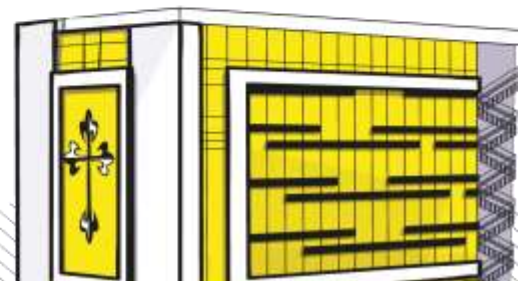


PLANTEAMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN  
LA NORMA ISO 9001: 2015 PARA LA IPS JCH IMÁGENES DIAGNÓSTICAS.

ANDREA YURANY ACEVEDO MORENO  
ROSS MARY ORJUELA BARAJAS  
LAURA NATALIA PIZA PIZA

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS - INCONTEC  
DIVISIÓN DE ARQUITECTURA E INGENIERIAS  
ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTÓN DE  
LA CALIDAD  
TUNJA  
2023



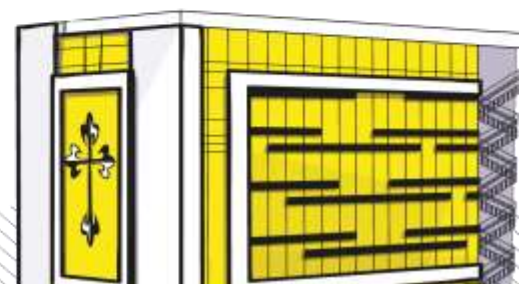
PLANTEAMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN  
LA NORMA ISO 9001: 2015 PARA LA IPS JCH IMÁGENES DIAGNÓSTICAS.

ANDREA YURANY ACEVEDO MORENO  
ROSS MARY ORJUELA BARAJAS  
LAURA NATALIA PIZA PIZA

Proyecto de grado

Asesor metodológico: Carlos Andrés Aguirre Rodríguez

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS - INCONTEC  
DIVISIÓN DE ARQUITECTURA E INGENIERIAS  
ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTÓN DE  
LA CALIDAD  
TUNJA  
2023





Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

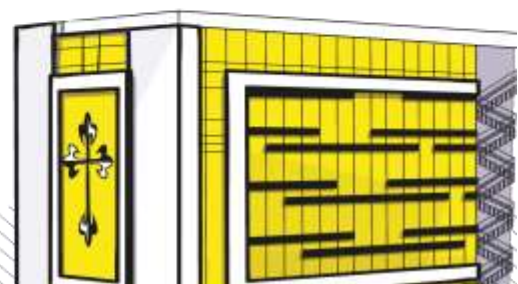
---

Firma del jurado

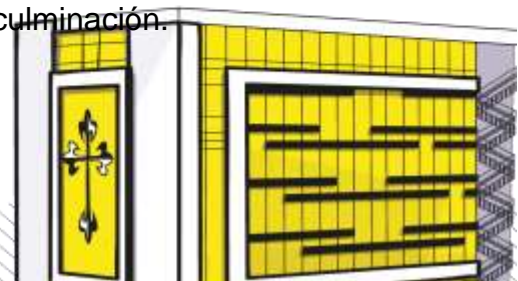
---

Firma del jurado

(03 de marzo de 2023)



El presente proyecto está dedicado con cariño a todas las personas que de una u otra forma hicieron parte de manera especial nos guiaron, motivaron, apoyaron y gracias a su valiosa contribución en este proceso académico logramos satisfactoriamente su culminación.



## AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a:

Primeramente, a Dios por brindarnos sabiduría y discernimiento en nuestro camino. A nuestros padres, familiares cercanos y amigos quienes nos han brindado incondicionalmente su apoyo; finalmente y no menos importante a la universidad y docentes quienes con vocación y paciencia nos brindaron valiosas herramientas para nuestra formación académica.

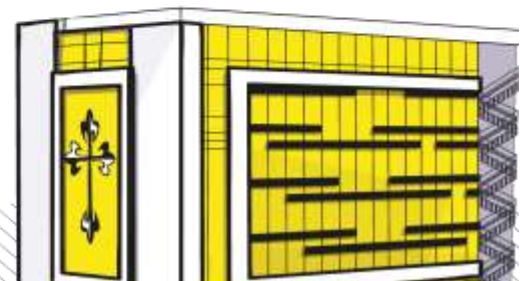
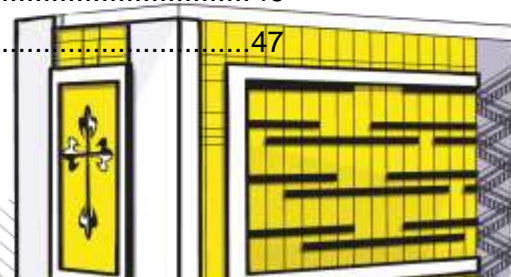
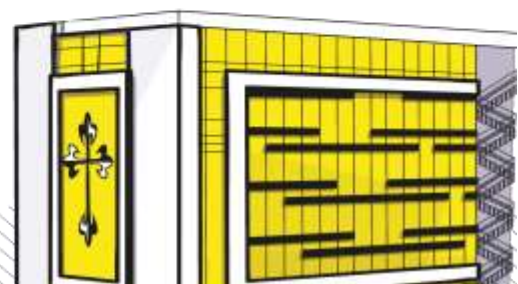


Tabla de contenido	
1	PROBLEMA .....15
1.1	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....15</b>
1.2	<b>TITULO DEL PROBLEMA .....16</b>
1.3	<b>PLANTIAMIENTO DEL PROBLEMA.....16</b>
1.4	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....16</b>
1.4.1	Elementos del problema .....18
1.5	<b>FORMULACION DEL PROBLEMA.....18</b>
1.5.1	Subproblemas.....18
2	OBJETIVOS.....20
2.1	<b>OBJETIVO GENERAL .....20</b>
2.2	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS .....20</b>
3	ALCANCE .....21
4	JUSTIFICACIÓN .....22
5	MARCO TEÓRICO.....24
5.1	<b>NORMA ISO 9001 .....24</b>
5.2	<b>ICONTEC .....25</b>
5.3	<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....25</b>
6	MARCO CONCEPTUAL .....27
6.1	<b>CALIDAD .....27</b>
6.2	<b>CICLO PHVA .....27</b>
6.3	<b>RADIO PROTECCIÓN RADIOLÓGICA .....29</b>
6.3.1	Autores: Cesar Comas Llaberia & Agustín Prio:.....29
6.4	<b>PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN RADIOLÓGICA .....32</b>
6.5	<b>DOSIS DE RADIACIÓN .....33</b>
7	MARCO LEGAL .....34
8	METODOLOGIA Y ACCIONES.....36
9	CRONOGRAMA.....42
10	RESULTADOS.....43
10.1	<b>DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA IPS JCH IMAGNES DIAGNOSTICAS CON BASE AL ENTORNO DEL SECTOR: .....43</b>
10.1.1	Análisis Encuestas:.....46
11	ANALISIS DEL CONTEXTO: .....47

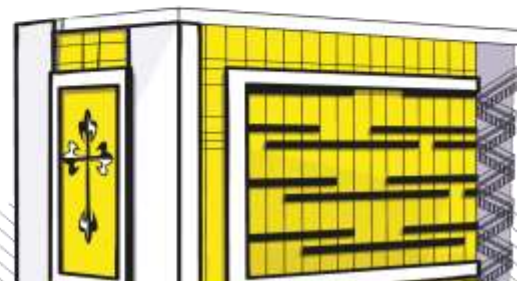


<b>11.1</b>	<b>Propuesta de actualización planificación estratégica de la organización: Misión, visión y valores corporativos.</b>	<b>47</b>
	<b>Propuesta de Valores Corporativos:</b>	<b>48</b>
12	Matriz DOFA:	48
13	Matriz PESTEL	49
14	Matriz de Partes Interesadas	50
15	POLÍTICA DE LA CALIDAD	51
16	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES DE LA IPS JCH IMÁGENES DIAGNOSTICAS:	52
<b>16.1</b>	<b>Mapa de procesos</b>	<b>52</b>
<b>16.2</b>	<b>Propuesta caracterizaciones procesos misionales:</b>	<b>53</b>
17	ESTRUCTURACIÓN DEL PROCESO DE TALENTO HUMANO PARA LA IPS JCH IMÁGENES DIAGNOSTICAS:	54
<b>17.1</b>	<b>Propuesta estructura organizacional:</b>	<b>54</b>
<b>17.2</b>	<b>Descripción de cargos y perfiles y manual de funciones:</b>	<b>55</b>
<b>17.3</b>	<b>Procedimiento de selección y contratación</b>	<b>55</b>
<b>17.4</b>	<b>Procedimiento de inducción y capacitación</b>	<b>55</b>
<b>17.5</b>	<b>Matriz de riesgos</b>	<b>56</b>
<b>17.6</b>	<b>Propuesta matriz documental de Talento Humano:</b>	<b>56</b>
<b>17.7</b>	<b>Indicadores:</b>	<b>57</b>
<b>17.8</b>	<b>Plan de auditoria:</b>	<b>58</b>
<b>17.9</b>	<b>Guía de códigos gestión de calidad</b>	<b>58</b>
18	CONCLUSIONES	59
19	RECOMENDACIONES	61
20	REFERENCIAS	62
21	ANEXOS	63



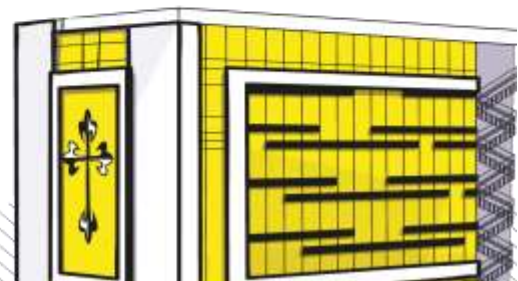
## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Mapa de procesos .....	52
Ilustración 2. Formato de caracterización.....	53
Ilustración 3. Estructura organizacional.....	54



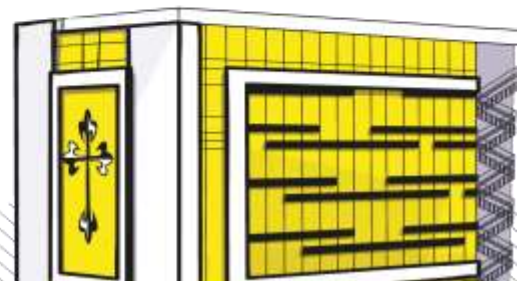
## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Rango dosis de exposición .....	9
Tabla 2. Marco legal colombiano .....	34
Tabla 3. Metodologías y acciones.....	37
Tabla 4. Cronograma.....	42
Tabla 5. Matriz de aplicación de NTC ISO 9001: 2015.....	44
Tabla 6. Codificación procedimiento 1.....	55
Tabla 7. Codificación procedimiento 2.....	56
Tabla 8. Matriz documental talento humano.....	57
Tabla 9. Indicadores.....	58
Tabla 10. Guía de códigos Gestión de Calidad.....	58



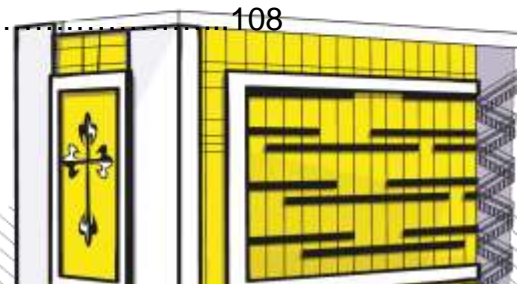
## LISTA DE GRAFICOS

Grafico 1. Protección radiológica.....	31
Grafico 2. Aplicación norma ISO 9001:2015.....	45



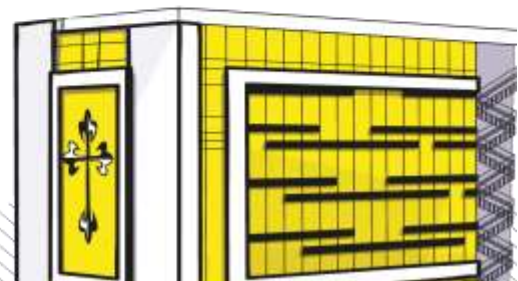
## LISTA DE ANEXOS

A. Construcción misión y visión.....	63
B. Matriz DOFA.....	64
C. Matriz PESTEL.....	65
D. Matriz de partes interesadas.....	67
E. Matriz CLIO.....	68
F. Caracterización del proceso: Apoyo diagnóstico y terapéutico.....	69
G. Caracterización del proceso: Exámenes especializados.....	71
H. Caracterización del proceso: Atención en urgenciología.....	73
I. Caracterización del proceso: Talento humano.....	75
J. Perfil del cargo: Coordinador de tecnólogos.....	77
K. Procedimiento de selección y contratación.....	81
L. Procedimiento de inducción y capacitación.....	84
M. Matriz de riesgos.....	90
N. Lista de chequeo de contratación.....	91
Ñ. Formato de permiso.....	92
O. Lista de asistencia.....	93
P. Formato de inducción corporativa.....	93
Q. Formato de requisición de personal.....	94
R. Formato llamado de atención.....	95
S. Formato entrega de dotación y EPP.....	95
T. Formato entrega de cargo.....	96
U. Plan de capacitación.....	97
V. Formato de paz y salvo.....	98
W. Formato evaluación de desempeño.....	99
X. Formato tratamiento de datos personales.....	102
Y. Formato de entrevista de retiro.....	103
Z. Formato de entrevista.....	108





AA.	Indicadores.....	111
BB.	Plan de auditoría.....	113
CC.	Encuestas: gráficos.....	118
DD.	Parámetros de codificación.....	121



## GLOSARIO NTC- ISO 9000:2015

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción para eliminar la causa la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

**COMPETENCIA:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

**CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.

**CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el logro y desarrollo de sus objetivos.

**EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

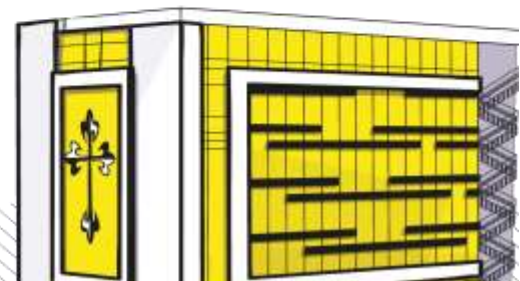
**ESTRATEGIA:** Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.

**EVIDENCIA OBJETIVA:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

**INFORMACIÓN DOCUMENTADA:** Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene.

**MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

**NO COMFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.



**ORGANIZACIÓN:** Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

**PARTE INTERSADA:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

**POLITICA:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente la alta dirección.

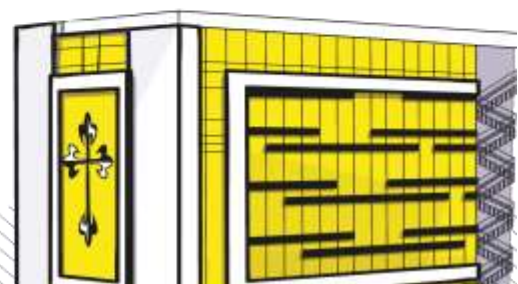
**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

**REGISTRO:** Documento que presenta resultados o proporciona evidencia de actividades realizadas.

**REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**RIESGO:** Efecto de la incertidumbre.

**SISTEMA DE GESTIÓN:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para el lograr estos objetivos.



## 1 PROBLEMA

### 1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

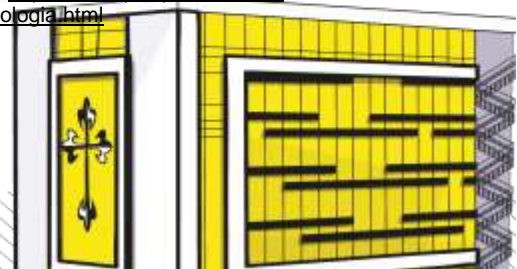
La IPS JCH Imágenes Diagnósticas no cuenta con un sistema de gestión de calidad orientado a la mejora continua en sus procesos y procedimientos internos, mientras que su competencia cuenta con certificaciones y reconocimientos internacionales que generan mayor valor y confianza en la prestación de servicios de salud especializados de alta complejidad.

Inicialmente el IDIME como competidor directo cuenta con respecto a la IPS JCH Imágenes Diagnósticas con: “Certificación en la norma ISO 9001: 2015 de Icontec, Acreditación por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 20-LCL-001, bajo la norma ISO 15189:2012, en las fases preanalítica, analítica y pos analítica También cuentan con Certificación en responsabilidad social por la Corporación Fenalco Solidario Colombia desde el año 2015”<sup>1</sup>.

De acuerdo a la demanda en salud y el crecimiento en “imagenología médica ha crecido drásticamente en las últimas décadas, el flujo de trabajo radiológico se ha vuelto cada vez más complejo. Dada la pandemia generada por el virus SARS CoV-2 que aumenta la presión, los departamentos de radiología están adoptando nuevas e innovadoras formas de trabajo que les ayudan a mejorar la eficiencia operativa, la experiencia del paciente y del personal y, en última instancia, los resultados.”<sup>2</sup>

<sup>1</sup> [Citado el 27 de marzo de 2022], Obtenido de: <https://idime.com.co/reconocimientos/>

<sup>2</sup> [Citado el 27 de marzo de 2022], Bogotá D.C. Seis innovaciones en el flujo de trabajo de radiología que están mejorando la eficiencia y la calidad de la atención médica, Obtenido de: <https://www.philips.com.co/a-ww/about/news/archive/standard/news/press/2021/6-innovaciones-en-el-flujo-de-trabajo-de-radiologia.html>



La IPS JCH imágenes Diagnosticas tiene la necesidad de certificarse bajo la norma NTC ISO 9001: 2015, y adaptarse a los cambios del entorno para estar a la vanguardia tecnológica; debido al aumento en la demanda de imágenes diagnósticas ya que es de vital importancia para el tratamiento, seguimiento a pacientes por SARS CoV-2 y demás patologías, también es fundamental para que la organización pueda avalar que sus servicios sean de calidad. Por tanto, es una herramienta estratégica que le facilitará alcanzar un crecimiento en su entorno empresarial y la oportunidad de crecimiento tecnológico.

## **1.2 TITULO DEL PROBLEMA**

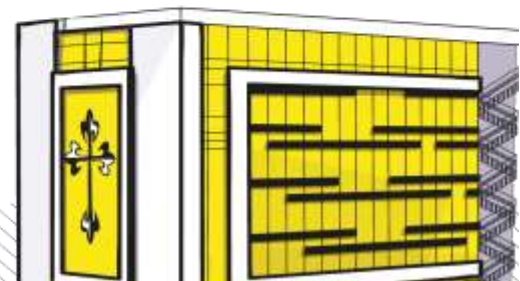
Planteamiento de un sistema de Gestión de Calidad con base a la norma ISO 9001: 2015 para la IPS JCH imágenes diagnosticas.

## **1.3 PLANTIAMIENTO DEL PROBLEMA**

Establecer la estructura de un sistema de gestión de la calidad con base a la norma ISO 9001: 2015 para la IPS JCH Imágenes Diagnósticas que sea factible y preciso en la mejora de los procesos y procedimientos internos.

## **1.4 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

La IPS JCH Imágenes Diagnósticas lleva 8 años en el sector de la salud donde ha venido estructurando poco a poco sus procesos organizacionales en el marco de la planeación estratégica, debido a la necesidad inminente de incrementar su posición competitiva y representativa, Puesto que en el sector existe mucha competencia que genera que los usuarios prefieran otros centros debido a factores, tales como: calidad, cobertura interregional y prestación de servicios especializados de alta complejidad.



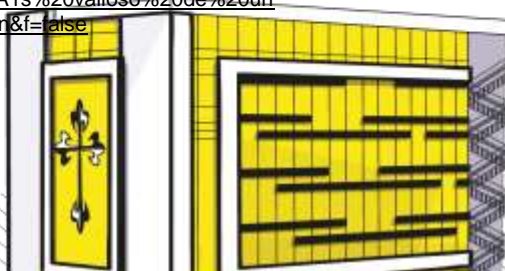
Las certificaciones y reconocimientos internacionales de una organización generan mayores oportunidades no solo a mercados nacionales, sino a mercados globalizados. Es así que la ausencia de un sistema de gestión de la calidad ha causado que la IPS JCH Imágenes Diagnosticas pueda lograr obtener mayor presencia en un mercado fuera de la ciudad de Bogotá. Puesto que cuenta con muchas falencias al interior de su organización administrativa, siendo un obstáculo en el alcance y desarrollo de proyecciones estratégicas.

Al interior de la organización se evidencia que los colaboradores no se encuentran alineados con los objetivos estratégicos que propone la alta gerencia, debido a que la orientación de su liderazgo está mayormente en el trabajo, enfocada en los resultados y no en la generación de un clima organizacional óptimo para que sus colaboradores se apropien correctamente de su rol al interior.

Peter Drucker, afirmaba que: “El activo más valioso de una empresa del siglo XX era su equipo de producción. En el siglo XXI, el activo más valioso de una institución, independientemente de si es una empresa o no, serán los trabajadores de la era del conocimiento y la productividad de estos.”<sup>3</sup> Teniendo en cuenta su postulado es pertinente afirmar que el éxito de una organización está en su capital humano, además de orientar sus estrategias a los mismos para lograr unidad y proyección sintonizada en una misma dirección.

Finalmente, se desea orientar los esfuerzos y conocimientos académicos para proponer un sistema de gestión de la calidad, enfocado principalmente en: identificar el estado actual de la organización y su entorno con el enfoque en riesgos y oportunidades, caracterización de los procesos organizacionales y la estructuración para el área de Talento Humano. Con el fin de brindar lineamientos

<sup>3</sup>Drucker P.F. 1999. *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI* Viena, Austria: Editorial Sudamericana  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xt6Ae6clxcsC&oi=fnd&pg=PP9&dq=los+desafios+de+la+gerencia+libro&ots=5EFh5C49cP&sig=xglQpvB7\\_qU9xEE1dha9ZfoZs54#v=onepage&q=El%20activo%20m%C3%A1s%20valioso%20de%20una%20empresa%20del%20siglo%20XX%20era%20su%20equipo%20de%20producci%C3%B3n&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xt6Ae6clxcsC&oi=fnd&pg=PP9&dq=los+desafios+de+la+gerencia+libro&ots=5EFh5C49cP&sig=xglQpvB7_qU9xEE1dha9ZfoZs54#v=onepage&q=El%20activo%20m%C3%A1s%20valioso%20de%20una%20empresa%20del%20siglo%20XX%20era%20su%20equipo%20de%20producci%C3%B3n&f=false)



para la sostenibilidad, competitividad y rentabilidad de la IPS JCH Imágenes Diagnosticas.

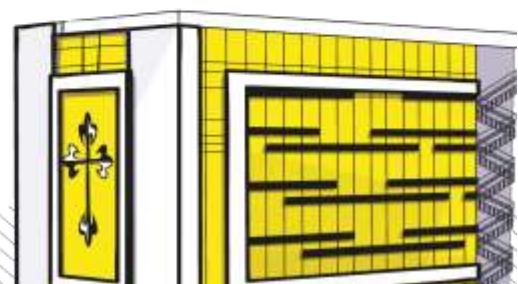
#### 1.4.1 Elementos del problema

- **Gestión de partes interesadas:** Es necesario identificar las partes interesadas, gestionar oportunamente sus expectativas y necesidades con respecto a la IPS JCH Imágenes Diagnosticas, involucrar su participación y apropiación requerida en el proceso de estructuración y diseño de un sistema de gestión de la calidad.
- **Optimización de procesos:** Con la identificación de los procesos que obstaculizan la generación de valor al interior de la IPS JCH Imágenes Diagnosticas, se podrán eliminar tiempos y costos que sean direccionados y aprovechados en un enfoque orientado principalmente a la mejora continua y alcance de la calidad en los mismos. con el fin de lograr que se vean reflejados en la prestación de servicios de salud.
- **Calidad:** Para la IPS JCH Imágenes Diagnosticas es de suma importancia brindar un servicio de calidad a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, La organización tiene que considerar todos los resultados del análisis, la evaluación y revisión, determinar si existen necesidades y oportunidades las cuales se tienen que considerarse por parte de la mejora continua.

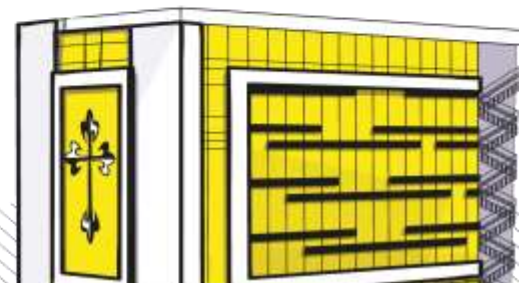
### 1.5 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo plantear un sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001 2015 para la IPS JCH imágenes Diagnosticas?

#### 1.5.1 Subproblemas



- ¿Cómo diagnosticar el estado actual de la IPS JCH Imágenes Diagnosticas con base al entorno del sector?
- ¿Cómo caracterizar los procesos de la IPS JCH Imágenes Diagnosticas?
- ¿Cómo estructurar el proceso de Talento Humano para la IPS JCH Imágenes Diagnósticas?



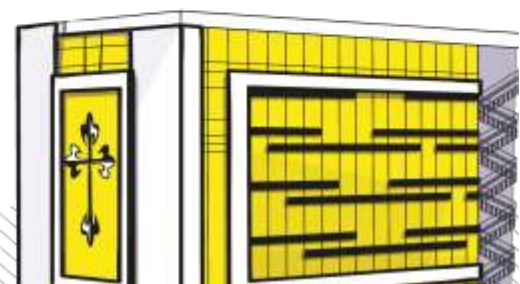
## 2 OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Plantear un sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001: 2015 para la IPS JCH imágenes diagnosticas.

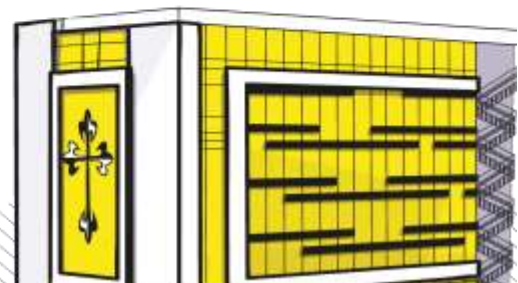
### 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diagnosticar el estado actual de la IPS JCH Imágenes Diagnosticas con base al entorno del sector.
- Caracterizar todos los procesos misionales de la IPS JCH Imágenes Diagnósticas.
- Estructurar el proceso de Talento Humano para la IPS JCH Imágenes Diagnósticas.



### 3 ALCANCE

Con el presente proyecto se busca proponer a la IPS JCH Imágenes Diagnosticas un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 en su sede principal en Bogotá, ubicada en la localidad de Chapinero. Se proyecta su desarrollo en el transcurso de la formación académica iniciando en febrero de 2022 hasta febrero del año 2023; orientando un enfoque principal en el diagnóstico de su entorno e identificación de potenciales riesgos y oportunidades, caracterización de cada uno de sus procesos misionales y estructurar el proceso de Talento Humano.



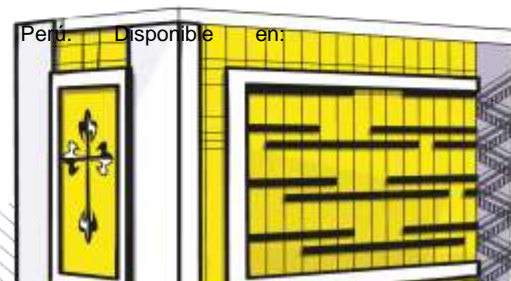
## 4 JUSTIFICACIÓN

A lo largo de la historia la calidad de una u otra forma ha estado presente como una herramienta estratégica de supervivencia o forma de vida para el hombre. Pues mediante distintos tipos de conocimientos como el empírico y científico se ha desarrollado la comprensión de las cosas, la ciencia y el mundo mismo como se conoce hoy, mediante instrumentos de prueba y error. Todo esto evidencia que la naturaleza del hombre y su latente curiosidad de probar, experimentar, crear, innovar e ir más allá ha cambiado diferencialmente sus necesidades con el paso de las épocas. Por tanto, el concepto y la percepción misma de la calidad va en constante cambio y evolución de acuerdo a los estándares que demande un espacio o tiempo determinado.

El sector empresarial ha forjado sus estándares en bienes y servicios de acuerdo a necesidades y expectativas que demande un mercado. Por ello, las organizaciones orientan sus esfuerzos a cumplir con las especificaciones de un cliente, bajo marcos legales y normativos que le permiten alcanzar su calidad. Aunque lo cierto sea que en ese camino se incurra en fallas dejando de lado aspectos importantes como el conocimiento de su entorno, planificación estratégica y organizacional como al cliente mismo. por el afán de crecer y obtener rentabilidad inmediata que en un futuro podría afectar la sostenibilidad y durabilidad.

Edward Deming, considerado el padre de la calidad afirmaba que: “el 94% de los problemas de la calidad son responsabilidad de la alta gerencia y que es deber ayudar a las personas a trabajar con más astucia y no a trabajar más<sup>4</sup>”. Lo cual induce que las organizaciones se enfocan en el cumplimiento de objetivos inmediatos no sincronizados con el personal, por tanto, se nubla el desarrollo de

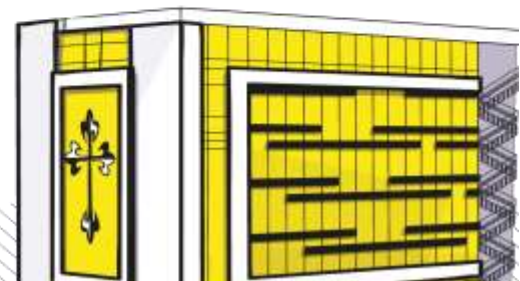
<sup>4</sup> Lozano Cortijo Luis, 2017. ¿Qué es calidad total? Scielo Perú. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X1998000100006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1998000100006)



estrategias a largo plazo por parte de la gerencia poniendo en riesgo su permanencia en el mercado. El despertar de la conciencia organizacional es un arduo camino que dependerá del trabajo en conjunto, planes de trabajo de mejora continua, involucrar el personal, invertir recursos que benefician enormemente a la organización a disminuir su incertidumbre y riesgo de su entorno.

Considerando lo anterior, una organización que tome la decisión de adoptar la cultura de calidad y con ella un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es trascendental debido a los múltiples beneficios que se pueden obtener no solo cualitativos sino cuantitativos, pues permite dirigir los esfuerzos a la generación de valor y calidad en la estandarización de sus procesos, cambiar la percepción de la organización en un entorno externo, reducir al mínimo el error, potencializar las oportunidades, reducción de costos, aumento de la rentabilidad, alcanzar nuevos mercados mediante reconocimientos, comprensión y gestión de las partes interesadas que permiten ser la razón de ser una organización.

La iniciativa de diseñar de un SGC orientado a la IPS JCH Imágenes Diagnosticas es inicialmente un paso importante para las integrantes del proyecto para la aplicación de conocimientos en la norma ISO 9001: 2015 poder aportar al desarrollo organizacional de la empresa, mediante la aplicación de conocimientos adquiridos. Adicionalmente beneficiará a la organización principalmente para desarrollar bases sólidas para su direccionamiento estratégico conforme a normativas internacionales, fortaleciendo sus procesos mediante mejora continua, desarrollo del personal, clima organizacional y direccionamiento estratégico que inciden en la imagen corporativa y reconocimiento en el sector de la salud.



## 5 MARCO TEÓRICO

### 5.1 NORMA ISO 9001

ISO son las siglas en inglés International Organization for Standardization que es la Organización Internacional de Normalización o Estandarización, que se dedica a la creación de normas o estándares para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de productos y servicios<sup>5</sup>.

La norma ISO 9001 es el estándar internacional que establece para una organización los requisitos mínimos que se proponen para poder alcanzar y garantizar un desempeño satisfactorio de su objeto social con orientación a la mejora continua con bienes y servicios enfocados a satisfacer al cliente<sup>6</sup>.

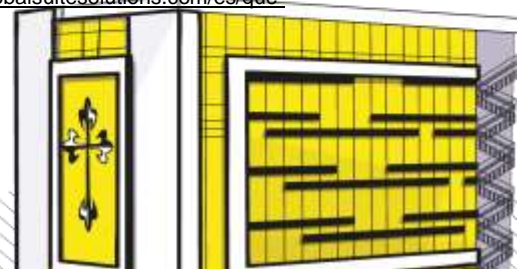
Es importante mencionar que toda organización cuenta con herramientas estratégicas como la reducción de costos y el aumento de productividad, las cuales se logran mediante mitigación y prevención al mínimo error que incidan en la afectación de la calidad de cada actividad para poder potencializar las conformidades del cliente. Al mencionar la norma internacional ISO 9001, es aquella que representa la base de los sistemas de gestión de la calidad en una organización, donde se logran encontrar elementos de la administración que forman un sistema efectivo que permite administrar y mejorar la calidad tanto de productos como de los servicios, al mismo tiempo que generando confianza en sus clientes para adquirir permanencia en el mercado<sup>7</sup>.

El enfoque de la norma está basado en riesgos y procesos que se orientan a los resultados y en la generación de valor de sus procesos, mediante transformación de entradas y salidas conforme a la adopción del ciclo PHVA (Planificar, Hacer,

<sup>5</sup> [Citado el 19 de octubre de 2022]. SPG Certificación. Disponible en: <https://www.certificadoiso9001.com/que-es-iso/>

<sup>6</sup>[Publicado 02 de marzo de 2020]. Global Suite Solutions. Disponible en: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-certifica-norma-iso-9001/>

<sup>7</sup> Norma ISO 9001 Colombiana, Norma Técnica. 2015. NTC-ISO 9001. 2015



Verificar y Actuar). Pues se propone que el sistema de gestión basado en la norma facilitaría la especificación de los procesos que vayan acordes a la política de calidad y así lograr una integración armónica entre los mismos para la obtención de los resultados que se esperan obtener en la IPS JCH Imágenes Diagnosticas.

## 5.2 ICONTEC

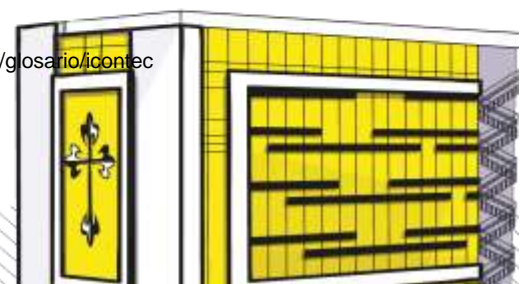
En Colombia la entidad encargada de las acreditaciones es el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), se trata de una organización de naturaleza privada, sin ánimo de lucro que busca la normalización, certificación y metrología a fin de gestionar la calidad en las empresas. Cuyo objetivo también es “brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor; pues cuando se habla en términos de sistemas de gestión de la calidad ICONTEC”<sup>8</sup>. Cuenta con diversas normas en sistemas de gestión como: seguridad, medio ambiente, salud ocupacional, seguridad alimentaria y otros.

Contar con la acreditación o sello de calidad ICONTEC es sinónimo de confianza para los clientes, sobre los servicios ofertados y los procesos internos que se llevan en la empresa, lo anterior permite acceso a nuevos mercados ya que denota mejora continua.

## 5.3 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un SGC, es una herramienta estratégica para las organizaciones que buscan lograr un mayor impacto en el mercado, ofreciendo bienes y servicios con estándares de calidad y conformidad a sus clientes, mediante recursos, planes de trabajo, cumplimiento de objetivos, elementos interrelacionados, y gestión de procesos que componen todo un sistema. Por tanto, este se compone esencialmente de 8 principios para gestionar oportunamente la calidad al interior de la organización:

<sup>8</sup> [Citado el 19 de octubre de 2022]. Gov.co. Disponible en: <https://www.ideca.gov.co/recursos/glosario/icontec>



1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Compromiso y participación de personal
6. Mejora continua
7. Toma de decisiones basada en riesgos
8. Gestión de relaciones

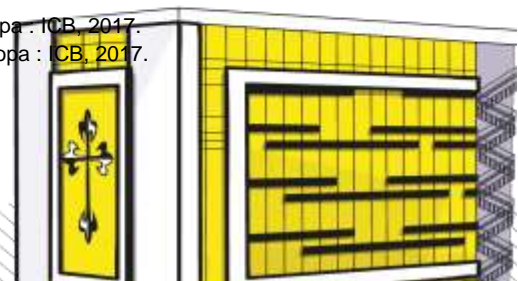
Las organizaciones orientan sus procesos, procedimientos y responsabilidades en sus clientes, quienes son aquellos que determinan las necesidades y expectativas de un bien a través de especificaciones y requisitos que varían acorde a los tiempos, usabilidad, épocas, competencia del mercado, entre otros factores que definen su aceptación; por lo cual la organización necesita estar a la vanguardia tecnológica e implementar la mejora continua para su fácil adaptación al cambio, según Sánchez y Cortés<sup>9</sup>.

Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar entradas en salidas puede considerarse como un proceso. Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo, el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como “enfoque basado en procesos”<sup>10</sup>.

La implementación de un sistema de gestión es de suma importancia y es una decisión estratégica para cualquier organización, ya que puede ayudar a mejorar su desempeño, mejorar y establecer procesos para brindar una mayor satisfacción a sus clientes y poder optimizar tiempo y recursos valiosos

<sup>9</sup> Sánchez, José Manuel Cortés. 2017. *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. Europa : ICB, 2017.

<sup>10</sup> Sánchez, José Manuel Cortés. 2017. *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. Europa : ICB, 2017.



## 6 MARCO CONCEPTUAL

### 6.1 CALIDAD

“Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”<sup>11</sup>.

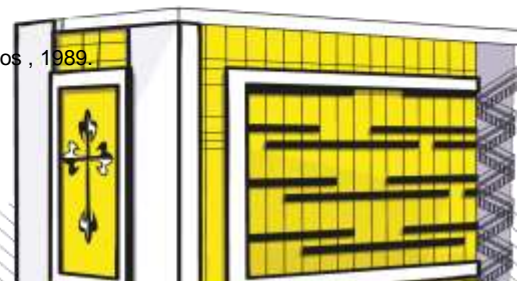
La teoría de Deming infiere que la técnica más acertada para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad enfocado a la mejora continua, es el ciclo PHVA, debido a que es una estratégica y referente que facilita la mejora significativa en los procesos.

### 6.2 CICLO PHVA

También conocido como ciclo Deming, es una herramienta y ciclo dinámico que permite facilitar la búsqueda de la respuesta a determinados problemas conexos a los procesos y gestión de proyectos como una metodología de organización de trabajo y se compone de 4 etapas:

1. **Planificar:** Fase de fijación de objetivos y acciones concretas que se requieren para alcanzar las metas establecidas, también es la forma de identificar y prevenir situaciones de riesgo que deben ser revisadas y gestionadas a tiempo,
2. **Hacer:** Fase en la cual, se definen acciones concretas que se van a desarrollar para conseguir los objetivos previamente planteados, con el fin de estructurar soluciones a las situaciones de riesgo identificadas,
3. **Verificar:** Fase de revisión el progreso obtenido de las fases anteriores y su coherencia entre sí, se evalúa el cumplimiento de los objetivos propuestos, a través de las acciones realizadas. En caso donde las acciones no cumplan

<sup>11</sup> Deming, w. Edwards. 1989. *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid : Diaz de Santos , 1989.

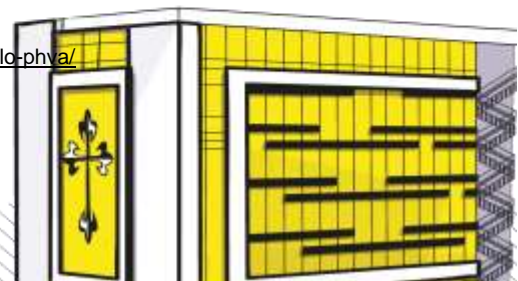


con los resultados esperados, se deben reformular nuevamente las acciones u objetivos,

- 4. Actuar:** Finalmente es la fase en la que se toma la decisión si realmente las medidas previamente tomadas fueron asertivas y congruentes con los objetivos planteados en el proceso para poder tomar acciones pertinentes y cimentar el ciclo PHVA<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> [Publicado el 14 de febrero de 2022]. q-bo.org. Disponible en: <https://q-bo.org/que-es-el-ciclo-phva/>



## 6.3 RADIO PROTECCIÓN RADIOLÓGICA

### 6.3.1 Autores: Cesar Comas Llaberia & Agustín Prio:

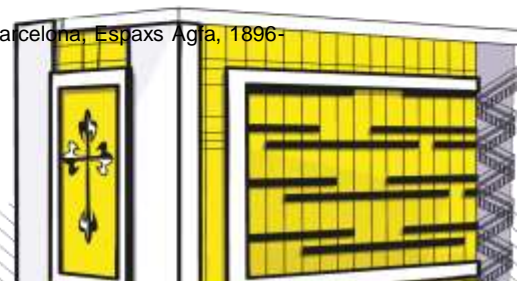
Fueron unos de los primeros médicos radiólogos de nacionalidad española en estudiar los efectos que producían los rayos x, descubiertos por el físico alemán Wilhem Conrad Röntgen en el año de 1895 (considerado el padre de la Radiología), debido a que los estudios posteriores al descubrimiento y efectuados por estos autores dejaron como consecuencia lesiones en sus manos por la manipulación y exposición por largos lapsos de tiempo; decidieron investigar y advertir a la comunidad científica sobre los efectos adversos, a través del desarrollo de medidas de radio protección, postulados que se iniciaron a tratar en el libro de Cesar Comas<sup>13</sup>.

Las certificaciones de calidad le permiten inicialmente a una organización encaminar y dirigir sus actividades en el marco de la responsabilidad social corporativa (RSE); para poder proyectar confiabilidad y reconocimiento en la prestación de sus servicios y/o productos. En el área de la radiología que es de gran valor debido a que todo aquel involucrado está expuesto a un riesgo considerable y la aplicación adecuada de dosis bajo la normativa permite asegurar la calidad en los procesos y mitigación del riesgo para toda persona y la de la operación misma.

La radio protección se refiere a un grupo de normas y procedimientos que se orientan al estudio de efectos de las dosis producidas por las radiaciones ionizante con el fin de proteger a los seres vivos de los efectos nocivos. La Comisión Internacional de Protección Radiológica (ICPR); Orienta sus esfuerzos en la mejora de la calidad diagnostica promoviendo los principios de protección en los cuales existen diversas dimensiones e involucrados que se deben gestionar

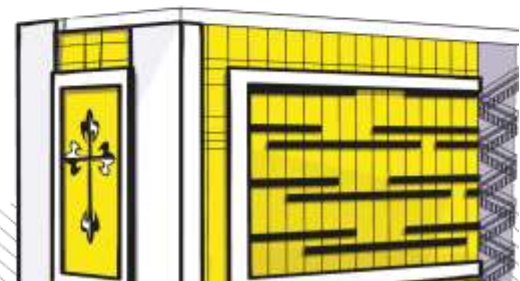
---

<sup>13</sup> Comas Llaberia, Cesar, La obra de Cesar Comas en el contexto de Radiología Ibérica, Barcelona, Espaxs Agra, 1896-1950, 386, 1998



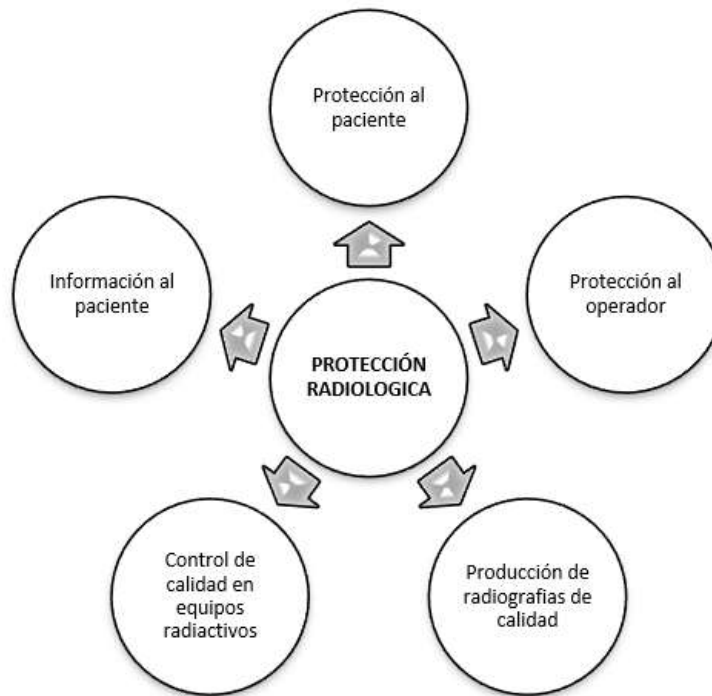
oportunamente para el control y prevención de todos los riesgos asociados, por medio de:

- **Protección al paciente:** Para todo procedimiento a pacientes que incluya la utilización de radiación ionizante se debe prever la menor utilización posible, para poder evitar riesgos asociados y la sobreexposición innecesaria. Tener en cuenta la utilización de elementos de protección, la técnica y táctica del funcionario para asegurar la calidad del servicio, de la imagen radiográfica y el mantenimiento preventivo del equipo como garantes de la seguridad del paciente.
- **Protección del operador:** La protección, seguridad y salud ocupacional del funcionario y medico radiólogo a la exposición cotidiana a la radiación ionizante depende de la utilización de herramientas de medición como el dosímetro, elementos personales de seguridad, capacitación constante y empleo de protocolos pertinentes.
- **Información al paciente:** Es importante brindar toda información asociada del procedimiento al usuario para obtener su decisión y aprobación consiente e informada sobre la exposición radiactiva en la que se verá sumergido.
- **Producción de radiografías de calidad:** El funcionario encargado de la toma de imágenes radiográficas debe ser competente, contar con la técnica adecuada y experiencia en la producción de radiografías diagnósticas de calidad, según protocolos de garantía en la correcta obtención de la imagen.
- **Control de calidad de los equipos generadores de rayos X:** Periódicamente se deben programar e implementar mantenimientos preventivos y de seguridad de los equipos de radiación ionizante, además anualmente se deben realizar pruebas de control de calidad por un profesional certificado de la Secretaria de Salud, para su empleo optimo en cada procedimiento, según normativas nacionales e internacionales.



Teniendo en cuenta la información especificada anteriormente, es pertinente inducir que los principios de protección radiológica se componen esencialmente como se muestra en el gráfico 1:

Gráfico 1. Protección Radiológica



Fuente: Elaboración propia

La relevancia de tener un marco de control entorno a la calidad en la prestación de servicios de Radiodiagnóstico surge, a partir del riesgo existente en el que se puede incurrir con la utilización y manipulación de radiación en equipos de imágenes diagnósticas, pues se debe velar inicialmente por la protección y seguridad de los involucrados, optimizar recursos disponibles, tiempos, capacitar al personal para el control riguroso de la dosis mínima de radiación y aportar a la mejora continua.

La Comisión Internacional de Protección Radiológica (CIPR o ICRP en inglés) es una Asociación Científica que enfoca sus esfuerzos investigativos en el área de radiología, a fin de identificar riesgos asociados a la radiación ionizante y se encarga de emitir recomendaciones para la protección radiológica bajo el marco



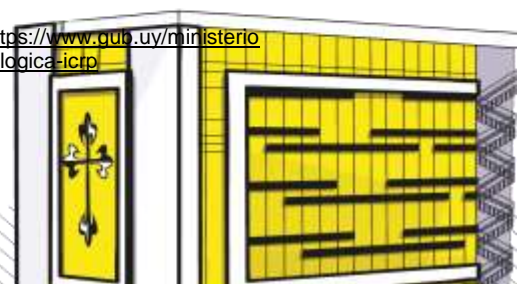
normativo, según la información contenida en la página oficial del Ministerio de Industria, Energía y Minería<sup>14</sup>. Sus aportes científicos son de gran valor para la evolución de la medicina radiológica y su aplicabilidad para las distintas entidades de salud que emplean radiaciones ionizantes sean seguras y eficientes, con cumplimiento de la normativa nacional y estándares internacionales.

#### 6.4 PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN RADIOLÓGICA

El Consejo de Seguridad Nuclear fomenta mediante la edición del 2012 que, la CIPR en su preocupación por desarrollar medidas para promover la protección radiológica debido a, los riesgos asociados con el desarrollo de actividades con exposición a radiaciones ionizantes, pensando en el bienestar de las personas y generaciones futuras en general; propuso los tres principios de protección que son considerados pilares fundamentales en materia de radiología:

1. **Justificación:** Toda exposición radiactiva debe estar justificada y contar con un beneficio neto favorable mayor que el riesgo, para un individuo o la sociedad en sí misma, también debe considerarse de igual forma los efectos negativos y alternativas posibles. Como, por ejemplo, la energía nuclear como forma de obtención de electricidad.
2. **Optimización (Principio ALARA):** Son las siglas inglesas de la expresión “Tan bajo como sea razonablemente posible”. Para toda exposición deben ser niveles mínimos de radiación, considerando factores sociales y económicos.
3. **Límite de dosis:** La dosis de radiación que un individuo deba recibir, en todo caso no puede superar los límites establecidos por la regulación nacional e internacional por su seguridad misma.

<sup>14</sup> [Citado el 04 de junio del 2022], Ministerio de Industria, Energía y Minería. Disponible en: <https://www.ubp.uy/ministerio-industria-energia-mineria/politicas-y-gestion/comision-internacional-proteccion-radiologica-icrp>



## 6.5 DOSIS DE RADIACIÓN

La radiación es un elemento valioso para la medicina moderna, debido a su papel en la identificación de elementos extraños en el cuerpo humano, por medio de procedimientos médicos que permiten prevenir, tratar o mitigar enfermedades que afecten las condiciones de salud y de este modo, proteger cientos de vidas. Aunque de igual forma la manipulación de este elemento también conlleve a una serie de riesgos que se deben tratar adecuadamente, tal es el caso de las dosis mínimas de radiación que pueden recibir las personas para que no se conviertan en cantidades nocivas para la salud.

Teniendo en cuenta lo anterior y según el marco normativo en salud colombiana<sup>15</sup>; Los límites de dosis efectivas deben cumplirse puntualmente, debido a que, sobrepasar estas cantidades pueden causar efectos en la salud, pérdidas económicas e incluso pérdida de la licencia de los equipos. Es por esto, que la CIPR estableció para la población en general, personal expuesto a radiación ionizante las cuantías reglamentarias, de igual forma para los órganos, extremidades, ojos y piel en la tabla 1 se encontraran los límites anuales:

Tabla 1. Rango dosis de exposición

Tipo de Límite	Ocupacional	Público
Dosis efectiva	20 mSv por año promediada en periodos definidos de 5 años	1 mSv en un año
Dosis equivalente anual en:		
Cristalino	150 mSv	15 mSv
Piel	500 mSv	50 mSv
Manos y pies	500 mSv	---
100 mSv en 5 años Con la condición adicional de que la dosis efectiva no debería exceder 50 mSv en cualquier año. La recomendación actual de dosis para cristalino es 20 mSv		

Fuente: Manual de protección radiológica de Subred Integrada de Salud Sur

<sup>15</sup> [Citado el 28 de marzo del 2022], Disponible en: <https://www.subredsurgov.co/sites/default/files/planeacion/EA%20ADI-MA-05%20V2%20MANUAL%20DE%20PROTECCION%20RADIOLOGICA.pdf>

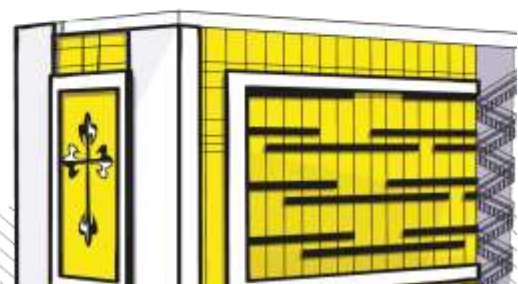


## 7 MARCO LEGAL

En este capítulo se podrá encontrar la base reglamentaria nacional, sobre la cual la IPS JCH Imágenes Diagnosticas debe orientar su actividad empresarial y prestación de servicios en el sector salud, su crecimiento y desarrollo para no incurrir en ningún agravio legal, económico e incluso social que amenace su dirección estratégica. Teniendo en cuenta lo anterior, en la siguiente tabla se citan las normas más relevantes, por las cuales se rige la organización.

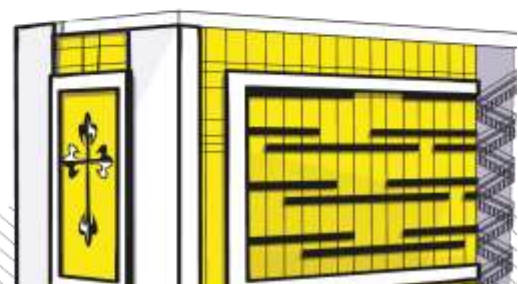
Tabla 2. Marco legal colombiano

Normatividad	Expedida por	Definición
Ley 10 de 1990	Ministerio de Salud y Protección Social.	Reorganiza el sistema nacional de salud y se dictan disposiciones a la estructura administrativa básica en las entidades de salud.
Resolución 9031 de 1990	Ministerio de salud	Implementa lineamientos administrativos de uso y manejo de Radiación Ionizante en el marco del licenciamiento de equipos de rayos X y protección radiológica.
Resolución 0894 de 1971	Congreso de la república	En la cual, se establecen disposiciones de protección en salud del funcionamiento de equipos de Radiación ionizante y uso de sustancias radiactivas.
Ley 1252 de 2018	Congreso de la República	Por la cual se dictan normas de prohibición en material ambiental referente a los residuos y desechos peligroso.



Decreto 614 de 1984	Presidencia de la República de Colombia	Se establece el código de salud ocupacional para poder proteger a los trabajadores expuestos a radiación ionizante.
LEY 657 de 2001	Congreso de la República	Por la cual, se crea la Asociación Colombiana de Radiología y se dictan controles para la medición de dosis de radiación.
Resolución 3100 de 2019	Ministerio de Salud y Protección social	Señala los requisitos y condiciones que deben cumplir las Entidades e Instituciones prestadoras de salud para habilitación de servicios.
Resolución 111 de 2017	Ministerio del trabajo	Se establecen los estándares mínimos para la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Decreto 351 de 2014	Ministerio de Salud y protección Social	Reglamenta ambiental y sanitariamente la gestión integral de los residuos en la atención en salud.
Ley 1755 de 2015	Congreso de la República.	Establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas.

Fuente: Elaboración propia



## 8 METODOLOGIA Y ACCIONES

Mediante la siguiente tabla se mostrarán las metodologías y acciones desarrolladas en el presente trabajo

Se realizó una entrevista inicial al subgerente quien acepto que se realizara una aplicación del SGC, nos dio garantías para ayudarnos con la parte documental y lo necesario para que nosotros como equipo avanzáramos en el SGC.

De la mano con el subgerente se realizó la siguiente encuesta a los colaboradores de la compañía solo se tuvo en cuenta el personal de radiología.

Encuesta para SGC Talento humano	
1	Conoce si la entidad en que trabaja actualmente cuenta con un sistema de gestión de calidad
2	Existe un excelente clima laboral entre las diferentes áreas de la empresa
3	Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo actual
4	La organización reconoce un buen desempeño brindando oportunidad de crecimiento profesional
5	Como califica los servicios que presta la empresa actualmente son de calidad o considera que podría mejorar para causar un mayor impacto en el mercado

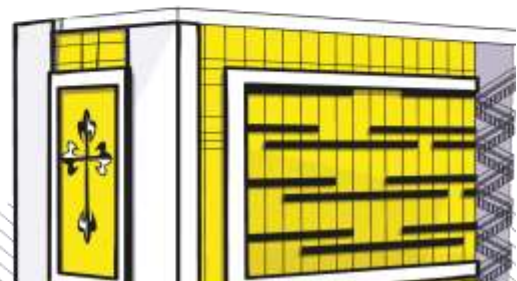
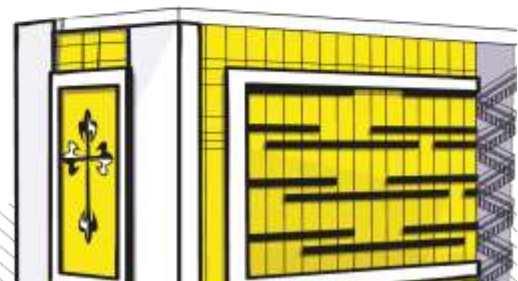


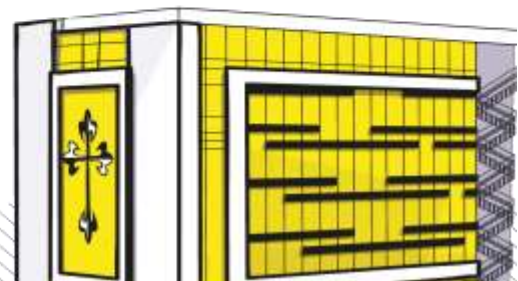
Tabla 3. Metodologías y acciones

Objetivo Específico	Estrategia Metodológica	Acciones	Entregable
<b>Diagnosticar el estado actual de JCH Imágenes Diagnosticas con base al entorno del sector.</b>	Desarrollo de herramientas estrategicas y óptimas para diagnosticar el estado actual de JCH Imágenes DÍagnosticas.	P: Identificar aspectos clave de la organización y del sector para su investigación.	Herramientas estrategicas: Matriz DOFA, PESTEL.
		H: Investigar herramientas estrategicas para el diagnostico.	
		V: Verificar la información consultada con respectos a los aspectos clave a identificar.	
		A: Diseñar herramientas estrategicas conforme al contexto organizacional.	
	Recolectar información de tipo interna y externa del sector y el entorno empresarial de JCH Imágenes DÍagnosticas.	P: Identificar fuentes de busqueda confiables de información.	Análisis del estado actual de la IPS JCH Imágenes DÍagnosticas.
		H: Indagar acerca del contexto interno y externo de la IPS.	
		V: Seleccionar información relevante acorde al plan de trabajo.	
		A: Diligenciar matriz de diagnostico	
	Identificación y gestión de partes interesadas	P: Identificar las partes interesadas de la organización	Matriz de partes interesadas
		H: Realizar matriz de partes interesadas	
		V: Verificar la matriz con la gerencia	
		A: Realizar estrategias conforme a las partes interesadas identificadas.	
Identificar los riesgos asociados al entorno interno y externo de JCH Imágenes DÍagnosticas.	P: Investigar acerca de los riesgos mas frecuentes del sector.	Matriz de riesgos, acorde a los hallazgos del diagnostico actual de JCH Imágenes DÍagnosticas.	
	H: Elaborar la matriz de riesgos con base al contexto organizacional.		
	V: Verificar los potenciales riesgos con base al análisis del estado actual de la IPS.		
	A: Proponer un plan de acción a los riesgos con mayor probabilidad e impacto.		



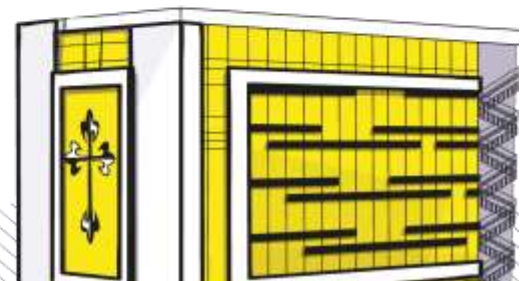


<b>Caracterizar los procesos misionales de JCH Imgenes Diagnosticas.</b>	Desarrollo gráfico del mapa de procesos	P: Identificar el contexto de la empresa de acuerdo al analisis actual y realizar la formulación estrategica.	Mapa de procesos
		H: Realizar representación gráfica de la forma como se interrelacionan los procesos organizacionales.	
		V: Verificar y ajustar lo requerido conforme a la socialización con gerencia.	
		A: Realizar mapa de procesos y socializar con todos los colaboradores.	
	Planificar los procesos misionales	P: Identificar los procesos que contribuyen de manera directa con los servicios ofertados	Caracterización de procesos misionales
		H: Realizar planeación de los procedimientos y actividades de los procesos misionales.	
		V: Verificar y ajustar lo requerido conforme a la socialización con gerencia.	
		A: Caracterización de cada proceso misional conforme a necesidades y requisitos del mismo.	



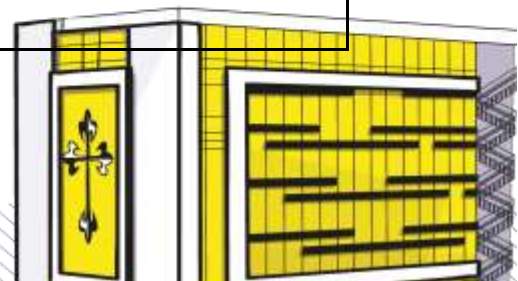


<b>Estructurar proceso de talento humano</b>	Identificar la estructura jerarquica organizacional	P: Identificar la estructura de la empresa	Organigrama
		H: Definir la posicion que debe desempeñar a cada uno de los miembros de Jch Imágenes diagnosticas	
		V: Verificar con los lideres de area el personal a cargo.	
		A: Subir organigrama a la plataforma de gestión documental y socializar.	
	Definir los perfiles de cargo y manual de funciones	P: Definir los cargos claves dentro de la empresa	Perfiles de cargo y manual de funciones de cada uno de los cargos.
		H: Elaborar manual y perfil de cargo definiendo los deberes y responsabilidades de cada cargo, con el fin de llevar a cabo un eficiente proceso de reclutamiento	
V: Verificar con los lideres de area los documentos realizados.			
A: Realizar uso y divulgación del perfil de cargo y manual de funciones acorde a cada cargo.			
Describir las actividades para identificar y vincular el personal idóneo y competente para ocupar un cargo en la IPS.	P: Establcer el paso a paso para realizar la selección y contratación de un personal idoneo	Procedimiento de selección y contratación	
	H: Definir el procedimiento de selección y control de personal.		
	V: verificar que las actividades planificadas esten acordes a los requereimientos del procedimiento.		
	A: Manejar el procedimiento de selección y contratación acorde a su planificación documental.		



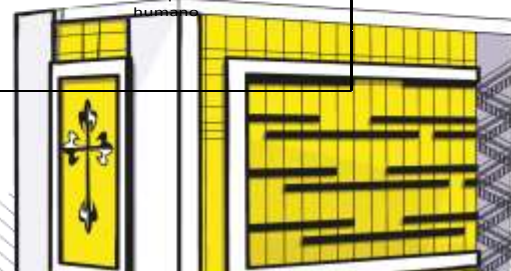


<b>Estructurar proceso de talento humano</b>	Diseñar plan de capacitación para el personal	<p>P: Identificar las necesidades de capacitación del personal</p> <p>H: Elaboración del plan de capacitación</p> <p>V: Realizar seguimiento a la eficacia del plan de capacitación.</p> <p>A: Tomar las acciones preventivas y correctivas pertinentes para asegurar su objetivo.</p>	Plan de Capacitación
	Documentar los formatos requeridos para el proceso de talento humano.	<p>P: Identificar los formatos documentales requeridos por el área con el fin de estructurar los procedimientos del área de forma adecuada según las actividades demandadas.</p> <p>H: Diseñar los formatos requeridos por el área de talento humano</p> <p>V: Verificar que los formatos elaborados cumplan por los requeridos con las actividades del área.</p> <p>A: Uso y actualización periódica de los formatos documentales.</p>	Lista de chequeo de contratación, Formato de permiso, Lista de asistencia, Formato de inducción, Formato de requisición de personal, Formato llamado de atención, Formato entrega de dotación y EPP, Formato entrega del cargo, Plan de capacitación, Formato de paz y salvo, Formato de evaluación de desempeño, Formato de tratamiento de datos personales, Formato entrevista de retiro, Formato entrevista de selección y contratación, Procedimiento de inducción y contratación.
	Gestionar los riesgos del proceso de talento humano	<p>P: Evaluar el riesgo de cada de cada evento dentro del proceso de talento humano</p> <p>H: Elaborar matriz de riesgos</p> <p>V: Verificar el cumplimiento de los controles establecidos para mitigar los riesgos</p> <p>A: Realizar evaluación periódica de riesgos e identificación temprana del riesgo.</p>	Matriz de riesgos del proceso de Talento Humano.
	Medir la satisfacción laboral de los colaboradores	<p>P: Establecer indicadores que apoyen el proceso de talento humano a ser más eficiente y eficaz conforme a las necesidades de la organización y los colaboradores.</p> <p>H: Desarrollar indicadores acordes a la medición de satisfacción laboral.</p> <p>V: Realizar socialización de los indicadores</p> <p>A: Desarrollar estrategias orientadas al bienestar laboral.</p>	Indicadores de: desempeño de personal, de efectividad de capacitaciones y rotación de personal.
	Desarrollar herramienta de control y seguimiento	<p>P: Planificar actividades para el desarrollo de auditorías internas</p> <p>H. Incluir todos los procesos en el plan de auditoría</p> <p>V: Verificar que el plan de auditoría este acorde a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015</p> <p>A. Elaborar plan de auditoría</p>	Plan de auditoría
	Caracterizar el proceso de talento humano	<p>P. Establecer el funcionamiento del proceso con el fin de establecer los elementos que permitan la gestión y el control del mismo.</p> <p>H. Identificar actividades claves para el proceso de Talento Humano.</p> <p>V. Verificar la planificación del proceso con respecto a las actividades realizadas en el área.</p> <p>A. Realizar la caracterización del proceso de Talento Humano.</p>	Caracterización del proceso de Talento Humano





Estructurar proceso de talento humano	Visualizar la estructura interna, así como los roles y los grupos de las diferentes áreas de modo gráfico, claro y rápido.	<p><b>P:</b> Identificar la estructura de la empresa</p> <p><b>H:</b> Definir la posición que debe desempeñar a cada uno de los miembros de Jch Imágenes</p> <p><b>V:</b> Verificar con los líderes de área el personal a cargo.</p> <p><b>A:</b> Cargar organigrama a la plataforma de gestión documental</p>	Organigrama
	Establecer de manera detallada el perfil idono para cada uno de los cargo y definir manuales de cargo.	<p><b>P:</b> Definir los cargos criticos dentro de la empresa</p> <p><b>H:</b> Elaborar manual y perfil de cargo definiendo los deberes y</p> <p><b>V:</b> Verificar con los líderes de área los manuales elaborados</p> <p><b>A:</b> Socializar documentos con el personal del área</p>	Perfiles de cargo y manual de finciones de cada uno de los cargos.
	Describir las actividades para identificar y vincular el personal idóneo y competente para ocupar un cargo en la IPS.	<p><b>P:</b> Establecer el paso a paso para realizar la selección y contratación de un personal idoneo</p> <p><b>H:</b> Definir un procedimiento que establezca la selección, vinculación, inducción, capacitación, evaluación</p> <p><b>V:</b> verificar que el manual de funciones sea el requerido por cada servicio</p> <p><b>A:</b> Socializar documentos con el personal del área</p>	Procedimiento de selección y contratación
	Elaborar plan de capacitacion para el personal	<p><b>P:</b> Identificar las necesidades de capacitacion del personal</p> <p><b>A:</b> Elaboracion del plan de capacitación</p> <p><b>V:</b> Realizar seguimiento a la eficacia de las capacitaciones impartidas</p> <p><b>A:</b> Tomar las acciones preventivas y correctivas pertinentes</p>	Plan de Capacitación
	Documentar los formatos del proceso de talento humano.	<p><b>P:</b> Identificar los documentos requeridos por el área con el fin de realizar los prodedimientos del área de forma adecuada y lo establecido por la ley</p> <p><b>H:</b> Elaborar los formatos requeridos por el área de talento humano</p> <p><b>V:</b> Verificar que los formatos elaborados cumplan por los</p> <p><b>A:</b> Cargar formatos en la plataforma documental.</p>	Lista de chequeo documentos para contratación, formato de induccion, formato control de asistencia capacitaciones, formato autorización tratamiento de datos, formato de requisición de personal, formato de llamado de atención, formato de permiso, encuesta de desvinculación, formato entrega de cargo, formato de entrega de dotación y epp, Paz y salvo de desvinculación de personal, formato de entrevista, evaluacion de desempeño.
	Analizar los riesgos del area de talento humano	<p><b>P:</b> Evaluar el riesgo de cada de cada evento dentro del proceso de talento humano</p> <p><b>H:</b> Elaborar matriz de riesgos</p> <p><b>V:</b> Verificar el cumplimiento de los controles establecidos para mitigar</p> <p><b>A:</b> Realizar socialización de la matriz de riesgos al coordinador de</p>	Matriz de riesgos del área.
	Medir el impacto y la calidad del trabajo realizado desde el área de talento humano	<p><b>P:</b> Establecer indicadores que ayuden al proceso de talento humano</p> <p><b>H:</b> Elaborar indicadores</p> <p><b>V:</b> Realizar socialización de los indicadores</p> <p><b>A:</b> Establecer plantilla para el cargue de los indicadores</p>	Indicadores de área
	Elaborar herramienta para identificar los puntos clave a mejorar en la empresa.	<p><b>P:</b> Elaborar cronograma de auditorias internas</p> <p><b>H:</b> Seleccionar auditores internos</p> <p><b>H:</b> Socializar el plan de auditoria</p> <p><b>H:</b> Realizar auditoria de acuerdo al plan socializado</p> <p><b>V:</b> Realizar seguimiento a las acciones coprrectivas generads en la auditoria</p> <p><b>A:</b> Realizar los ajustes a los hallazgos encontrados y dar cierre a los mismos y notificar a los líderes de área</p>	plan de Auditoria
Caracterizar el proceso de talento humano	<p><b>P:</b> Establecer el funcionamiento del proceso con el fin de establecer los elementos que permitan la gestion</p> <p><b>H:</b> Realizar representación grafica del proceso</p> <p><b>V:</b> Verificar y ajustar lo requerido antes de socializar.</p> <p><b>A:</b> Socializar la caracterizacion con los líderes</p>	Caracterización del proceso de talento humano	



Fuente: Elaboración propia

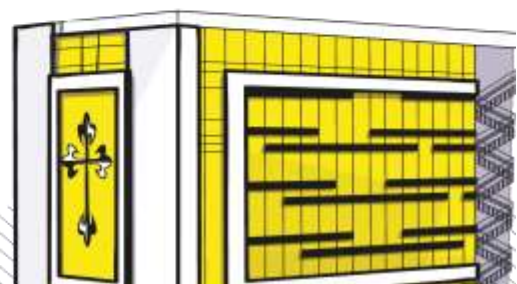
## 9 CRONOGRAMA

En la siguiente tabla se despliega la programación de actividades planificadas para el desarrollo del proyecto.

Tabla 4. Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLES	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
			P E	P E P E	P E	P E P E	P E P E	P E P E	P E P E	P E P E	P E P E		
1.	Definir empresa en la cual se va realizar el proyecto de investigación	Andrea Acevedo, Rous Orjuela, Laura piza	1	1									
2.	Radicar carta de autorización en la empresa elegida	Andrea Acevedo, Rous Orjuela, Laura piza	1	1									
3.	Evaluación y determinación del grado de cumplimiento de la NTC-ISO 9001: 2015	Andrea Acevedo, Rous Orjuela, Laura piza		1	1								
4.	Identificar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas	Andrea Acevedo, Rous Orjuela, Laura piza		1	1								
5.	Estructurar Matriz Pestel	Andrea Acevedo, Rous Orjuela, Laura piza		1	1	1	1						
6.	Análisis del estado actual de la IPS JCH Imágenes Diagnosticas.	Andrea Acevedo, Rous Orjuela, Laura piza		1	1	1	1						
7.	Identificación y análisis de las partes interesadas	Andrea Acevedo, Rous Orjuela, Laura piza			1	1							
8.	Estructurar organigrama y mapa de procesos.	Andrea Acevedo, Rous Orjuela, Laura piza			1	1							
9.	Determinar procedimiento de selección y contratación	Andrea Acevedo, Rous Orjuela, Laura piza				1	1						
10.	Diseñar formatos para el proceso de Talento Humano	Andrea Acevedo, Rous Orjuela, Laura piza					1	1	1	1			
11.	Matriz de riesgos del proceso de Talento Humano	Andrea Acevedo, Rous Orjuela, Laura piza							1	1			
12.	Definir Indicadores del proceso de Talento Humano	Andrea Acevedo, Rous Orjuela, Laura piza								1	1		
13.	Proponer Lista de chequeo auditoria interna y/o procedimiento.	Andrea Acevedo, Rous Orjuela, Laura piza									1	1	
14.	Diseñar perfiles de cargo y manual de funciones de cada uno de los cargos.	Andrea Acevedo, Rous Orjuela, Laura piza									1	1	1
15.	Politica de calidad y caracterización de procesos misionales	Andrea Acevedo, Rous Orjuela, Laura piza										1	1
16.	Matriz de riesgos de los procesos misionales	Andrea Acevedo, Rous Orjuela, Laura piza										1	1
17.	Recomendaciones y conclusiones	Andrea Acevedo, Rous Orjuela, Laura piza											1

Fuente: Elaboración propia



## 10 RESULTADOS

### 10.1 DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA IPS JCH IMAGNES DIAGNOSTICAS CON BASE AL ENTORNO DEL SECTOR:

El conocimiento del entorno del sector y de la misma IPS JCH Imágenes Diagnosticas, permite reconocer las oportunidades y amenazas externas, como las fortalezas y debilidades internas para poder potencializar y mitigar en los casos que aplique, mediante reconocimiento, planes de acción y mejora. Por tanto, se realiza diagnostico preliminar con base a la NTC-ISO 9001: 2015 con el fin de identificar su adaptación y cumplimiento de la misma; los hallazgos más relevantes se sintetizaron en la siguiente matriz con su respectiva calificación de grado de cumplimiento del 0% al 100% por cada capítulo.

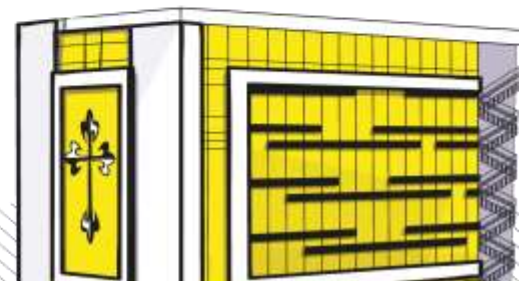


Tabla 5. Matriz de aplicación NTC-ISO 9001:2015

MATRIZ DE APLICACIÓN NTC-ISO 9001: 2015						
CICLO PHVA	CAPITULO NTC-ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	EXISTE	NO EXISTE	EVIDENCIA	CUMPLIMIENTO %
Planear	<b>4</b>	<b>Contexto de la organización</b>	X		Plataforma estrategica y politicas internas	<b>8%</b>
	4.1	Compresión de la organización y de su contexto		X		
	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X		Portafolios de servicios, contrataciones, licencias de funcionamiento, documentos legales, canales de comunicación con usuarios.	
	4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad		X		
	4.4	Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos		X		
	<b>5</b>	<b>Liderazgo</b>	X		Enfoque al cliente, Política de calidad	<b>10%</b>
	5.1	Liderazgo y compromiso	X		Planificación estrategica.	
	5.2	Política	X		Políticas de seguridad y salud y medio ambiente	
	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	X		perfiles, estructura organizacional	
	<b>6</b>	<b>Planificación</b>		X		<b>5%</b>
	6.1	Aciones para abordar riesgos y oportunidades		X		
	6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	X		Objetivos estrategicos y de calidad	
	6.3	Planificación de los cambios		X		
Hacer	<b>7</b>	<b>Apoyo</b>	X		Recursos, información documentada, comunicación, toma de conciencia	<b>8%</b>
	7.1	Recursos	X		Recursos fisicos, humanos, financieros, tecnicos y tecnologicos.	
	7.2	Competencia	X		Personal calificado.	
	7.3	Toma de conciencia		X		
	7.4	Comunicación		X		
	7.5	Información documentada		X		
	<b>8</b>	<b>Operación</b>	X		Planificación y control operacional, comunicación con el cliente, servicios suministrados exactamente.	<b>15%</b>
	8.1	Planificación y control operacional	X		Manuales de funcionamiento, documentos legales	
	8.2	Requisitos para los productos y servicios	X		Dosis de radiación, contrataciones, buzón de sugerencias.	
	8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios		X		
	8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	X		Inventario de insumos y suministros.	
	8.5	Producción y provisión del servicio	X		Agendas de programación de servicios.	
	8.6	Liberación de los productos y servicios	X		Calidad de la toma diagnostica.	
8.7	Control de las salidas no conformes	X		Control mensual de la imagen de baja calidad(indicadores)		
Verificar	<b>9</b>	<b>Evaluación del desempeño</b>	X		Estrategias de satisfacción al usuario, seguimiento y medición a las PQRSF, evaluaciones desempeño al personal y evaluación de maquinaria y equipo.	<b>5%</b>
	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación		X		
	9.2	Auditoría interna		X		
	9.3	Revisión por la dirección		X		
Actuar	<b>10</b>	<b>Mejora</b>		X		<b>3%</b>
	10.1	Generalidades	X		Manuales de servicio al cliente y capacitaciones	
	10.2	No conformidad y acción correctiva	X		Control de no conformidades en la prestación del servicio	
	10.3	Mejora continua		X		
Total grado de aplicación de la Norma ISO 9001:2015						<b>54%</b>

Fuente: Elaboración propia

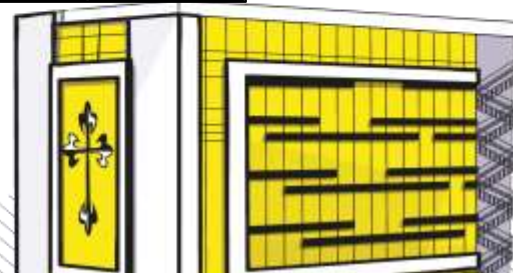
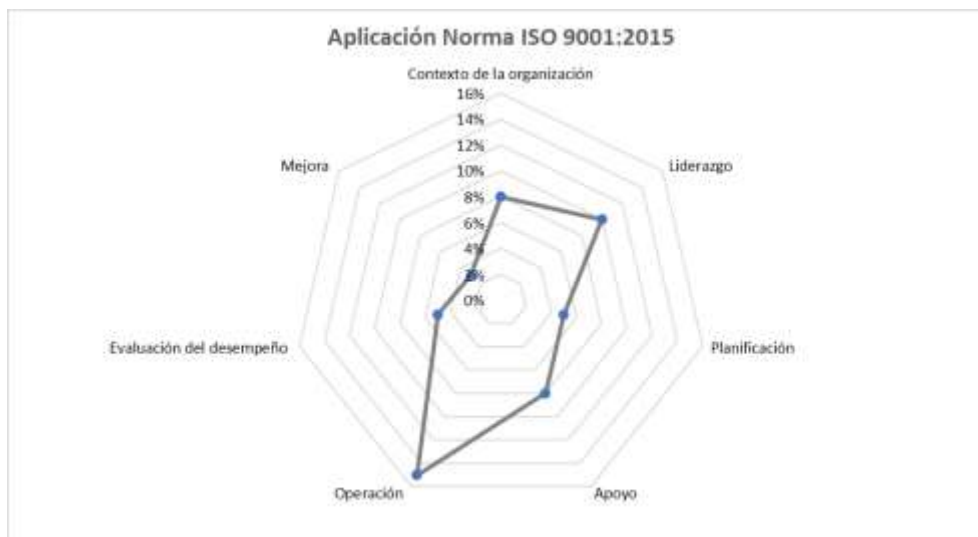


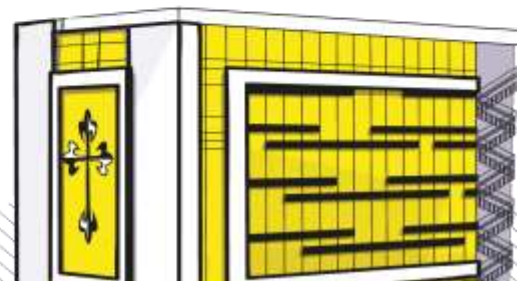
Gráfico 2. Aplicación Norma ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

Se logró identificar en términos generales que en la IPS JCH Imágenes Diagnosticas existe conocimiento y aplicación de leve a moderada de las especificaciones de la NTC ISO-9001:2015 puesto que, al revisar los numerales de la norma se encontró un cumplimiento aproximado del 54%, lo que induce que en la alta dirección hay conocimientos de la misma, un cumplimiento relativo sin registros documentales, debido a la falta de evidencias principalmente en los ítems del ciclo PHVA de planificación y actuar, los cuales su grado de cumplimiento es muy bajo.

Consecuentemente, el acercamiento con la organización ha permitido encontrar que sus procesos internos no se encuentran bien definidos, debido a que se trabaja sobre la forma usual de hacer las cosas, sobre los conocimientos y procedimientos de los empleados antiguos que conocen el proceso y lo transmiten, la ausencia de planificación evidenciable, distorsiona el involucramiento del personal con el logro de objetivos organizacionales. En todo caso, el liderazgo que se percibe, es que está orientado a la obtención de resultados propias del puesto de trabajo, donde el

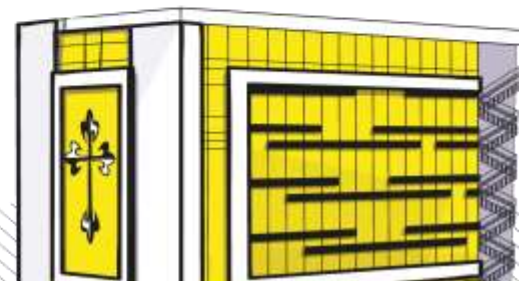


control y seguimiento no se encuentran bien definidos como la metodología, los instrumentos de medición ni tiempos de evaluación.

Finalmente, la falta de evidencia y/o registro de todo proceso, han desviado la estructuración sólida de sus objetivos organizacionales para cumplir las demandas a corto plazo, no le han facilitado a la organización el cumplimiento de los requisitos de la norma. Por esta razón, se busca enfocar los esfuerzos y conocimientos a brindar lineamientos para el fortalecimiento interno de políticas, objetivos y sistematización de procesos con mayor manejo y conocimiento de la incertidumbre del sector.

### **10.1.1 Análisis Encuestas:**

Se realizó un trabajo de campo basado en el análisis de brecha y en el proceso a auditar, se tuvo en cuenta el proceso de talento humano puesto que se determinó que era un proceso prioritario para la aplicación del SGC de la IPS JCH imágenes diagnósticas, en dicho trabajo de campo se realizaron 6 preguntas con respecto al SGC y el ambiente laboral dentro de la organización, estas preguntas se le realizaron al personal del área de radiología (tecnólogos en radiología), se evidenció que no se cuenta con un clima laboral adecuado y es uno de los factores de la alta rotación del personal y la baja productividad por consiguiente se determina como una falencia en el proceso de talento humano puesto que el personal se encuentra inconforme con su ambiente de trabajo, por lo tanto se determina realizar una aplicación documental y de formación al personal con el fin de mejorar el proceso mencionado. Anexo CC.



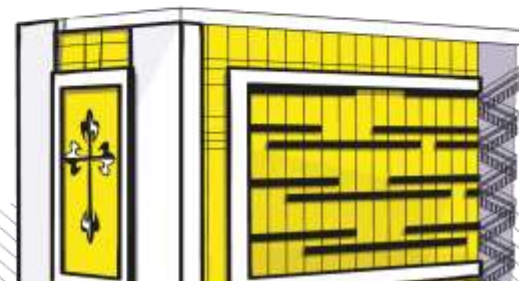
## 11 ANALISIS DEL CONTEXTO:

### 11.1 Propuesta de actualización planificación estratégica de la organización: Misión, visión y valores corporativos.

Se realiza la propuesta de actualización a la planificación estratégica para la IPS JCH Imágenes Diagnosticas orientada a la gestión de calidad de la organización, con base a la norma ISO 9001: 2015. En el anexo A se encuentra el proceso de la construcción de la misión y visión propuesta.

<b>Misión:</b>	<b>Propuesta misión:</b>
En JCH Imágenes S.A.S buscamos conservarnos como los primeros en la prestación de servicios de diagnóstico, imágenes de alta complejidad a lo largo del territorio nacional. Continuar posicionándonos en los servicios ambulatorios y hospitalarios, con innovación tecnológica, responsabilidad social y excelencia.	Somos una IPS que presta servicios médicos especializados de diagnóstico de alta complejidad por diagnóstico de imagen médica, con altos estándares de calidad e innovación tecnológica en el sector salud.

<b>Visión:</b>	<b>Propuesta Visión:</b>
En JCH Imágenes S.A.S nos comprometemos con la excelencia en la prestación de servicios de imágenes y diagnóstico médico, soportados por un equipo humano competente y	JCH Imágenes IPS SAS para el 2030 estará comprometida con la excelencia en la prestación de servicios de imágenes y diagnóstico médicos a nivel nacional, soportados por un equipo



respaldado por una excelente gestión administrativa y financiera.

humano cualificado y especializado en un 95%.

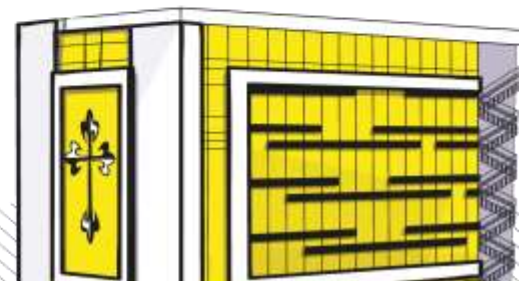
### Propuesta de Valores Corporativos:

- *Honestidad:* Modo de actuar con base a la verdad y el respeto en el cumplimiento de las políticas, compromisos, normas y principios éticos de la organización.
- *Trabajo en equipo:* Unidos trabajamos en la búsqueda del cumplimiento en los objetivos propuestos, para alcanzar los logros propuestos y el beneficio común.
- *Diferencia:* Orientamos nuestros servicios y procesos hacia la cultura del bienestar del usuario con el fin de promover generación de valor y calidad.
- *Actitud en el servicio:* Conducimos nuestra prestación de servicio a partir de las necesidades de nuestros grupos de interés, partiendo de un trato humanizado y la integridad humana, orientados a la satisfacción del usuario.

## 12 MATRIZ DOFA:

En la matriz DOFA es posible reconocer las Debilidades y Fortalezas internas, como las Amenazas y Oportunidades externas. Con base a sus hallazgos poder determinar su impacto directo en la organización, lo cual permite a la alta dirección de la IPS JCH Imágenes Diagnosticas la toma de decisiones informadas y pertinentes a su contexto actual.

Como se puede encontrar en el anexo B la matriz DOFA. En términos globales del contexto externo, se encontró que debido a la naturaleza de la organización su direccionamiento debe estar alineado con la evolución e inversión tecnológica del sector, que le permita incluir servicios especializados de mayor complejidad para poder estar a la vanguardia de las necesidades actuales y de la competencia, con



orientación a la mejora continua, bajo el marco de la calidad y cumplimientos de requisitos legales.

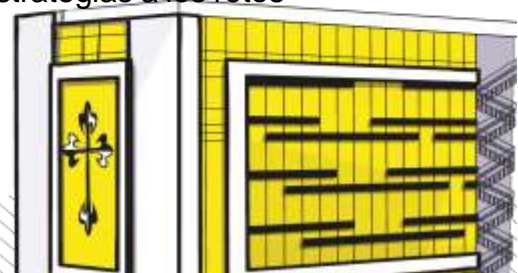
Finalmente, su contexto interno demuestra que cuentan con planificación estratégica y reflejan procesos de calidad en la prestación de servicios especializados y humanizados, los cuales facilitan la satisfacción de usuarios. No obstante, la estructuración interna de procesos, definición de roles y responsabilidades se proyectan con baja orientación a la satisfacción y clima laboral de los colaboradores, donde existe alta rotación de personal.

### 13 MATRIZ PESTEL

En la búsqueda de comprender el contexto externo de la IPS JCH Imágenes Diagnosticas, se identificaron aspectos: políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales más relevantes, los cuales inciden directamente en el desarrollo de sus actividades empresariales y la omisión u ignorancia de estos aspectos podría derivar en sanciones legales e incluso económicas.

En el anexo C se encuentra la matriz gráfica y en el ámbito político se hallaron numerosas normas, por las cuales se han creado instituciones públicas como garantes para forjar y velar por un eficiente Sistema General de Seguridad Social en Salud; en el ámbito económico se identificaron cifras del crecimiento y desarrollo en el país como el monto del presupuesto general de la nación y para el sector salud, como los niveles de corrupción en el mismo; en el ámbito social se destacó el marco legal de protección de derechos humanos y laborales.

Posteriormente, se enfatizó en la evolución tecnológica a la que han tenido que enfrentarse los distintos prestadores de salud, debido al fuerte impacto causado por la pandemia y que a raíz de esta deben seguir orientando sus estrategias a los retos



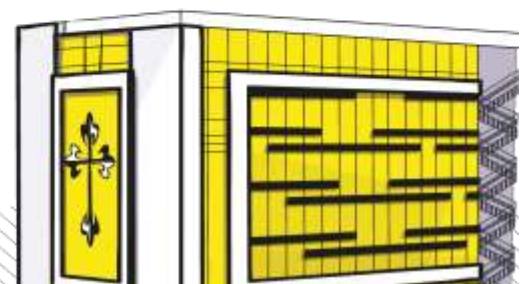
que demanda el sector. En el ámbito ecológico se encontraron normas para la adopción de guías ambientales y así mismo, las normas para la obtención de certificaciones de calidad en la protección del medio ambiente. Finalmente, en el marco legal se destacaron normas con actualizaciones del gobierno para el fortalecimiento del sector salud y para la organización de los prestadores de servicios de salud.

## 14 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

Como se muestra en el anexo D la matriz de partes interesadas y teniendo en cuenta el análisis de aspectos internos y externos de la IPS JCH Imágenes Diagnosticas, se identifica la importancia del conocimiento y conciencia de todo elemento y participante que se perciba relacionado, afectado, beneficiado, interesado y/o amenazado con el objeto social de la organización. Por tanto, surge la necesidad de abordar más allá del solo reconocimiento de partes interesadas, para tener en cuenta sus necesidades y expectativas mínimas que esperan de la organización.

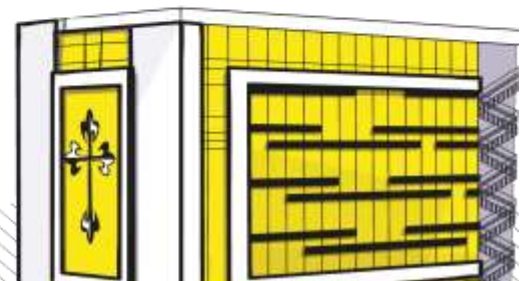
Teniendo en cuenta lo anterior, se desarrolla una propuesta de gestión para la planificación del Sistema de Gestión de Calidad de toda parte interesada, pues la importancia de cada actor estratégico, permite desarrollar la actividad empresarial bajo requisitos normativos y con base al contexto del país, logrando así su satisfacción.

Finalmente, se identificaron los requisitos de los clientes, legales, intrínsecos y de la organización, de cada producto y servicio a través, de la matriz CLIO la cual se encuentra en el anexo E.



## 15 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La IPS JCH Imágenes Diagnosticas está comprometida a la prestación de servicios de salud especializados, mediante el diagnostico oportuno, toma de imágenes de alta calidad con orientación a la satisfacción de los usuarios, a la mejora continua de sus procesos, vinculando personal competente e integro para cumplir con las exigencias legales y normativas, basados en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 con un sistema de gestión de calidad eficiente y eficaz.

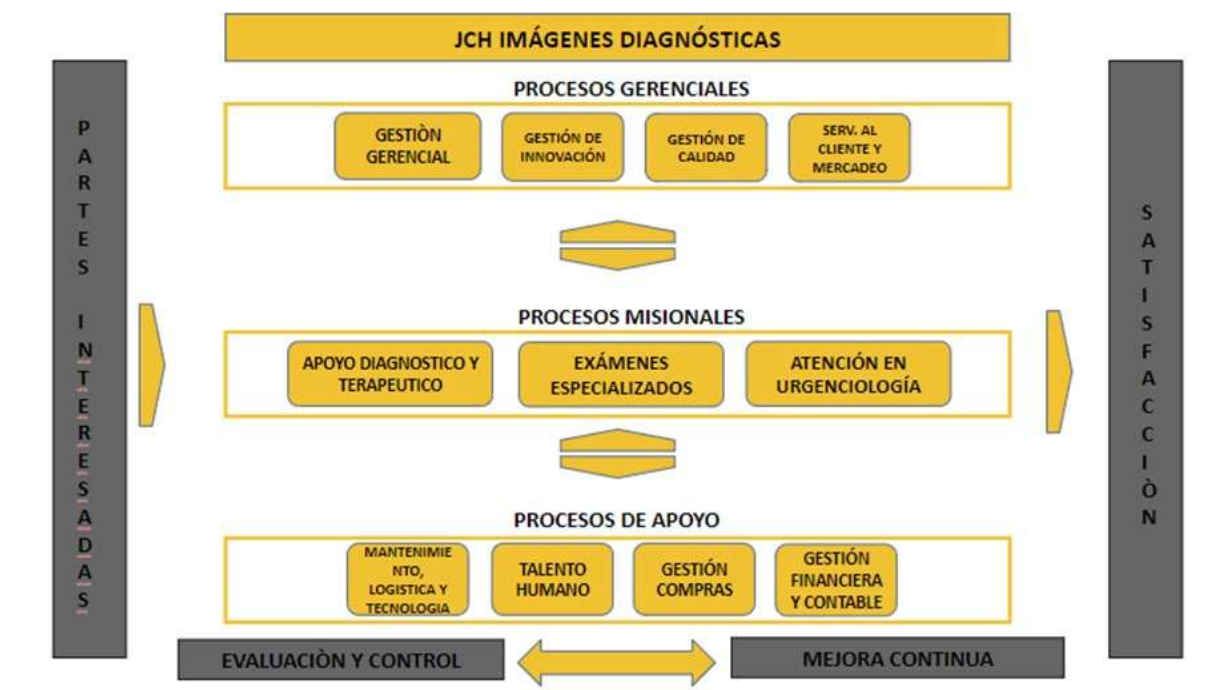


## 16 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES DE LA IPS JCH IMÁGENES DIAGNOSTICAS:

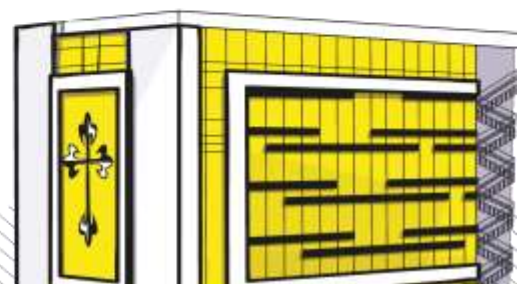
### 16.1 Mapa de procesos

La IPS JCH Imágenes Diagnosticas cuenta con distintos procesos internos que son indispensables para cumplir con su visión estratégica. Se realiza una propuesta con la incorporación de procesos no planificados pero existentes al interior, de igual forma se anexa el proceso de gestión de calidad, en la ilustración 1 es posible visualizar la gráfica de los procesos:

Ilustración 1. Mapa de procesos




Fuente: Elaboración propia



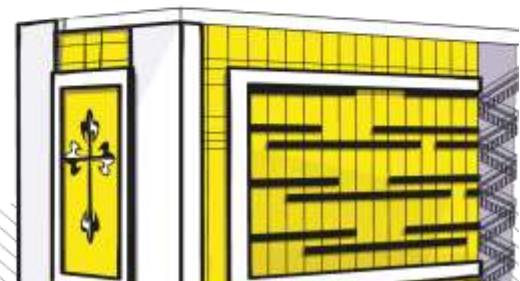
## 16.2 Propuesta caracterizaciones procesos misionales:

Teniendo en cuenta la estructuración del mapa de procesos de la IPS JCH Imágenes Diagnosticas, se procede a caracterizar los procesos misionales, con base al ciclo PHVA de la norma ISO 9001: 2015, teniendo en cuenta los requisitos del capítulo 8. Operación. Donde se establece la necesidad de que todo proceso debe estar planificado acorde a las especificaciones de un producto o servicio, para la satisfacción de los clientes. A partir del anexo F al H se encuentra el contenido de la caracterización de los procesos de: Apoyo diagnóstico y terapéutico, exámenes especializados y atención en urgenciología y además, en la siguiente ilustración 2 se muestra la estructura y formato de trabajo empleado:

Ilustración 1. Formato de caracterizaciones

		<b>FORMATO DE CARACTERIZACIÓN</b>		CODIGO: SIG-F-XX	
				VERSION 01	
				FECHA:	
				AUTORIZO	PAGINA 1 DE 1
OBJETIVO			ALCANCE		
LIDER DEL PROCESO			PARTICIPANTES		
PROVEEDOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO			CLIENTE	
ENTRADAS				SALIDAS	
REQUISITOS LEGALES			RECURSOS		
DOCUMENTOS			RIESGOS		
INDICADORES (OPCIONAL)					
Revisó ÁREA DE CALIDAD			Aprobó GERENCIA GENERAL		

Fuente: Elaboración propia



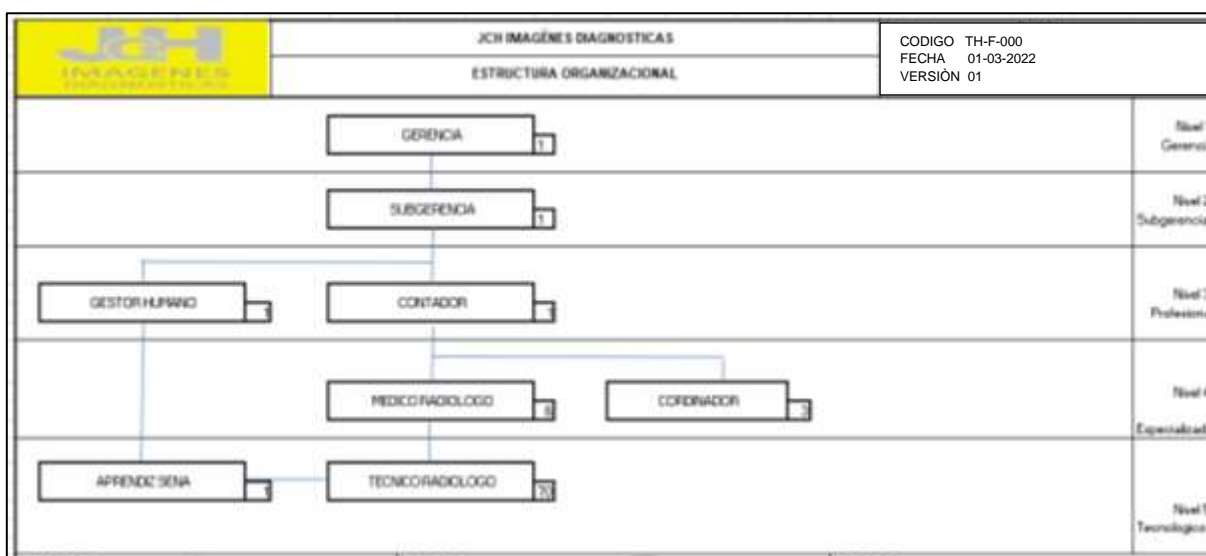
## 17 ESTRUCTURACIÓN DEL PROCESO DE TALENTO HUMANO PARA LA IPS JCH IMÁGENES DIAGNOSTICAS:

De acuerdo a las necesidades identificadas en el diagnostico preliminar realizado a la IPS JCH Imágenes Diagnosticas, se propone la estructuración de procedimientos y actividades internos que aporten al control y al cumplimiento de evidencia de la correcta planificación del proceso de talento humano, con base al capítulo 5: Liderazgo de la norma ISO 9001:2015. En el anexo I se visualiza la caracterización del proceso.

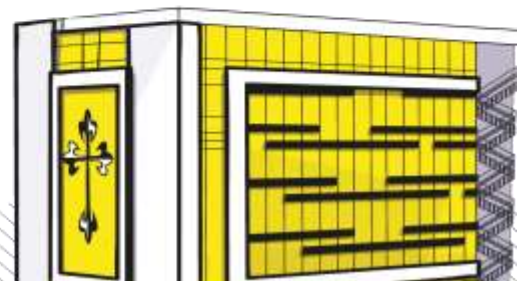
### 17.1 Propuesta estructura organizacional:

Es importante que al interior de la organización se defina y reconozca los niveles jerárquicos de los cargos. Por tanto, la propuesta está diseñada con el fin de facilitar la estructura base de los cargos requeridos y de este modo, establecer roles y responsabilidades de acuerdo a la posición organizacional de cada colaborador. En la ilustración 3 se evidencia la estructura gráfica:

Ilustración 3. Estructura organizacional



Fuente: Elaboración propia



## 17.2 Descripción de cargos y perfiles y manual de funciones:

En el anexo J se encuentra la estructura de descripción del cargo y perfil del tecnólogo en radiología; en el cual se desarrolla una propuesta que contempla descripciones detalladas del entorno al cual se enfrenta cada colaborador, su posición jerárquica, responsabilidades y/o funciones directas del cargo, del sistema de seguridad y salud del trabajo y con él SGC, los riesgos asociados, así como las relaciones directas que se manejan en la IPS. Adicionalmente se diseño la estructuración para los cargos de el: gerente, subgerente, coordinador de talento humano, contador, medico radiólogo y del coordinador de tecnólogos.

## 17.3 Procedimiento de selección y contratación

Se desarrolla una propuesta de planificación estructurada para el procedimiento de selección y contratación de personal, con el propósito de aportar lineamientos y actividades que aporten a la eficiencia y eficacia del mismo. Su estructura documental se visualiza en el anexo K y en la tabla 6 la codificación propuesta para el documento y su gestión documental.

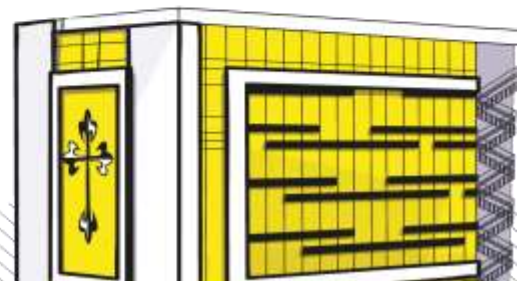
Tabla 6. Codificación procedimiento 1

No.	Código	Nombre procedimiento
1	TH-PR-001	Procedimiento de selección y contratación

Fuente: Elaboración propia.

## 17.4 Procedimiento de inducción y capacitación

Se propone la estructuración del procedimiento de inducción y capacitación, debido a su importancia en la promoción de aprendizajes entorno a la organización y al rol del nuevo colaborador, además de aportar herramientas de conocimiento para el empoderamiento de los colaboradores con respecto a las necesidades



organizacionales. En el anexo L se encuentra su estructura planificada y en la siguiente tabla 7 la codificación propuesta.

Tabla 7. Codificación procedimiento 2.

No.	Código	Nombre procedimiento
2	TH-PR-002	Procedimiento de inducción y capacitación

Fuente: Elaboración propia.

## 17.5 Matriz de riesgos

En el proceso de talento humano se realizan diversas actividades y procedimientos internos que corresponden a la gestión de colaboradores; con el fin de prever riesgos asociados por incumplimiento de normativas legales y su tratamiento oportuno, se diseñó una matriz de probabilidad impacto, para poder identificar factores prioritarios de intervención y seguimiento de cumplimiento, reduciendo posibles consecuencias. En el anexo M se encuentra la matriz de riesgos realizada para el proceso.

## 17.6 Propuesta matriz documental de Talento Humano:

Para efectos de apoyar el proceso de talento humano se desarrolla una matriz documental con el fin de estructurar procedimientos indispensables e indicadores de seguimiento y medición de los mismos, además de proporcionar una propuesta de codificación de los formatos documentales y así suministrar un sistema de información documental que se ajuste a las necesidades y requerimientos asociados en la gestión de personas de la IPS. Los formatos realizados se encontrarán publicados en el aplicativo web del SGC y en la tabla 8 se visualiza la lista de formatos institucionales propuestos con su respectiva codificación documental y a partir del anexo N se encuentran los formatos documentales desde la lista de chequeo de contratación, hasta el anexo Z con el formato de entrevista:

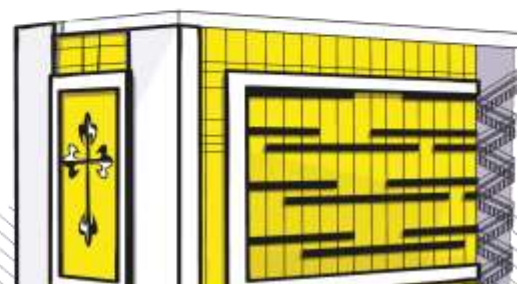


Tabla 8. Matriz documental Talento Humano

No.	Código	Nombre formato
3	TH-F-000	Organigrama
4	TH-F-001	Perfil de cargo gerente
5	TH-F-002	Perfil de cargo sub gerente administrativo
6	TH-F-003	Perfil de cargo coordinador talento humano
7	TH-F-004	Perfil de cargo contador
8	TH-F-005	Perfil de cargo medico radiólogo
9	TH-F-006	Perfil de cargo coordinador de tecnólogos
10	TH-F-007	Perfil del cargo Tecnólogo en radiología
11	TH-F-008	Lista de chequeo contratación
12	TH-F-009	Formato de permiso
13	TH-F-010	Lista de asistencia
14	TH-F-011	Formato de inducción corporativa
15	TH-F-012	Formato de requisición de personal
16	TH-F-013	Formato llamado de atención
17	TH-F-014	Formato de entrega de dotación y EPP
18	TH-F-015	Formato entrega de cargo
19	TH-F-016	Plan de capacitación
20	TH-F-017	Formato de paz y salvo
21	TH-F-018	Formato de evaluación de desempeño
22	TH-F-019	Formato tratamiento de datos
23	TH-F-020	Formato de entrevista de retiro
24	TH-F-021	Formato de entrevista
25	TH-F-022	Matriz de riesgos del proceso de talento humano

Fuente: Elaboración propia

### 17.7 Indicadores:

Con el fin de proponer un instrumento de seguimiento y medición para los procedimientos propuestos para apoyar la correcta ejecución de las actividades propuestas para el proceso de talento humano. En la tabla 9 se muestran los indicadores desarrollados y en el anexo AA se encuentra su estructura planificada.

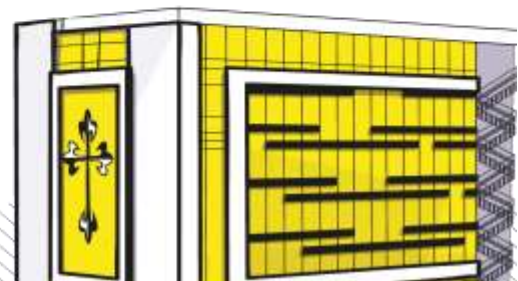


Tabla 9. Indicadores

No.	Código	Nombre del indicador
26	TN-IND-001	Indicador de desempeño de personal
27	TN-IND-002	Indicador de efectividad de las capacitaciones
28	TN-IND-003	Indicador de Rotación de personal

Fuente: Elaboración propia

### 17.8 Plan de auditoria:

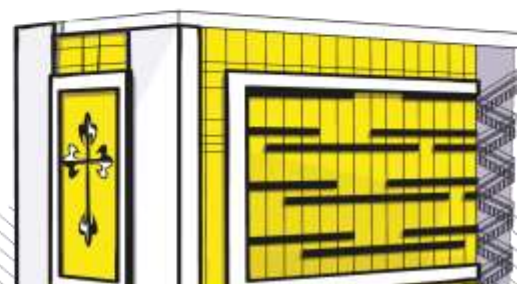
Se propone un plan de auditoria para el sistema de gestión de calidad, con el fin de promover la cultura de la planificación y evaluación en la estructuración básica de los aspectos relevantes y los objetivos que se pretendan alcanzar en el desarrollo de un programa de auditoria interno que aporte a la mejora continua de la organización. El diseño de la estructura se encuentra en el anexo BB.

### 17.9 Guía de códigos gestión de calidad

Tabla10. Guía de códigos Gestión de calidad

No.	Código	Nombre del indicador
29	GC-F 001	Plan de auditoria
30	GC-F-002	Formato de caracterización apoyo diagnostico
31	GC-F 003	Formato de caracterización exámenes especializados
32	GC-F 004	Formato de caracterización atención en urgenciología
33	GC-F 005	Formato de caracterización talento humano

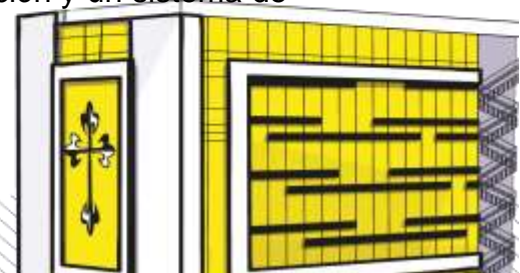
Fuente: Elaboración propia



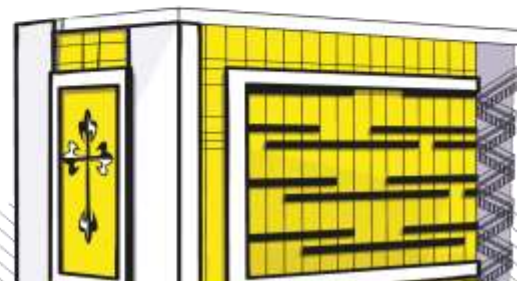
## 18 CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados alcanzados con el presente proyecto, se resaltan las siguientes conclusiones acorde a cada objetivo propuesto y desarrollado que permitieron el planteamiento de una propuesta de un sistema de gestión de calidad basados en la NTC ISO 9001:2015.

- En el diagnóstico realizado a la IPS JCH Imágenes Diagnosticas inicialmente se encontró que al interior de la organización existe conocimiento de leve a moderado en la aplicación de la NTC-ISO 9001:2015, en la alta dirección hay conocimiento de la misma, pero existe ausencia de evidencias documentales, planificación basada en el ciclo PHVA y en los colaboradores no se evidenciaron conocimientos solidos acerca de la importancia y funcionamiento de un sistema de gestión de la calidad al interior de la organización
- En el análisis del contexto de la IPS JCH Imágenes Diagnosticas, se indagaron aspectos internos y externos relevantes para su buen funcionamiento y sostenibilidad en el mercado, acorde a los hallazgos investigativos se priorizaron puntos enfocadas en el diseño de propuestas entorno a la planificación estratégica y a la priorización de la estructuración del proceso de talento humano para aportar a la gestión de sus partes interesadas.
- Se realizo la propuesta de caracterización de procesos misionales para la IPS JCH Imágenes Diagnosticas, conforme a su objeto organizacional, al objetivo de cada proceso y requisitos y expectativas de sus clientes; con el fin de aportar a la generación de valor en los procedimientos y actividades que se realizan diariamente al interior.
- Finalmente se diseño una propuesta de estructuración del proceso de talento humano, con el fin de aportar instrumentos de planificación y un sistema de



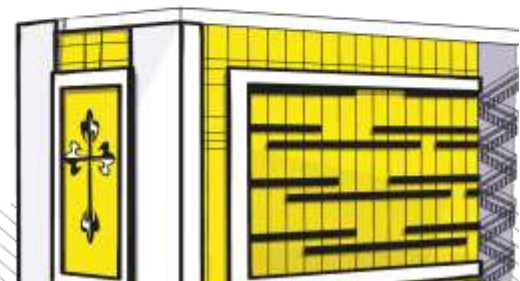
gestión documental, mediante diseño de formatos institucionales acorde a sus requerimientos internos, los cuales fueron cargados a Google Sites, una página propuesta especialmente para gestionar eficientemente la matriz documental correspondiente al área de talento humano.



## 19 RECOMENDACIONES

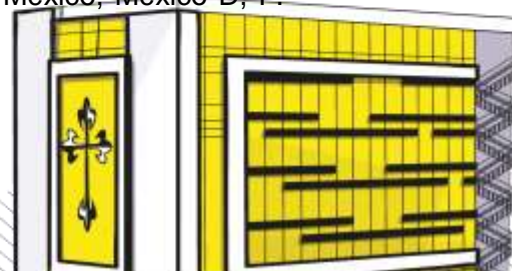
Las integrantes del proyecto recomiendan a la IPS JCH Imágenes Diagnosticas:

- Implementar un sistema de gestión de calidad basados en la NTC ISO 9001: 2015, teniendo en cuenta la propuesta y herramientas desarrollados en el presente proyecto. A fin de aportar en la estructuración y optimización de sus procesos orientado a los requisitos y necesidades del cliente, potenciar su imagen corporativa en el mercado y aportar a la mejora continua de la prestación de servicios de salud como factor diferenciador.
- Involucrar a los colaboradores en la ejecución del sistema de gestión de calidad, promocionando y promoviendo su importancia y rol al interior para poder crear un ambiente de satisfacción y fortalecer la cultura organizacional al interior.
- Emplear instrumentos de seguimiento y evaluación periódicamente para los procesos de la organización a fin de, potenciar una cultura de mejoramiento continuo con enfoque a la calidad.



## 20 REFERENCIAS

1. Baquero, Y. R. (28 de 05 de 2022). *Manual de protección radiológica*. Obtenido de Manual de protección radiológica: <https://www.subredsur.gov.co/sites/default/files/planeacion/EA-ADI-MA-05%20V2%20MANUAL%20DE%20PROTECCION%20RADIOLOGICA.pdf>
2. [27/03/2022] Bogotá D.C. *Seis innovaciones en el flujo de trabajo de radiología que están mejorando la eficiencia y la calidad de la atención médica* <https://www.philips.com.co/a-w/about/news/archive/standard/news/press/2021/6-innovaciones-en-el-flujo-de-trabajo-de-radiologia.html>
3. CALIDAD, N. f. (2015). *ICONTEC*. Bogota: Legis.
4. Colmedica. (25 de octubre de 2019). Obtenido de <http://www.colmedica.com/Paginas/Home.aspx>
5. Comas, C. (1896-1950). *La obra de Cesar Comas en el contexto de la radiología Iberica*. Barcelona: Espaxx Agfa. 1998.
6. Chiavenato, I. (2019) Diagnostico estratégico interno. En I. Chiavenato, *Planeación Estratégica Fundamentos y Aplicación* (págs. 104 – 129). Bogotá: Mc Graw Hill. Obtenido de: [http://www.ebooks24.com/proxi. bidig. areandibjba.edu.co/stagex?.aspx?il=&pg=&ed=](http://www.ebooks24.com/proxi/bidig.areandibjba.edu.co/stagex?.aspx?il=&pg=&ed=)
7. Deming, w. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad* . Madrid : Diaz de Santos .
8. Drucker P.F. 1999. *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI* Viena, Austria: Editorial Sudamericana [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xt6Ae6clxcsc&oi=fnd&pg=PP9&dq=los+desafios+de+la+gerencia+libro&ots=5EFh5C49cP&sig=xgIQpvB7\\_gU9xEE1dha9ZfoZs54#v=onepage&q=El%20activo%20m%C3%A1s%20valioso%20de%20una%20empresa%20del%20siglo%20XX%20era%20su%20equipo%20de%20producci%C3%B3n&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xt6Ae6clxcsc&oi=fnd&pg=PP9&dq=los+desafios+de+la+gerencia+libro&ots=5EFh5C49cP&sig=xgIQpvB7_gU9xEE1dha9ZfoZs54#v=onepage&q=El%20activo%20m%C3%A1s%20valioso%20de%20una%20empresa%20del%20siglo%20XX%20era%20su%20equipo%20de%20producci%C3%B3n&f=false)
9. ISO 9001 COLOMBIANA, N. T. (2015). *NTC-ISO 9001*.
10. Ministerio de Minas y Energía. (05 de Junio de 2022). *Ministerio de Minas y Energía*. Obtenido de <https://www.minenergia.gov.co/documents/10180//23517//20914-1695.pdf>
11. Ministerio de Industria, Energía y Minería. (11 de Junio de 2020). *Ministerio de Industria, Energía y Minería*. Obtenido de <https://www.gub.uy/ministerio-industria-energia-mineria/politicas-y-gestion/comision-internacional-proteccion-radiologica-icrp>
12. Nuclear, C. d. (04 de Junio de 2022). *Protección Radiológica* . Obtenido de <https://www.csn.es/documents/10182/914805/Protecci%C3%B3n%20radiol%C3%B3gica>
13. Sánchez, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. Europa: ICB.
14. Tamayo M. 2007. *El proyecto de la investigación científica*, México, México D, F. Editorial Limusa.



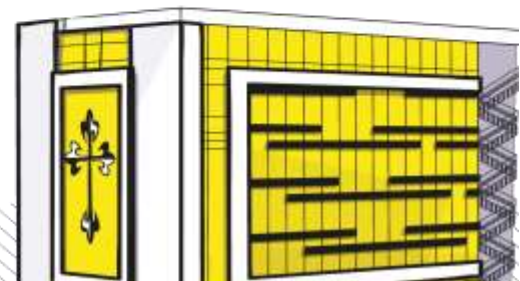


## 21 ANEXOS

### A. Construcción misión y visión:

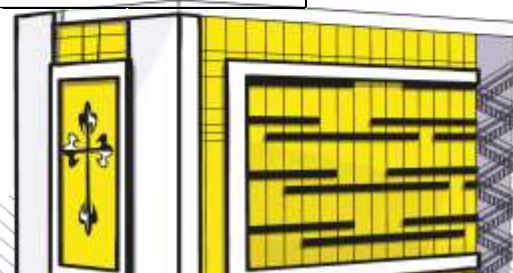
<b>Nuestra identidad y razón de ser</b>	
¿Quiénes somos?	Somos una IPS dedicada a la prestación de servicios de diagnóstico por imagen de alta complejidad.
¿Cuáles son los productos o servicios más importantes de la compañía?	Los servicios mas valiosos son la atención orientada al servicio y diagnóstico integral de nuestros usuarios.
¿ Quiénes son los clientes de la compañía?	Nuestros principales clientes son usuarios de la entidad colmedica y Allianz salud.
¿Cuál es la tecnología básica con la que cuenta la compañía?	JCH imágenes cuenta con equipo de diagnóstico médico de alta tecnología.
¿Cuáles son las fortalezas y ventajas competitivas claves de la compañía?	La IPS tiene los procesos organizacionales bien definidos, personal ideoneo, equipos tecnologicos y politicas ambientales .
¿Cuáles son las actitudes y hábitos que los clientes esperan ver de la compañía?	Los usuarios de la IPS esperan un trato y servicio humanizado, orientado a su bienestar, acompañado de un crecimiento tecnologico y que tengan reconocimientos y certificaciones por entes de prestigio.

<b>Nuestras proyecciones</b>	
¿Cuáles son los principales desafíos que asumimos para el futuro de la organización en los próximos 2 años?	Para el 2030 la IPS JCH Imágenes diagnósticas, tiene como desafío la innovación tecnológica y la implementación de sistemas para la minimización de tiempo en sus procesos.
¿Cuáles son los aspectos fundamentales que queremos mejorar o consolidar en los próximos dos años?	Apertura de nuevos mercados en el área, con alta tecnología, respaldado con un excelente talento humano.
¿ En qué queremos ser líderes?	Excelencia en atención a los usuarios y alta tecnología.
¿ Cómo nos vemos como negocio en los próximos dos años?	Con una variedad y diversidad en prestación de servicios de salud con tecnologías de punta, y la extensión a nuevas sedes a nivel nacional.



## B. Matriz DOFA:

MATRIZ DOFA: IPS JCH IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1. Satisfacción en los servicios de imágenes y diagnóstico con nuevos sistemas tecnológicos.	D1. Sobre carga laboral en los trabajadores afectando los procedimientos internos de la IPS
	F2. Contamos con una política de medio ambiente, reduciendo la impresión de acetatos ya que son altamente contaminantes.	D2. El indicador de rotación de personal se encuentra en un nivel alto.
	F3. Su estructura organizacional y procesos administrativos se encuentran bien definidos.	D3. Faltan canales de comunicación para los empleados de nivel tecnológico, afectando la entrega oportuna de resultados.
	F4. Contamos con equipos especializados de acuerdo a los estándares requeridos y personal idóneo para brindar un excelente servicio.	D4. El cronograma de capacitación no se encuentra ajustado a la normatividad vigente, ni acorde a las necesidades actuales.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1. Contamos con servicios especializados en la ciudad de Bogotá y en Chia, la IPS se encuentra en proceso de expansión.	(O2- F1) Incorporación de una investigación cualitativa para la expansión de otras regiones, conociendo primordialmente los servicios que demandan las personas.	(D1-01) La eliminación de rotación de personal interno entre las distintas sedes, por medio de una estructuración del manual de funciones.
O2. Mejoramiento continuo e inversión constante en nuevas tecnologías sobre la competencia.	(F2-O2). La ampliación de la política de medio ambiente minimizando el uso de servicios públicos y recursos físicos por medio de la promoción interna del consumo electrónico responsable.	(D2-O2) La IPS estará apoyando a sus colaboradores en sus propósitos de desarrollo profesional con horarios flexibles.
O3. Capacidad y conocimiento del personal para enfocar estrategias de mejora continua, que fortalezcan los procesos internos.	(O3-F3) Proponer un cronograma de capacitaciones semestral de acuerdo a las necesidades internas para seguir el fortalecimiento y crecimiento de los colaboradores.	(D3-O3) Los colaboradores tendrán asignadas responsabilidades de acuerdo a su cargo para poder actuar con autonomía y responder oportunamente en sus labores.
O4. Aumento en demanda de servicios de salud pospandemia.	(F4-O4) .El bienestar y salud de los usuarios será primordial para la IPS, es por eso que medio de la inclusión y desarrollo de planes de seguimiento a pacientes pos covid podrá contribuir en la responsabilidad social.	(D4-O4) Alianzas con instituciones académicas para el desarrollo de campañas de salud en conjunto entre estudiantes y colaboradores que afiancen sus conocimientos prácticos.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1. IDIME es la principal competencia de JCH Imágenes Diagnósticas.	(F1-A1) Lograr destacar la prestación de servicios en el marco de la calidad, por medio de un sistema de gestión de la calidad que promueva la generación de valor en la prestación de servicios de salud.	(D1-A1) Destinación de recursos y tiempo en la programación de actividades periódicas recreativas para los colaboradores que permitan la liberación de estrés.
A2. Empresas en el sector cuentan con mayores herramientas tecnológicas y comodidades para un buen desempeño y satisfacción laboral de los empleados.	(F2-A2) La responsabilidad social en el sector de la salud es de vital importancia por eso la IPS trabajará en el desarrollo de acciones en favor de las comunidades, por medio de alianzas con los entes territoriales.	(D2-A2) La IPS estará dedicando sus esfuerzos y recursos en la gestión y captación de personal cualificado e idóneo para cada puesto de trabajo, aportando a la reducción de personal.
A3. Mejores ofertas de empleo con mayor remuneración en el sector.	(F3-A3) La satisfacción de los colaboradores es primordial, por lo cual se busca la estructuración de un salario emocional por cumplimiento de objetivos.	(D3-A3) La eliminación de barreras con los procesos internos y funcionarios que crean burocracia y ralentizan el sistema prestacional.
A4. La competencia del sector salud es muy fuerte.	(F4-A4) Estar implementando actividades de mantenimientos preventivos y correctivos con el fin de preservar la vida útil de los equipos.	(D4-A4) Alianzas con el SENA para que los colaboradores puedan acceder a cursos de formación complementaria para incidir en su desarrollo profesional.





## C. Matriz PESTEL

**P**

**POLÍTICO**

- **LEY DE 1993:** Se origina el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
- **El Sistema Obligatorio de Garantías de Calidad en Salud (SOGCS):** conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de servicios de salud del país 1.
- **LEY 1483 DE 2011:** Se crea el Fondo de Garantías para el Sector Salud como un fondo cuenta sin personería jurídica administrado por el Ministerio de la Protección Social, cuyo objeto será asegurar el pago de las obligaciones que no fuere posible pagar por parte de las Empresas Sociales del Estado, intervenidas por la Superintendencia Nacional de Salud 2.
- **LEY 1004 DEL 2005:** Por la cual surge las zonas francas permanentes especiales de servicios de salud 3.
- **DECRETO 2147 DE 2016:** El Gobierno nacional modificó el régimen de zonas francas y dictó otras disposiciones 4.

**E**

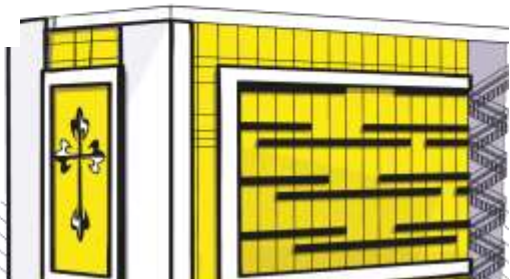
**ECONÓMICO**

- **Presupuesto General de la Nación de 2022,** que tendrá un monto de \$350,4 billones.
- **Presupuesto para salud:** El ministro de hacienda anunció un monto de \$41.2 billones 5.
- La economía colombiana creció 10,6% en 2021, la cifra más alta en su historia republicana 6.
- La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) estima que la economía colombiana crezca 5,5 % para 2022 7.
- **DANE: PIB de 2021** en términos corrientes: \$1.177 billones, lo que significó un PIB per cápita anual de \$23,05 millones, que representa una equivalencia mensual de \$1,92 millones por habitante 8.
- **Corrupción en el sector de la salud:** Celebración de contratos de compra y entrega de medicamentos incumpliendo requerimientos legales con adquisición de medicamentos vencidos o de contrabando, formulación para paciente inexistentes  
Prestación de servicios no requeridos (cartel de la hemofilia, VIH), personas con síndrome de Down con simulaciones de servicios hospitalarios falsos. Adicional de la instrumentalización de la administración de la justicia (favores políticos) e incentivos a médicos: secretaria de la Transparencia 9.

**S**

**SOCIAL**

- **ARTÍCULO 44:** Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social
- **ARTÍCULO 48.** La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley
- **ARTICULO 49.** La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.
- **ARTÍCULO 365.** Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional
- **ARTÍCULO 366.** El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. Será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable 10.
- En todo 2021, la tasa de **desempleo** fue de 13,7% y hubo 3,35 millones de desocupados. El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) informó que en todo 2021 hubo 3,35 millones de personas desocupadas 11.
- **LEY (1429 de 2010) DE FORMALIZACIÓN Y GENERACIÓN DE EMPLEO:** La Ley de Formalización y Generación de Empleo, busca generar incentivos a la formalización en las etapas iniciales de la creación de empresas 12.





T

**TECNOLOGICO**

- **Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud -REPS**, con corte al 30 de septiembre de 2020, hay en Colombia 2.371 sedes de prestadores inscritos con un total de 9.179 servicios habilitados en la modalidad de telemedicina, ubicados en 400 municipios del país  
En lo que respecta al 2020, se evidenció incremento del 117% en las sedes de prestadores de servicios de salud que ofrecen la modalidad de telemedicina y en 192% en los servicios ofrecidos en esta modalidad. En orden de demanda, los cinco servicios más habilitados en telemedicina son: medicina interna, psicología, nutrición y dietética, dermatología y diagnóstico cardiovascular, respectivamente 13.
- **AGENDA ESTRATÉGICA DE INNOVACIÓN El Nodo de Innovación de Salud** está conformado por Entidades Públicas, Academia, Centros de Desarrollo Tecnológico, Centros de Excelencia y Empresas del Sector Privado. En este espacio se fomenta la creación innovadora de productos, servicios y soluciones para el sector, con el fin de minimizar y contribuir con el cierre de la brecha de las inequidades en salud, a partir de uso y apropiación de TIC dentro del marco de la Estrategia de Gobierno en línea (GEL) 14.

E

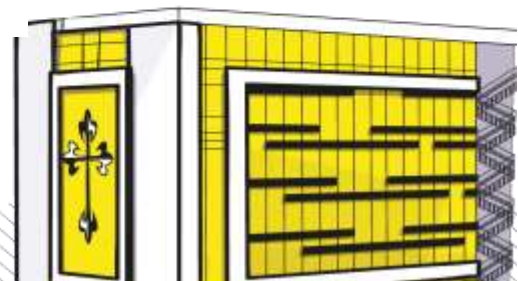
**ECOLOGICO**

- **Decreto 2676 de 2000:** Tiene por objeto reglamentar ambiental y sanitariamente, la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares, generados por personas naturales o jurídicas 15.
- Norma ISO 14001 proporciona a las organizaciones un marco con el que proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, siempre guardando el equilibrio con las necesidades socioeconómicas 16.
- **RESOLUCIÓN 1023 del 28 de julio de 2005:** "Por la cual se adoptan guías ambientales como instrumento de autogestión y autorregulación" 17.

L

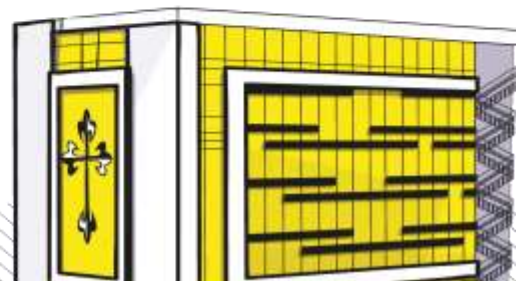
**LEGAL**

- **Documento de recomendaciones para la Transformación de la educación Médica en Colombia.** Elaborado por la Comisión de expertos en asocio con los Ministerios de Educación y Salud
- **Resolución 0429 del 17 de febrero de 2016.** Por la cual se adopta la Política de atención Integral en Salud (PAIS)
- **LEY 1751 del 2015 - Ley Estatutaria de Salud.** Por la cual se regula el derecho fundamental a la Salud y se dictan otras disposiciones
- **LEY 1438 del 2011,** conocida como la Ley de la Reforma del sistema general de Seguridad Social en Salud
- **LEY 1122 del 2007.** Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones
- **RESOLUCIÓN 5261 de 1994.** Por el cual se establece el **Manual de Actividades, Procedimientos e Intervenciones del Plan Obligatorio de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. (MAPIPOS)**
- **Circular Externa 018 de 2004.** Por la cual se establecen los lineamientos para la formulación y ejecución de los planes estratégicos y operativos del PAB 2005 - 2007 y de los recursos asignados para la salud pública 18.
- **LEY 1122 de 2007:** Modificación en el Sistema General de Seguridad Social en Salud
- **LEY 715 de 2001:** Se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencia y disposiciones para organización en la prestación de los servicios de educación y salud 19.



## D. Matriz de Partes Interesadas

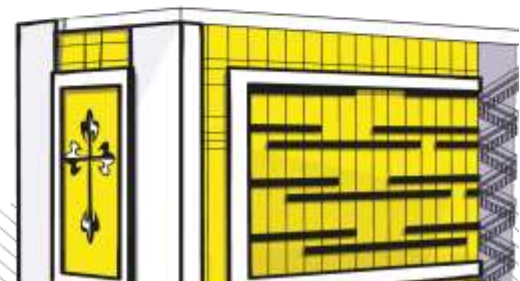
MATRIZ DE PARTES INTERESADAS: JCH IMÁGENES DIAGNOSTICAS				
DIMENSION	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	PLANIFICACION EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTAL
INTERNA	ACCIONISTAS Y PROPIETARIOS	Posicionamiento y reconocimiento en el sector.	Alianzas estrategicas con Entidades Promotoras de Salud	Contratos de servicios entre las partes
		Visión estrategica	Planeación estrategica	Matrices estategicas y planeación estrategica.
		Cumplimiento de objetivos organizacionales	Desarrollo de objetivos y procedimientos por area	Manual de procedimientos y objetivos
		Rentabilidad y sostenibilidad financiera	Proyeccion financiera	Indicadores financieros
		Certificaciones en normas de calidad	Sitema de gestion de calidad	Certificados de acreditación
	COLABORADORES	Canales de comunicacion	Proceso de comunicación interna y externa	Correos corporativos, Chat, Telefono corporativo
		Desarrollo profesional y personal	Programas de capacitación definidos	Cronogramas y planeación de capacitaciones, listas de chequeo
		Pago de salarios puntuales	Proceso de nomina y prestaciones sociales	Software Nomina
		Bienestar laboral	Políticas de bienestar	Listas de asistencia de las activiades realizadas y demas soportes
		Herramientas e implementos óptimos de trabajo	Entrega de equipos, implementos y dotaciones necesarias	Registros de entregas
EXTERNA	USUARIOS	Prestación de servicios de calidad y oportunos	Proceso servicio al cliente	Resultados en Indicadores de satisfacción
		Servicio humanizado	Política de seguridad del paciente	Pamec
		Entrega de resultados oportunos	Establecer tiempos de respuesta de acuerdo a la prioridad	Resultadps Indicadores de oportunidad
		Equipos de alta tecnologia	Proceso mantenimiento y calibracion de equipos	Hojas de vida de equipos - Certificados de calibración
	PROVEEDORES	Claridad contractual	Evaluaciones de beneficios y cadena de valor del proveedor	Contrato de servicios
		Cumplimiento de acuerdos en tiempos establecidos	Proceso de compras	Kardex, Formato entrega de insumos, indicadores
		Pagos oportunos	Política de pago a proveedores	Facturas y acuerdos documentales
	COMPETIDORES	Desarrollo tecnolgico y cobertura regional en la prestación de servicios	Estudios de mercados y marketing	Portafolio de servicios
		Precios competitivos	Proceso de Benchmarking y ventas	Informe de Benchmarking
	ESTADO	Cumplimiento de la legislación y marco normativo	Normograma	Marco normativo en el sector salud
		Cumplimiento en el pago de impuestos	Proceso financiero	Soportes de pagos
		Gestión oportuna según requerimientos de entes territoriales o entidades del estado	Proceso de verificación y habilitación	Informe de auditorias externas, indicadores, Reps
	SOCIEDAD	Responsabilidad social empresarial	Política ambiental y Manual de gestion de residuos	Certificados de disposicion final
		Generación de oportunidades de desarrollo en el sector y empleos	Proceso de seleccion de personal inclusivo	Formato de requisicion de personal - pruebas de seleccion





**E. Matriz CLIO**

<b>MATRIZ CLIO: IPS JCH IMÁGENES DIAGNÓSTICAS</b>				
<b>SERVICIOS/ PRODUCTOS</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>LEGALES</b>	<b>INTRINSECOS</b>	<b>ORGANIZACION</b>
<b>Imagen Diagnostica</b>	Resultados acertivos y seguros	Resolución de 482 de 2018 – Protección radiológica	Nitidez, minima distorción y entendimiento de los resultados	Prevención y control en la toma de imagenes diagnosticas
	Preparación previa para la toma de exámenes	Resolución 3100 de 2019 – Lineamientos de habilitación en Salud	Norma Iso 9001: 2015 requisitos de calidad	Valoración y diagnostico por especialista
	Puntualidad y objetividad del profesional		Limites de dosis de radiación - Resolución de 482 de 2018	Consentimiento informado a pacientes
	Humanidad y respeto en la atención al cliente			Actitud, profesionalismo y personal capacitado en el área.
<b>Servicio de tomografia</b>	Cumplimiento de terminos pactados	Resolución 1362 de 2007 - Manejo de residuos y desechos peligrosos	Método en Toma de Imagenes Diagnosticas: Nitidez, Minima distorción, Encuadramiento correcto, Ausencia de artefactos, densidad y contraste adecuado.	Tecnología, innovación y proveedores en suministros e insumos de calidad.
<b>Servicio de mamografia</b>	Servicio profesional y especializado	Resolución 256 de 2016 - Sistemas de información para la calidad en salud		
<b>Servicio de radiologia convencional</b>	Equipos de alta tecnologia especializados	Decreto 2330 del 2006: Condiciones esenciales, técnicas de planeación y gestión del servicio, procedimientos para cada proceso del servicio.	Los equipos cuentan con mantenimientos preventivos, correctivos y calibraciones cuando aplique.	Seguimiento continuo a los equipos biomedicos y demas dispositivos medicos a travez de tecnovigilancia.

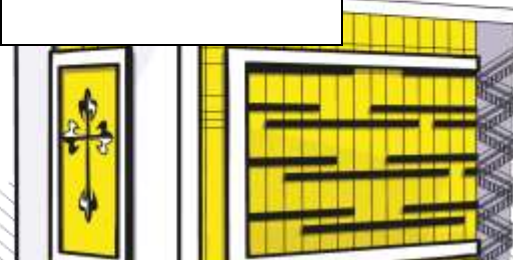


## F. Caracterización proceso misional:

	<b>FORMATO DE CARACTERIZACIÓN</b>	<b>CODIGO: SIG-F-002</b>	
		<b>VERSION 01</b>	
		<b>FECHA:</b>	
		<b>AUTORIZO</b>	<b>PAGINA 1 DE 1</b>

### APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO

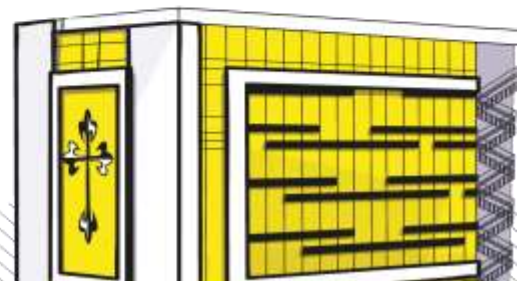
OBJETIVO	ALCANCE	
Brindar atención pertinente al historial médico en los servicios de imagenología generando diagnósticos confiables a nuestros usuarios.	La prestación del servicio inicia verificando la orden médica y finaliza con la entrega de resultados.	
LÍDER DEL PROCESO	PARTICIPANTES	
Coordinador de tecnólogos.	Medico Radiólogo, tecnólogo en radiología, auxiliares de enfermería, línea de frente.	
PROVEEDOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO	CLIENTE
Call Center Líneas telefónicas Contactos directos Auxiliares de línea de frente Talento Humano Todos los colaboradores Médicos Suscritos	<p><b>P</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Creación del usuario para la asignación de citas.</li> <li>Identificación de necesidades y expectativas del usuario.</li> <li>Establecer la necesidad de insumos y suministros para la prestación del servicio.</li> <li>Planeación de las agendas.</li> </ul> <p><b>H</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingreso del paciente al sistema.</li> <li>Realizar atención según guías de manejo y modelo de atención.</li> <li>Ejecución de actividades administrativas e informes.</li> </ul> <p><b>V</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar cinco correctos (Datos del paciente, paciente correcto, diagnóstico correcto, orden correcto, medicamento y dosis correcta)</li> <li>Medición de cumplimiento de agendas.</li> <li>Seguimiento a los indicadores del proceso.</li> <li>Seguimiento a riesgos, indicios de atención insegura y eventos adversos.</li> </ul> <p><b>A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toma de exámenes.</li> <li>Realizar reinducción de los procesos, procedimientos, guías y protocolos de la institución de acuerdo a las actualizaciones.</li> </ul>	EAPB y partes interesadas Facturación Talento Humano Médicos Usuarios
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Autorizaciones emitidas por Colmédica.</li> <li>-Orden médica.</li> <li>-Historia Clínica.</li> <li>-Necesidades y expectativas de los usuarios en la prestación de servicios de la IPS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Usuarios satisfechos con la prestación de servicios especializados.</li> <li>-Imagen diagnóstica.</li> <li>-Entrega de resultados.</li> <li>-Diagnóstico emitido por el médico radiólogo.</li> <li>-Factura de servicios.</li> </ul>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir planes de mejora.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS LEGALES</b>		<b>RECURSOS</b>
-Resolución de 482 de 2018 – Protección radiológica -Resolución 3100 de 2019 – Lineamientos de habilitación en Salud -Resolución 1362 de 2007 - Manejo de residuos y desechos peligrosos -Resolución 256 de 2016 - Sistemas de información para la calidad en salud		-Recurso humano -Recurso tecnológico -Equipos biomédicos -Infraestructura -Medicamentos e insumos médicos -Recursos financieros.
<b>DOCUMENTOS</b>		<b>RIESGOS</b>
-Bases de datos de usuarios reportados de Colmédica -Consentimiento informado -Reportes de afiliación de EPS de los usuarios -Manual de usuario del aplicativo para registro de pacientes -Manual de historias de toma de ecografías -Kardex de insumos		-Baja disponibilidad para asignación de agendas médicas. -Incumplimiento en los pagos por parte de las “EPS - IPS” -Error en la ejecución de los procesos y generación de producto no conforme -Pérdida de documentación interna o externa -Digitación errada o incompleta de información del paciente -Omitir cobro de copagos y cuotas moderadoras (si aplica) -Actitud de servicio poco amable e inadecuada -Entrega de resultados fuera de los tiempos establecidos
<b>INDICADORES</b>		
-Indicador de oportunidad de asignación de citas para la toma del examen -Indicador de oportunidad en la entrega de resultados		

Revisó  <hr/>	Aprobó  <hr/>
---------------------	---------------------

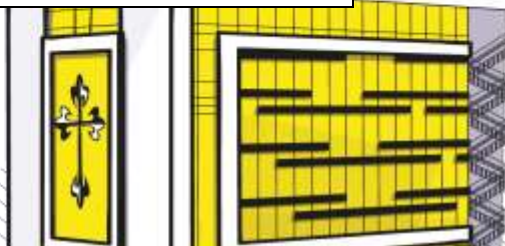


## G caracterización proceso misional:

	<b>FORMATO DE CARACTERIZACIÓN</b>	<b>CODIGO: SIG-F-003</b>	
		<b>VERSION 01</b>	
		<b>FECHA:</b>	
		<b>AUTORIZO</b>	<b>PAGINA 1 DE 1</b>

### EXÁMENES ESPECIALIZADOS

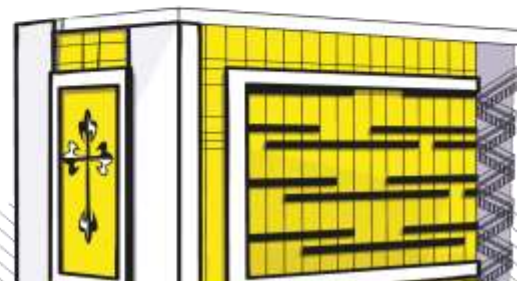
OBJETIVO	ALCANCE	
Brindar atención oportuna en la toma de exámenes de calidad para nuestros usuarios.	Prestar la atención en los servicios de consulta externa de manera integral (segura, humanizada, oportuna y adecuada) hasta la toma de exámenes especializados para brindar diagnósticos confiables a nuestros usuarios.	
LÍDER DEL PROCESO	PARTICIPANTES	
Coordinador de tecnólogos.	Medico Radiólogo, tecnólogo en radiología, auxiliares de enfermería, línea de frente.	
PROVEEDOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO	CLIENTE
-Call Center -Líneas telefónicas -Contactos directos -Auxiliares de líneas de frente -Talento Humano -Todos los colaboradores -Médicos especialistas -Empresas -Usuarios del sistema de salud	<b>P</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Creación del usuario para la asignación de citas.</li> <li>Identificación de necesidades y expectativas del usuario.</li> <li>Establecer la necesidad de insumos y suministros para la prestación del servicio.</li> <li>Planeación de las agendas.</li> </ul> <b>H</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingreso del paciente al sistema.</li> <li>Realizar atención según guías de manejo y modelo de atención.</li> <li>Ejecución de actividades administrativas e informes.</li> </ul>	-EAPB y partes interesadas -Facturación -Talento Humano -Médicos -Usuarios
-Autorizaciones emitidas por Colmédica. -Orden médica. -Historia Clínica. -Necesidades y expectativas de los usuarios	<b>V</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar cinco correctos (Datos del paciente, paciente correcto, diagnóstico correcto, orden correcto, medicamento y dosis correcta)</li> <li>Medición de cumplimiento de agendas.</li> <li>Seguimiento a los indicadores del proceso.</li> <li>Seguimiento a riesgos, indicios de atención insegura y eventos adversos.</li> </ul> <b>A</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toma de exámenes.</li> </ul>	-Usuarios atendidos de forma segura y oportuna. -Imagen diagnóstica. -Entrega de resultados. -Diagnóstico emitido por el médico radiólogo. -Factura de servicios.





	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar reinducción de los procesos, procedimientos, guías y protocolos de la institución de acuerdo a las actualizaciones.</li> <li>Definir planes de mejora pertinentes.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS LEGALES</b>		<b>RECURSOS</b>
-Resolución de 482 de 2018 – Protección radiológica -Resolución 3100 de 2019 – Lineamientos de habilitación en Salud -Resolución 1362 de 2007 - Manejo de residuos y desechos peligrosos -Resolución 256 de 2016 - Sistemas de información para la calidad en salud -Ley 23 de 18 de febrero de 1981 -Circular externa 0018 de 2005 -Decreto 109 de 2021		-Recurso humano -Recurso tecnológico -Equipos biomédicos -Infraestructura -Medicamentos e insumos médicos -Recursos financieros.
<b>DOCUMENTOS</b>		<b>RIESGOS</b>
-Bases de datos de usuarios reportados de Colmédica -Consentimiento informado -Reportes de afiliación de EPS de los usuarios -Formato de consentimiento informado -Manual de usuario del aplicativo para registro de pacientes -Agenda de consulta externa -Manual de historias clínicas -Kardex de insumos		-Cancelación o reprogramación de agendas de consulta externa -Baja disponibilidad para asignación de agendas médicas. -Incumplimiento en los pagos por parte de las “EPS - IPS” -Error en la ejecución de los procesos y generación de producto no conforme -Pérdida de documentación interna o externa -Digitación errada o incompleta de información del paciente -Omitir cobro de copagos y cuotas moderadoras (si aplica) -Actitud de servicio poco amable e inadecuada -Entrega de resultados fuera de los tiempos establecidos
<b>INDICADORES</b>		
-Indicador de calidad en la toma de exámenes especializados -Indicador de tiempo de espera en asignación de citas		

Revisó <hr/>	Aprobó <hr/>
-----------------	-----------------

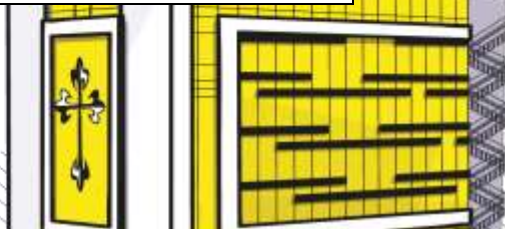


## H. Caracterización proceso misional:

	<b>FORMATO DE CARACTERIZACIÓN</b>	<b>CODIGO: SIG-F-004</b>	
		<b>VERSION 01</b>	
		<b>FECHA:</b>	
		<b>AUTORIZO</b>	<b>PAGINA 1 DE 1</b>

### ATENCIÓN EN URGENCIOLOGÍA

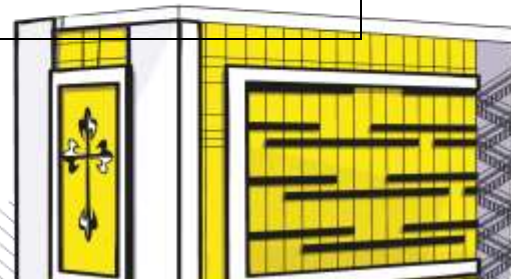
OBJETIVO	ALCANCE	
Brindar atención médica de urgenciología segura para estabilizar al usuario.	Desde el momento en que el usuario ingresa al servicio de urgencias hasta su egreso con situación definida (Tratamiento, de alta, remitido, fallecido).	
LÍDER DEL PROCESO	PARTICIPANTES	
Medico líder de urgencias	Línea de frente, Médicos generales, Pacientes, tecnólogo en radiología, auxiliares de enfermería.	
PROVEEDOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO	CLIENTE
-Servicio de ambulancia -Hospitales de mediana y alta complejidad -EPS, entes territoriales y Particulares -Facturación	<b>P</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades y recursos</li> <li>• Estado de afiliación de EPS usuario</li> <li>• Establecer los Protocolos y Guías de atención de patologías.</li> <li>• Disponibilidad de camas para observación.</li> <li>• Disponibilidad de personal diario</li> <li>• Programación de turnos del personal asistencial.</li> <li>• Stock de medicamentos e insumos.</li> </ul>	-Familiares -IPS de Referencia -EPS y/o entidades territoriales. -Facturación. -Archivo -Seguridad del paciente.
ENTRADAS	<b>H</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso de usuarios a urgencias</li> <li>• Realizar valoración médica general</li> <li>• Informar al paciente y/o familiares</li> <li>• Clasificación del paciente en el Triage.</li> <li>• Atención de consulta médica integral de urgencias.</li> <li>• Atención de usuarios en observación.</li> <li>• Reanimación de Usuarios (cuando aplique)</li> <li>• Diligenciamiento de la Historia Clínica de usuarios y otros registros (Asistenciales, Administrativos y Financieros de la atención)</li> <li>• Notificación de enfermedades de salud pública.</li> <li>• Referencia y Contrarreferencia con EPS</li> <li>• Egreso de usuarios de servicio de urgencias y/u observación</li> </ul>	SALIDAS
-Verificación de derechos del paciente. -Remisión del usuario por parte de la EPS-IPS (cuando aplique) -Usuario con necesidad de atención de urgencias. -Usuario con expectativas de toma de de -Orden de prestación de Servicios	<b>V</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación Triage</li> </ul>	-Paciente atendido e informado y con conducta médica definida, remisión a programas de promoción y prevención institucional. -Orden de traslado del paciente, notificación de eventos de salud pública e informes de producción del servicio. -Imagen diagnóstica. -Registros institucionales de atención. -Remisión o egreso del paciente





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcta identificación de pacientes y de los riesgos</li> <li>• Ubicación de usuarios en salas de observación según sexo y edad</li> <li>• Correcto diligenciamiento de Historia Clínica y Registros (asistenciales, administrativos y financieros de la atención).</li> <li>• Aplicación de protocolo de bioseguridad y seguridad del paciente.</li> <li>• Cumplimiento de orden médica</li> <li>• Administración de medicamentos</li> <li>• Cumplimiento de protocolos y Guías de Atención</li> <li>• Evolución del paciente.</li> </ul> <p><b>A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio no conforme, acciones correctivas, preventivas y de mejora.</li> <li>• Ajustes al tratamiento</li> <li>• Notificación de eventos adversos, incidentes y atenciones inseguras.</li> <li>• Remisión o alta del paciente</li> </ul>	
<b>REQUISITOS LEGALES</b>		<b>RECURSOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Resolución 5596 de 2015</li> <li>-Decreto 2408 de 2018</li> <li>-Resolución 3100 de 2019 – Lineamientos de habilitación en Salud</li> <li>-Resolución 1362 de 2007 - Manejo de residuos y desechos peligrosos</li> <li>-Resolución 256 de 2016 - Sistemas de información para la calidad en salud</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recurso humano</li> <li>-Recurso tecnológico</li> <li>-Equipos biomédicos</li> <li>-Infraestructura</li> <li>-Medicamentos e insumos médicos</li> <li>-Recursos financieros.</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>RIESGOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Procedimiento: Admisión del paciente al servicio de urgencias</li> <li>-Procedimiento: Atención integral al paciente en el servicio de urgencias</li> <li>-Formato Registro Horario de Signos Vitales</li> <li>-Formato Kardex de medicamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Infecciones nosocomiales</li> <li>-Prolongación de estancia del usuario en Urgencias</li> <li>-Error en la ejecución de los procesos y generación de producto no conforme</li> <li>-Digitación errada o incompleta de información del paciente</li> <li>-Omitir cobro de copagos y cuotas moderadoras (si aplica)</li> <li>-Entrega de resultados fuera de los tiempos establecidos</li> </ul>	
<b>INDICADORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Indicador de tiempo de espera del paciente</li> <li>-Indicador de tiempo de remisión y/o salida del paciente</li> </ul>		

Revisó  <hr/>	Aprobó  <hr/>
---------------------	---------------------



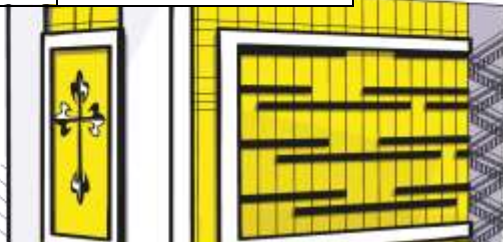


## I Caracterización proceso de apoyo:

	<b>FORMATO DE CARACTERIZACIÓN</b>	<b>CODIGO: SIG-F-005</b>	
		<b>VERSION 01</b>	
		<b>FECHA:</b>	
		<b>AUTORIZO</b>	<b>PAGINA 1 DE 1</b>

### TALENTO HUMANO

<b>OBJETIVO</b>		<b>ALCANCE</b>	
Orientar estrategias entorno al reclutamiento y formación de personal idóneo para la IPS		Inicia con la solicitud de requisición de personal hasta la formación y egreso del colaborador en los casos que aplique.	
<b>LÍDER DEL PROCESO</b>		<b>PARTICIPANTES</b>	
Coordinador de talento humano		Auxiliar administrativo, colaboradores de la IPS, candidatos que apliquen a las distintas ofertas laborales y aliados estratégicos del proceso.	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO</b>		<b>CLIENTE</b>
-Plataformas y/o bolsas de empleo. -Concursos internos de promoción -Instituciones de valoración médica y de seguridad y salud en el trabajo.	<p><b>P</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estructurar los distintos procedimientos internos del proceso.</li> <li>Planificar planes de trabajo con base en los objetivos y estrategias del área.</li> <li>Identificar recursos necesarios</li> </ul> <p><b>H</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades requeridas y previstas en la estructuración de procedimientos internos.</li> <li>Realizar actividades entorno a la promoción del bienestar y seguridad y salud del colaborador</li> <li>Llevar gestión y control documental de las actividades diarias en el área.</li> </ul> <p><b>V</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar que las actividades estén acordes a los planes de trabajo y estructuración de los procedimientos.</li> <li>Toda actividad debe estar alineada al cumplimiento del marco legal y normativo.</li> <li>Realizar indicadores de seguimiento y evaluación de desempeño del personal.</li> </ul> <p><b>A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Emplear planes de acción o ajustes a las actividades requeridas.</li> </ul>		-Colaboradores de la IPS JCH Imágenes Diagnosticas. -Clientes y usuarios de la IPS.
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>
-Presupuesto asignado al área de talento humano -Objetivos y estrategias del área de talento humano -Formatos de requisición aprobados por gerencia. -Descripción de cargos y perfiles -Manual de funciones por cargo -Política de calidad			-Contrataciones idóneas de nuevos colaboradores. -Planes de formación y de bienestar para los colaboradores. -Gestión documental -Evaluaciones de desempeño -Planes de capacitación acordes a las necesidades y requerimientos de la IPS y sus colaboradores -Contrato de vinculación laboral o por prestación de servicios. -Indicadores de seguimiento y medición

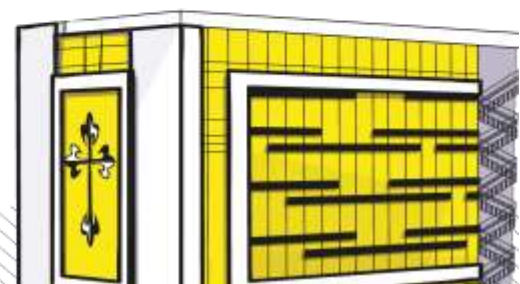




	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar revisión y control de cambios documentales.</li> <li>• Desarrollar instrumentos internos de evaluación y mejora de los procedimientos.</li> <li>• Diseñar actividades orientadas a la captación y retención de personal.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS LEGALES</b>		<b>RECURSOS</b>
-Código Sustantivo del Trabajo -Sistema de Seguridad Social Integral-Ley 100 de 1993 -Modificación del Sistema de Riesgos Laborales en Colombia-Ley 1562 de 2012 -Ley 2043 de pasantías de 2020 -Normativa de contratación laboral -Reglamento interno del trabajo -Ley general de archivos del 2000		-Recurso humano -Recurso tecnológico -Infraestructura -Insumos de papelería y oficina -Recursos financieros.
<b>DOCUMENTOS</b>		<b>RIESGOS</b>
-Expediente del colaborador -Formatos de apoyo documental de las actividades del área. -Marco legal y normativo -Política de calidad -Procedimientos del proceso -Manual de seguridad y salud en el trabajo		-Procedimientos con fallas en su estructura -Desconocimiento del marco legal y normativo -Incumplimiento del empleador con las obligaciones adquiridas con el trabajador. -Fallos en materia contractual -Falta de instrumentos de control y seguimiento de los procedimientos estructurados
<b>INDICADORES</b>		
-Indicador de desempeño de personal -Indicador de efectividad de las capacitaciones -Indicador de Rotación de personal		

Revisó <hr/>	Aprobó <hr/>
-----------------	-----------------

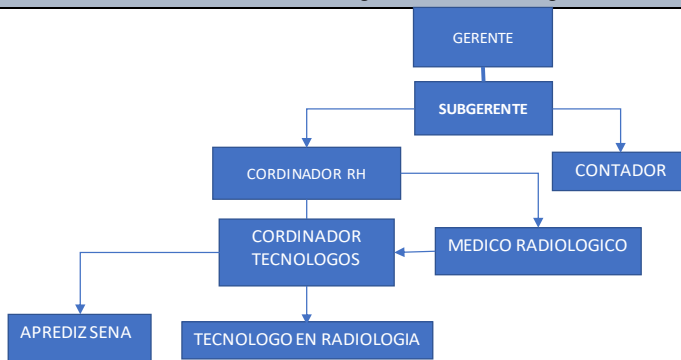
## J. Perfil del cargo: Coordinador de tecnólogos





	<b>PERFIL DE CARGO</b>	<b>CODIGO:</b> TH-F-006	
		<b>FECHA:</b>	
		<b>VERSIÓN</b> 01	
		<b>AUTORIZO</b>	<b>PAGINA</b> 1 DE 1

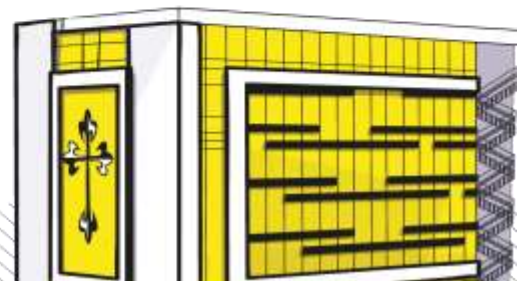
Identificación del cargo					
Cargo	Área	Tipo de operación	Nivel	Proceso	
COORDINADOR DE TECNOLOGOS	salud	centro medico	profesional	Administrativo y operativo	
Objetivo específico del cargo	Debera realizar coordinación de todas las sedes y el personal necesario para dar cumplimiento a las necesidades del cliente				
Relación de autoridad	Jefe inmediata				
Cargos subordinados inmediatos	NA	Rotación de tareas	NA	Turnos	NA



**PERFIL DE CARGO**

Grado de dominio = A alto, M medio, B bajo

Requisitos para ejercer el cargo								
<b>EDUCACIÓN:</b> Educación formal o estudios básicos requeridos para el cargo. Título u orientación profesional.								
Primaria	Bachillerato	Técnico	Tecnólogo	Profesional				
Especialización	x	Otro						
<b>FORMACIÓN:</b> Conocimientos específicos requeridos para desempeñar el cargo, adicionales o complementarios a la educación formal, obtenidos a través de la experiencia o mediante cursos de educación continuada, una ves se ingresa a la compañía.						<b>Grado de dominio</b>		
						<b>A</b>	<b>M</b>	<b>B</b>
1	Inducción general a la organización					x		
2	Inducción al cargo					x		
3	Inducción al SGI (Calidad, SG-SST,BASC)					x		
4	Reinducciones periódicas al SGI (Calidad, SG-SST,BASC)					x		
5	PARTICIPACION EN LAS ACTIVIDADES QUE APLIQUEN AL CARGO DEL PLAN ANUAL DE FORMACION					x		



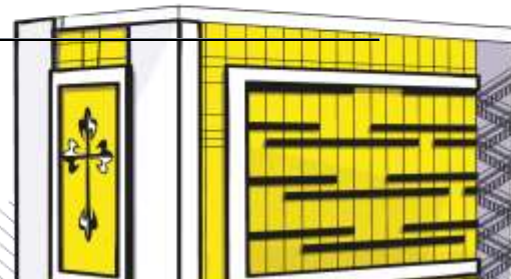


EXPERIENCIA: Conocimiento práctico previo, considerado como fuente de conocimiento.								
General	Experiencia en cargos similares .							
Entre 0 y 1 años		Entre 1 y 3 años		Entre 3 y 5 años		Entre 5 y 10 años	Mayor a 10 años	
Específica	Relaciones						N/A	X

REQUISITOS DOCUMENTALES INDISPENSABLES PARA CONTRATACION	
1	Diploma certifique como tecnólogo en radiología en imágenes diagnósticas
2	certificado de inscripción en retus
3	Inscripción ante la secretaria de salud
4	Certificado de radioprotección
Habilidades a evaluar en el proceso de selección:	Método de evaluación
Aptitudes Perceptivas y de atención	Entrevista, Pruebas Psicotécnicas( Wartegg, Escrita y fatiga)
Competencias técnicas. Dominio del equipo	Aplicación de prueba técnica propia de la compañía. Realizada y evaluada por el responsable técnico del proceso o por validación de referencias.

RESPONSABILIDADES Y/o FUNCIONES:
PROPIAS DEL CARGO
Diseñar estrategias de entrega de resultados
Controlar el área asistencial en todos los cd
Asegurar los tiempos de atención
Asegurar el buen funcionamiento de los equipos

SG-SST
Procurar el cuidado integral de su salud.
Aplicación de protocolos de bioseguridad.
Participar y vincularse en las actividades que se realicen para cumplimiento de los objetivos de la política en el despliegue estratégico.
Participar en las actividades relacionadas con temas SST- A
Participar en el proceso de seguridad y salud en el trabajo y ambiente para la organización.
Participar en las actividades de los programas de riesgo prioritario del SG-SST-A definidos por la organización.
Participar en los recorridos de inspecciones de seguridad y cumplir con las actividades de plan de acción para cierre de las actividades propuestas





BASC
Velar por el bienestar de los pacientes usando dosificación adecuada de radiación ionizante
velar por el cuidado de los activos de la compañía como equipos y herramientas de trabajo
Cumplir las políticas de la organización.
Cumplir con las funciones del cargo de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.
Manejo confidencial y reserva de la información de los pacientes
Las responsabilidades en la seguridad en la cadena de suministro:
Seguridad de los procesos.
Seguridad de la información.
Gestión del riesgo legal, reputaciones, operacional.
Cumplir con las políticas asignadas por la empresa
Cumplir con las funciones del cargo de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa

SGA
Participar en las capacitaciones y reinducciones ambientales y aplicar lo aprendido en su trabajo
Asistir a las capacitaciones ambientales en el horario establecido
Asistir a actividades que permitan valorar el nivel de capacitación ambiental como: simulacros, entrevistas, evaluaciones
Realizar sus funciones empleando conductas que minimicen el impacto ambiental en su cargo
Aplicar conductas que promuevan la disminución y mitigación de impactos ambientales asociados a las actividades realizadas en su área de trabajo
Tener en cuenta y aplicar las políticas dadas por la empresa frente al desarrollo sostenible.

SITUACIONES CRITICAS QUE DEBE ENFRENTAR EL CARGO	
1	Toma de decisiones criticas en cuato al funcionamiento de equipos
2	Manejo de personal subordinado

**RELACIONES DIRECTAS:**

**Con Entes Internos:**

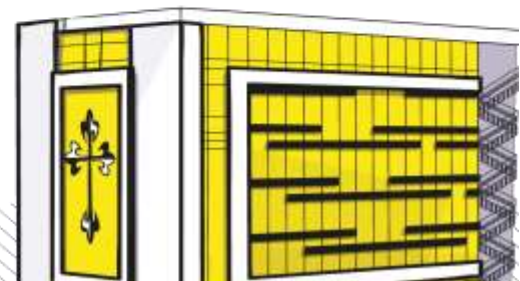
DEPARTAMENTO/CARGO/OTROS	PROPÓSITO DE LA INTERRELACIÓN
GESTION GERENCIAL Y REVISION POR LA DIRECCION	Direccionamiento estratégico, cumplimiento de los objetivos establecidos, rendición de cuentas mensual mediante informes de gestión.
GESTION INTEGRAL Y MEJORA CONTINUA	Diligenciamiento y cumplimiento de los registros, procedimientos y propuestas de acciones correctivas y de mejora
SEGURIDAD FISICA	Manejo base de datos.
GESTION HUMANA	Soporte de novedades para la información, manual de funciones y participación activa de las actividades de bienestar
SG-SST	Cumplir con el reglamento de higiene y seguridad, con el reglamento de SST para cumplir con los deberes y recibir los riesgos propios del cargo y el RIT
COMPRAS	Solicitud de recursos
GESTION ADMINISTRATIVA	Soporte administrativo para la ejecución de actividades propias de la operación radicación de facturas ante el cliente
PLANEACION LOGISTICA	Determinar la fuente de procesos para aseguramiento de recursos dentro de la operación logística
GESTION ADMINISTRATIVA /Recepción	Relación de correspondencia incapacidades. Confirma las incapacidades recibidas de las ciudades.




Con Entes Externos:	
DEPARTAMENTO/CARGO/OTROS	PROPÓSITO DE LA INTERRELACIÓN
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL QUE MANEJA EL CARGO:	
PELIGROS ASOCIADOS AL CARGO:	
1. <u>BIOLOGICO</u> : VIRUS, BACTERIAS	
2. <u>FISICO</u> : EXPOSICIÓN A RADIACIONES IONIZANTES	
3. <u>RIESGO PSICOSOCIAL</u> : RELACIONES INTERPERSONALES, ESTILO DE MANDO, NIVEL DE PARTICIPACION EN TOMA DE DECISIONES, MANEJO DEL CAMBIO, CONDICIONES EMOCIONALES INDIVIDUALES.	
4. <u>BIOMECANICOS</u> : POSTURA PROLOGADAS (SEDENTARIO)	
5. <u>CONDICIONES DE SEGURIDAD: MECANICOS</u> : N/A ,	
6. <u>LOCATIVOS</u> : CONDICIONES DE ORDEN Y ASEO	
7. <u>TECNOLOGICO</u> : INCENDIO GENERADO POR EQUIPOS DE COMPUTO O FALLAS EN EL SISTEMA ELECTRICO	
8. <u>ELECTRICOS</u> : FALLAS EN LA RED ELECTRICA.	
9. <u>ACCIDENTE DE TRANSITO</u> : N/A	
10. <u>PUBLICOS</u> : ROBOS, ASALTOS, ATRACOS, ATENTADOS DE ORDEN PÚBLICO.	
11. <u>TRABAJO EN ALTURAS</u> : N/A	
12. <u>FENOMENOS NATURALES</u> : SISMO, VENDAVAL, TERREMOTO, INUNDACION, PRESIPITACIONES, LLUVIAS.	

Firma Directora Administrativa	Firma Jefe Inmediato
--------------------------------	----------------------

Firma del Trabajador	Nombre del trabajador
----------------------	-----------------------



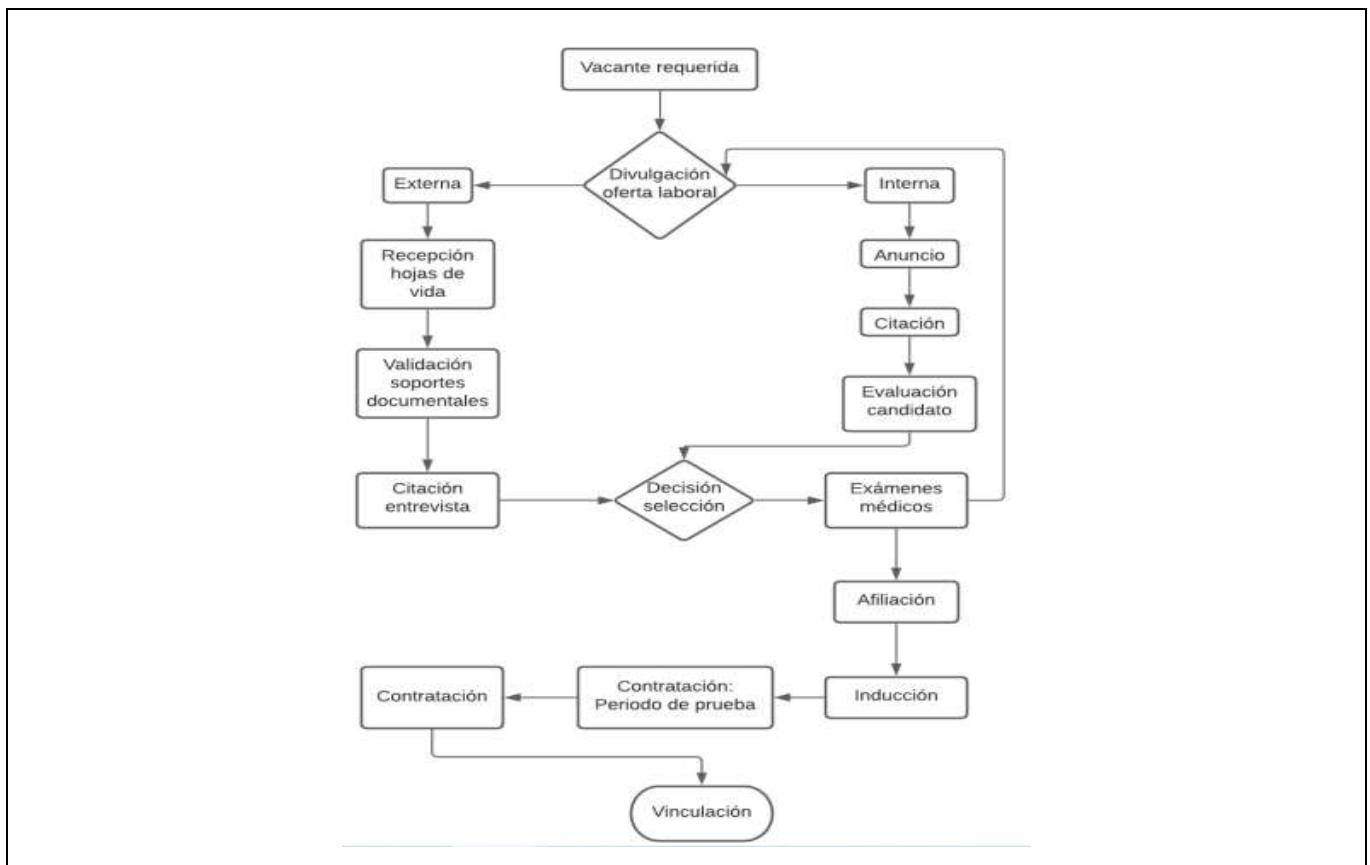
### K. Procedimiento de selección y contratación:

	Procedimiento: selección y contratación	Código: TH-PR-001
	<b>JCH Imágenes Diagnósticas</b>	
		Versión:
		Página 1 de 3

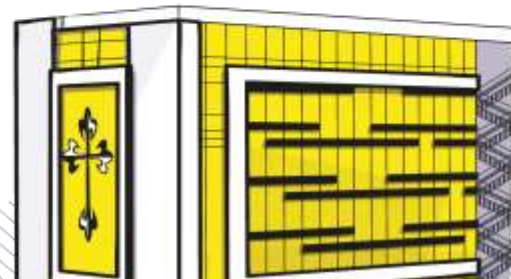
<b>OBJETO</b>	<b>ALCANCE</b>
Determina las actividades para estructurar el procedimiento de selección y contratación de personal idóneo para la IPS JCH Imágenes Diagnósticas, acorde a la necesidad de cargos y perfiles.	El procedimiento inicia con la necesidad de vincular personal calificado para la IPS JCH Imágenes Diagnósticas y finaliza con su contratación.
<b>ENTRADAS</b>	<b>SALIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacante disponible</li> <li>• Hojas de Vida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal vinculado</li> <li>• Contrato Laboral</li> </ul>

#### REGISTRO DE CAMBIOS:

-Versión: 01 -- Fecha: 2022-11-03: Versión Inicial

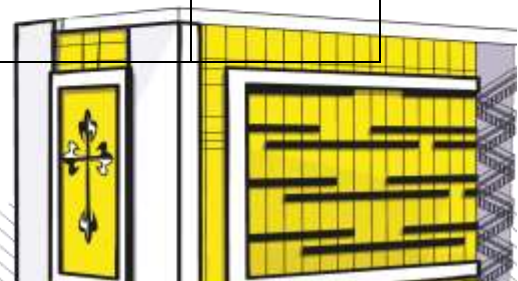


Código	Actividades	Descripción	Responsable	Documentos	Control
--------	-------------	-------------	-------------	------------	---------





01	Divulgación de oferta laboral	Surge de la necesidad de vincular a personal idóneo para ocupar una vacante requerida, desempeñándose en un cargo determinado, donde se procede a realizar la divulgación de la vacante externa (Redes sociales, pagina web y bolsas de empleo) e internamente (Anuncios y comunicación interna), a fin de reclutar y encontrar el perfil requerido.	Auxiliar Talento Humano	* Anuncios de la vacante. * Fichas de descripción del perfil, cargo, manual de funciones.	*Formato de requisición de personal
02	Análisis de Hojas de Vida	Con el cierre de la publicación de la oferta laboral, se procede a dar revisión y evaluación de candidatos a fin de seleccionar las hojas de vida que cumplen con los requisitos definidos previamente para dar continuidad al procedimiento.	Coordinador Talento Humano	*Lista de chequeo preliminar para seleccionar hojas de vida *Hojas de vida preseleccionadas	*Correo electrónico
03	Citación a entrevista de aspirantes,	Con la selección de aspirantes que cumplen con los mínimos requisitos, se procede a establecer comunicación, agendar entrevista y pruebas psicotécnicas, con el fin de identificar el perfil adecuado al cargo requerido.	Auxiliar Talento Humano, Psicóloga.	*Programación entrevistas y pruebas de aspirantes.	*Correo electrónico.
04	Análisis de aspirantes.	Con la revisión de resultados obtenidos en las entrevistas y pruebas, se procede a realizar análisis comparativos.	Coordinador Talento Humano	*Formato de entrevista. *Pruebas psicotécnicas.	
05	Validación soportes documentales	Las hojas de vida previamente seleccionadas, deben contar con validación respectiva de sus soportes anexados, acordes al procedimiento de reclutamiento.	Coordinador Talento Humano	*Soportes legales de validación de documentos. *Formato de Autorización datos personales.	*Análisis de páginas gubernamentales y referencias del candidato.
06	Selección del aspirante.	Cumplido y finalizado el cumplimiento del procedimiento de reclutamiento y selección, se procede a informar al aspirante, de igual forma a la alta dirección, para obtener su aval de su formalización, y programación de exámenes pertinentes de ingreso.	Coordinador Talento Humano Gerente	*Documentos del proceso del aspirante	*Comunicaciones con alta dirección.
07	Contratación	El aspirante cumplió satisfactoriamente con los requisitos y filtros de selección, se procede a solicitar documentación de más requerida para formalizar su vinculación laboral, mediante contrato laboral, citación de exámenes ocupacionales, afiliación al sistema general de seguridad social. Y se da inicio a abrir el expediente del nuevo colaborador.	Coordinador Talento Humano	*Formato de contrato laboral *Soportes de afiliación en seguridad social y salud.	*Contratos diligenciados. *Planillas de pago a seguridad social.

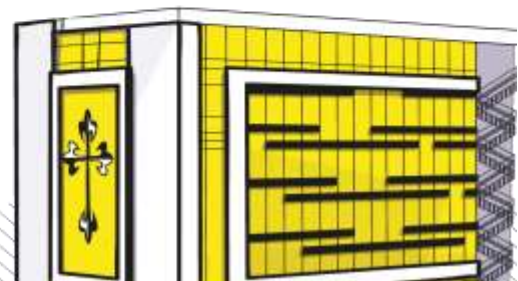





### CONDICIONES GENERALES

1. En el caso que se requiera la apertura de un nuevo cargo, se debe estructurar el respectivo perfil cargo para dejar claro los parámetros en el momento de iniciar el proceso de selección del personal.
2. Según la directriz de la alta dirección, las vinculaciones del personal deben ser bajo la figura de Contrato a Término Indefinido, definido o prestación de servicios, de acuerdo a la misión y cargo.
3. Según la directriz de la alta dirección, las vinculaciones del personal deben ser bajo la figura de Contrato a Término Indefinido, definido o prestación de servicios, de acuerdo a la misión y cargo.
4. En caso que por necesidad del servicio se presenten contrataciones por modalidad de prestación de servicios, el colaborador debe soportar a la IPS la afiliación a EPS, AFP, y ARL.
5. Es criterio de la coordinación de talento humano en el momento de la selección de las hojas de vida, homologar la formación y experiencia del candidato de acuerdo al caso y a lo contemplado en los perfiles del cargo.
6. Los colaboradores cuyo contrato laboral sea a término fijo y con los cuales la empresa decida continuar laborando, no les aplica el procedimiento de selección e inducción de personal, de igual manera, la evaluación de competencias se aplica según lo establecido para personal antiguo en el procedimiento capacitación de personal.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

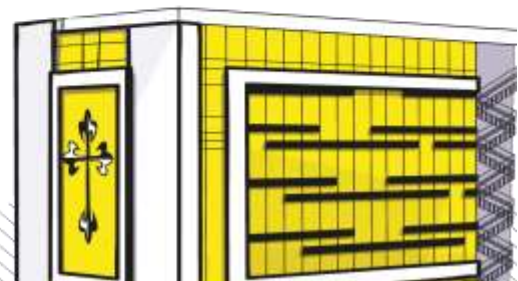


## L. Procedimiento de inducción y capacitación:

	Procedimiento de inducción y capacitación	CODIGO: TH-PR-002
		VERSIÓN 01
		FECHA:
		PAGINA 1 DE 6

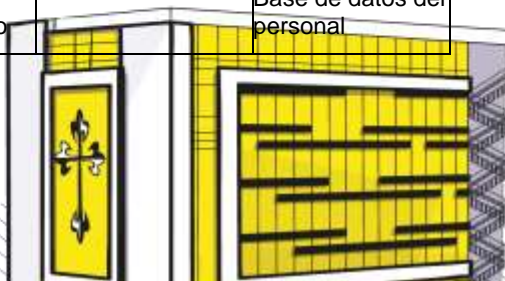
OBJETO	ALCANCE
Establecer los lineamientos generales para atender la integración y adaptación de los colaboradores de la IPS, a través de la identificación de las necesidades de capacitación del personal, con el fin de impulsar la formación que mejore su calidad y nivel de vida, para proporcionar un mejor servicio a nuestros clientes, así como propiciar un ambiente laboral agradable.	Este procedimiento aplica a todos los colaboradores activos en la IPS JCH Imágenes Diagnósticas sin importar su tipo de vinculación y a todas las actividades de inducción, reinducción y capacitación que se adelanten.
ENTRADAS	SALIDAS
No Aplica	No Aplica

GLOSARIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Actitud:</b> Manera de estar alguien dispuesto a comportarse u obrar.</li> <li>▪ <b>Aptitud:</b> Habilidad natural para adquirir cierto tipo de conocimientos o para desenvolverse adecuadamente en una materia</li> <li>▪ <b>Calificación:</b> Proceso en el cual se verifica que una persona vinculada a la empresa cumple con todos los requisitos necesarios para desempeñarse eficientemente en las tareas o actividades que ejecuta.</li> <li>▪ <b>Capacitación:</b> Proceso de enseñanza de las aptitudes que el empleado requiere para llevar a cabo un trabajo determinado</li> <li>▪ <b>Cobertura:</b> La globalización del proceso en pro del cumplimiento de los objetivos</li> <li>▪ <b>Desarrollo:</b> Proceso de transformación de una cualidad, que contribuye a perfeccionar a un individuo, ya sea mental o social.</li> <li>▪ <b>Eficacia:</b> Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados</li> <li>▪ <b>Eficiencia:</b> Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados en un intervalo planificado.</li> <li>▪ <b>Entrenamiento:</b> Enseñanza práctica proporcionada al personal con la finalidad de que se adapte al ejercicio de determinada función o ala ejecución de una tarea específica, en términos técnicos y mecánicos. Está dirigido al personal operativo.</li> <li>▪ <b>Formación:</b> Actividad continua para el mejoramiento de las capacidades de los empleados, donde se da al empleado la información básica del Laboratorio, sus objetivos y se le enseña lo necesario para desempeñar eficientemente su trabajo</li> <li>▪ <b>Habilidad:</b> Capacidad o disposición para realizar una tarea y/o actividad, que hace apta a una persona para ejecutar un trabajo y ejercer un cargo</li> <li>▪ <b>Inducción:</b> proceso inicial para el personal nuevo con el fin de socializar las generalidades de la organización y dar a conocer las responsabilidades del cargo que se va a desempeñar.</li> <li>▪ <b>Necesidad:</b> Es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible</li> <li>▪ <b>Re inducción:</b> actualizar y recordar las generalidades de la organización al personal activo, una vez cumplido el mínimo de tiempo en la organización.</li> </ul>

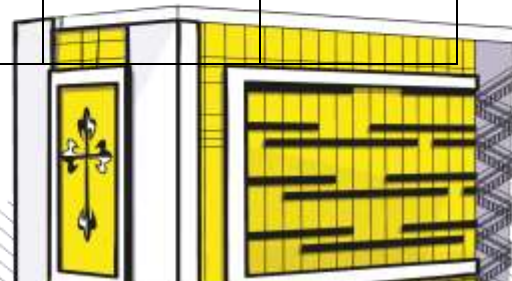




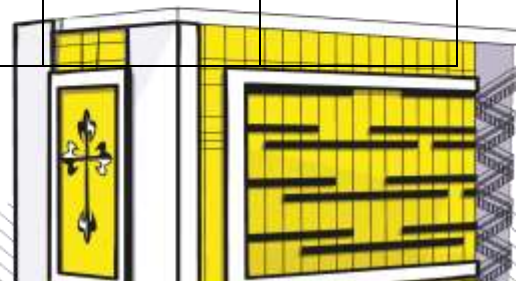
Código	Actividades	Descripción	Responsable	Documentos	Control
1.	CONTENIDO DE INDUCCION		Coordinador Talento Humano		
1.1.	Inicio	El proceso inicia con la vinculación del colaborador a la empresa.	Coordinador Talento Humano		Contrato Laboral según el termino
1.2.	Inducción	La inducción se realizará teniendo en cuenta los temas mínimos para el desarrollo de las actividades y esta iniciaría con la presentación del nuevo colaborador a la organización por parte de talento humano, posterior sensibilización de cada área a cargo del líder correspondiente, cada uno de ellos debe suministrar la información relevante del proceso bajo su responsabilidad.	Coordinador Talento Humano	FORMATO DE INDUCCION CORPORATIVA	
1.3.	Entrenamiento y Coaching	El formato de entrenamiento, se diligenciarán los temas específicos del cargo (responsabilidad, funciones, actividades) para el cual fue contratado el colaborador, estas serán entrenadas por parte del jefe inmediato o líder del área y tendrá un tiempo de socialización de 15 días contados a partir de la fecha de finalización de la inducción.	Coordinador Talento Humano	FORMATO DE INDUCCION CORPORATIVA	
1.4.	Temas Socializados	Sobre los temas socializados en el proceso de capacitación, estos serán evaluados de forma inmediata, al finalizar la capacitación, Evaluación por caso práctico, Encuesta o formulario en línea En caso que el resultado de la evaluación no sea satisfactorio (de acuerdo a la escala establecida No satisfactoria: menos del 70% / Satisfactoria: 70% - 100%).  Se realiza un refuerzo sobre los temas requeridos y se aplicara de nuevo el formato de evaluación en un término de 3 días posterior a la evaluación inicial.	Coordinador Talento Humano		- Evaluación por caso práctico - Encuestas formularios en línea Observación
1.5.	Evidencia	Se deja evidencia del proceso aplicado en la hoja de vida del colaborador.	Coordinador Talento Humano		Hoja de Vida
1.6.	Re inducción	Se realizará el proceso de re inducción del colaborador cada año cumplido 1 año dentro de la	Coordinador Talento Humano		Base de datos del personal



		organización, para realizar las respectivas actualizaciones.			
1.7.	Evaluación	<p>Una vez socializados los temas de la re inducción estos serán evaluados de manera inmediata para calcular la efectividad del proceso.</p> <p>En caso que el resultado de la evaluación no sea satisfactorio (de acuerdo a la escala establecida No satisfactoria: menos del 70% / Satisfactoria: 70% - 100%) se suministra el material correspondiente para el refuerzo sobre los temas socializados y se aplicara de nuevo el formato de evaluación en un término de 3 días posterior a la evaluación inicial.</p>	Coordinador Talento Humano		- Evaluación por caso práctico - Encuestas formularios en línea.
1.8.	Entrega Soporte Inducción	Una vez finalizada la inducción y entrenamiento, los líderes responsables de impartir dichas actividades deben tomar las firmas	Coordinador Talento Humano	Formato de inducción	
		de los involucrados en los formatos relacionados para entregarlo al área de talento humano para que este sea archivado en la hoja de vida del contratado.			
1.9.	Evidencia	Se deja evidencia del proceso aplicado en la hoja de vida del colaborador.	Coordinador Talento Humano		Hoja de Vida del Colaborador
2.	CONTENIDO DE CAPACITACIONES		Coordinador Talento Humano		
2.1.	Diagnóstico de Necesidades	Realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación, entrenamiento y demás actividades que se encuentren relacionadas con el desarrollo de los colaboradores semestralmente, los cuales son captados e identificados a través de una encuesta de Diagnostico de Necesidades de Capacitación aplicada a los líderes de proceso.	Coordinador de Desarrollo y Talento		Acta de Comité
2.2.	Cronograma de Capacitaciones	Una vez identificado los temas a tratar en las capacitaciones, se plantean en un cronograma semestral para la organización de todo el personal, este puede estar sujeto a modificaciones según eventualidades.	Coordinador de Desarrollo y Talento	Cronograma capacitación	



2.3.	Presupuesto	Se consulta la disponibilidad de recursos necesarios (financieros y logísticos), identificando por medio de que fuente puede ser atendida dicha necesidad.	Coordinador de Talento Humano	Presupuesto anual	
2.4.	Socialización	Una vez aprobados y asignados los recursos y asignados los capacitadores, se socializa el cronograma con todo el personal de la organización y los requerimientos para su correcta ejecución.	Coordinador Talento Humano	Cronograma capacitación	Comunicaciones internas
2.5.	Registro de Asistencia	Por cada capacitación que se ejecute con el personal activo de la organización, debe quedar registro de asistencia el cual se llevara por medio del formato TH-F-010. Apartir de este formato se realizará la evaluación del indicador de cobertura, por lo que se debe velar por parte de la gerencia para la total asistencia a cada una de las capacitaciones programadas.	Coordinador de Talento Humano	Lista de asistencia	
2.6.	Registro de Evaluación	<p>Por cada capacitación impartida se debe realizar el proceso de valoración sobre los temas socializados, el cual se realizará por cualquier de los siguientes métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación por caso práctico – Encuesta – Formulario en línea (google forms / quizziz)</li> <li>- Listas de Chequeo - Observación</li> </ul> <p>En caso que el resultado de la evaluación no sea satisfactorio (de acuerdo a la escala establecida No satisfactoria: menos del 70% / Satisfactoria: 70% - 100%) se suministra el material correspondiente para el refuerzo sobre los temas socializados y se aplicara de nuevo el formato de evaluación en un término de 3 días posterior a la evaluación inicial.</p>	Coordinador de Talento Humano		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación por caso práctico</li> <li>• Encuesta en línea</li> </ul>
2.7.	Entrega Soportes	<p>Una vez ejecutada la capacitación, harán parte de los soportes de la capacitación, entrenamiento o actividades de formación los certificados o diplomas entregados por la gerencia a cada uno de los participantes de estas actividades.</p> <p>El capacitador deberá tener en cuenta para cada tema propuesto en el cronograma, la siguiente</p>	Coordinador de Talento Humano		•



		información: tema, metodología de evaluación, duración estimada, objetivos, alcancen, temarios y anexos.		
--	--	--	--	--

### CONDICIONES GENERALES

La actividad de la inducción se encuentra a cargo del Área de Talento Humano y se encuentra implícita en el proceso de capacitación, ya que es el punto de partida para la identificación de las necesidades de capacitación existentes en el personal de la organización.

En el documento de inducción se encuentran contemplados los aspectos organizacionales más importantes y en el documento de entrenamiento se diligencian los temas específicos (responsabilidades, actividades y/o funciones) del cargo a desempeñar por parte del nuevo colaborador, que se deberán tener en cuenta en el desarrollo del entrenamiento liderado por el jefe inmediato o maestro designado, esterealizara el andamiaje, explicación y seguimiento del proceso, se debe tener en cuenta para el desarrollo de las actividades sin importar el nivel del cargo dentro de la organización.

Para el proceso de capacitación, se requiere:

1. Identificar las necesidades de capacitación, entrenamiento y demás actividades que se encuentren relacionadas con el desarrollo de los colaboradores, las cuales se realizarán teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Se identifican y priorizan los temas contemplados en la matriz de capacitación para su respectiva implementación.

Análisis de los resultados de la evaluación de desempeño, que se aplican bajo el formato TH-F-018, con una periodicidad de 6 meses de acuerdo a lo establecido en el indicador de efectividad.

Estudio de los resultados de las auditorías realizadas tanto externas como internas. Investigación por medio de observación de las operaciones y desarrollo de actividades diarias.

Realización de comité de identificación y diagnóstico de necesidades de capacitación semestral con líderes de cada área/proceso.

2. Una vez identificado los temas a tratar en las capacitaciones, se plantean en un cronograma semestral para la organización de todo el personal, este puede estar sujeto a modificaciones según eventualidades.

3. Se consulta la disponibilidad de recursos necesarios (financieros y logísticos), identificando por medio de que fuente puede ser atendida dicha necesidad, las cuales pueden ser:

Profesional de las áreas

ARL – Caja Compensación Familiar- Aliados Estratégicos. Profesionales o entidades externas.

\*\* En caso de requerirse un proveedor externo para impartir temas de capacitación, se buscarán los posibles proveedores para analizar las propuestas y cotizaciones; una vez elegida la mejor opción se concretará con el proveedor escogido el método de trabajo.

4. Aprobados los recursos y asignados los capacitadores, se socializa el cronograma con todo el personal de la organización y los requerimientos para su correcta ejecución. La socialización de las capacitaciones a implementar se realizará por los canales de comunicación internos de la empresa, con el fin que se organicen las actividades diarias y se dé cumplimiento a la prestación del servicio. Las capacitaciones se realizarán de acuerdo al cronograma propuesto y aprobado para la gerencia.

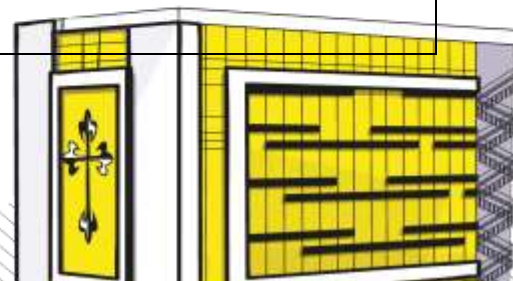
5. Por cada capacitación que se ejecute con el personal activo de la organización, debe quedar registro de asistencia el cual se llevará por medio del formato TH-F-010. Por cada capacitación impartida se debe realizar el proceso de evaluación sobre los temas socializados, el cual se realizará por cualquiera de los siguientes métodos:

Evaluación por caso práctico.

Encuesta Formulario en Línea Google forms, quizz entre otros (con su informe de Excel correspondiente). Evaluación por Check List.

• Escala de calificación:

No satisfactoria: menos del 70%





Satisfactoria: 70% - 100%

Una vez realizada la evaluación y calificada se obtendrá otro indicador de capacitación que es el de efectividad. El capacitador deberá tener en cuenta para cada tema propuesto en el cronograma, la siguiente información:

Tema:

Título de la capacitación. Metodología de evaluación.

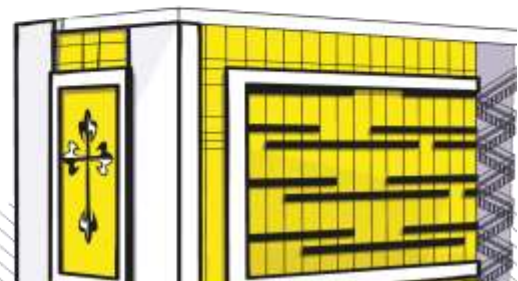
Duración estimada.

Objetivos: Qué se pretende alcanzar con la capacitación. Alcance: Población a la que va dirigida la capacitación. Temarios: Temas a tratar


Anexos: soporte de las memorias socializadas.

**NOTA:** Los campos vacíos en las actividades del procedimiento no representan actividad, descripción, responsable, documento o control. Estos campos no son editables en las versiones de los documentos publicados.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------




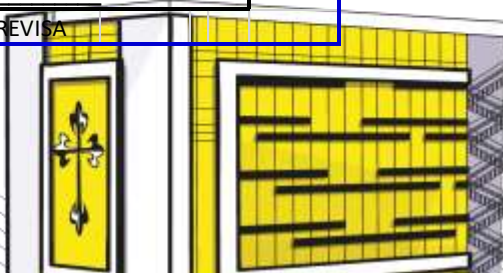
## M. Matriz de riesgos proceso: Talento Humano

		JCH IMÁGENES DIAGNOSTICAS																														
		MATRIZ DE RIESGOS DEL PROCESO DE TALENTO HUMANO																														
IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DEL RIESGO				EVALUACIÓN DEL RIESGO					EVALUACIÓN DE CONTROLES					EVALUACIÓN DEL RIESGO VS CONTROLES					PLAN DE TRATAMIENTO													
DESCRIPCIÓN DEL EVENTO O RIESGO (Implica incertidumbre y pérdida)	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CAUSA GENERADORA DEL RIESGO	CONSECUENCIAS DEL RIESGO	PROBABILIDAD		IMPACTO			VALORACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO			¿Tiene Control?	EVALUACIÓN DE CONTROLES				PROBABILIDAD			IMPACTO			CALIFICACIÓN FINAL DEL RIESGO									
				1 Improbable	2 Remoto	3 Factible	4 Probable	5 Muy probable	1 Insignificante	2 Bajo	3 Medio		4 Grave	5 Muy Grave	Alto	Moderado	Bajo	Insignificante		DESCRIPCIÓN	TIPO	Está Documentado, Actualizado y Formalizado	Se Aplica	Es Efectivo	1 Improbable	2 Remoto	3 Factible	4 Probable	5 Muy probable	1 Insignificante	2 Bajo	3 Medio
Faltar a la Constitución Política de Colombia de 1991 en materia de igualdad, a la huelga y respeto a los derechos humanos internacionales ratificados en Colombia	humano	*Desconocimiento del marco normativo. *Baja credibilidad de la IPS en el mercado laboral. * Sanciones legales, económicas. *Procedimientos judiciales.	*Hacer caso omiso o faltar al marco normativo. *Baja credibilidad de la IPS en el mercado laboral. * Sanciones legales, económicas. *Procedimientos judiciales.	3	4	bajo	Si	La IPS cuenta con el conocimiento documental del marco legal.	Preventivo	No	Si	No	2	3	Bajo	Se busca propiciar una cultura orientada al respeto e integridad humana de toda persona interna e externa a la IPS. Adicional el reconocimiento de las distintas formas asociativas de los trabajadores.																
Desconocimiento del marco normativo laboral y Código sustantivo del trabajo	administrativo	*Apropación mal intencionada de la posición o rol de liderazgo al interior. *Reglamento interno del trabajo incompleto.	*Prácticas relacionadas al acoso laboral. *Procedimientos judiciales, sanciones del ente regulador.	2	3	Bajo	Si	Cumplimiento de los requerimientos del código sustantivo del trabajo.	Preventivo	No	Si	Si	2	1	Insignificante	Documentar el marco normativo laboral como consulta y base para todo procedimiento interno con manejo de personal, como justificación para asegurar su cumplimiento efectivo en toda actividad.																
Falta de control y gestión documental correspondiente al área de Talento Humano.	administrativo	*Ejecución de actividades sin evidencia documental. *Falta de revisión control de la documentación. * Desconocimiento del correcto tratamiento documental.	*No llevar el control de horas extras, excediendo la reglamentación. *Pérdida de documentación de trabajadores. *Realización de actividades no planificadas, controladas y correctivas.	4	4	Moderado	Si	La IPS cuenta con evidencias documentales deficientes en su aplicación, por lo cual su control es bajo.	Preventivo	Si	Si	No	3	4	Moderado	Diseño e implementación de formatos y registros documentales en toda actividad referente al proceso de Talento Humano y control del mismo.																
Falta de ejecución de capacitación a trabajadores	administrativo	*No planificación ni destinación de recursos para la programación periódica de capacitación de personal.	*Disminución de la motivación del personal. *Deterioro del desempeño individual.	5	4	Alto	Si	La IPS cuenta con un programa de capacitación de inducción de procesos y procedimientos internos y para cada puesto de trabajo.	Detectivo	Si	Si	No	4	4	Moderado	Propiciar un ambiente de desarrollo de personal para fomentar su motivación y rendimiento, con la implementación de programas de capacitación periódicos en las falencias internas, actualización y desarrollo de personal.																
Estructura organizacional inadecuada y no contar con descripción de perfiles de cargo	administrativo	*Falta de delimitar la jerarquía y misiones de cada cargo. *Falta de planificación estratégica.	*Objetivos individuales sobre los objetivos organizacionales. *No realización de evaluación de desempeño. *Funciones no delimitadas para cada cargo.	2	3	Moderado	si	La IPS cuenta con una estructura organizacional definida, organigrama y manuales de funciones.	Preventivo	si	si	si	2	3	Insignificante	Actualización periódica de la planificación y organización estratégica acorde a los cambios internos y necesidades que demanden el entorno.																
Incumplimiento de los deberes de los Empleadores con sus colaboradores	administrativo	*Toma de decisiones no informada. *Omisión de actividades correspondientes a los trabajadores. *Multas económicas. *Daño a la imagen corporativa.	*Inconsistencias en la de afiliación de trabajadores. *Procedimientos legales. *Multas económicas. *Daño a la imagen corporativa.	2	2	Insignificante	si	Afiliación y pagos oportunos de seguridad social, Actividades oportunas con respecto al expediente del colaborador.	Preventivo	Si	Si	Si	1	1	Insignificante	Subir carpeta en la nube con los archivos del personal vinculado, con estructura de actividades requeridas mes a mes, con el contenido así mismo de sus evidencias documentales de cumplimiento oportuno.																
Incumplimiento u omisión en materia contractual con los colaboradores.	administrativo	*Modificación de terminos contractuales no estipulados ni acordados previamente. *Toma de decisiones no informada.	*Terminación del contrato sin justa causa. *Sanciones por parte del ente regulador. *Procedimientos judiciales.	2	3	Moderado	si	Incorporación de cláusulas contractuales que contemplen diversas situaciones posibles.	Correctivo	Si	Si	Si	1	1	Insignificante	Personal de Talento humano y jefes de área capacitados en actualizaciones y normativas laborales establecidas por el gobierno nacional.																
Inexistencia de políticas de reclutamiento y selección de personal.	humano	*Manejo de procedimientos no sistematizados ni estructurados previamente. *Selección y reclutamiento de personal informal.	*Procedimientos no adecuados y a conveniencia. *Alta rotación de personal. *Personal inadecuado en cargos.	2	2	Moderado	si	Lineamientos mínimos establecidos para reclutamiento y selección de personal.	Detectivo	No	Si	No	1	2	Insignificante	Diseño y desarrollo de políticas de reclutamiento y selección para la IPS, estructuración de procedimientos internos.																




## N. Lista de chequeo contratación

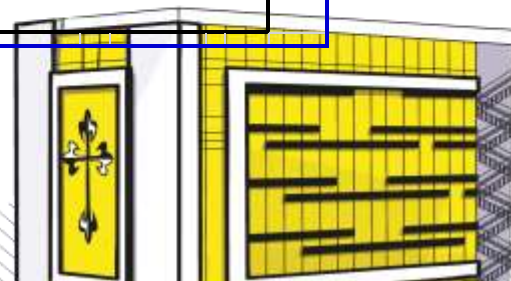
	<b>LISTA DE CHEQUEO CONTRATACIÓN</b>		CÓDIGO: TH-F-008	
			VERSIÓN	
			FECHA	
			AUTORIZO	PAGINA 1 DE 1
<b>DATOS DE COLABORADOR</b>				
NOMBRE				
N. DOCUMENTO				
FECHA DE NACIMIENTO				
DIRECCIÓN				
TELÉFONO				
<b>LISTA DE DOCUMENTOS</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>
HOJA DE VIDA				
FOTOCOPIA DE LA CEDULA				
DIPLOMA DE BACHILLER				
DIPLOMA TECNICO - PROFESIONAL				
COPIA DE LA TARJETA PROFESIONAL (SI APLICA)				
CERTIFICADOS LABORALES				
COPIA DE INSCRIPCIÓN RETHUS (SI APLICA)				
CURSO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA				
CURSO DE SOPORTE VITAL BÁSICO				
CURSO DE SOPORTE VITAL AVANZADO (SI APLICA)				
CARNET DE VACUNAS				
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS				
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES				
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES FISCALES				
CERTIFICADO MÉDICO				
CERTIFICADO DE CUENTA BANCARIA				
CERTIFICADO DE AFILIACIÓN A FONDO DE PENSIÓN				
CERTIFICADO DE AFILIACIÓN A EPS				
<b>ESPACIO PARA DILIGENCIAR POR TALENTO HUMANO</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>
CONTRATO FIRMADO				
MANUAL DE FUNCIONES				
INDUCCIÓN CORPORATIVA				
ENTREGA DE CARNET				
FORMATO DE DATOS PERSONALES				
ENTREGA DE PUESTO DE TRABAJO				
ENTREGA DE EQUIPO DE COMPUTO				
FIRMA DE COLABORADOR			FIRMA QUIEN REVISÓ	





Ñ. Formato de permiso

	<b>FORMATO DE PERMISO</b>				CÓDIGO: TH-F-009																															
	VERSIÓN 01																																			
	FECHA:																																			
	AUTORIZO				PAGINA 1 DE 1																															
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">FECHA: D ___ M ___ A ___</td> <td colspan="5" style="text-align: center;">HORA:</td> </tr> </table>							FECHA: D ___ M ___ A ___		HORA:																											
FECHA: D ___ M ___ A ___		HORA:																																		
<b>DATOS USUARIO SOLICITANTE</b>																																				
NOMBRES																																				
DOCUMENTO																																				
CARGO																																				
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>FECHA DEL PERMISO</td> <td colspan="6"></td> </tr> <tr> <td>HORA DE SALIDA</td> <td colspan="6"></td> </tr> <tr> <td>HORA DE ENTRADA</td> <td colspan="6"></td> </tr> </table>							FECHA DEL PERMISO							HORA DE SALIDA							HORA DE ENTRADA															
FECHA DEL PERMISO																																				
HORA DE SALIDA																																				
HORA DE ENTRADA																																				
<b>MOTIVO DEL PERMISO</b>																																				
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>MEDICO</td> <td>COMPENSATORIO</td> <td>PERSONAL</td> <td>LICENCIA</td> <td colspan="3">REPOSICION DE TIEMPO</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>SI</td> <td colspan="2">NO</td> </tr> </table>							MEDICO	COMPENSATORIO	PERSONAL	LICENCIA	REPOSICION DE TIEMPO							SI	NO																	
MEDICO	COMPENSATORIO	PERSONAL	LICENCIA	REPOSICION DE TIEMPO																																
				SI	NO																															
<b>OBSERVACIONES</b>				FIRMA DEL COLABORADOR																																
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="7">NOMBRE JEFE INMEDIATO:</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><b>PERMISO APROBADO</b></td> <td colspan="5" style="text-align: center;"><b>OBSERVACIONES</b></td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td></td> <td colspan="5" rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="7">FIRMA :</td> </tr> </table>							NOMBRE JEFE INMEDIATO:							<b>PERMISO APROBADO</b>		<b>OBSERVACIONES</b>					SI							NO		FIRMA :						
NOMBRE JEFE INMEDIATO:																																				
<b>PERMISO APROBADO</b>		<b>OBSERVACIONES</b>																																		
SI																																				
NO																																				
FIRMA :																																				
<b>ESPACIO PARA DILEGENCIAR POR TALENTO HUMANO</b>																																				
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>FECHA:</td> <td colspan="6" rowspan="2">OBSERVACIONES:</td> </tr> <tr> <td>HORA:</td> </tr> </table>							FECHA:	OBSERVACIONES:						HORA:																						
FECHA:	OBSERVACIONES:																																			
HORA:																																				
<p>_____</p> <b>COORDINADOR TALENTO HUMANO</b>																																				

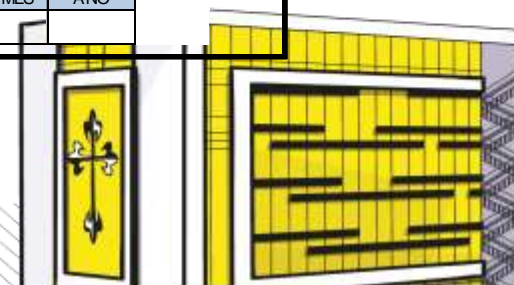






### Q. Formato de requisición de personal

	<b>FORMATO DE REQUISICIÓN DE PERSONAL</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td><b>CODIGO TH-F-012</b></td></tr> <tr><td><b>VERSIÓN 01</b></td></tr> <tr><td><b>FECHA</b></td></tr> <tr><td><b>AUTORIZO</b></td></tr> </table>	<b>CODIGO TH-F-012</b>	<b>VERSIÓN 01</b>	<b>FECHA</b>	<b>AUTORIZO</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td><b>PAGINA 1 DE 1</b></td></tr> </table>	<b>PAGINA 1 DE 1</b>							
<b>CODIGO TH-F-012</b>															
<b>VERSIÓN 01</b>															
<b>FECHA</b>															
<b>AUTORIZO</b>															
<b>PAGINA 1 DE 1</b>															
<b>INSTRUCCIONES</b>															
<p><b>Señor Directivo:</b> Recuerde realizar su requisición de personal con <b>MINIMO 15 DIAS DE ANTICIPACIÓN</b>, a la fecha de inicio de labores solicitada, de manera que el area de Talento humano pueda realizar el procedimiento de selección.</p> <p>Las Requisiciones de Personal que obedezcan a Nuevo Cupo de Nomina deberá presentarlas al area de talento humano con la firma de Aprobación de la Gerencia.</p>															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th colspan="3">FECHA DE LA SOLICITUD</th></tr> <tr><td style="width: 33%;">DIA</td><td style="width: 33%;">MES</td><td style="width: 33%;">AÑO</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>				FECHA DE LA SOLICITUD			DIA	MES	AÑO						
FECHA DE LA SOLICITUD															
DIA	MES	AÑO													
<b>1. DATOS DE LA REQUISICIÓN</b>															
CARGO REQUERIDO:	CANTIDAD:	CIUDAD:													
AREA: <input style="width: 100%;" type="text"/>															
<b>MOTIVO DE LA REQUISICIÓN:</b>															
Retiro / Renuncia Empleado Reemplazo por Maternidad / Incapacidad Nuevo Cargo Nuevo Cupo Nómina Otro:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	REEMPLAZA A: <input style="width: 100%;" type="text"/>  Cual: _____													
FECHA DE INICIO DE LABORES: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th>DIA</th><th>MES</th><th>AÑO</th></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>				DIA	MES	AÑO									
DIA	MES	AÑO													
<b>CANDIDATOS SUGERIDOS PARA CUBRIR LA VACANTES/ ANEXE HOJA DE VIDA:</b> Tenga en cuenta que al sugerir un candidato el Departamento de Gestión Humana asumirá que usted le conoce y confía en que posee cualidades para el buen desempeño del cargo.															
1. _____ 2. _____ 3. _____															
<b>Requisición solicitada por:</b>  1. _____ Director/Jefe del Cargo Solicitado		<b>Requisición aprobada por:</b>  2. _____ Gerencia <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th>DIA</th><th>MES</th><th>AÑO</th></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>		DIA	MES	AÑO									
DIA	MES	AÑO													
<b>2. DATOS GENERALES GESTIÓN HUMANA</b>															
<b>Revisado y Aprobado por:</b>  _____ Director Dpto. Gestión Humana <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th>DIA</th><th>MES</th><th>AÑO</th></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>		DIA	MES	AÑO				<b>Radicación de la solicitud:</b>  _____ Departamento de Gestion Humana <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th>DIA</th><th>MES</th><th>AÑO</th></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>		DIA	MES	AÑO			
DIA	MES	AÑO													
DIA	MES	AÑO													



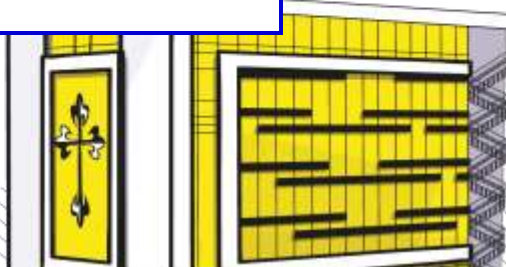


### R. Formato llamado de atención

	FORMATO LLAMADO DE ATENCIÓN	CODIGO: TH-F-013	
		VERSION 01	
FECHA		AUTORIZO	
		PAGINA 1 DE 1	
FECHA			
AREA			
NOMBRE DEL COLABORADOR			
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO			
<b>DESCRIPCIÓN DE LA FALTA</b>			
<b>OBSERVACIONES DEL COLABORADOR</b>			
<b>COMPROMISOS</b>			
FIRMA DEL COLABORADOR		FIRMA DEL COORDINADOR DE TALENTO HUMANO	

### S. Formato de entrega de dotación y EPP

	FORMATO DE ENTREGA DE DOTACIÓN Y EPP	CODIGO TH-F 014	
		VERSION	
FECHA		AUTORIZO	
		PAGINA 1 DE 1	
NOMBRE DEL COLABORADOR			
FECHA			
AREA			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TALLA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
FIRMA DE QUIEN ENTREGA		FIRMA DEL COLABORADOR	











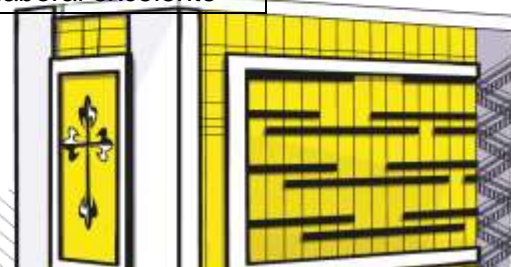
	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	<b>CODIGO: TH-F-018</b>	
		<b>VERSION</b>	
		<b>FECHA</b>	
		<b>AUTORIZO</b>	<b>PAGINA 1 DE 3</b>

### W. Formato de evaluación de desempeño

<b>NOMBRE</b>	
<b>AREA</b>	
<b>CARGO</b>	
<b>EVALUADOR</b>	
<b>FECHA</b>	

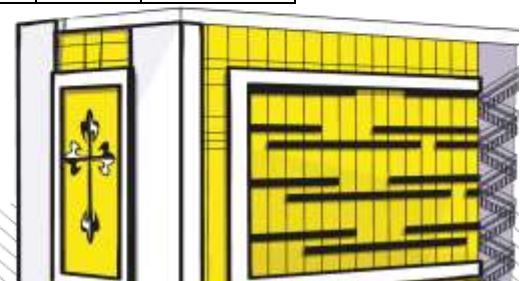
<b>INSTRUCCIONES</b>	
1.	Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de la Unidad de Personal.
2.	Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
3.	En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
4.	Recuerde que, en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.
5.	En el espacio relacionado a comentarios, es necesario que anote lo adicional que usted quiere remarcar.
6.	Los formatos de evaluación deben hacerse en duplicado, y deben estar firmadas por el evaluador y el ratificador (jefe del evaluador), si es necesario agregar algún comentario general a la evaluación.
7.	No se olvide firmar todas las hojas de evaluación.

Muy bajo	1 inferior	Rendimiento laboral no aceptable
Bajo	2 inferior al promedio	Rendimiento laboral regular
Moderado	3 promedio	Rendimiento laboral bueno
Alto	4 Superior al promedio	Rendimiento laboral muy bueno
Muy Alto	5 Superior	Rendimiento laboral excelente





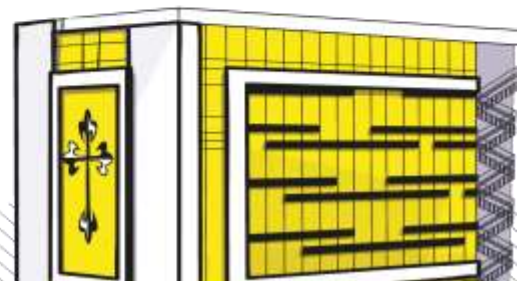
ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE- RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>						
Termina su trabajo oportunamente						
Cumple con las tareas que se le encomienda						
Realiza un volumen adecuado de trabajo						
<b>CALIDAD</b>						
No comete errores en el trabajo						
Hace uso racional de los recursos						
No Requiere de supervisión frecuente						
Se muestra profesional en el trabajo						
Se muestra respetuoso y amable en el trato						
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros						
Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.						
Evita los conflictos dentro del trabajo						
<b>INICIATIVA</b>						
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
Se muestra asequible al cambio						
Se anticipa a las dificultades						
Tiene gran capacidad para resolver problemas						
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
Muestra aptitud para integrarse al equipo						
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						





<b>ORGANIZACIÓN</b>						
Planifica sus actividades						
Hace uso de indicadores						
Se preocupa por alcanzar las metas						
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>						

<b>Firma del evaluador</b> (director, Jefe de Departamento, o Jefe de Unidad Administrativa)	<b>Comentarios</b>
--	--------------------





	<b>FORMATO TRATAMIENTO DE DATOS</b>	<b>CODIGO: TH-F-019</b>	
		<b>VERSION 01</b>	
		<b>FECHA:</b>	
		<b>AUTORIZO</b>	<b>PAGINA 1 DE 1</b>

### X. Formato tratamiento de datos personales

Fecha: \_\_\_\_\_  
 Nombre: \_\_\_\_\_  
 Cedula: \_\_\_\_\_  
 Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_

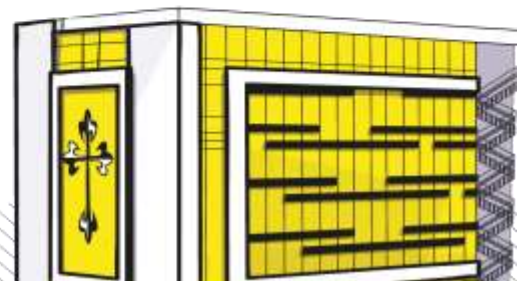
Yo \_\_\_\_\_ Identificado con **cédula** \_\_\_\_\_ **Autorizo a JCH Imágenes diagnosticas** para que tanto en el proceso de selección en el que me encuentro adelantando para ingresar a dicha entidad, como durante toda la vigencia de la relación laboral en caso de llegar a ser contratado; o durante la relación laboral ya existente, esta pueda solicitar, procesar, conservar, suministrar, actualizar mis datos personales y confirmar la información brindada por mi ante los entes administradores del sistema de Seguridad Social Integral, las centrales de riesgo o cualquier otra fuente de información legalmente constituida.

Igualmente, autorizo para que adelante los procesos de referenciación y/o verificación de mis condiciones laborales, académicas y demás que considere pertinente.

\_\_\_\_\_

**Firma**

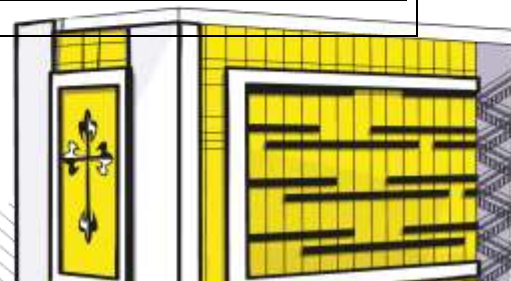
**FECHA:**  
**NOMBRE:**



	<b>FORMATO DE ENTREVISTA DE RETIRO</b>	<b>CODIGO: TH-F-020</b>	
		<b>VERSION 01</b>	
		<b>FECHA:</b>	
		<b>AUTORIZO</b>	<b>PAGINA 1 DE 5</b>

**N. Formato de entrevista de retiro**

<b>RETROALIMENTACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO</b>
<p>¿Recibiste el entrenamiento adecuado para tu puesto de trabajo?</p> <p>SI ___ NO ___</p> <p>¿Tus preguntas sobre las políticas de trabajo fueron respondidas a tiempo?</p> <p>SI ___ NO ___</p> <p>¿Realizaste las actividades que esperabas realizar?</p> <p>SI ___ NO ___</p> <p>¿Tus expectativas en el puesto fueron cumplidas?</p> <p>SI ___ NO ___</p> <p>¿Te sentiste reconocido por tu trabajo?</p> <p>SI ___ NO ___</p> <p>¿Tuviste dificultades al momento de ejecutar tu trabajo?</p> <p>SI ___ NO ___</p> <p>¿Cómo te sentiste cumpliendo con tu trabajo durante tu tiempo en la IPS?</p> <p>Satisfecho ___ Insatisfecho ___</p> <p>¿Tuviste acceso a las herramientas necesarias para realizar tu trabajo de forma eficiente?</p> <p>SI ___ NO ___</p> <p>¿Qué es lo que más te gusto del trabajo?</p>





¿Qué es lo que menos te gusta de tu puesto?

### RETROALIMENTACIÓN DEL AREA ASIGNADA DE TRABAJO

¿Qué comentarios tienes para mejorar el Área Laboral?

¿Entiendes claramente el rol de tus compañeros y cómo atribuye a lograr los objetivos de la organización?

SI \_\_ NO \_\_

POR FAVOR EVALUA LOS SIGUIENTES ITEMS

Marca con una X

El líder inmediato está disponible para resolver los problemas

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo
- Completamente Desacuerdo

El líder inmediato siempre escucha los comentarios y opiniones

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo
- Completamente Desacuerdo

Las políticas y prácticas son aplicadas constantemente en el departamento

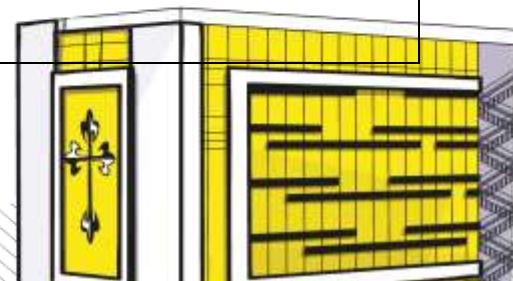
- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo
- Completamente Desacuerdo

El líder inmediato reconoce los logros

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo
- Completamente Desacuerdo

El líder inmediato construye un ambiente de cooperación

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo
- Completamente Desacuerdo





¿Qué comentarios tienes para mejorar el Área Laboral?

¿Entiendes claramente el rol de tus compañeros y cómo atribuye a lograr los objetivos de la organización?

SI \_\_ NO \_\_

### POR FAVOR EVALUA LOS SIGUIENTES ITEMS

Marca con una X

El líder inmediato está disponible para resolver los problemas

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo
- Completamente Desacuerdo

El líder inmediato siempre escucha los comentarios y opiniones

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo
- Completamente Desacuerdo

Las políticas y prácticas son aplicadas constantemente en el departamento

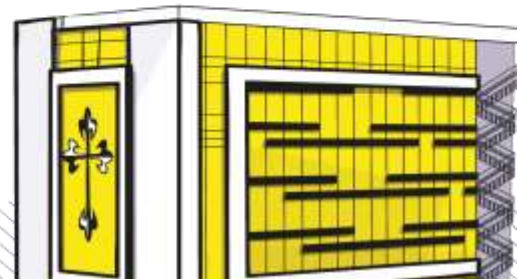
- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo
- Completamente Desacuerdo

El líder inmediato reconoce los logros

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo
- Completamente Desacuerdo

El líder inmediato construye un ambiente de cooperación

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo
- Completamente Desacuerdo





### RETROALIMENTACION GENERAL

La descripción de trabajo me ofreció información detallada de mi rol

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo
- Completamente Desacuerdo

El líder inmediato construye un ambiente de cooperación

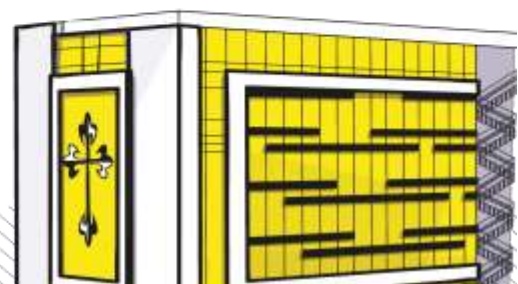
- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo
- Completamente Desacuerdo

Fui entrenado adecuadamente para el éxito de mi trabajo

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo
- Completamente Desacuerdo

Mi salario era justo según mis actividades

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo
- Completamente Desacuerdo





**RAZONES DE LA RENUNCIA VOLUNTARIA  
EVALUA LOS SIGUIENTES FACTORES QUE INFLUENCIARON QUE BUSCARA EMPLEO**

Carga de trabajo  
SI \_\_\_ NO \_\_\_

Relación con los compañeros  
SI \_\_\_ NO \_\_\_

Calidad de supervisión  
SI \_\_\_ NO \_\_\_

Salario  
SI \_\_\_ NO \_\_\_

Responsabilidades familiares  
SI \_\_\_ NO \_\_\_

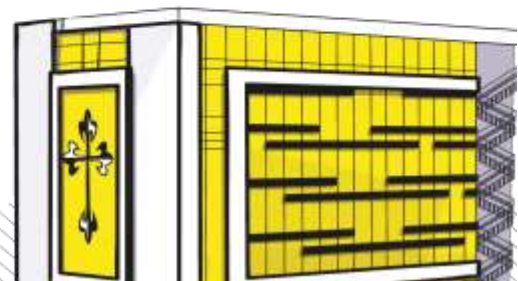
No hay equilibrio entre la vida personal y laboral  
SI \_\_\_ NO \_\_\_

¿Por qué decidiste dejar la IPS?

---

Si la respuesta anterior fue por nueva oferta laboral ¿Qué hizo que tu nuevo trabajo sea más atractivo que tu puesto actual?

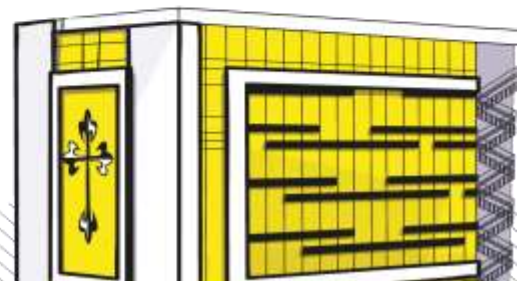
---



## N. Formato de entrevista

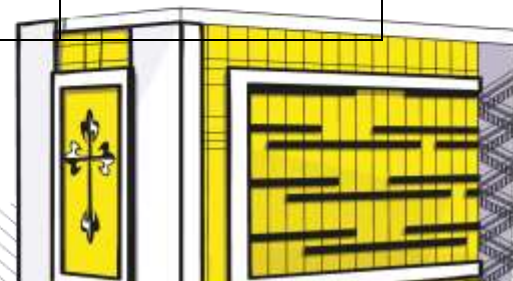
	<b>FORMATO DE ENTREVISTA</b>	<b>CODIGO: TH-F-021</b>	
		<b>VERSIÓN 01</b>	
		<b>FECHA:</b>	
		<b>AUTORIZO</b>	<b>PAGINA 1 DE 3</b>

<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO(A):</b>	<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADOR:</b>
<b>FECHA:</b>	<b>LUGAR:</b>
<b>ÁREA LABORAL</b>	
<b>1. Funciones que desempeñaba:</b> ¿Cuál es/fue la misión, funciones, responsabilidades de su cargo: actual/último?	
<b>2. Motivo de retiro laboral:</b> ¿Por qué culminó la última relación laboral? Fue Voluntario, Despido, ¿Cuál fue la razón?	
<b>3. Manejo de Figuras de Autoridad:</b> ¿Qué opinión puede tener de usted, su actual/antigo Jefe Inmediato? Comentesobre su relación laboral.	
<b>4. Área motivacional del trabajo:</b> Para usted, ¿Cuál sería el trabajo perfecto? ¿Cómo es un de labores para usted?	
<b>5. Aspiración salarial, nivel de endeudamiento:</b> ¿Cuáles son tus pretensiones económicas?	
<b>ÁREA PERSONAL:</b>	
<b>1. Fortalezas y debilidades:</b> ¿Cuáles son sus mejores cualidades, y cuáles sus defectos? Describa tres principales.	





<b>2. Formación Académica:</b> ¿Cuál ha sido su mayor logro profesional? ¿Está estudiando, tiene planes de estudio? ¿Para cuándo? ¿Cuáles son sus metas profesionales a medio plazo?	
<b>3. Desarrollo Personal:</b> ¿Dónde te gustaría verte en cinco años? ¿Cómo se proyecta en el futuro? Sus metas a corto mediano y largo plazo.	
<b>ÁREA SALUD:</b>	
<b>1. Estado general de salud:</b> En lo personal y/o laboral, ¿Ha sufrido algún tipo de cirugía menor y/o mayor? Especifique. ¿Es alérgico a algún medicamento?	
<b>ÁREA MOTIVACIONAL, CONDUCTUAL:</b>	
<b>1. Fuente de motivación:</b> ¿Cuál es tu principal fuente de motivación? ¿Qué es lo que te motiva en un trabajo?	
<b>2. Conducta laboral:</b> ¿Tiene tendencia a aceptar, a discutir o a poner sistemáticamente en duda las instrucciones de sus superiores? ¿Cómo le gusta trabajar, solo o en equipo? Se integra fácilmente en un grupo de trabajo?	
<b>3. Actitud y Aptitudes:</b> ¿Cómo acepta las normas de disciplina? De su vida personal y laboral ¿Qué es lo que más le gusta y por qué? ¿Qué aportes e ideas han surgido en el ámbito laboral?	
<b>MOTIVO DE LA SOLICITUD:</b>	
<b>1. Conocimiento del cargo vacante del Concurso:</b> ¿Qué conoce sobre esta institución y el puesto de trabajo objeto del concurso?	
<b>2. Aportes a la institución:</b> ¿Qué puede usted aportar o mejorar también en esta institución del sector salud?	





**3. Nombramiento:**

¿Por qué le gustaría obtener un empleo en la Administración Pública, en lugar de una empresa privada?

¿Por qué piensa, que debemos realizar el nombramiento a usted?

**CONCLUSIÓN DE LA ENTREVISTA:**

**Información adicional del Entrevistado:**

1. Desea comentar algo adicional o fortalecer algún punto relacionado a la entrevista.

---

---

---

2. Otorgar al candidato la oportunidad de realizar alguna pregunta.

---

---

---

**Información adicional del Entrevistador:**

1. Explicar los siguientes pasos en el proceso de selección.

---

---

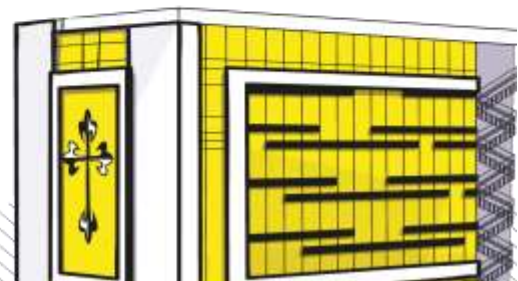
---

2. Agradecer al candidato por una entrevista productiva.

---

---

---

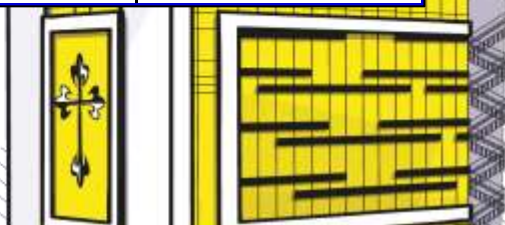




### A.A Indicadores:

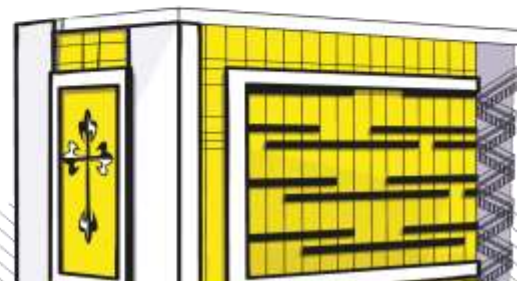
		<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PERSONAL</b>				CÓDIGO: TH-IND-001	
						VERSIÓN 01	
						FECHA:	
						APROBO	PAGINA 1 de 1
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	DESEMPEÑO DE PERSONAL		<b>PROCESO:</b>	TALENTO HUMANO			
<b>OBJETIVO:</b>	Garantizar un excelente desempeño del personal						
<b>FORMULA PARA EL CÁLCULO:</b>	Número de colaboradores con calificación de desempeño favorable (excelente y bueno) / Número total de colaboradores calificados* 100		<b>NUMERADOR:</b>	Número de colaboradores calificados con excelente desempeño	<b>DENOMINADOR:</b>	Número total de colaboradores calificados* 100	
<b>UNIDAD DE MEDICIÓN:</b>	Porcentaje		<b>META:</b>	80.00	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN:</b>	TH-F-018 Formato de evaluación de desempeño	
<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:</b>	Semestral		<b>FRECUENCIA DE ANÁLISIS DEL INDICADOR:</b>	Semestral	<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:</b>	Coordinador de Talento Humano	
<b>TENDENCIA ESPERADA:</b>	Positiva	<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Operativo	<b>RANGO DE GESTIÓN:</b>	<b>CRÍTICO</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTORIO</b>
					60.00	70.00	80.00
<b>FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)</b>			<b>FECHA ÚLTIMA MODIFICACION: (DD/MM/AAA)</b>				
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>							
<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRPCIÓN DEL CAMBIO</b>		<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>		

		<b>INDICADOR DE EFECTIVIDAD DE LAS CAPACITACIONES</b>				CÓDIGO: TH-IND-002	
						VERSIÓN 01	
						FECHA:	
						APROBO	PAGINA 1 de 1
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	EFECTIVIDAD DE LAS CAPACITACIONES		<b>PROCESO:</b>	TALENTO HUMANO			
<b>OBJETIVO:</b>	Asegurar que las capacitaciones impartidas sean eficaces y aplicables.						
<b>FORMULA PARA EL CÁLCULO:</b>	Número de evaluaciones con calificación eficaz / Número total de evaluaciones aplicadas* 100		<b>NUMERADOR:</b>	Número de evaluaciones con calificación eficaz	<b>DENOMINADOR:</b>	Número total de evaluaciones aplicadas* 100	
<b>UNIDAD DE MEDICIÓN:</b>	Porcentaje		<b>META:</b>	90.00	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN:</b>	Encuesta Formulario en Línea Google forms, quizziz entre otros (con su informe de Excel correspondiente).	
<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:</b>	Mensual		<b>FRECUENCIA DE ANÁLISIS DEL INDICADOR:</b>	Semestral	<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:</b>	Coordinador de Talento Humano	
<b>TENDENCIA ESPERADA:</b>	Positiva	<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Tactico	<b>RANGO DE GESTIÓN:</b>	<b>CRÍTICO</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTORIO</b>
					70.00	80.00	90.00
<b>FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)</b>			<b>FECHA ÚLTIMA MODIFICACION: (DD/MM/AAA)</b>				
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>							
<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRPCIÓN DEL CAMBIO</b>		<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>		





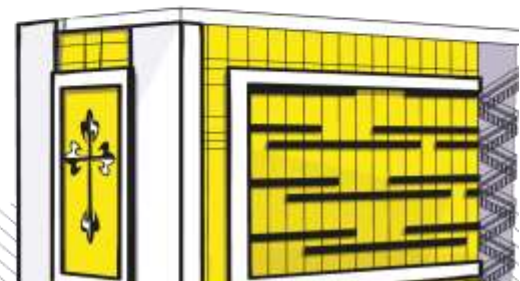
		<b>INDICADOR ROTACIÓN DE PERSONAL</b>				CÓDIGO: TH-IND-003	
						VERSIÓN 01	
						FECHA:	
						APROBO	PAGINA 1 de 1
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>		ROTACIÓN DE PERSONAL		<b>PROCESO:</b>		TALENTO HUMANO	
<b>OBJETIVO:</b>		Medir la estabilidad del personal vinculado a la Ips.					
<b>FORMULA PARA EL CÁLCULO:</b>		Número de colaboradores con egreso / Número total colaboradores activos* 100		<b>NUMERADOR:</b>	Número de colaboradores con egreso	<b>DENOMINADOR:</b>	Numero total colaboradores activos* 100
<b>UNIDAD DE MEDICIÓN:</b>		Porcentaje		<b>META:</b>	5.00	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN:</b>	Salidas de personal.
<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:</b>		Semestral		<b>FRECUENCIA DE ANÁLISIS DEL INDICADOR:</b>	Semestral	<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:</b>	Coordinador de Talento Humano
<b>TENDENCIA ESPERADA:</b>		Negativa	<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Tactico	<b>RANGO DE GESTIÓN:</b>	<b>CRÍTICO</b>	<b>ACEPTABLE</b>
						10.00	7.00
							5.00
<b>FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)</b>				<b>FECHA ÚLTIMA MODIFICACION: (DD/MM/AAA)</b>			
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>							
<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRPCIÓN DEL CAMBIO</b>			<b>REVISÓ:</b>		<b>APROBÓ:</b>





**B.B Plan de auditoria:**

	<b>PLAN DE AUDITORIA</b>	<b>CODIGO: GC - F - 001</b>	
		<b>VERSION 01</b>	
		<b>FECHA:</b>	
		<b>AUTORIZO</b>	<b>PAGINA 1 DE 1</b>
<b>EMPRESA</b>	JCH IMÁGENES DIAGNOSTICAS		
<b>REPRESENTANTE</b>	JUAN CARLOS HIDALGO		
<b>CARGO</b>	GERENTE		
<b>OBJETIVO</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de JCH Imagenes Diagnosticas frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.</li> <li>Verificar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad de JCH Imagenrs Diagnosticas y su eficacia.</li> <li>Identificar áreas de mejora potencial del Sistema de Gestión de JCH Imagenes Diagnosticas.</li> </ol>			
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>			
Todos los procesos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad de JCH Imágenes Diagnosticas.			
<b>CRITERIOS DE LA AUDITORIA</b>			
NTC ISO 9001:2015 Documentos del Sistema de Gestión de Calidad de JCH Imágenes Daignosticas Requisitos legales aplicables			
<b>METODO DE LA AUDITORIA</b>			
Auditoria en sitio			
<b>EQUIPO AUDITOR</b>			
Auditor lider:			
Auditor :			
<b>RECURSOS</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Área para realizar auditoria</li> <li>Computadores Portátiles</li> <li>Red de conexión a internet</li> </ol>			

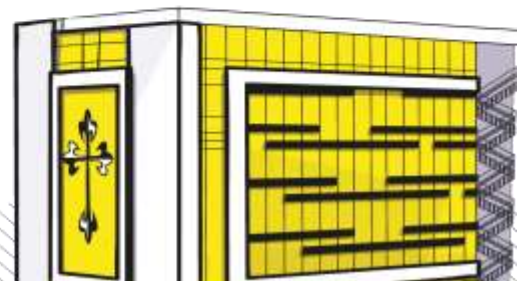




**RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

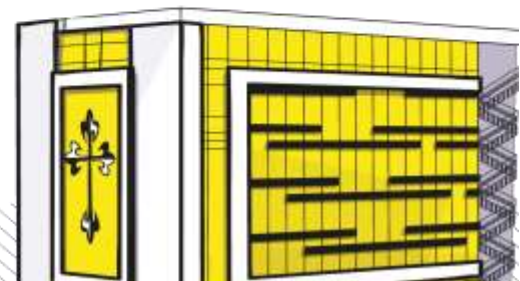
1. Inasistencia de líderes de proceso.
2. Dificultar de los líderes de proceso en el momento de presentar la información documentada en la auditoria.
3. Comunicación inoportuna.
4. Falta de acceso a equipos informáticos.
5. Fallas en conexión con la plataforma de gestión documental.
6. No centrarse en la prevención sino en establecer culpas.

FECHA	HORA DE INICIO/FIN	PROCESOS / ACTIVIDADES AUDITORIA / REQUISITOS A AUDITAR	AUDITORES
		<p><b>GG - GESTIÓN GERENCIAL</b> Contexto de la organización. Revisión por la dirección. Liderazgo. Comunicación. Sistema de gestión de calidad y sus procesos, Caracterización de procesos entradas salidas, actividades del proceso ciclo PHVA, indicadores, recursos, responsabilidades y autoridades, riesgos y oportunidades, gestión del cambio, mejora continua, información documentada para apoyar la operación de sus procesos.</p> <p><b>Requisitos ISO 9001: 2015</b> (4-4.1-4.2-4.3) (5-5.1-5.2-5.3) (7.4) (9.3-9.3.1-9.3.2-9.3.3)</p>	
		<p><b>SC - SERVICIO AL CLIENTE Y MERCADEO</b> Retroalimentación. Satisfacción del cliente. Comunicación con el cliente. Sistema de gestión de calidad y sus procesos, Caracterización de procesos entradas salidas, actividades del proceso ciclo PHVA, indicadores, recursos, responsabilidades y autoridades, riesgos y oportunidades, gestión del cambio, mejora continua, información documentada para apoyar la operación de sus procesos.</p> <p><b>Requisitos ISO 9001: 2015</b> (4 - 4.4) (8.1-8.2-8.2.1-8.2.2-8.2.3-8.2.4) (9.1.2)</p>	



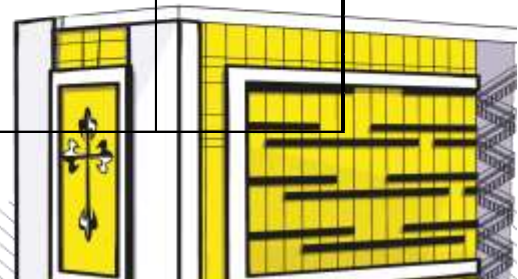


		<p><b>SIG -SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b></p> <p>Gestión de la calidad, Información documentada, Evaluación del desempeño. Auditoría interna. Mejora. Planificación (riesgos y oportunidades). Sistema de gestión de calidad y sus procesos, Caracterización de procesos entradas salidas, actividades del proceso ciclo PHVA, indicadores, recursos, responsabilidades y autoridades, riesgos y oportunidades, gestión del cambio, mejora continua, información documentada para apoyar la operación de sus procesos. Información documentada.</p> <p><b>Requisitos ISO 9001: 2015</b> (4- 4.4) (6-6.1-6.1.1-6.1.2-6.2-6.2.1-6.2.2-6.3) (7,1,4-7.5-7.5.1-7.5.2-7.5.3) (8.7-8.7.1-8.7.2) (9-9.1-9.1.1-9.1.2-9.1.3) (9.2-9.2.1-9.2.2) (10-10.1-10.2-10.2.1-10.2.2-10.3)</p>	
		<p><b>GF - GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE</b></p> <p>Sistema de gestión de calidad y sus procesos, Caracterización de procesos entradas salidas, actividades del proceso ciclo PHVA, indicadores, recursos, responsabilidades y autoridades, riesgos y oportunidades, gestión del cambio, mejora continua, información documentada para apoyar la operación de sus procesos. Recursos.</p> <p><b>Requisitos ISO 9001:2015</b> (4- 4.4) (7.1)</p>	
		<p><b>GCI - GESTIÓN DE COMPRAS E INSUMOS</b></p> <p>Control de los procesos, productos y servicios externos. Sistema de gestión de calidad y sus procesos, Caracterización de procesos entradas salidas, actividades del proceso ciclo PHVA, indicadores, recursos, responsabilidades y autoridades, riesgos y oportunidades, gestión del cambio, mejora continua, información documentada para apoyar la operación de sus procesos.</p> <p><b>Requisitos ISO 9001: 2015</b> (4- 4.4) (8.1-8.4-8.4.1-8.4.2-8.4.3)</p>	



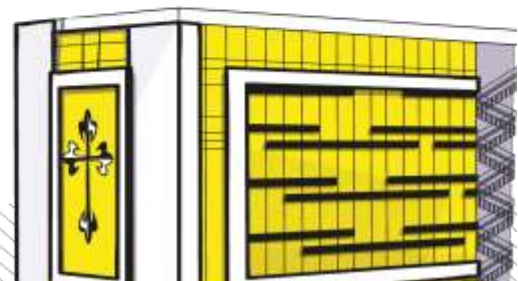


	<p><b>MT - MANTENIMIENTO Y LOGISTICA</b> Metrología y mantenimiento preventivo. Recursos de seguimiento y medición. Trazabilidad de las mediciones. Sistema de gestión de calidad y sus procesos, Caracterización de procesos entradas salidas, actividades del proceso ciclo PHVA, indicadores, recursos, responsabilidades y autoridades, riesgos y oportunidades, gestión del cambio, mejora continua, información documentada para apoyar la operación de sus procesos.</p> <p><b>Requisitos ISO 9001: 2015</b> (4- 4.4) (7.1.3-7.1.5)</p>	
	<p><b>TH - TALENTO HUMANO</b> Competencia. Toma de conciencia. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. Sistema de gestión de calidad y sus procesos, Caracterización de procesos entradas salidas, actividades del proceso ciclo PHVA, indicadores, recursos, responsabilidades y autoridades, riesgos y oportunidades, gestión del cambio, mejora continua, información documentada para apoyar la operación de sus procesos. Recursos de personal. Conocimientos de la organización.</p> <p><b>Requisitos ISO 9001: 2015</b> (4- 4.4) (5-5.1-5.2-5.3) (7,1,2-7,1,6-7.2-7.3-7.4)</p>	
	<p><b>AD - APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO</b> Prestación del servicio. Provisión y prestación del servicio. Liberación de los productos y servicios. Sistema de gestión de calidad y sus procesos, Caracterización de procesos entradas salidas, actividades del proceso ciclo PHVA, indicadores, recursos, responsabilidades y autoridades, riesgos y oportunidades, gestión del cambio, mejora continua, información documentada para apoyar la operación de sus procesos.</p> <p><b>Requisitos ISO 9001: 2015</b> (4- 4.4) (8.1-8.5-8.5.1-8.5.2-8.5.3-8.5.4-8.5.5- 8.5.6-8.6)</p>	
	<p><b>EE - EXAMENES ESPECIALIZADOS</b> Prestación del servicio. Provisión y prestación del servicio. Liberación de los productos y servicios. Sistema de gestión de calidad y sus procesos, Caracterización de procesos entradas salidas, actividades del proceso ciclo PHVA, indicadores, recursos, responsabilidades y autoridades, riesgos y oportunidades, gestión del cambio, mejora continua, información documentada para apoyar la operación de sus procesos.</p> <p><b>Requisitos ISO 9001: 2015</b> (4- 4.4) (8.1-8.5-8.5.1-8.5.2-8.5.3-8.5.4-8.5.5- 8.5.6-8.6)</p>	



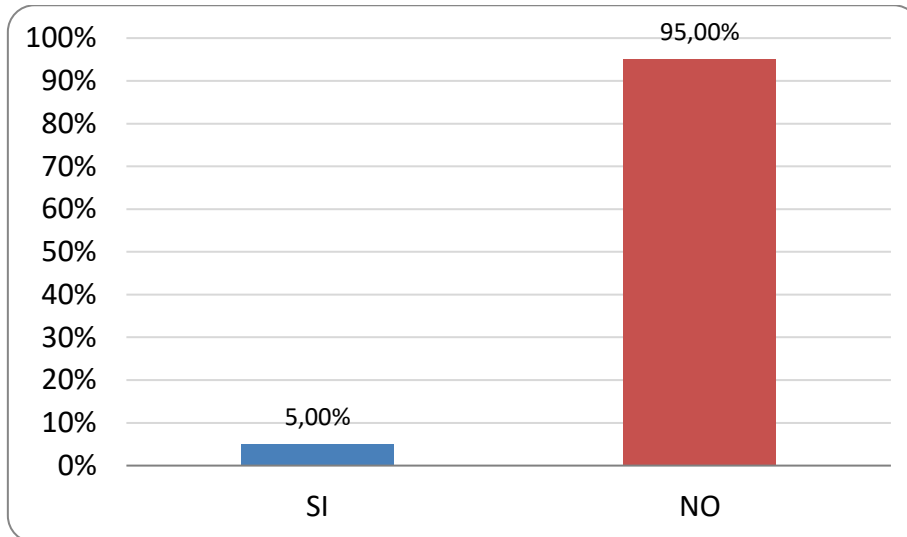


		<p><b>AU - ATENCION EN URGECIOLOGIA</b></p> <p>Prestación del servicio. Provisión y prestación del servicio. Liberación de los productos y servicios. Sistema de gestión de calidad y sus procesos, Caracterización de procesos entradas salidas, actividades del proceso ciclo PHVA, indicadores, recursos, responsabilidades y autoridades, riesgos y oportunidades, gestión del cambio, mejora continua, información documentada para apoyar la operación de sus procesos.</p> <p><b>Requisitos ISO 9001: 2015</b> (4 - 4.4) (8.1-8.5-8.5.1-8.5.2-8.5.3-8.5.4-8.5.5- 8.5.6-8.6)</p>	
		<p><b>GI - GESTIÓN DE INNOVACIÓN</b></p> <p>Contexto de la organización, Revisión por la dirección, liderazgo, comunicación. Sistema de gestión de calidad y sus procesos, Caracterización de procesos entradas salidas, actividades del proceso ciclo PHVA, indicadores, recursos, responsabilidades y autoridades, riesgos y oportunidades, gestión del cambio, mejora continua, información documentada para apoyar la operación de sus procesos.</p> <p><b>Requisitos ISO 9001:2015</b> (4 - 4.4)</p>	



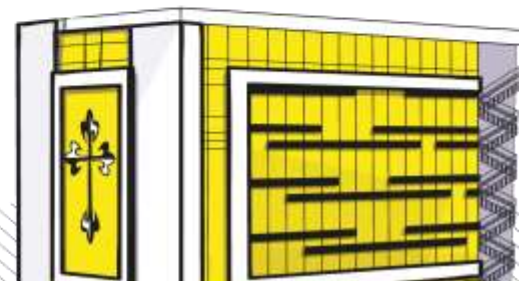
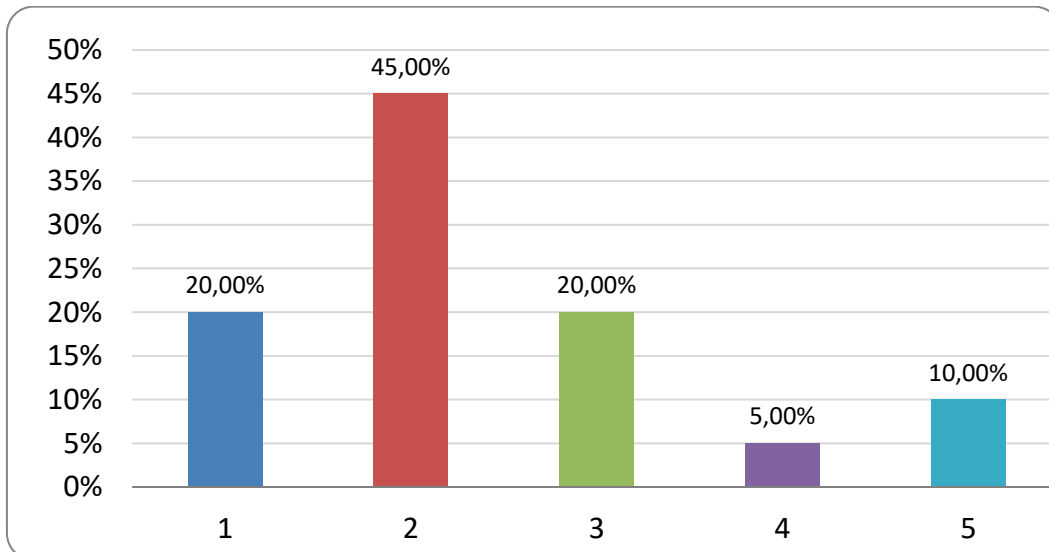
## C.C Trabajo de campo

### 1. Conoce si la entidad en que trabaja actualmente cuenta con un sistema de gestión de calidad



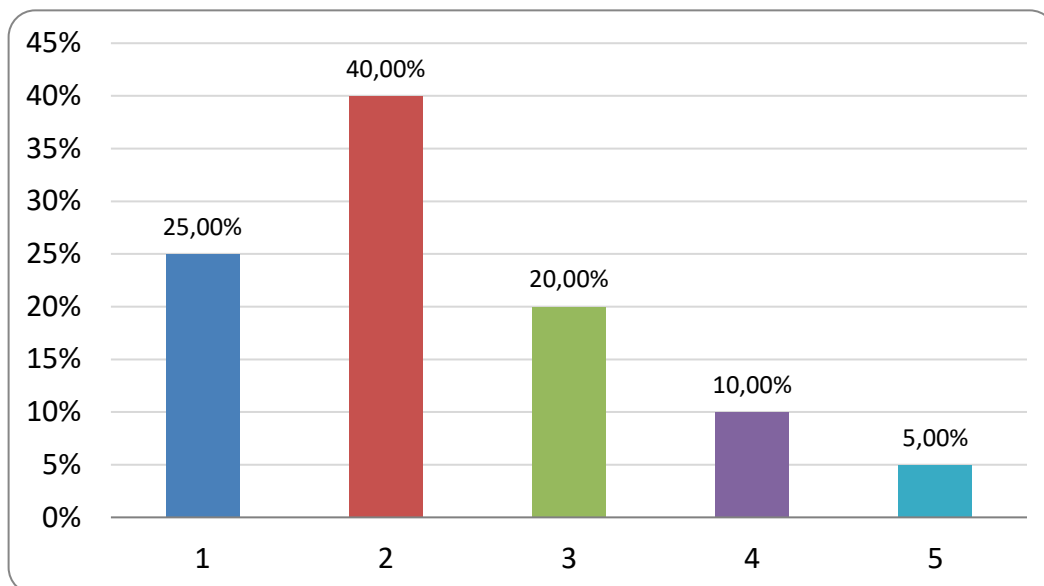
### 2. Existe un excelente clima laboral entre las diferentes áreas de la empresa

Ponderado de 1 a 5



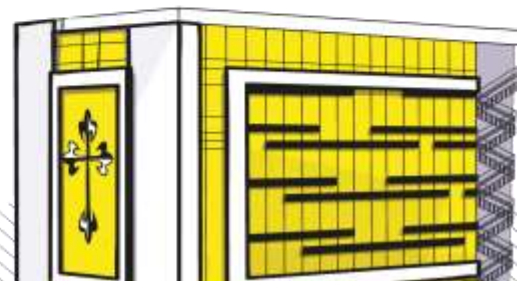
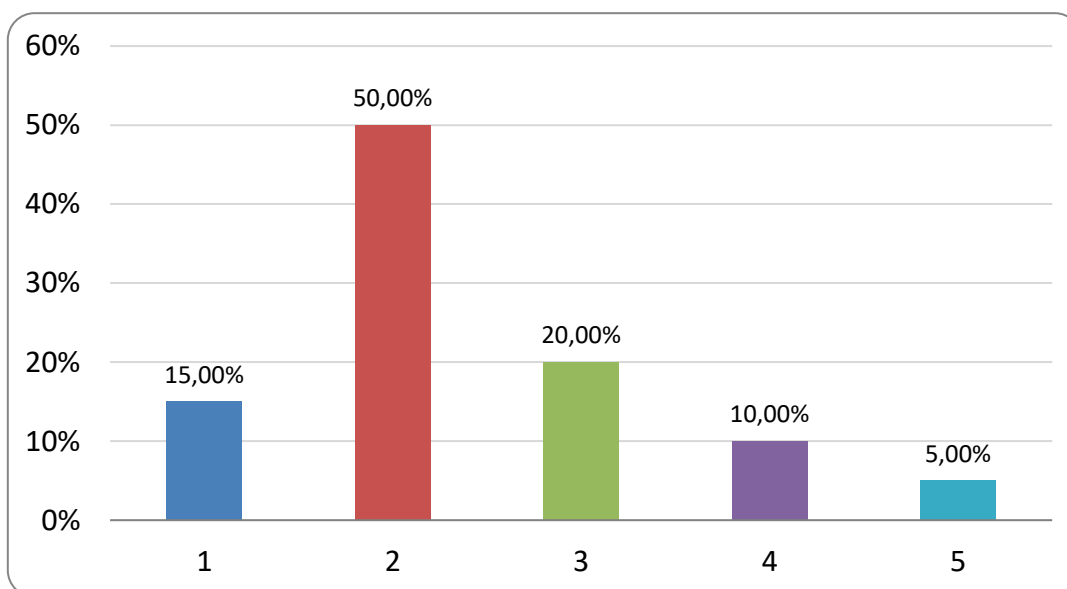
**3. Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo actual**

En un ponderado 1 a 5.



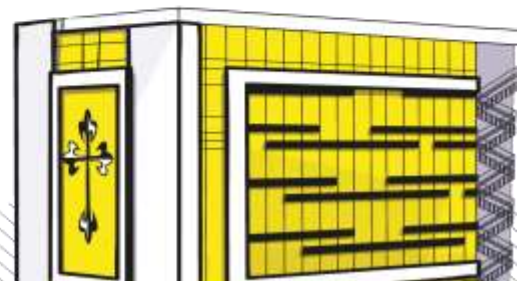
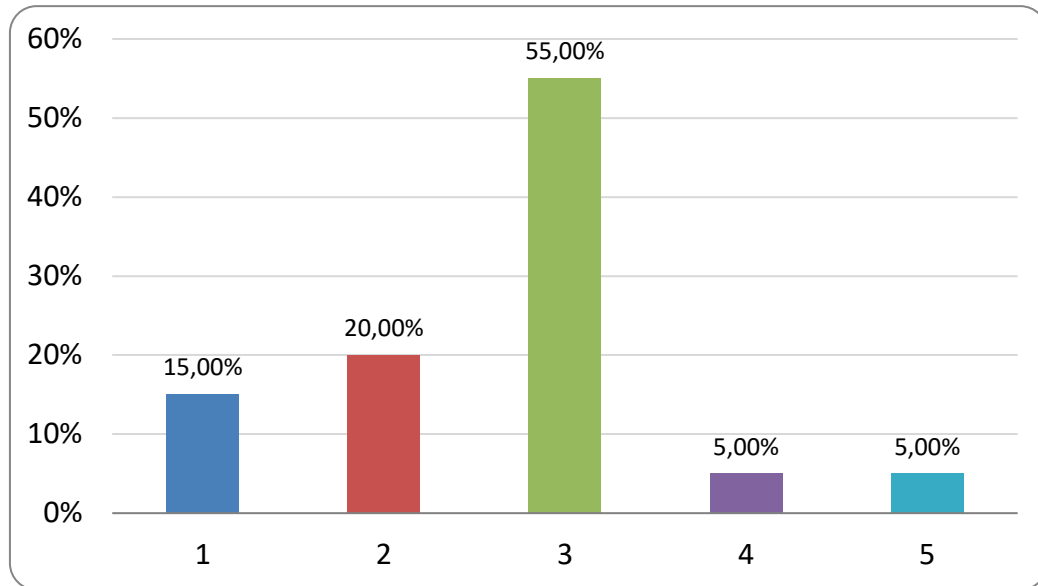
**4. La organización reconoce un buen desempeño brindando oportunidad de crecimiento profesional.**

En un ponderado de 1 a 5



5. Como califica los servicios que presta la empresa actualmente son de calidad o considera que podría mejorar para causar un mayor impacto en el mercado

En un ponderado de 1 a 5





#### D.D Parámetros de codificación

<b>CODIGO</b>	<b>PROCESO</b>
GG	GESTIÓN GERENCIAL
SC	SERVICIO AL CLIENTE
GC	GESTIÓN DE CALIDAD
GF	GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE
GCI	GESTIÓN DE COMPRAS E INSUMOS
MT	MANTENIMIENTO Y LOGISTICA
TH	TALENTO HUMANO
AD	APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO
EE	EXAMENES ESPECIALIZADOS
AU	ATENCIÓN EN URGENCIOLOGIA
GI	GESTIÓN DE INNOVACIÓN

<b>INICIALES DEL TITULO DEL DOCUMENTO</b>
<b>F</b> - FORMATO
<b>G</b> - GUIA
<b>I</b> - INSTRUCTIVO
<b>IM</b> - IMAGEN
<b>IND</b> - INDICADOR
<b>M</b> - MANUAL
<b>P</b> - POLITICA
<b>PR</b> - PROCEDIMIENTO
<b>PT</b> - PROTOCOLO

