

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Edición N°: 5

Revisión N°:

Fecha: Diciembre de 2019

Fecha:

Responsable: Jefe de Oficina Talento Humano

Área: Gestión del Talento Humano

PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Manuel Uribe Angel

E.S.E HOSPITAL

Vinculados con la Vida!

Elaboró: Gladys Dávila González – Jefe de
Oficina Talento Humano

Aprobó: Martha Lucía Vélez Arango
Gerente

Firma:

Firma:

**Resolución Número 065
(3 de marzo de 2009)**

Por medio de la cual deroga las resoluciones anteriores que adoptaron los manuales de procesos y procedimientos de las diferentes áreas y servicios y se adopta el nuevo Manual de Procesos y procedimientos de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel.

El Gerente de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel Envigado, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y

CONSIDERANDO

- Que se hace necesario caracterizar cada uno de los procesos de acuerdo con los procedimientos ejecutados en cada uno de ellos; por medio de la metodología Matriz Wh: que incluye el Qué, Quién, Cuando, Como y Por Qué, se debe hacer el procedimiento
- Que se considera importante describir paso a paso las actividades que se desarrollan en cada uno de los procedimientos, para garantizar la unificación en la ejecución de éstos y así lograr el cumplimiento del objetivo del proceso y la entrega del producto final conforme a los requerimientos del cliente del proceso.
- Que se requiere identificar las entradas, salidas y los requerimientos de calidad éstas.
- Que se deben conocer los clientes y proveedores de los procedimientos, para lograr la articulación de los procesos institucionales contemplados en la cadena de valor.
- Que se hace necesario generar unas advertencias que se conviertan en los puntos de control que no pueden omitirse, recalcando la importancia de actividades del procedimiento.

RESUELVE

Artículo Primero: adóptese y cúmplase con los lineamientos descritos en cada uno de los procesos administrativos y asistenciales de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel.

Dado en Envigado a los 3 días del mes de marzo de 2009.

JUAN GUILLERMO TAMAYO MAYA
Gerente

HOJA DE CONTROL DE DOCUMENTO

EDICIÓN	REVISIÓN	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
1	1	Marzo 2009	Gladys Dávila	Grupo de Calidad	Juan Guillermo Tamayo	
1		Junio 2008	Gladys Dávila	Grupo de Calidad	Juan Guillermo Tamayo	
2		Julio 2013	Gladys Dávila Grupo de Talento Humano	Grupo de mejoramiento del Recurso Humano	Martha Lucía Vélez Arango	
3		Abril de 2016	Gladys Dávila Grupo de Talento Humano	Gladys Dávila Grupo de Talento Humano	Martha Lucía Vélez Arango	
4		Abril de 2017	Gladys Dávila Grupo de Talento Humano	Gladys Dávila Grupo de Talento Humano	Martha Lucía Vélez Arango	Se amplía el alcance al proceso de Gestión de Servicios de Baja Complejidad, en consideración al Decreto de Fusión 535 de 2016 emanado de la Alcaldía y al Acuerdo 002 de marzo de 2017 emanado de la Junta Directiva.
5		Diciembre de 2019	Gladys Dávila Gonzalez	Gladys Dávila Gonzalez	Martha Lucía Vélez Arango	Se da respuesta al Plan de Mejoramiento de TH Acción de mejora 2- riesgo 141. Complementar el procedimiento de Gestión del Conocimiento.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESOS

		NOMBRE DEL MACROPROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		NOMBRE DEL PROCESO	Gestión del conocimiento
				CÓDIGO DEL PROCESO	PTH005
				FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	Diciembre de 2019
				APROBADO POR:	Gerencia
QUÉ	QUIÉN	CUÁNDO	CÓMO	DÓNDE	PARA QUÉ
Detección de necesidades de conocimiento	Jefe de Oficina de Talento Humano	Cuando se presente la necesidad de capacitación en el personal Cuando se detecten conocimientos de las personas al interior de la organización que pueden ser replicados a otros miembros del equipo de trabajo Cuando se detecten procesos donde el conocimiento esté concentrado en una persona o en unos pocos y se requiera gestionar para garantizar cobertura del servicio	De acuerdo con el procedimiento PTH005-01	En la Oficina de Talento Humano	Fortalecer las competencias del personal encaminadas al logro de los objetivos institucionales y del área donde se desempeñan

Propagación del conocimiento	Persona que transmite el conocimiento	Cuando se programa la capacitación requerida por el personal, de conformidad con las necesidades detectadas a través de los mecanismos internos. Cuando se detecte que un funcionario posee conocimientos que la organización requiere en otras personas para que sean replicados. Cuando se programe el entrenamiento o capacitación en los procesos con conocimiento concentrado.	De acuerdo con el procedimiento PTH005-02	En el Auditorio	Asegurar la permanencia del conocimiento interior de la organización
Implementación del "Modelo Institucional de Mejoramiento Continuo" en el punto 8.6.12. Aprendizaje Organizacional.	Cada Jefe de Servicio.	Después de verificar la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones de mejora, el Jefe de Servicio identifica aprendizajes.	De acuerdo con el procedimiento PTH005-03	En cada servicio y con cada situación detectada	Acción de mejora 2. Riesgo 141. Complementar el procedimiento de Gestión del Conocimiento: Para cumplir con el mejoramiento continuo y la gestión del conocimiento organizacional.

ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

	DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
	CÓDIGO:	PTH005-01
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Detección de necesidades de conocimiento
	ACTUALIZACIÓN:	Diciembre de 2019
	APROBADO POR:	Gerencia

OBJETO: Fortalecer las competencias del personal encaminadas al logro de los objetivos institucionales y del área donde se desempeñan

RESPONSABLE: Jefe de Oficina de Talento Humano y jefes de todas las áreas

ALCANCE: inicia con la evaluación de las habilidades y competencias del personal institucional y Termina con la implementación de un programa de transferencia de conocimiento

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Necesidad de capacitación detectadas por los jefes de las áreas	- Funcionarios de la institución - Jefes de cada área	Que sea expuesta por el personal de la institución por cualquier medio de comunicación o detectadas por los jefes a través de los diferentes mecanismos (auditorias, evaluaciones de desempeño, grupos primarios, entre otros)

EJECUCIÓN: (ACTIVIDADES ESENCIALES):

1. Defina las necesidades de capacitación, haciendo especial énfasis en procesos críticos para la Institución.
2. Defina quien puede impartir el conocimiento, a quien se le puede transferir el conocimiento y que personas se encuentran aptas para ello.
3. Defina que medio es el idóneo para transmitirlo

MATERIALES NECESARIOS:

- Útiles de escritorio
- Plataforma virtual
- Información de los jefes y de los funcionarios

ADVERTENCIAS:

- Al momento de la definición, piense siempre que la idea es garantizar que el conocimiento se propague por la organización
- Cada que se realice una capacitación se debe evaluar si ésta se debe difundir a otros empleados.

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
• Detección de necesidades de conocimiento • Transferencia de conocimiento	• Personal de la institución • Área de Talento Humano • Persona que transmite el conocimiento • La ESE	• Orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales y al mejoramiento de las competencias de las personas y priorizando los recursos existentes

REGISTROS:

- Evidencias de capacitaciones definidas, responsables y público objetivo.

ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

	DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
	CÓDIGO:	PTH005-02
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Propagación del conocimiento (Ejecución de lo establecido)
	ACTUALIZACIÓN:	Diciembre de 2019
	APROBADO POR:	Gerencia

OBJETO: Fortalecer las competencias del personal encaminadas al logro de los objetivos institucionales y del área donde se desempeñan

RESPONSABLE: Jefe de Oficina de Talento Humano y jefes de todas las áreas

ALCANCE: inicia con la divulgación del conocimiento programado al personal al que va dirigido y termina con la evaluación del aprendizaje con nota superior a 4.

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Capacitación definida y programada para un público objetivo	- Funcionarios de la institución - Personal externo - Plataforma virtual	Que se ejecute la capacitación establecida al personal programado y se valide el aprendizaje obtenido

EJECUCIÓN: (ACTIVIDADES ESENCIALES):

1. Una vez definidos los temas que se requiere divulgar y el público al que va dirigido, programe las agendas correspondientes para su ejecución.
2. Defina capacitador (es), capacitado (s), lugar, fecha y hora si es presencial o ruta si es virtual.
3. Comunique lo anterior a todos los interesados.
4. Informe, al personal interno o externo que posee el conocimiento, el cronograma para realizar la capacitación a los funcionarios que requieren capacitación.
5. Coordine junto con la persona que va transmitir el conocimiento la fecha, hora y tiempo de duración o si ésta se puede hacer a través de la plataforma virtual, así como definir el propósito, objetivos y alcance de la capacitación, genere el Plan de transferencia de conocimiento.
6. Entregue el listado de personal a las que se les va transferir el conocimiento a la persona que va realizar la capacitación, dependiendo del perfil o en caso que sea virtual, indique a cada persona la forma como va a acceder y los requisitos que debe reunir para que se consigne el certificado de la capacitación en su hoja de vida.
7. Defina el Programa a desarrollar en la formación, establezca cronograma, facilitadores, citación a los interesados, evaluaciones, tiempos y finalice con el personal certificado.

MATERIALES NECESARIOS:

- Útiles de escritorio
- Plataforma virtual
- Información de los jefes y de los funcionarios

ADVERTENCIAS:

- Siempre garantice que el conocimiento se propague por la organización
- Cada que se realice una capacitación se debe evaluar si ésta se debe difundir a otros empleados.

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
• Detección de necesidades de conocimiento • Plan de transferencia de conocimiento	• Personal de la institución • Área de Talento Humano • Persona que transmite el conocimiento • La ESE	• Orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales y al mejoramiento de las competencias de las personas y priorizando los recursos existentes

REGISTROS:

- Listados de asistencia, registros en la plataforma virtual, resultados de las evaluaciones de lo aprendido.

ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

	DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
	CÓDIGO:	PTH005-03
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Implementación del “Modelo Institucional de Mejoramiento Continuo” en el punto 8.6.12. Aprendizaje Organizacional
	ACTUALIZACIÓN:	Diciembre de 2019
	APROBADO POR:	Gerencia

OBJETO: Fortalecer las competencias del personal encaminadas al logro de los objetivos institucionales y del área donde se desempeñan

RESPONSABLE: Jefe de Oficina de Talento Humano y jefes de todas las áreas

ALCANCE: inicia con la verificación de la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones de mejora obtenidas con la divulgación del aprendizaje programado y propagado.

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Verificación de la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones de mejora obtenidas	- Funcionarios de la institución - Personal externo - Plataforma virtual	Que las razones que dieron lugar a la generación del aprendizaje organizacional si genere el conocimiento requerido en el área necesitada.

EJECUCIÓN: (ACTIVIDADES ESENCIALES):

1. Una vez conocidos los resultados de las capacitaciones, entrenamientos y en general divulgación del conocimiento programado, los jefes de las áreas proceden a verificar la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones de mejora resultantes del proceso de gestionar el conocimiento.
2. Diligencie el Formato de Lecciones Aprendidas que se encuentra en la Intranet.
3. Se considera que los mejoramientos son suficientes si alcanzan el nivel de desempeño satisfactorio esperado de acuerdo a los objetivos del proceso y del Hospital.
4. Si el mejoramiento realizado es suficiente, implemente permanentemente el mismo, como parte del proceso al que afecta y continúe con el siguiente problema priorizado.
5. Si el mejoramiento no fue suficiente retome el análisis de causas con el fin de identificar acciones de mejora diferentes, que puedan ayudar a cerrar el ciclo de mejoramiento y por ende, de aprendizaje organizacional.
6. Para lo anterior: Re estandarice procesos, Defina nuevos planes de formación y entrenamiento, Establezca estrategias para socializar con todo el personal, las modificaciones realizadas, Concierte compromisos con todos los funcionarios orientados al logro de los objetivos y metas de su área.
7. Entregue los resultados de todo lo anterior, al área de Talento Humano.

MATERIALES NECESARIOS:

- Resultados de la gestión del conocimiento
- Formato de lecciones aprendidas
- Formatos de seguimiento a compromisos

ADVERTENCIAS:

- Siempre que termina un ciclo de gestión del conocimiento, realice evaluación de los resultados
- Recuerde entregar los resultados del ejercicio al área de TH.

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
• Resultados de la gestión del conocimiento • Mejoramiento de los indicadores del área beneficiada con la gestión	• La institución • Área donde se desarrolló la gestión del conocimiento. • Talento Humano	• Orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales y al mejoramiento de las competencias de las personas

REGISTROS:

- Formulario de Lecciones Aprendidas.
- Material de la gestión del conocimiento en TH para referenciación de otras áreas y consolidación de lecciones aprendidas.