

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1 | CÓDIGO: TH-AH-PL-01 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN | FECHA: 04/01/2021 |
| | | TRD: PÁGINA: 1 de 16 |

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

OFICINA DE TALENTO HUMANO

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1 | CÓDIGO: TH-AH-PL-01 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN | FECHA: 04/01/2021 |
| | | TRD: PÁGINA: 2 de 16 |

Contenido

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2 | OBJETIVO GENERAL | 4 |
| 2.1 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 4 |
| 3 | MARCO NORMATIVO | 5 |
| 4 | ALCANCE | 6 |
| 5 | GENERALIDADES..... | 7 |
| 6 | DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN..... | 8 |
| 6.1 | PRIORIZACIÓN..... | 11 |
| 7 | PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN..... | 12 |
| 7.1 | CRITERIO DE CALIFICACIÓN DEL EXAMEN DE INDUCCIÓN Y/O REINDUCCIÓN: 13 | |
| 8 | INDICADORES | 14 |
| 9 | CRONOGRAMA..... | 15 |

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1 | CÓDIGO: TH-AH-PL-01 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN | FECHA: 04/01/2021 |
| | | TRD: PÁGINA: 3 de 16 |

1 INTRODUCCIÓN

Los servidores públicos tienen el reto de transformar la percepción que tiene la ciudadanía sobre las empresas del Estado, es por ello que las entidades públicas catalogan al talento humano como el factor más importante, ya que éstos son los que facilitan el logro de objetivos estratégicos. En este mismo sentido, el área de talento humano tiene la responsabilidad de formular el plan institucional de capacitación (PIC) como lo dispone la ley 909 del 2004 en su artículo 15.

El plan institucional de capacitación del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, estructura las capacitaciones que se vinculan al que hacer del personal de la institución con el fin de orientar el desarrollo de competencias y la adaptación a la cultura organizacional; es por medio de la participación interdisciplinaria que se logra concebir el valor público, la productividad y la especialización del cargo como una de las prioridades del presente plan.

Este programa tiene como finalidad proporcionar espacios de formación para los empleados de la planta de personal generando competencias y destrezas que contribuyan al cumplimiento de la misión de la empresa formando personas con capacidad individual y grupal mejorando la prestación de los servicios de salud.

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1 | CÓDIGO: TH-AH-PL-01 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN | FECHA: 04/01/2021 |
| | | TRD: PÁGINA: 4 de 16 |

2 OBJETIVO GENERAL

Crear el plan institucional de capacitación del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal de acuerdo a las necesidades de aprendizaje del talento humano con el fin de desarrollar competencias laborales según la ubicación de los cargos

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la necesidad de capacitación del talento humano según percepción de los jefes inmediatos.
- Contribuir a la gestión del cambio organizacional fortaleciendo las competencias de los funcionarios y la especialidad de los cargos para el logro de los objetivos institucionales.
- Incentivar el desarrollo integral del talento humano en el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal bajo la política de integridad.
- Fortalecer el reconocimiento institucional entre el personal reconociendo las políticas, procesos, objetivos estratégicos, planes y programas del hospital.
- Incrementar el nivel de compromiso y valor de servicio de los empleados de la empresa según como lo establece el modelo integrado de planeación y gestión.
- Articular las capacitaciones solicitadas con las ofertadas por los jefes de áreas y servicios hospitalarios.

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1 | CÓDIGO: TH-AH-PL-01 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN | FECHA: 04/01/2021 |
| | | TRD: PÁGINA: 5 de 16 |

3 MARCO NORMATIVO

Decreto Ley 1567 de 1998 por el cual se crean el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los Empleados del Estado.

Artículo 4 - “Definición de capacitación: Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y complementar la educación, inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad , al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa “

Decreto 682 de 2001 por el cual se adopta el Plan Nacional de Formación y Capacitación. Ley 909 de 2004 por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Ley 909 de 2004, Artículo 15 - “Las Unidades de Personal de las entidades. 2. Serán funciones específicas de estas unidades de personal, las siguientes: e) Diseñar y administrar los programas de formación y capacitación, de acuerdo con lo previsto en la ley y en el Plan Nacional de Formación y Capacitación...”

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1 | CÓDIGO: TH-AH-PL-01 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN | FECHA: 04/01/2021 |
| | | TRD: PÁGINA: 6 de 16 |

4 ALCANCE

El planteamiento del plan institucional de capacitación inicia desde el diligenciamiento del formato de identificación de necesidades de capacitación con los jefes de área y se consolida con la ejecución de dichas temáticas en articulación con los profesionales de seguridad y salud en el trabajo, facturación, subdirección científica y atención al usuario (SIAU) quienes están a cargo de personal y perciben otras capacitaciones a ofertar de manera eficiente.

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1 | CÓDIGO: TH-AH-PL-01 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN | FECHA: 04/01/2021 |
| | | TRD: PÁGINA: 7 de 16 |

5 GENERALIDADES

El plan institucional de capacitación se diseña teniendo en cuenta el estimado de capacitaciones a facilitar por año según consideren los profesionales que tienen como responsabilidad capacitar al talento humano proyectando el plan anual por áreas, así mismo se tiene en cuenta los requerimientos del personal, jefes de servicios y oficinas, además de las recomendaciones dadas en las herramientas de diagnóstico.

El procedimiento de capacitación institucional del Hospital San Rafael de Zarzal es la guía que determina las acciones a tener en cuenta para el diseño y ejecución de las capacitaciones a ofertar en la institución, a continuación, se presenta la metodología para la construcción del plan de capacitación dispuesto en el procedimiento ya mencionado.

Metodología:

1. Priorización de los temas de capacitación propuestos por jefes implicados.
2. Aplicación de encuesta de necesidades de capacitación
3. Consolidación de la información y estimación de la posibilidad de la oferta.
4. Presentación ante los responsables de la aprobación de la ejecución del PIC.
5. Diseño de cronograma de ejecución.
6. Evaluación de conocimientos.
7. Aplicación de indicadores (nivel de cumplimiento, cobertura)
8. Presentación de resultados de indicadores a responsables del proceso de capacitación.

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1 | CÓDIGO: TH-AH-PL-01 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN | FECHA: 04/01/2021 |
| | | TRD: PÁGINA: 8 de 16 |

6 DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Para la oficina de talento humano el plan de capacitación es una herramienta estratégica que permite la consolidación de los procesos mediante el entendimiento y preparación de los estos por medio la ejecución de programas, proyectos, planes específicos para el personal; en este caso, el direccionamiento de las capacitaciones se debe a factores como el grado de urgencia y competencias a desarrollar en los funcionarios.

Se entenderá como identificación de necesidades de capacitación a aquellas solicitudes realizadas por escrito, así como el diligenciamiento del formato establecido para tal fin, de igual manera los empleados estarán en capacidad de presentar por escrito las capacitaciones que consideren necesarias para mejorar de manera práctica la ejecución de sus funciones. Vale aclarar que la fase de diagnóstico también tiene en cuenta las necesidades institucionales si ésta se encuentra en proceso de reestructuración, las auditorías internas y los resultados de las auditorías de entes de control.

Analizada la información suministrada por la oficina de talento humano en sus diferentes medios de diagnóstico se puede mencionar las temáticas señaladas como necesarias a ofertar en los funcionarios y en personas que cubran cargos con grado de responsabilidad alta.

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1 | CÓDIGO: TH-AH-PL-01 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN | FECHA: 04/01/2021 |
| | | TRD: PÁGINA: 9 de 16 |

| Temática | Área quien solicita |
|--|----------------------------|
| Humanización en servicios de salud | Facturación |
| Reinducción en sistemas (SIHOS) decreto 056 de 2015 respecto al SOAT | Facturación |
| Decreto 780 de 2016 | Facturación |
| Atención y orientación de los usuarios en el SGSS | Facturación |
| Administración de medicamentos | Subdirección científica |
| Reinducción al personal de enfermería | Subdirección científica |
| Atención diferencial a usuarios en estado de discapacidad | SIAU |
| Estrategia IAMI | SIAU |
| Confidencialidad y habeas data | SIAU |
| Política de atención al ciudadano y comunicación con el usuario | SIAU |
| Deberes y derechos de los usuarios | SIAU |
| Instrucción a los guardas de seguridad sobre portafolio de servicios y ubicación en la planta física | |
| Componentes éticos y código de integridad | Talento humano |
| Programa de capacitación anual de seguridad y salud en el trabajo | Talento humano |
| Liderazgo y comunicación asertiva | Talento humano |
| Innovación y creatividad empresarial | Talento humano |
| Valor público | Talento humano |
| Adaptación al cambio y ADN empresarial | Talento humano |
| Inteligencia emocional | Talento humano |

| | | |
|--|--|--|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1 | CÓDIGO: TH-AH-PL-01 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN | FECHA: 04/01/2021 |
| | | TRD: PÁGINA: 10 de 16 |

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E ZARZAL – VALLE DEL CAUCA NIT. 891.900.441-1 | CÓDIGO: TH-AH- FO-22 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN | FECHA: 14/12/2020 |
| | | TRD: PAGINA: 1 de 1 |

Para el diagnóstico de necesidades de capacitación es importante tener en cuenta las necesidades institucionales planteadas, las diferentes preguntas

Area _____

Diligenciado por: _____

Cargo: _____

| Tema | Justificación | Cant. trabajadores beneficiarios | Perfil de participantes por tema registrado | | | |
|------|---------------|----------------------------------|---|---------|----------|------------|
| | | | Profesional | Técnico | Auxiliar | Otro: Cual |
| 1. | | | | | | |
| 2. | | | | | | |
| 3. | | | | | | |
| 4. | | | | | | |
| 5. | | | | | | |

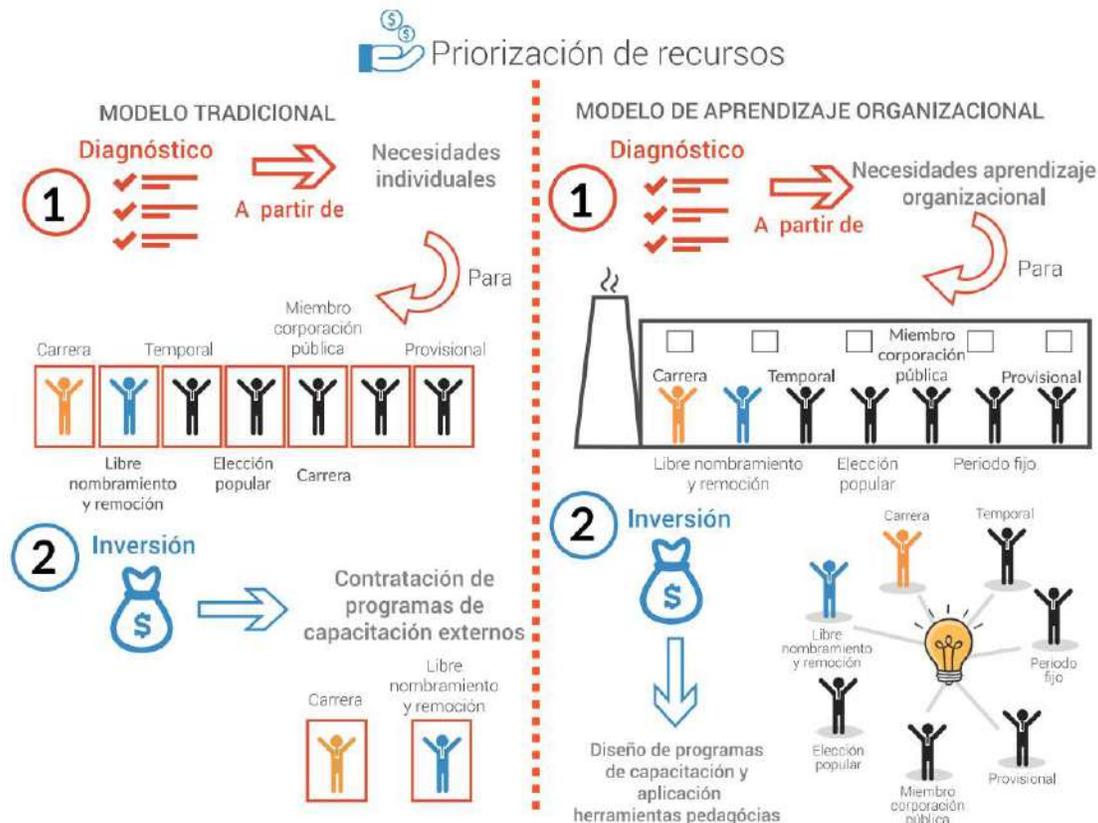
Sus observaciones adicionales son: _____

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1 | CÓDIGO: TH-AH-PL-01 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN | FECHA: 04/01/2021 |
| | | TRD: |
| | | PÁGINA: 11 de 16 |

6.1 PRIORIZACIÓN

Teniendo en cuenta la guía de implementación del plan nacional de formación y capacitación para los servidores públicos, el jefe de la oficina de talento humano o quien haga sus veces dispondrá de información actualizada que le permita diseñar y ejecutar el plan de bienestar considerando las recomendaciones de las diferentes herramientas disponibles para la gestión del talento humano en las entidades públicas.

Se evaluará la pertinencia y el grado de urgencia de las capacitaciones solicitadas por los jefes de servicio y se tendrá en cuenta para la asignación del recurso y los responsables de dictar los temas específicos.



Fuente: Guía metodológica para la implementación del plan nacional de formación y capacitación – Profesionalización y desarrollo de los servidores públicos

| | | |
|--|--|--|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1 | CÓDIGO: TH-AH-PL-01 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN | FECHA: 04/01/2021 |
| | | TRD: PÁGINA: 12 de 16 |

7 PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

La información presentada a continuación hace parte del procedimiento de inducción, reinducción y entrenamiento institucional.

El programa de Inducción y Reinducción de la institución, está diseñado para crear un puente informativo al interior de la organización. Consta de herramientas y estrategias de divulgación de la información que permiten que el nuevo trabajador conozca la institución. Conocerá las políticas generales que se llevan a cabo; por otra parte, la reinducción da al antiguo trabajador actualizaciones periódicas acerca de las actividades y temas relevantes en términos de la normatividad vigente.

El proceso de inducción y reinducción de la institución consta de cuatro etapas:

Etap 1: Inducción general sobre de la institución, el líder de gestión humana se encargará de transmitir a todos los trabajadores las generalidades de la institución.

Etap 2: Inducción específica, el jefe inmediato del nuevo trabajador transmite los conocimientos y labores propias que aplican al cargo de acuerdo a los procedimientos institucionales definidos.

Etap 3: Proceso de reinducción, consiste en actualizar a los trabajadores sobre los aspectos más relevantes de la empresa: resultados, mejoras a las políticas, objetivos, normatividad, entre otros, necesarios para el buen desarrollo de los procesos de institucionales. La reinducción se realiza en un periodo de dos años, tras la última actualización realizada al personal sobre componentes institucionales

La reinducción también puede utilizarse como una herramienta de refuerzo para aquel personal que, luego de haber asistido a inducción o reinducción, no demuestra conocimiento alguno de las actividades ni de los temas tratados.

Etap 4: Evaluaciones del proceso de inducción al nuevo personal y de la reinducción al antiguo personal, con el fin de identificar la efectividad de los conocimientos transmitidos.

| | | |
|--|--|--|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1 | CÓDIGO: TH-AH-PL-01 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN | FECHA: 04/01/2021 |
| | | TRD: PÁGINA: 13 de 16 |

7.1 CRITERIO DE CALIFICACIÓN DEL EXAMEN DE INDUCCIÓN Y/O REINDUCCIÓN:

El formato de evaluación debe ser entregado a los trabajadores al finalizar el proceso de inducción y/o reinducción.

Los espacios en blanco se tomarán como respuestas negativas y se deben tener en cuenta para generar los planes de acción.

La evaluación debe obtener una calificación superior o igual a 80% de cumplimiento para aceptar como aprobado el tema de inducción y/o reinducción.

Todos los temas que no superen 80% de cumplimiento deben ser reforzados con el colaborador por medio de una reinducción para generar un plan de acción.

La evaluación será calificada por líder de talento humano o líder de gestión de calidad.

Vale aclarar que todas las capacitaciones ofertadas deben ser evaluadas por su facilitador, así como se tendrán en cuenta las estrategias para mitigar las oportunidades de mejora según los resultados obtenidos en las evaluaciones.

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1 | CÓDIGO: TH-AH-PL-01 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN | FECHA: 04/01/2021 |
| | | TRD: |
| | | PÁGINA: 14 de 16 |

8 INDICADORES

| | | | | | | |
|--|-------------|---------------------------------|--|------------------|--------------|----------------------|
| NOMBRE INDICADOR: Cobertura de las capacitaciones | | | | | | |
| FÓRMULA DE CÁLCULO: (Número de personas capacitadas /Total personas posibles a capacitar *100 | | | UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje | | | |
| RESPONSABLES: Coordinador de Talento humano | | | FRECUENCIA: Mensual | | META: | |
| COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN | | | | | | |
| CLASIFICACION DEL INDICADOR: Gestión de procesos | | | | | | |
| CONSOLIDADO MENSUAL 2020 | | | | | | |
| PERIODO | META | VARIABLE 1 NUMERADOR | VARIABLE 2 DENOMINADOR | RESULTADO | | OBSERVACIONES |
| ENERO | 20% | | | | | |
| FEBRERO | 40% | | | | | |
| MARZO | 60% | | | | | |
| ABRIL | 90% | | | | | |

| | | | | | | |
|--|-------------|---------------------------------|--|------------------|------------------|----------------------|
| PROCESO: PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN (PIC) | | | | | | |
| AREA O SERVICIO: Administración del talento humano | | | | | | |
| NOMBRE INDICADOR: Nivel de cumplimiento de las capacitaciones | | | | | | |
| FÓRMULA DE CÁLCULO: (Número de personas capacitadas /Total personas convocadas a la capacitación *100 | | | UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje | | | |
| RESPONSABLES: Coordinador de Talento humano | | | FRECUENCIA: Mensual | | META: 60% | |
| COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN | | | | | | |
| CLASIFICACION DEL INDICADOR: Gestión de procesos | | | | | | |
| CONSOLIDADO MENSUAL 2020 | | | | | | |
| PERIODO | META | VARIABLE 1 NUMERADOR | VARIABLE 2 DENOMINADOR | RESULTADO | | OBSERVACIONES |
| ENERO | 60% | | | | | |
| FEBRERO | 60% | | | | | |
| MARZO | 60% | | | | | |
| ABRIL | 60% | | | | | |

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1 | CÓDIGO: TH-AH-PL-01 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN | FECHA: 04/01/2021 |
| | | TRD: |
| | | PÁGINA: 15 de 16 |

9 CRONOGRAMA

El presente cronograma correspondiente al plan institucional de capacitación (PIC) está previsto para ejecutarse en el año 2021 teniendo en cuenta las sugerencias en las temáticas a ofertar al interior de la institución, cabe aclarar que dicha programación puede estar sujeta a modificaciones dadas por factores externos; como por ejemplo, restricciones en las aglomeraciones o reuniones en la empresa, por tal motivo se relacionan en el cronograma las fechas a considerar para la respectiva ejecución del plan.

| | |
|---------------|--|
| RESPONSABLES: | COORDINADORA DE SIAU |
| | COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN |
| | TALENTO HUMANO - SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO |
| | SUBDIRECTORA CIENTÍFICA |



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL
E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
NIT: 891900441-1**

CÓDIGO: TH-AH-PL-01
VERSIÓN: 01
FECHA: 04/01/2021
TRD:
PÁGINA: 16 de 16

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

| NOMBRE CAPACITACIÓN | PERIODO EJECUCIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|--|--|--|
| | ENERO | | | | FEBRERO | | | | MARZO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | | DICIEMBRE | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | |
| Reinducción al personal de enfermería | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Instrucción a los guardas de seguridad sobre portafolio de servicios y ubicación en la planta física | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Administración de medicamentos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Humanización en servicios de salud | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Política de atención al ciudadano y comunicación con el usuario | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Atención y orientación de los usuarios en el SGSS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reinducción en sistemas (SIHOS) decreto 056 de 2015 respecto al SOAT | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Decreto 780 de 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Atención diferencial a usuarios en estado de discapacidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estrategia IAMI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Confidencialidad y habeas data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Deberes y derechos de los usuarios | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Componentes éticos y código de integridad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Liderazgo y comunicación asertiva | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Programa de capacitación anual de seguridad y salud en el trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Elaboro: Carol Tatiana Núñez Mosquera – Asesora de talento humano
 Reviso: Yesid Alberto Cuero Caicedo – Asesor de Planeación
 Aprobó: Julián Andrés Correa Trujillo – Gerente E.S.E

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2209585

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co
gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co – siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co