | |
|--------------------|--|---|
| Todos los procesos | Solicitud de personal | Reclutamiento hojas de vida de personal. Selección hojas de vida para entrevista. Entrevista candidatos. Pruebas de candidatos. Selección personal. |
| | Necesidades de capacitación | Plan de capacitación institucional |
| | Solicitud de vacaciones del personal | Programación de vacaciones del personal por áreas |
| | Reporte de accidentes e incidentes de trabajo | Registro de accidentes de trabajo Investigación de accidente de trabajo |
| | Solicitud de retiros de empleados | Entrevista de retiro del personal. Trámites de desvinculación del personal. |
| | Reporte de novedades de personal (licencias, incapacidades, ausentismo en general) | Trámite respectivo frente a novedad reportada. |
| Entes de control | Normatividad (COPASST, SG-SST y otros) | Lectura y análisis de aplicabilidad de la norma. Acciones para implementación de normatividad. |
| Calidad | Informes de Auditoría al proceso | Análisis de resultados de auditoría |
| COPASST | Recomendaciones del COPASST | Ejecución actividades para el |

CUPASS I

Reporte de inspecciones de seguridad a las áreas.

mejoramiento de condiciones laborales

| REQUISITOS | | |
|---------------------------|--|--------------------------------------|
| CLIENTES | | LEGALES |
| EXTERNOS | INTERNOS | |
| Documentos de ARL | Reglamento Interno de trabajo | Normatividad laboral legal aplicable |
| Hojas de vida de personal | Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial | |
| | SG-SST | |
| | Normograma institucional | |
| | Manual de Procedimientos aplicables | |
| | Contratos de trabajo | |

| NOMBRE DEL INDICADOR |
|--|
| Proporción cumplimiento plan de capacitación |
| Nivel de desempeño del personal |
| Clima organizacional |
| Grado cumplimiento SG-SST |

| RECURSOS | | | |
|----------|--------------|---------|---------|
| HUMANOS | TECNOLÓGICOS | FÍSICOS | CAPITAL |

| | | | |
|-------------|--|------------------------|----------|
| Profesional | Equipos | Muebles y enseres | Dinero |
| | Software administrativo, asistencial y otros que apoyan los procesos | Infraestructura física | Créditos |

| REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 | | |
|--------------------------------------|---|---|
| 4. | Contexto de la Organización | |
| 4.1 | Comprensión de la organización y su contexto | |
| 4.2 | Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | X |
| 4.3 | Determinación del alcance del SGC | |
| 4.4 | Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos | |
| 4.4.1 | Procesos e Interacciones | X |
| 4.4.2 | Operación de los procesos | X |
| 5 | Liderazgo | |
| 5.1 | Liderazgo y Compromiso | |
| 5.1.1 | Generalidades | |
| 5.1.2 | Enfoque al cliente | |
| 5.2 | Política | |
| 5.2.1 | Establecimiento de la Política de Calidad | |
| 5.2.2 | Comunicación de la Política de Calidad | X |
| 5.3 | Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización | X |
| 6 | Planificación | |
| 6.1 | Acciones para abordar riesgo y oportunidades | X |
| 6.2 | Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos | |
| 6.2.1 | Establecimiento de los objetivos | |
| 6.2.2 | Planificación de los objetivos | X |
| 6.3 | Planificación de los cambios | X |
| 7 | Apoyo | |
| 7.1 | Recursos | |
| 7.1.1 | Generalidades | |
| 7.1.2 | Personas | X |
| 7.1.3 | Infraestructura | |
| 7.1.4 | Ambiente para la operación de los procesos | X |
| 7.1.5 | Recursos de Seguimiento y Medición | |
| 7.1.5.1 | Generalidades | X |

| | | |
|------------|--|---|
| 7.1.5.2 | Trazabilidad de las mediciones | X |
| 7.1.6 | Conocimiento de la organización | X |
| 7.2 | Competencia | X |
| 7.3 | Toma de conciencia | X |
| 7.4 | Comunicación | X |
| 7.5 | Información documentada | |
| 7.5.1 | Generalidades | |
| 7.5.2 | Creación y Actualización | |
| 7.5.3 | Control de la información documentada | X |
| 8 | Operación | |
| 8.1 | Planificación y Control Operacional | X |
| 8.2 | Requisitos para los productos y Servicios | |
| 8.2.1 | Comunicación con el cliente | |
| 8.2.2 | Determinación de los requisitos para los productos y servicios | |
| 8.2.3 | Revisión de los requisitos para los productos y servicios | |
| 8.2.4 | Cambios en los requisitos para los productos y servicios | |
| 8.3 | Diseño y Desarrollo de los productos y servicios | |
| 8.4 | Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente | |
| 8.4.1 | Generalidades | |
| 8.4.2 | Tipo y Alcance del control | |
| 8.4.3 | Información para los proveedores externos | |
| 8.5 | Producción y Provisión del Servicio | |
| 8.5.1 | Control de la producción y de la provisión del servicio | |
| 8.5.2 | Identificación y Trazabilidad | |
| 8.5.3 | Propiedad perteneciente a los cliente o proveedores externos | |
| 8.5.4 | Preservación | |
| 8.5.5 | Actividades posteriores a la entrega | |
| 8.5.6 | Control de los cambios | |
| 8.6 | Liberación de los productos y servicios | |
| 8.7 | Control de las salidas No Conformes | X |
| 9 | Evaluación del desempeño | |
| 9.1 | Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación | X |
| 9.1.2 | Satisfacción del cliente | |
| 9.1.3 | Análisis y Evaluación | X |
| 9.2 | Auditoría interna | |
| 9.3 | Revisión por la Dirección | |
| 9.3.1 | Generalidades | |
| 9.3.2 | Entradas de la Revisión por la Dirección | |
| 9.3.3 | Salidas de la Revisión por la Dirección | |
| 10 | Mejora | |
| 10.1 | Generalidades | |
| 10.2 | No Conformidad y Acción Correctiva | X |
| 10.3 | Mejora Continua | X |

| | |
|---------------|---|
| HUMANA | Código: GHU-DR-055 |
| | Versión: 3 |
| | Última actualización: 11/08/2017 |
| | Elabora: Directora Calidad |

ANA

umana

Salud en el Trabajo

El talento humano para la realización de una gestión confiable.

de y su vinculación hasta su retiro de la clínica.

| SALIDAS | CLIENTES |
|--|---|
| Proceso eficaz. Personal comprometido. | Toda la organización, usuarios, familia y terceros pagadores. |
| Informe de Gestión Mensual. | Gerencia. Terceros pagadores. Entes de control. |
| Capacitaciones. Registros de Capacitaciones. Personal capacitado. Brechas de formación minimizadas. | Toda la institución. |
| Personal motivado e incentivado | Toda la institución. |
| Plan de acción derivado del análisis de clima organizacional. Personal motivado. | Toda la institución. |

| | |
|---|--|
| Personal vinculado. | Todos los procesos. |
| Capacitaciones. Registros de Capacitaciones. Personal capacitado. Brechas de formación minimizadas. | Toda la institución. |
| Plan de vacaciones institucional | Todos los procesos. |
| Accidente de trabajo reportado. Plan de acción definido frente a análisis de accidente de trabajo. Seguimiento a acciones de mejora. | Todos los procesos. |
| Personal retirado con todos los requisitos legales de retiro. Análisis de información de entrevista de retiro para toma de acciones de mejora institucional. | Todos los procesos. |
| Novedad de personal gestionada. | Todos los procesos. |
| Norma implementada. Generación informes a que haya lugar en razón de la norma implementada Normograma actualizado | Entes de Control. Gerencia. Calidad. |
| Solicitudes de mejora frente a los hallazgos de auditoría | Gerencia. Calidad. |
| Avance en el Sistema de Gestión de Seguridad y | Toda la institución |

Salud en el Trabajo SG-SST

toda la institucion.

INDICADORES

| META | FÓRMULA | CONTROL | FRECUENCIA |
|-------------|--|----------------------------------|-------------------|
| 95% | Capacitaciones ejecutadas / capacitaciones programadas * 100 | Plan de Capacitación | Mensual |
| 90% | Personal con calificación sobresaliente / Total de personal evaluado * 100 | Evaluaciones de desempeño | Anual |
| 80% | Total de personal con evaluaciones de clima organizacional satisfactorias / total de encuestados * 100 | Encuesta de clima organizacional | Cada 2 años |
| 100% | Total estándares cumplidos / Total Estándares evaluados * 100 | Autoevaluación SG-SST | Anual |

|

