INSTRUCTIVO PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE GERENCIA DEL TALENTO HUMANO DEL MANUAL DE ACREDITACIÓN AMBULATORIO Y HOSPITALARIO

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

GTH-PTH-IN-03
VERSIÓN 2
DICIEMBRE DE 2022

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

1. OBJETIVO

Unificar los criterios a plasmar en los requerimientos de personal de los procesos contratados, en cumplimiento de los estándares de acreditación de Gerencia del Talento Humano de la E.S.E. Hospital Universitario de Santander.

2. ALCANCE

Este documento inicia con el registro de necesidad a través de un requerimiento y finaliza con el seguimiento de las obligaciones pactadas en el contrato.

3. APLICABLE A

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos de gestión de la E.S.E. Hospital Universitario de Santander.

4. RESPONSABLE

Subgerente Administrativo y Financiero
Profesional Especializado de la Unidad Funcional de Talento Humano

5. DEFINICIONES

- **Requisito Contractual:** es el conjunto de consecuencias jurídicas que la ley le asigna a las obligaciones derivadas de un contrato. En razón de esta definición es que a esta materia también se le conoce como efectos de las obligaciones

6. CONDICIONES GENERALES

- Determinar las pautas que permitan garantizar que el talento humano de la institución, profesional y no profesional, asistencial, administrativo, de docente e investigadores y de terceros subcontratados tengan las competencias requeridas por la institución.
- Generar un ambiente de trabajo con condiciones favorables que permita a nuestros colaboradores afianzar su máximo potencial basado en una actitud de compromiso con la Institución.
- Capacitar de manera continua al personal en las dimensiones del ser, del hacer y el saber; promoviendo las competencias y habilidades de acuerdo a las necesidades de la institución.

7. DESARROLLO

ÍTEM	REQUISITO CONTRACTUAL
Mecanismos de Escucha al Personal Estándar 104.Código (TH1)	El contratista debe entregar en el **mes de julio** al supervisor, informe que contenga la tabulación de las necesidades detectadas resultantes de la implementación de los mecanismo de escucha activa del cliente interno, como buzón, página web, correo electrónico, teléfono etc., donde se identifiquen necesidades del personal asignado en cuanto a bienestar laboral, capacitación, clima organizacional, estímulos e incentivos, cultura organizacional, comunicación, evaluación del desempeño, y condiciones laborales y sus

	planes de acción y/o estrategias para dar respuesta a las necesidades detectadas las cuales se deben incluir en el plan de capacitación, plan de bienestar e incentivos, sistema de seguridad y salud en el trabajo, medición de clima organizacional, medición de la satisfacción del cliente interno, medición de la cultura organizacional. El supervisor adjuntará el documento como evidencia del cumplimiento del contrato y a su vez; lo remitirá de manera **digital** a la Unidad Funcional de Talento Humano.
Asignación del Talento Humano. Estándar 106. Código (TH3)	El contratista debe asignar el talento humano solicitado en las cantidades requeridas, distribuyendo los turnos, reemplazos, descansos y reubicaciones en el evento en que una situación así lo requiera de manera mensual. El supervisor hará el seguimiento al cumplimiento del perfil según lo requerido en el Formato Perfil del Ejecutor (GTH-PTH-FO-01), cada vez que se presente una novedad de ingreso y/o rotación. El contratista debe reportar al supervisor los datos y/o indicadores solicitados dentro del proceso contratado
Competencias Personal Idóneo Estándar 108.Código (TH5)	El contratista debe aportar evidencia documentada de la verificación de las competencias. El supervisor adjuntará los documentos como evidencia del cumplimiento del contrato y a su vez; lo remitirá de manera digital al Proceso de Gestión de Talento Humano.
Hoja de Vida Estándar 109.Código (TH6)	El contratista debe dar cumplimiento a los siguientes documentos: • Procedimiento para la Verificación de Antecedentes Personales y Títulos Académicos a Ejecutores de Procesos (GTH-ITH-PR-03). • Formato Lista de Chequeo Hoja de Vida de los Ejecutores de Procesos y Contratistas (GTH-ITH-FO-01). • Formato Autorización de Tratamiento de Datos Personales (GTH-ITH-FO-03). • Instructivo para la Recepción de Hojas de Vida de los Ejecutores de Procesos (GTH-DTH-IN-05).
Inducción y Re inducción Estándar 107. Código (TH4)	• Los supervisores de contrato solicitan a la Unidad Funcional de Talento Humano, la creación de usuario de los colaboradores que ingresen a su área, a través del diligenciamiento del Formato Creación de Usuarios Plataforma (GTH-DTH-FO-22). • El supervisor hace seguimiento al contratista en base a los reportes generados por talento humano con el fin que garantice que el 100% de los colaboradores que prestan servicios en la ESE HUS realicen la inducción general en el aula virtual de aprendizaje durante el primer (1) mes a su vinculación.
Formación y Capacitación Estándar 110.Código (TH7)	El contratista debe presentar al supervisor durante el primer mes de ejecución del contrato el Plan de formación y capacitación. Se sugieren los lineamientos del Procedimiento para Estructurar el Plan Institucional de Capacitación (GTH-DTH-PR-05). • Para detectar necesidades de formación y capacitación, se sugiere la aplicación del Formato Encuesta para Detectar Necesidades de Formación y Capacitación (GTH-DTH-FO-05). El contratista debe entregar al supervisor, informe de los resultados obtenidos según las necesidades detectadas. El Plan de Capacitación y formación debe incluir como mínimo los siguientes temas: • Seguridad del paciente. • Humanización. • Gestión del Riesgo

	• Gestión de la tecnología
	• Liderazgo
	• Responsabilidad social empresarial
	• Atención centrada en el usuario y su familia
	• Trabajo en equipo
	• Habilidades comunicativas
	• Código de Integridad de la ESE HUS
	
	• Así mismo, debe brindar apoyo a las socializaciones de guías de manejo, protocolos, procedimientos e instructivos, re inducciones y demás temas de formación y capacitación que sean requeridos por la ESE HUS de manera presencial y/o virtual, en el proceso de mejoramiento continuo de la calidad.
	
	• El contratista debe entregar al supervisor en el **mes de Noviembre**, informe de la ejecución del plan de capacitación que contenga:
	  • Resultados y gráficas de participación por perfil
	  • Soportes de evidencias como fotografías, pantallazos, imágenes de planillas de asistencias, o las que considere necesarias.
	  • Caracterización de los colaboradores con los ítems descritos

TEMA:						FECHA:			
TOTAL DE COLABORADORES EJECUTAN ACTIVIDADES EN EL HUS		POBLACIÓN OBJETO A LA CUAL VA DIRIGIDA LA CAPACITACIÓN		NUMERO DE COLABORADORES QUE PARTICIPARON EN LA CAPACITACIÓN					
PERFIL Y/O CARGO	TOTAL DE PARTICIPANTES POR PERFIL Y/O CARGO	GÉNERO			RANGO DE EDAD				
		M	F	Otro	18 a 30 Años	31 a 40 Años	41 a 50 Años	> de 50 Años	

• El contratista debe garantizar que el total de los colaboradores participen en el plan de formación y capacitación, presentando indicadores de cobertura, asistencia. **%ASISTENCIA =** $\frac{\text{Número de colaboradores que participaron en la capacitación}}{\text{Número de población objeto a la cual va dirigida la capacitación}}$ **%COBERTURA =** $\frac{\text{Número de población objeto a la cual va dirigida la capacitación}}{\text{Total de colaboradores que ejecutan actividades en la ESE HUS}}$ • El supervisor adjuntará el documento como evidencia de cumplimiento del contrato y a su vez lo remitirá de manera **digital** al Proceso de Gestión de Talento Humano

Evaluación de Desempeño Estándar 111.Código (TH8)	El contratista debe garantizar que cuenta con un procedimiento de evaluación del desempeño de los colaboradores que prestan servicios en la ESE HUS, en el que evalúe como mínimo: • Cumplimiento de las actividades • Competencia comportamental • Atención humanizada • Responsabilidad • Transparencia • Mejora continua • Ética • Compromiso con la organización • Aprendizaje continuo • Trabajo en equipo

<table>
<tr><td></td><td>El contratista debe garantizar que en la evaluación del desempeño participe el supervisor, así como debe dar a conocer a sus trabajadores y/o asociados el procedimiento de evaluación del desempeño y su retroalimentación.

La evaluación del desempeño se debe realizar una única vez durante la ejecución del contrato en el mes de junio a los colaboradores que presten servicios en la ESE HUS en un término superior a treinta (30) días calendario.

El contratista debe entregar en el mes de Julio al supervisor, informe de los resultados de la evaluación del desempeño según los lineamientos descritos al final del presente documento y planes de mejora cuando el porcentaje de la evaluación sea menor o igual al 80%.

El supervisor adjuntará el documento como evidencia del cumplimiento del contrato y a su vez; lo remitirá de manera digital al Proceso de Gestión de Talento Humano.</td></tr>
<tr><td>Transformación Cultura Organizacional Estándar 114.Código (TH11)</td><td>El contratista debe medir la cultura organizacional en la ESE HUS donde se evidencia que las variables a medir son los ejes trazadores de acreditación enunciados a continuación:
• Seguridad del paciente.
• Humanización.
• Gestión del riesgo
• Gestión de la tecnología

Se sugiere la aplicación del Formato Encuesta para Evaluar la Cultura Organizacional Enfocada a la Acreditación de la ESE HUS (GTH-DTH-FO-17).

Esta evaluación de la cultura organizacional se debe realizar una vez al año y el contratista debe entregar al supervisor en el mes de junio, informe de los resultados de la medición de la cultura organizacional según los lineamientos descritos al final del presente documento.

El contratista debe garantizar que el total de los colaboradores participen en las mediciones Adicionalmente, debe brindar apoyo a las actividades de transformación de la Cultura Institucional que sean requeridas por la ESE HUS.</td></tr>
<tr><td>Código de integridad</td><td>El contratista debe establecer el cronograma de ejecución de las actividades de implementación del Código de Integridad (GTH-DTH-MA-01), ejecutándolas de acuerdo al cronograma y analizando la actividad que se ejecutó, así como las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación y los ajustes a que haya lugar.

El contratista debe entregar al supervisor en el mes de Noviembre, informe de la ejecución que contenga:
• Resultados y gráficas de participación por perfil
• Soportes de evidencias como fotografías, pantallazos, imágenes de planillas de asistencias, o las que considere necesarias.
• Caracterización de los colaboradores con los ítems descritos

<table>
<tr><td colspan="5">TEMA:</td><td colspan="4">FECHA:</td></tr>
<tr><td colspan="2">TOTAL DE COLABORADORES EJECUTAN ACTIVIDADES EN EL HUS</td><td></td><td colspan="2">POBLACIÓN OBJETO A LA CUAL VA DIRIGIDA LA CAPACITACIÓN</td><td></td><td colspan="2">NUMERO DE COLABORADORES QUE PARTICIPARON EN LA CAPACITACIÓN</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">PERFIL Y/O CARGO</td><td rowspan="2">TOTAL DE PARTICIPANTES POR PERFIL Y/O CARGO</td><td colspan="3">GÉNERO</td><td colspan="4">RANGO DE EDAD</td></tr>
<tr><td>M</td><td>F</td><td>Otro</td><td>18 a 30 Años</td><td>31 a 40 Años</td><td>41 a 50 Años</td><td>> de 50 Años</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

• El contratista debe garantizar que el total de los colaboradores participen en las actividades, presentando indicadores de cobertura</td></tr>
</table>

	%COBERTURA = $\frac{\text{Número de población objeto a la cual va dirigida la capacitación}}{\text{Total de colaboradores que ejecutan actividades en la ESE HUS}}$ El supervisor adjuntará las evidencias como cumplimiento del contrato y a su vez; lo remitirá de manera digital al Proceso de Gestión de Talento Humano.
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo Estándar 115.Código (TH12)	El contratista debe dar cumplimiento a los siguientes documentos: • Instructivo para la Verificación de Requisitos del SG-SST a Contratistas (GTH-DTH-IN-06). • Formato Reporte de Información de Accidentes y Enfermedades Laborales (GTH-DTH-FO-01). • Todos los demás documentos que se definan como necesarios para el logro de la acreditación institucional de la ESE HUS.
Clima Organizacional Estándar 116.Código (TH13)	El contratista debe medir el Clima Organizacional de los colaboradores que prestan sus servicios en la ESE HUS con las variables: • **Orientación organizacional:** Claridad de los servidores públicos sobre la misión, los objetivos, las estrategias, los valores y las políticas de una entidad, y de la manera como se desarrollan la planeación y los procesos, se distribuyen las funciones y la dotación de recursos necesarios para el efectivo cumplimiento de su labor. • **Administración del talento humano:** Nivel de percepción de los servidores públicos sobre los procesos organizacionales orientados a una adecuada ubicación de éstos en sus respectivos cargos y a su capacitación, bienestar y satisfacción, con el objetivo de favorecer su crecimiento personal y profesional. • **Estilo de dirección:** Conocimientos y habilidades gerenciales aplicadas en el desempeño de las funciones del área. Rasgos y métodos personales para guiar a individuos y grupos hacia la consecución de un objetivo. • **Comunicación e integración:** Es el intercambio retroalimentador de ideas, pensamientos y sentimientos entre dos o más personas a través de signos orales, escritos o mímicos, que fluyen en dirección horizontal y vertical en las entidades, orientado a fortalecer la identificación y cohesión entre los miembros de la entidad. • **Trabajo en grupo:** Es el realizado por un número determinado de personas que trabajan de manera interdependiente y aportando habilidades complementarias para el logro de un propósito común con el cual están comprometidas y del cual se sienten responsables. • **Capacidad profesional:** Se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, motivaciones y comportamientos personales de los funcionarios que, en forma integrada, constituyen lo requerido para garantizar su buena autoestima, confiabilidad y buenos aportes en el cargo que desempeñan. • **Medio ambiente físico:** Condiciones físicas que rodean el trabajo (iluminación, ventilación, estímulos visuales y auditivos, aseo, orden, seguridad, mantenimiento locativo) y que, en conjunto, inciden positiva o negativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos. Se sugiere la aplicación del Formato Encuesta de Clima Organizacional (GTH-DTH-FO-04) • El contratista debe entregar al supervisor para el **mes de junio**, informe de los resultados de la medición del clima organizacional por cada variable, según los lineamientos descritos al final del presente documento. • El contratista debe brindar apoyo a las actividades de Clima Organizacional que se ejecuten en la ESE HUS y garantizar que el total de los colaboradores participen en las

	mediciones El supervisor adjuntará las evidencias como cumplimiento del contrato y a su vez; lo remitirá de manera digital al Proceso de Gestión de Talento Humano.
Satisfacción del Cliente Interno Estándar 116.Código (TH13)	Para la medición de la Satisfacción del Cliente Interno, se debe tener en cuenta como mínimo las siguientes variables: • **Satisfacción frente al servicio interno:** Satisfacción de los colaboradores frente a la calidad del servicio interno, la agilidad del mismo, la confiabilidad de la información que reciben los colaboradores de la ESE HUS, la coherencia de la respuesta en el servicio que solicitaron y la claridad de los métodos que existen en la institución para acceder a la información, productos o servicios por parte de otras dependencias. • **Satisfacción frente a los colaboradores:** satisfacción de los colaboradores respecto al conocimiento y competencias y, trabajo en equipo que tienen sus compañeros de la ESE HUS. • **Satisfacción frente a la adherencia a los valores de integridad:** satisfacción de los colaboradores respecto a la amabilidad y respeto, compromiso y diligencia, justicia y honestidad que tienen adheridos los colaboradores de la ESE HUS. • Se sugiere la aplicación del Formato Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno (GTH-DTH-FO-03). • El contratista debe entregar al supervisor para el **mes de junio**, informe de los resultados de la medición de la satisfacción del cliente interno por cada variable, según los lineamientos descritos al final del presente documento • El contratista debe brindar apoyo a las actividades de Clima Organizacional que se ejecuten en la ESE HUS y garantizar que el total de los colaboradores participen en las mediciones El supervisor adjuntará las evidencias como cumplimiento del contrato y a su vez; lo remitirá de manera digital al Proceso de Gestión de Talento Humano.
BIENESTAR	El contratista debe presentar al supervisor durante el primer mes de ejecución del contrato el Plan de Bienestar Laboral e Incentivos y así mismo, debe brindar apoyo a las actividades de bienestar que se ejecuten en la ESE HUS. Se sugieren los lineamientos del Procedimiento para Estructurar el Plan de Bienestar Social e Incentivos (GTH-DTH-PR-15). El contratista debe entregar al supervisor en el **mes Noviembre**, informe donde se demuestre que durante la ejecución del contrato ha desarrollado a cabalidad las actividades programadas en el Plan de Bienestar Laboral e Incentivos, adjuntando soportes de evidencias como fotografías, pantallazos, imágenes de planillas de asistencias, o las que considere necesarias. El supervisor adjuntará los documentos como evidencia del cumplimiento del contrato y a su vez; lo remitirá de manera **digital** a la Unidad Funcional de Talento Humano

Los informes de Medición de la Cultura Organizacional, clima laboral, satisfacción del cliente interno y evaluación del desempeño deben contener como mínimo con los siguientes ítems:

1) Portada
2) Objetivos
3) Metodología
4) Total de colaboradores que prestan servicios en la ESE HUS.

5) Total de colaboradores que participan en la actividad.
6) Caracterización por perfil, edad y género de los colaboradores que participan en la actividad
7) Resultados y gráficas de participación por perfil con su análisis presentando indicador de cobertura

$$\%COBERTURA = \frac{\text{Número de poblacion objeto a la cual va dirigida la actividad}}{\text{Total de colaboradores que ejecutan actividades en la ESE HUS}}$$

8) Conclusiones de los resultados obtenidos

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- COLOMBIA. MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Versión 3.1. (Octubre, 2011). Bogotá. 2018

9. ANEXOS

ANEXO 1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción de la Modificación	Actualizado por	Revisado por	Aprobado por
Diciembre de 2014	Emisión del documento	Grupo de estándares de talento humano	Damary Rueda Sánchez Líder del proceso Gestión del talento humano	Damary Rueda Sánchez Líder del proceso Gestión del talento humano
Febrero de 2015	Cambio en el nombre del Instructivo (Instructivo de seguimiento para el cumplimiento de los estándares de Gerencia del Talento Humano del manual de Acreditación ambulatorio y Hospitalario) Se realizaron cambios en el ítem de priorización acciones de mejor para impactar la transformación cultural	Grupo de estándares de talento humano	Damary Rueda Sánchez Líder del proceso Gestión del Talento Humano Nicéforo Rincón García Líder del proceso Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios	Damary Rueda Sánchez Líder del proceso Gestión del talento humano
Enero de 2016	Ajustes en cada uno de los ítems en cuanto a periodicidad y entregables para dar cumplimiento al manual de Acreditación Ambulatorio y Hospitalario	Grupo de estándares de talento humano	Damary Rueda Sánchez Líder del proceso Gestión del Talento Humano Nicéforo Rincón García Líder del proceso Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios	Damary Rueda Sánchez Líder del proceso Gestión del talento humano
Diciembre de 2017	Ajustes en cada uno de los ítems en cuanto a definir requisitos habilitantes y	Grupo de estándares de talento humano	Damary Rueda Sánchez Profesional Especializado Unidad Funcional de Talento	Martha Rosa Amira Vega Blanco Subgerente

	requisitos contractuales, según indicaciones de la oficina asesora jurídica		Humano Anyul Suarez Morales Jefe Oficina Asesora Jurídica	Administrativa y Financiera
Diciembre de 2018	Ajustes en cada uno de los ítems por mejoramiento continuo del proceso de acreditación	Grupo de estándares de talento humano	Damary Rueda Sánchez Profesional Especializado Unidad Funcional de Talento Humano	Martha Rosa Amira Vega Blanco Subgerente Administrativa y Financiera
Noviembre de 2019	Ajustes en cada uno de los ítems por mejoramiento continuo del proceso de acreditación	Luz Mery Carrillo Neira Profesional Universitario Apoyo – Unidad Funcional de Talento Humano	Damary Rueda Sánchez Profesional Especializado Unidad Funcional de Talento Humano	Martha Rosa Amira Vega Blanco Subgerente Administrativa y Financiera
Agosto de 2022	Ajustes en cada uno de los ítems por mejoramiento continuo del proceso de acreditación	Claudia Viviana Lozano Millán Profesional Universitario Apoyo – Unidad Funcional de Talento Humano	Damary Rueda Sánchez Profesional Especializado Unidad Funcional de Talento Humano	Juan Carlos Supelano Villamizar Subgerente Administrativa y Financiera
Diciembre de 2022	Ajustes en cada uno de los ítems por mejoramiento continuo del proceso de acreditación	Claudia Viviana Lozano Millán Profesional Universitario Apoyo – Unidad Funcional de Talento Humano	Damary Rueda Sánchez Profesional Especializado Unidad Funcional de Talento Humano	Juan Carlos Supelano Villamizar Subgerente Administrativa y Financiera

9. SOCIALIZACIÓN

Una vez aprobado este documento, es responsabilidad del líder del macroproceso y el responsable del proceso garantizar su socialización en los grupos primarios que le aplique, y/o mediante la utilización de cualquiera de las herramientas desarrolladas por la institución para tal fin, dejando la evidencia respectiva, la cual debe ser enviada como soporte al correo institucional procesoscalidad@hus.gov.co

10. CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Actualizado por	Revisado por	Aprobado por
2	Diciembre de 2022	Ajustes en cada uno de los ítems por mejoramiento continuo del proceso de acreditación oportunidades de Mejora ICONTEC	Claudia Viviana Lozano Millan Profesional Universitario	Damary Rueda Sánchez Profesional Especializado Unidad Funcional Talento Humano	Juan Carlos Supelano Villamizar Subgerente Administrativo y Financiero

La última versión de este documento está disponible en Software de Gestión utilizado actualmente en la E.S.E. Hospital Universitario de Santander, y será la única válida para su utilización.
Evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada