

**DISEÑO, ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS MANUALES
ADMINISTRATIVOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA
CLÍNICA ODONTOSONRISAS.**

JOHANA ARENAS QUINTERO

**UNIVERSIDAD DEL VALLE, CAICEDONIA
FACULTAD DE CIENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
2012**

**DISEÑO, ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL
ADMINISTRATIVO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA CLÍNICA
ODONTOSONRISAS.**

JOHANA ARENAS QUINTERO

**Trabajo de pasantía presentado como requisito para obtener el título de
Administración de empresas.**

Asesor: MARIA PATRICIA GIRALDO.

**UNIVERSIDAD DEL VALLE, CAICEDONIA
FACULTAD DE CIENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
2012**

Nota de aceptación.

APROBADO

Presidente del jurado.

MARIA FERNANDA GRANADA

Jurado 1.

JORGE ORTEGA

Jurado 2.

HERNAN LOPEZ

Ciudad: Caicedonia Valle **Fecha:** 25 marzo 2012

DEDICATORIA.

Ser mujer conlleva uno de los mas grandes privilegios que tiene la existencia humana, por eso dedico mi trabajo a todas las mujeres, por que ser mujer va mas alla de belleza, moda y sexo, ser mujer es tener la capacidad de identificar lo que uno quiere ser, de formase un proyecto de vida, de tomar sus propias decisiones, de emprender el camino superando todos los obstaculos sin nunca perder la fe, es saber detenerse en el camino cuando algo anda mal y tomar desiciones sin miedo a enfrentar una experiencia nueva, es querer ser grande, obtener triunfos y reconocimientos, es compromiso consigo misma y con la sociedad, es simplemente ser capaz de obtener la libertad a todos los tabus, donde la educacion sigue cumpliendo un papel fundamental en la formación y adquisicion de las capacidades que le permiten ser una gran mujer y cuando lo logra se convierte en una excelente hija, profesional, esposa, madre y amiga.

AGRADECIMIENTOS.

Agradezco a Dios, por la vida, la salud, la sabiduría y porque orgullosamente soy mujer.

Agradezco a mis padres Heberto y Adiel, por la formación espiritual e intelectual que me dieron, por su dedicación, cuidados y regaños.

Agradezco a mis hermanos Jose, Deisy y Julian, quienes de una u otra forma aportaron para que esto fuera posible.

Agradezco a mi esposo Julian Dario, por su paciencia en mis momentos de stress, de cansancio, por su apoyo incondicional y por que en mis momentos de debilidad siempre estuvo ahí brindandome una mano para recordarme que eso era algo normal de la vida.

Agradezco a la Universidad del Valle, por los conocimientos aportados a través de sus valiosos docentes.

Agradezco a la Dra Claudia Marcela Gonzalez H, por la oportunidad de trabajo donde a través de este recorrido he obtenido una gran experiencia, formación personal y profesional.

Agradezco a mi asesora Maria Patricia Giraldo, quien en todo momento me brindo su valioso conocimiento, me oriento y me apoyo.

Agradezco a mis compañeros, con quienes forme unos grandes lazos de amistad.

Agradezco a cada una de las personas, quienes de forma directa e indirecta aportaron para que mis sueños se hicieran realidad.

TABLA DE CONTENIDO.

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN.....	2
3. PLATAFORMA ESTRATEGICA.....	3
3.1. QUIENES SOMOS?.....	3
3.2. MISIÓN.....	3
3.3. VISIÓN.....	3
3.4. OBJETIVOS.....	3-4
3.5. POLÍTICA DE CALIDAD.....	4
3.6. PRINCIPIOS CORPORATIVOS... ..	4-5
3.7. ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	6
4. JUSTIFICACIÓN.....	7-8
5. DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	9-10
6. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	11
6.1. SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA.....	11
7. OBJETIVO GENERAL.....	12
7.1. OBJETIVO ESPECIFICO.....	12

8. METODOLOGIA.....	13-15
8.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	15
8.2. PRESUPUESTO.....	15
9. MARCO TEORICO.....	16-24
10. MARCO LEGAL.....	25
11. DESARROLLO DE LA METODOLOGIA.....	26
11.1. MARCO DE REFERENCIA.....	26
11.2. OBJETIVOS.....	26
11.3. METODOLOGÍA.....	27
12. PROCESO DE DESCRIPCION DE CARGOS Y FUNCIONES.....	29
12.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	29
12.2. CRITERIOS DE DISEÑO.....	29
12.2.1. Eficacia.....	30
12.2.2. Racionalidad.....	30
12.2.3. Unidad de mando.....	30
12.2.4. Autoridad y responsabilidad.....	30
12.2.5. Segregación de funciones.....	30
12.2.6. Sistematización.....	31
12.2.7. Trabajo en equipo.....	31
12.2.8. Mejoramiento continuo.....	31

12.2. FICHA TÉCNICA DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES.....	32-64
12.4. PROCEDIMIENTO.....	65
12.5. CONTROL DE CAMBIOS.....	65
13. PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL.....	67
13.1. RECLUTAMIENTO INTERNO.....	67
13.1.1. Convocatoria de candidatos internos.....	67
13.2. RECLUTAMIENTO EXTERNO.....	68
13.2.1. Convocatoria de candidatos externos.....	68
13.3. CONDICIONES DE PUBLICACION PARA EL RECLUTAMIENTO MIXTO.....	69
14. PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL.....	69
14.1. CONDICIONES DEL PROCESO DE SELECCIÓN.....	69
14.2. EVALUACIÓN DE LAS HOJAS DE VIDA.....	70
14.3. NUMERO DE PRESELECCIONADOS.....	70
14.4. ELECCION DE LOS INSTRUMENTOS DE SELECCIÓN.....	70
14.4.1. Pruebas de conocimientos.....	71
14.4.2. Evaluación de candidatos.....	71
14.4.3. Realización de la entrevista personal.....	72
14.4.3.1 Entrevista estructurada.....	72
14.5.EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	73
14.6. DECISIÓN DE INCORPORACIÓN DEL TRABAJADOR.....	73

14.7. INCORPORACIÓN DEL NUEVO TRABAJADOR.....	73
14.8. PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN CASO DE REEMPLAZOS.....	74
14.9. CONTROL DE CAMBIOS.....	74
14.10. FLUJOGRAMA. PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.....	75-76
14.11. APLICATIVO PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.....	77-79
15. PROCESO DE INDUCCIÓN.....	81
15.1. GENERALIDADES DE LA CIÍNICA ODONTOSONRISAS.....	81
15.1.1. Logo.....	81
15.1.2. Eslogan.....	82
15.1.3. Quienes somos.....	82
15.1.4. Historia de la organización.....	82
15.1.5. Organigrama.....	83
15.1.6. Mapa de proceso de OdontoSonrisas.....	84
15.1.7. Mapa de proceso de Gestión del Talento Humano.....	85
15.1.8. Misión.....	85
15.1.9. Visión.....	86
15.1.10. Objetivos.....	86
15.1.11. Política de calidad.....	86
15.1.12. Política del talento humano.....	86
15.1.13. Principios corporativos.....	87
15.1.14. Filosofía del trabajo.....	88
15.1.15. Estilo de administración.....	88

15.2. PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	89
15.2.1 Recursos físicos.....	89
15.2.2. Servicios.....	89-92
15.2.3. Cómo funciona la clínica odontológica OdontoSonrisas.....	92
15.3. NORMAS DE TRABAJO.....	93
15.3.1. Carnet de identificación personal.....	93
15.3.2. Dotación de calzado y vestido de labor.....	93
15.3.3. Periodo probatorio.....	94
15.3.4. Jornada de trabajo.....	94
15.3.5. Asistencia y puntualidad.....	95
15.3.6. Ausencias.....	95
15.3.7. Licencias ordinarias sin disfrute de sueldo.....	96
15.3.8. Licencias ordinarias con disfrute de sueldo.....	96
15.4. RÉGIMEN DISCIPLINARIO.....	96
15.4.1. Faltas disciplinarias y sanciones.....	96
15.4.2. Faltas de primer grado.....	97
15.4.3. Faltas de segundo grado.....	98
15.4.4. Faltas de tercer grado.....	98
15.5. INCENTIVOS Y BENEFICIOS.....	99
15.5.1. Sistema de sueldos.....	99
15.5.2. Vacaciones.....	99
15.5.3. Reconocimientos y premios.....	99
15.5.4. Programas de capacitación.....	100
15.6. USO DE LOS BIENES.....	100

15.6.1. Computador.....	100
15.6.2. Equipos de odontología.....	100
15.6.3. Teléfonos.....	100
15.7. CONTROL DE CAMBIOS.....	100
15.8. FLUJOGRAMA PROCESO DE INDUCCIÓN.....	101
15.9.APLICATIVO AL PROCESO DE INDUCCIÓN.....	102
16. PROCESO DE CONTRATACION.....	104
16.1. TRABAJO.....	104
16.2. PRINCIPIOS QUE GENERAN EL DERECHO LABORAL.....	104
16.3. CONTRATO.....	105
16.3.1. Partes del contrato de trabajo.....	105
16.3.2. Tipos de contratos.....	105
16.3.2.1. Contrato individual a término fijo.....	105
16.3.2.2. Contratos de prestación de servicios a término fijo.....	105
16.3.2.3. Contrato de prestación de servicios indefinido a profesionales.....	106
16.3.2.4. Contrato individual a término fijo para reemplazos.....	106
16.3.2.5. Contrato transitorio.....	106
16.4. PROCEDIMIENTO.....	106
16.5. PRESTACIONES SOCIALES.....	107
16.5.1. Cesantías.....	107
16.5.2. Auxilio de transporte.....	107
16.5.3. Prima de servicios.....	107
16.5.4. Vacaciones.....	107

16.5.5. Calzado y vestido de labor.....	108
16.6. AFILIACIONES A SEGURIDAD SOCIAL.....	108
16.6.1. Salud.....	108
16.6.2. Pensión.....	108
16.6.3. ARP (Administradora de riesgos profesionales).....	109
16.6.4. Caja de compensación.....	109
16.7. CONTROL DE CAMBIOS.....	110
16.8. FLUJOGRAMA PROCESO DE CONTRATACIÓN.....	111
16.9. APLICATIVO PROCESO DE CONTRATACIÓN.....	112
17. PROCESO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO.....	114
17.1. PRINCIPIOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	114
17.2. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	114
17.3. PERIODO DE APELACIÓN.....	114
17.4. RESULTADOS.....	115
17.5. PROCEDIMIENTO.....	115
17.6. FORMATO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO.....	116-124
17.7. CONTROL DE CAMBIOS.....	125
17.8. FLUJOGRAMA PROCESO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO.....	126
17.9. APLICATIVO DEL PROCESO DE EVALUACION.....	127
18. PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL.....	129
18.1. OBJETIVOS.....	129
18.2. DEFINICIONES.....	130
18.2.1. Accidente de trabajo.....	130

18.2.2. Incidente de trabajo.....	130
18.2.3. Accidente de trabajo grave.....	130
18.2.4. Enfermedad profesional.....	131
18.3. DEBERES Y DERECHOS EN EL SISTEMA GENERAL DE RIESGOS PROFESIONALES.....	131
18.3.1. Deberes de la empresa.....	131
18.3.2. Derechos de la empresa.....	131
18.3.3. Deberes de los trabajadores.....	132
18.3.4. Derechos de los trabajadores.....	132
18.4. AFILIACIONES DE TRABAJADORES.....	133
18.5. CARNETIZACION.....	133
18.6. REQUISITOS DE SALUD OCUPACIONAL.....	134
18.6.1. Exámenes de ingreso.....	134
18.6.2. Exámenes periódicos.....	134
18.6.3. Exámenes médicos de retiro.....	134
18.7. EN CASO DE ACCIDENTE DE TRABAJO.....	135
18.8. EN CASO DE SOSPECHA DE ENFERMEDAD PROFESIONAL.....	135-136
18.9. EN CASO DE ACCIDENTE MORTAL.....	137
18.10. SOLICITUD DE AUTORIZACIONES PARA PRESTACION DE SERVICIOS.....	138
18.11. PRINCIPALES FACTORES DE RIESGO QUE PUEDEN GENERAR ACCIDENTES DE TRABAJO O ENFERMEDADES PROFESIONALES.....	139-140
18.12. PROTOCOLO DE ATENCION DE ACCIDENTES DE TRABAJO CON RIESGO BIOLOGICO.....	141

18.13. REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL.....	142-144
18.14. CONTROL DE CAMBIOS.....	144
19. INSTRUCTIVO DE ARCHIVO DE HOJA DE VIDA.....	145
20. SUBPROCESO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO.....	146
....	
21. FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE DILIGECIAMIENTO.....	147
21.1. Ficha de análisis y descripción de cargos.....	148-151
21.2. Lista de chequeo- evaluación de hojas de vida.....	152
21.3. Estructura para entrevista de trabajo.....	153-154
21.4. Oficio de bienvenida.....	155
21.5. Formato de asistencia a inducción.....	156
21.6.. Modelo de contrato individual de inducción.....	157-159
21.7. Formato de sanciones.....	160
21.8. Modelos de contratos laborales.....	161-174
BIBLIOGRAFIA.....	175
CONCLUSIONES.....	176
RECOMENDACIONES.....	177
ANEXOS.....	178

1. INTRODUCCIÓN.

En los nuevos escenarios económicos, por los cuales estamos transitando, se pueden identificar tres aspectos que se destacan por su importancia: La globalización, el permanente cambio del contexto y la valoración del conocimiento, es por esto que el principal desafío que enfrentan las empresas es el mejoramiento continuo de la administración del talento humano ya que se puede lograr mediante actividades diversas de personal, enfocadas a mantener, utilizar, evaluar y conservar una fuerza laboral eficaz.

Mejorar la eficiencia de los servicios de salud depende de la calidad y disponibilidad que tiene cada persona, por eso el presente trabajo tiene por objeto diseñar y elaborar la documentación del manual administrativo enfocado en la Gestión del Talento Humano a través de la practica empresarial, donde se pretende exteriorizar el porqué es importante y necesaria la gestión del talento humano dentro de la Clínica OdontoSonrisas, teniendo en cuenta que una buena gestión empresarial relacionada con el tema debe propiciar que las personas se sientan satisfechas con su trabajo y que la moral de los grupos sea elevada de tal forma que se cree un buen clima laboral.

No debemos perder de vista que las políticas y acciones del personal se deberán enmarcar y guiar por la filosofía de la empresa y por lo tanto deben ser coherentes con los valores, principios y normas, que en su conjunto conforman la cultura organizacional, con base en una relación dinámica que permita modificarla si es preciso ante la realidad competitiva de la clínica, las demandas del entorno y las expectativas legítimas de la fuerza laboral¹.

1.Werther, William, Dirección de personal y recursos humanos. Editorial McGraw Hill, Santafé de Bogotá, 1990.

2. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN.

La salud dental no es un hecho actual sino que forma parte de una larga trayectoria en el campo de la salud oral y la estética, lo cual siempre ha existido en la humanidad, debido a que la salud de la boca y el cuidado de los dientes son necesarios para el buen funcionamiento de todo el organismo. Al analizar ciertos datos estadísticos de la OMS (Organización Mundial de la Salud), refleja que los Colombianos no tienen buenos hábitos de higiene y no acuden al odontólogo y/o especialista oral a tiempo, es por esto, que a comienzos del año 2009 surge la idea por parte de dos odontólogos de crear una clínica Odontológica en el municipio de Caicedonia Valle, como fuente adicional de ingresos, pero que a través de la promoción y prevención se pueda generar un valor agregado como es el concientizar a la gente, que es más económico realizar una cita de prevención que realizar una cita de curación, rehabilitación o demás descendencias.

Tomando esta iniciativa es como surge la Clínica odontológica “OdontoSonrisas H y C S.A.S.”, creada según acto constitutivo inscrito 14 de abril de 2009 en la notaria única de Caicedonia Valle y en el libro IX e inscrita en la Cámara y Comercio bajo el número 1385, en la cual se constituyó la sociedad denominada OdontoSonrisas, con NIT 900.285.715-5; el objeto social principal de esta sociedad anónima simplificada será “prestar servicios profesionales de odontología general y especializada”.

Esta clínica en este corto tiempo ha venido fomentando y promocionando la salud oral y sus especialidades, como lo son ortodoncia, endodoncia, periodoncia, higiene, cirugía oral y rehabilitación, desarrollando así; programas de promoción, prevención, diagnóstico, curación, rehabilitación oral y diseño de sonrisas en los pacientes de Caicedonia Valle y sus alrededores².

2. Información general de la clínica OdontoSonrisas.

3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.

3.1. QUIENES SOMOS?

Somos una moderna Clínica Odontológica que ofrece atención oral, apoyándonos en la tecnología de punta unida a un sistema de gestión de servicios, calidad humana e higiene que fortalece nuestro desempeño; con una visión interdisciplinaria; esto significa, que el paciente tiene a su disposición en el mismo lugar un equipo de especialistas de amplia experiencia, que analizan su caso para brindarle servicios odontológicos del más alto nivel.

3.2. MISIÓN.

Prestar servicios integrales de odontología general y especializada, bajo un ambiente seguro y confortable, que garanticen el mejoramiento de la salud oral de nuestros clientes y sus familias, brindando una atención con calidad científica, técnica y humanizada reflejada en la entrega y profesionalismo, de un grupo de líderes que cada día busca el bienestar colectivo.

3.3. VISIÓN.

En el año 2014 ODONTOSONRISAS será una Clínica Odontológica certificada en procesos de calidad, con sedes alternas en diferentes Municipios facilitando el acceso de la población a los servicios de odontología general y especializada.

3.4. OBJETIVOS.

- Producir servicios de odontología general y especializada, eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad establecidas, de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito.
- Facilitar el acceso de la población a servicios de salud oral realizados por profesionales y especialistas de la odontología.

- Contribuir al mejoramiento de la salud oral y la calidad de vida, de la población usuaria.
- Ofrecer a las empresas administradoras de beneficios y demás personas naturales o jurídicas que lo demanden, servicios y paquetes a tarifas competitivas en el mercado.
- Garantizar, mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la Empresa.

3.5. POLÍTICA DE CALIDAD.

En la Clínica OdontoSonrisas estamos comprometidos con el desarrollo y mantenimiento del sistema de garantía de calidad para lograr la satisfacción de nuestros clientes mediante la atención oportuna, segura y pertinente, procurando el respeto a la dignidad humana con honestidad, rectitud, equidad y ética, optimizando los recursos en pro del bienestar de la comunidad.

3.6. PRINCIPIOS CORPORATIVOS.

En la Clínica odontológica OdontoSonrisas H Y C S.A.S nos basamos en los siguientes principios y valores:

- **Vocación por la verdad:** Consideramos de vital importancia aconsejar a nuestros pacientes de una manera veraz y transparente, ofreciéndoles las alternativas que mejor se adecúe a sus necesidades particulares.
- **Trabajo en equipo:** Trabajamos en equipo como profesionales, dándonos soporte mutuo, logrando alcanzar el éxito en cada trabajo y por ende la satisfacción total del paciente.
- **Calidad:** Buscamos la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes y sus expectativas razonables, con servicios de salud oral cada vez mejores.

- **Eficiencia:** Cada proceso genera el mayor beneficio posible al menor costo necesario.
- **Equidad:** Todos nuestros clientes reciben un trato sin discriminaciones, que respeta su individualidad.
- **Ética:** Nuestro accionar conlleva el respeto por la dignidad humana y el cabal desempeño de nuestra profesión y el cumplimiento de las leyes.
- **Compromiso social:** Entendido como la firme disposición de la clínica Odontológica de contribuir al desarrollo integral de la población, poniendo todo lo que esté a su alcance para responder a las necesidades sociales afines con su razón de ser.
- **Responsabilidad:** Sabemos que la responsabilidad es una obligación legal y moral. Pero siendo conscientes también que nuestros pacientes depositan en nosotros su fe y lealtad, nos esforzamos al máximo por servirlos y cumplir con ellos, no solamente porque es una obligación sino porque es nuestra vocación y deseamos hacerlo con dedicación.
- **Sensibilidad.** Tenemos el profundo deseo de servir a cada uno de nuestros pacientes, estando muy atentos y siendo sensibles a su caso particular ³.

3. Información general de la clínica OdontoSonrisas.

3.7. ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA.

La propuesta involucrara el cambio de la plataforma estratégica, una vez que ha sido analizada a través de los parámetros propuestos por el magíster Sergio Luis Naumov García. Especialista en desarrollo organizacional, certificado en calidad total, licenciado en Administración y con diplomados en recursos humanos, parámetros que han sido planteados a través de su libro organización total, los cuales, una vez aplicados a la clínica, se pudo observar que tanto la misión, la visión, los objetivos y los valores corporativos se les debe agregar la parte de Gestión del Talento Humano 4.

4. Sergio Luis Naumov García, Organización Total, Editorial McGraw Hill. Bogotá, 2011.

4. JUSTIFICACIÓN.

A través de una encuesta de opinión basada en la gestión del talento humano y aplicada a la administración de la clínica (ver anexo 1), se puede deducir claramente que la Clínica OdontoSonrisas carece de conocimiento sobre la oportunidad, eficiencia y eficacia de sus procesos de gestión humana que le permiten permanecer en el mercado a través del tiempo ⁵.

El buen desempeño de la Clínica además de los servicios odontológicos implica contar con una gestión del talento humano que se conviertan en la guía y en los parámetros a seguir por cada uno de los integrantes de ésta, una vez que la Organización Mundial y la Organización Panamericana de Salud, reconocen al talento humano como factor decisivo para provocar los cambios de los sistemas de salud acordes con las necesidades de la población; por ende toda evolución que se pretenda hacer en calidad de la atención en salud, debe enfocarse en el mejoramiento continuo de la administración del talento humano, el cual se entiende como " estrategia empresarial que subraya la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre gestores o directivos y trabajadores" ⁶.

La GTH (gestión del talento humano) se refiere a una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos, y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa. El objetivo es fomentar una relación de cooperación entre los directivos y los trabajadores para evitar los frecuentes enfrentamientos derivados de una relación jerárquica tradicional. Cuando la GTH funciona correctamente, los empleados se comprometen con los objetivos a largo plazo de la clínica, lo que permite que ésta se adapte mejor a los cambios en los mercados.

5. Entrevista con Claudia Marcela González H. Representante Legal de OdontoSonrisas, Caicedonia, febrero 10 de 2011.

6. CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. Editorial McGraw Hill. Bogotá, 2003.

Para lograr lo anterior, se debe definir a través de la practica empresarial, el diseño, elaboración e implementación de la documentación de los diferentes procesos administrativos enfocados a los programas de diseño y análisis de cargos, reclutamiento y selección de personal, inducción y entrenamiento de personal, contratación, evaluación del desempeño y salud ocupacional, que indican el por qué es importante y necesaria la gestión del talento humano dentro de la Clínica OdontoSonrisas, a través del cual la organización o el profesional en la etapa de evaluación de la GTH pueda implementar procesos de mejoramiento que le permita optimizar la utilización de los recursos destinados a la atención en aras de mejorar el impacto en la salud de los pacientes y población en general, con el fin de ofrecerles los servicios que esperan y a los cuales tienen derecho ⁷.

7. Mejoramiento de los procesos de la empresa, HARRINGTON, H. James. (1993).. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, S.A. México.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

Las clínicas Odontológicas se están convirtiendo en un fenómeno de negocios en el país. Hoy Colombia es uno de los países en donde todas las ciudades importantes cuentan con clínicas odontológicas. Dicho fenómeno, que se ha desarrollado con fuerza en los últimos 10 años, reflejado en el crecimiento de las mismas, que de manera propia o a través de franquicias amplían sus redes de servicios.

El sector ha tomado una dinámica en la cual las cadenas que promueven tratamientos de estética dental, ortodoncia y odontología general, que son los servicios más demandados, han crecido de la mano de una preocupación estética de la gente por mejorar su apariencia física y salud oral. Buena parte de las clínicas odontológicas han surgido de sociedades entre odontólogos que buscaron abrir un modelo de servicio que era individual y elitista. Desarrollaron cadenas que permitieron el acceso a más gente, con calidad profesional y a costos favorables. De acuerdo a lo anterior y a las exigencias competitivas del mercado actual nace la clínica odontológica OdontoSonrisas H Y C S.A.S. quien ha venido fomentando y promocionando en el municipio de Caicedonia la salud oral junto a sus especialidades, generando la necesidad de marcar una diferencia importante frente a la competencia, para tal situación se hace necesario documentar a través de la práctica empresarial los diferentes procesos del manual administrativo de la gestión del talento humano, puesto que se evidencia la carencia de la planificación, ejecución, control y evaluación de un modelo integral que soporte las acciones enfocadas a una correcta administración del talento humano⁸, lo anterior obedece a la limitación del corto tiempo que lleva la clínica en el mercado y a las múltiples funciones que debe desarrollar la parte administrativa.

8. Administración de personal. Un enfoque hacia la calidad humana. Editorial Ecoe, Santafé de Bogotá, 1996.

Las situaciones anteriores pueden conducir a que la empresa presente una disminución en su capacidad competitiva ya que limita el despliegue potencial del capital humano reduciendo de este modo el valor percibido por los clientes en la prestación del servicio y contribuyendo directamente de una forma negativa en la rentabilidad y calidad del mismo.

6. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Como el diseño, la elaboración e implementación de los procesos del manual administrativos de la gestión del talento humano, mejoraría la calidad y eficiencia de la clínica OdontoSonrisas?

6.1. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.

- ¿Qué información posee la clínica con respecto a la gestión del talento humano?
- ¿Cuáles procesos del manual administrativo del talento humano impactan realmente en los resultados de la clínica OdontoSonrisas?
- ¿De qué manera podemos lograr que cada uno de los niveles de la organización se apropien de los conocimientos básicos del Manual de Gestión del Talento Humano para su debida implementación?
- ¿Cuando la clínica OdontoSonrisas requerirá de la implantación del manual de Gestión del Talento Humano?

7. OBJETIVO GENERAL.

Diseñar, elaborar e implementar el manual administrativo enfocado en la Gestión del Talento Humano en la clínica OdontoSonrisas H y C S.A.S del Municipio de Caicedonia Valle, con el fin mejoraría la calidad y eficiencia de la clínica OdontoSonrisas.

7.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Analizar la información que posee la clínica con respecto al tema.
- Definir y documentar los procesos que conforman el manual administrativo de la gestión del talento humano que detecten los problemas en los procesos, asignación de recursos y funciones y que a su vez estén afectando el desempeño del personal permitiendo impactar realmente en los resultados de la clínica OdontoSonrisas.
- Socializar los diferentes procesos del manual administrativo de la gestión del talento humano en todos los niveles de la organización para su respectiva implementación por parte de la Clínica OdontoSonrisas.
- Implementar los diferentes procesos del manual administrativo de la gestión del talento humano, con el personal que se requiere para la apertura de la nueva sede.

8. METODOLOGÍA.

La metodología a implementar en la pasantía empresarial, es una Investigación Exploratoria, puesto que el objetivo central del mismo es examinar un tema que sencillamente no ha sido abordado anteriormente por la clínica OdontoSonrisas, lo cual es considerado como una etapa significativa dentro del proceso administrativo de la GTH, donde lo importante es diseñar y elaborar la documentación de los diferentes procesos del manual administrativo de la gestión del talento humano que garanticen su funcionamiento como tal y pasen a ser una herramienta eficaz.

9.

DESARROLLO.

La metodología que se propone se describe de manera general en el siguiente esquema:

ETAPA 1. Determinación de las necesidades de documentación.

Objetivo: Determinar los tipos de documentos para la gestión del talento humano que debe existir en la clínica OdontoSonrisas, para garantizar que los procesos del manual administrativo se lleven a cabo bajo condiciones controladas.

Tareas:

1. Estudiar la normatividad, principalmente en la norma ISO 9004 los elementos de la documentación aplicables a la organización.
2. Determinar los tipos de documentos que deben ser diseñados para la clínica OdontoSonrisas.

9. Werther, William, Dirección de personal y recursos humanos. Editorial McGraw Hill, Santafé de Bogotá, 1990.

Etapas 2. Diseño del sistema documental.

Objetivo: Establecer todos los elementos generales necesarios para la elaboración del Sistema Documental.

Tareas:

1. Definir los requisitos del documento de Gestión del Talento Humano.

El formato del documento debe tener en cuenta el cumplimiento de los requisitos establecidos para la documentación y facilitar su consulta y actualización.

1.1 Planificación de la elaboración.

Entradas: información sobre la necesidad de documentación y la posibilidad real de satisfacer esta necesidad.

Salidas: elaboración de documentos.

1.2 Revisión.

Entradas: Proyecto de documento

Salidas: Proyecto de documento corregido y listo para aprobar.

1.3 Aprobación.

Entradas: Proyecto de documento revisado

Salidas: Documento aprobado listo para impresión.

1.4. Socialización.

Entradas: documento aprobado listo para la socialización

Salidas: documento socializado con la representante legal de la clínica OdontoSonrisas.

1.5. Entrega.

Entradas: documento debidamente listo para su entrega

Salidas: documento entregado a la clínica OdontoSonrisas y Universidad del Valle.

1.6. Implementación.

Entradas: documento aplicados al personal nuevo que se requiere para la nueva sede.

Salidas: Implementación y análisis de eficiencia y eficacia del manual administrativo.

1.7. Evaluación.

Entradas: documento entregado a la clínica OdontoSonrisas y Universidad del Valle.

Salidas: Sustentación publica del informe final

8.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES. (Anexo 2)

8.2. PRESUPUESTO. (Anexo 3)

9. MARCO TEÓRICO.

La documentación sobre la administración del Talento Humano lo constituyen los autores e investigadores que hacen referencia al problema planteado y que permite obtener una visión completa de las formulaciones teóricas sobre las cuales ha de fundamentarse el conocimiento científico propuesto en la fase de la administración del talento humano.

De esta forma el marco teórico es un factor determinante de la documentación pues sus diferentes fases están articuladas a los siguientes autores:

9.1 HENRI FAYOL (1841-1925).

Nació en Constantinopla y falleció en París, se graduó de ingeniero de minas a los 19 años, hizo grandes aportes a los diferentes niveles administrativos, considerado el padre de la teoría clásica de la administración la cual nace de la necesidad de encontrar lineamientos para administrar organizaciones complejas, fue el primero en sistematizar el comportamiento gerencial, establece catorce principios de la administración, dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que se denominaron funciones básicas de la empresa, las cuales son:

- **Funciones técnicas:** Relacionadas con la producción de bienes o de servicios de la empresa.
- **Funciones comerciales:** Relacionadas con la compraventa e intercambio.
- **Funciones financieras:** Relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.
- **Funciones de seguridad:** Relacionadas con la protección y preservación de los bienes de las personas.
- **Funciones contables:** Relacionadas con los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.

- **Funciones administrativas:** Relacionadas con la integración de las otras cinco funciones, las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre encima de ellas.

Argumenta Fayol, que ninguna de las cinco funciones esenciales precedentes tienen la tarea de formular el programa de acción general de la empresa, de constituir su cuerpo social, de coordinar los esfuerzos y de armonizar los actos, esas atribuciones constituyen otra función, designada habitualmente con el nombre de administración.

Para aclarar lo que son las funciones administrativas, Fayol define el acto de administrar como: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Las funciones administrativas engloban los elementos de la administración:

- **Planear:** Visualizar el futuro y trazar el programa de acción.
- **Organizar:** Construir tanto el organismo material como el social de la empresa.
- **Dirigir:** Guiar y orientar al personal.
- **Coordinar:** Ligar, unir armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos.
- **Controlar:** Verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

9.1.1. Principios administrativos de Fayol.

- **División del trabajo:** cuanto más se especialicen las personas, tanto mayor será la eficiencia para realizar su trabajo. El epítome de este principio es la línea de montaje moderna.

- **Autoridad:** los gerentes deben dar órdenes para que se hagan las cosas. Aunque su autoridad formal les otorgue el derecho de mandar, los gerentes no siempre logran la obediencia, a no ser que también tengan autoridad personal (por ejemplo, la experiencia pertinente).
- **Disciplina:** los miembros de una organización tienen que respetar las reglas y los acuerdos que rigen a la organización. Según Fayol, la disciplina es resultado de líderes buenos en todos los estratos de la organización, acuerdos justos (como las disposiciones para recompensar resultados extraordinarios) y sanciones impuestas, con buen juicio, a las infracciones.
- **Unidad de mando:** cada empleado debe recibir instrucciones de una sola persona. Fayol pensaba que si un empleado dependía de más de un gerente, habría conflictos en las instrucciones y confusión con la autoridad.
- **Unidad de dirección:** las operaciones de la organización con el mismo objetivo deben ser dirigidas por un solo gerente y con un solo plan. Por ejemplo, el departamento de personal de una empresa no debe tener dos directores, cada uno con una política diferente de contratación.
- **Subordinación del interés individual al bien común:** en cualquier empresa, los intereses de los empleados no deben tener más peso que los intereses de la organización entera.
- **Remuneración:** la retribución del trabajo realizado debe ser justa para empleados y empleadores.
- **Centralización:** al reducir la participación de los subordinados en la toma de decisiones se centraliza; al aumentar su papel en ella se descentraliza. Fayol pensaba que los gerentes deben cargar con la responsabilidad última, pero que al mismo tiempo deben otorgar a sus subalternos autoridad suficiente para realizar su trabajo debidamente. El problema radica en encontrar el grado de centralización adecuado para cada caso.

- **Jerarquía:** la línea de autoridad de una organización, en la actualidad representada por casillas y líneas bien definidas del organigrama, sigue un orden de rangos, de la alta gerencia al nivel más bajo de la empresa.
- **Orden:** los materiales y las personas deben estar en el lugar adecuado en el momento indicado. Las personas, sobre todo, deben realizar los trabajos u ocupar los puestos más adecuados para ellas.
- **Equidad:** los administradores deben ser amables y justos con sus subordinados.
- **Estabilidad del personal:** las tasas elevadas de rotación de empleados socavan el buen funcionamiento de la organización.
- **Iniciativa:** los subordinados deben tener libertad para concebir y realizar sus planes. Aun cuando se puedan presentar algunos errores.
- **Espíritu de grupo:** cuando existe el espíritu de grupo la organización tendrá una sensación de unión. Según Fayol, incluso los pequeños detalles podrían alentar el espíritu. Por ejemplo, sugería que se usara la comunicación oral, en lugar de la comunicación formal escrita siempre que fuera posible.

Se ha citado a Fayol, porque su teoría es ajustable a la razón social de la clínica, permitiéndonos desarrollar cada una de las funciones y principios administrativos, en los diferentes niveles de actividad de la misma, principalmente en la área administrativa, propiamente en el subproceso de apoyo de gestión del talento humano, siendo su teoría manejable y adaptable a cualquier circunstancia, tiempo y lugar.

9.2. GEORGE ELTON MAYO.

Nació el 26 de diciembre de 1880 en Adelaida, Australia y falleció el 07 de septiembre de 1949; psicólogo de profesión. Fue profesor de filosofía lógica y ética de Australia. Su interés primordial era analizar en el trabajador los efectos psicológicos que podían producir las condiciones físicas del trabajo en relación con la producción. Demostró que sin la cooperación en los proyectos, de ser escuchados y considerados en igualdad por parte de sus superiores, es difícil y en ocasiones casi imposible de llegar a los objetivos fijados.

Se cito a George Elton Mayo, porque, es uno de los principales autores que propuso teorías relacionadas con la Gestión del Talento Humano, por tanto su teoría es una base de concientización a la importancia de implementar en la clínica el diseño y elaboración del manual administrativo del Talento Humano como fuente de cooperación entre los diferentes niveles de la organización para llegar a los objetivos fijados¹⁰.

9.3. FRANK Y WILLIAM GILBRETH.

El interés de William Gilbreth por los aspectos humanos del trabajo y el interés de su esposa por la eficiencia (la búsqueda de la mejor forma de hacer una tarea determinada) dieron lugar a una rara combinación de talentos. Frank Gilbreth insistió en que en la aplicación de los principios de la administración científica, en primer lugar es necesario considerar a los trabajadores y comprender sus personalidades y necesidades. También resulta interesante que los Gilbreth llegaran a la conclusión de que no es la monotonía del trabajo lo que ocasiona tanto descontento en el trabajador sino, más bien, la falta de interés de la administración por los trabajadores.

Se cito a Frank y William Gilbreth por su teoría está basada en los aspectos humanos, lo cual, es de gran utilidad al momento de diseñar el manual

administrativo, puesto que nos invita a tener en cuenta la personalidad de los trabajadores, aspecto aplicable al momento de realizar el diseño y análisis de cargos, como así mismo las necesidades de los empleados los cuales deberá ser tenido en cuenta en el manual de inducción, permitiendo que la administración incluya dentro de sus prioridades la Gestión del Talento Humano.

9.4. F. DAVID, 1994. GERENCIA ESTRATÉGICA.

Una estrategia tiene que llevar a cabo estrategias que obtengan beneficios de sus fortalezas internas, aprovechar las oportunidades internas y evitar el impacto de las amenazas externas. En este proceso radica la esencia de Gerencia Empresarial.

Se cito a F.David porque su aporte de gerencia estratégica, es aplicable al tema que se está tratando, una que vez que la administración de la clínica, deberá diseñar estrategias de involucramiento en cada uno de sus aspectos, a los diferentes niveles de actividad y responsables de la clínica, con el fin de obtener resultados positivos en sus objetivos planteados.

9.5 H. KOONTZ, ESTRATEGIA. PLANIFICACIÓN Y CONTROL.

Las estrategias son programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección planificada.

Se cito a H.Koontz, en aras de implementar una secuencia de pasos a la teoría planteada por F.David donde a través de su aporte se diseñaran estrategias de involucramiento y a través de esta teoría se deberá establecer estrategias de compromiso para realizar control sobre lo planificado, por tanto los procesos del manual deberán tener indicadores de gestión para su debida evaluación.

9.6. FREDERICK HERZBERG.

Psicólogo y consultor norteamericano. Profesor de la universidad de UTAH, formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

- Factores higiénicos o factores extrínsecos, es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Estos están fuera del control de las personas.

Principales factores higiénicos; salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc., Herzberg, destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen mas, se puede premiar e incentivar salarialmente, es decir se incentiva a la persona a cambio de trabajo.

Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evitan la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

Su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor pero no mejora la salud. Por estar relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción.

- Factores motivacionales o factores intrínsecos, estos factores están bajo el control del individuo (persona) ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña. Los factores materiales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos son diseñados para atender a los principios de eficiencia y de economía, suspendiendo oportunidades de creatividad de las personas. Esto hace perder el significado psicológico del individuo, el desinterés provoca la “desmotivación” ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Según Herzberg, los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable cuando son óptimos. Por el hecho de

estar ligados a la satisfacción del individuo Herzberg los llama factores de satisfacción.

También destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción. Para él "el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción".

Se cito Frederick Herzberg, una vez que su aporte plantea dos factores que permiten comprender mejor el comportamiento laboral, lo cual está basado en los factores extrínsecos, quien hace relación al ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo, haciendo relación a los salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, entre otros, teoría aplicable al proceso de salud ocupacional y a los de contratación, diseño y análisis de cargos e inducción ligados a los factores intrínseco donde a través del cumplimiento de los objetivos propuestos en el manual, lograremos el propósito de dicho factor (la satisfacción de toda la fuerza laboral)

9.7. WILLIAM OUCHI.

La teoría Z sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenten la productividad de la empresa y a la vez la autoestima de los empleados

La "teoría Z" también llamada "método japonés", es una teoría administrativa desarrollada por William Ouchi y Richard Pascale (colaborador), quienes, al igual que McGregor al constatar su teoría Y a una teoría X, la contrastaron con una "teoría A".

Básicamente Ouchi considera que hay tres tipos de empresa, la del tipo A que asimiló a las empresas americanas, las del tipo J que asimiló a las firmas japonesas y las de tipo Z que tiene una nueva cultura, esta nueva cultura Z está llena de características poco aplicadas en las empresas de occidente de la época y más bien recoge ciertas características comunes a las de las compañías japonesas.

La teoría Z es participativa y se basa en las relaciones humanas, pretende entender al trabajador como un ser integral que no puede separar su vida laboral

de su vida personal, por ello invoca ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones personales estrechas y la toma de decisiones colectiva, todas ellas aplicadas en orden de obtener un mayor rendimiento del recurso humano y así conseguir mayor productividad empresarial, se trata de crear una nueva filosofía empresarial humanista en la cual la compañía se encuentre comprometida con su gente.

Pero ¿por qué esta áurea de comprensión tan filial entre empresa y empleados? porque Ouchi considera firmemente que un empleo es más que eso, es la parte estructural de la vida de los empleados, es lo que les permite vivir donde viven, comer lo que comen, vestir lo que visten, define sus años de vejez, entonces, si este empleo es desarrollado de forma total dentro de una organización (como ocurre en la teoría Z), la persona se integra a ella y crea un sentido de pertenencia que la lleva a dar todo lo que es posible por alcanzar los objetivos empresariales, con lo cual la productividad estaría prácticamente asegurada¹⁰.

Se cita William Ouchi porque su teoría planea ver a los empleados como una parte fundamental para el funcionamiento y sostenibilidad de la empresa, por tanto al aplicar esta teoría se pretende por medio del manual administrativo de la gestión del talento humano que la clínica genere satisfacción en la fuerza laboral, con el fin de alcanzar la metas trazadas, permitiendo que la misma se mantenga a través del tiempo.

9.8. GÓMEZ-MEJÍA, BALKIN, Y CARDY.

Clasifica los roles de la gerencia de recursos humanos por estadios siendo apropiados para nuestro planteamiento, el Estadio 2, llamado especialización funcional enfatizado en herramientas y técnicas tales como:

- Análisis y diseño de puestos: Permite conocer las tareas y actividades de todos los puestos dentro de la organización y esto sirve como referencia a otras funciones de gerencia de recursos humanos como el reclutamiento y selección.
- . Evaluación y revisión: Permite evaluar en dos aspectos: tanto al empleado para ver su desempeño y para la organización, evaluando que tan bien se ha realizado la selección y como encuentra el puesto.

10. Chiavenato, Idalberto, Introducción a la teoría general de la administración, séptima edición. Editorial McGraw Hill, Santafé de Bogotá, 2006

10. MARCO LEGAL.

- **Constitución política de 1991.**
- **Código sustantivo del trabajo.**
- **Ley 100 de 1993.**(diciembre 23) “por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”
- **Ley 1164 de 3 de octubre de 2007** “ por la cual se dictan disposiciones en materia de talento humano en salud”
- **Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9004** sistema de gestión de calidad. Directrices para el mejoramiento del desempeño.
- **Resolución número 1043 de 2006**(del 3 de abril de 2006) Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones¹¹.
- **Decisión 584 de 2004**, de la comunidad Andina de Naciones, artículo 1. Sustitución de la Decisión 547, Instrumento Andino de seguridad y salud en el trabajo.
- **Resolución número 1401 del 14 de mayo de 2007**, Ministerio de la Protección Social. Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo
- **Decreto 1295 de 1994.** Por la cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

11. Rengifo María Andrea, Especialista en Gerencia del Talento Humano, de la universidad UPV. Pereira Risaralda, 2009.

11. DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA.

	MANUAL DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO	FECHA	01	09	11
		VERSION	001		
		PAGINA	26	-	174

El presente Manual de la Gestión del Talento Humano de la clínica ODONTOSONRISAS, se utilizara como guía, con el fin de propiciar una transparente y eficiente gestión del proceso de personal, donde el mérito, la idoneidad y la no discriminación sean los elementos centrales en su ejecución.

11.1. MARCO DE REFERENCIA.

La administración y gestión de personal es parte fundamental de las organizaciones que, como aspecto administrativo le permite seleccionar, disponer, asegurar y mantener el personal que requiere para la prestación de los servicios en salud oral, siendo además, un elemento consustancial de su diario que hacer debido a la necesaria especialización y calidad técnica que debe tener el talento humano que presta dichos servicios. Adicional al ámbito administrativo, la normatividad emitida por los entes reguladores y de control de los servicios de salud en Colombia, (Resolución 1043 de 2006 en su anexo Técnico N° 1, Estándar Recurso Humano), establece que las IPS deben disponer de un proceso de Diseño y análisis de cargos, reclutamiento y selección de personal, contratación, inducción, incentivos, capacitación, evaluación y salud ocupacional¹². Este Manual busca responder a tales aspectos dentro del marco de referencia de ODONTOSONRISAS articulado al proceso de Gestión de Calidad y habilitación¹³.

11.2. OBJETIVO.

El objetivo general del manual es procurar que la clínica disponga de un documento en el cual se encuentre plasmado los procesos relacionados con la gestión del talento humano, desde la determinación de las necesidades de la IPS hasta la incorporación y seguimiento dentro de la misma.

12. (Resolución 1043 de 2006 en su anexo Técnico N° 1, Estándar Recurso Humano)

13. ISO 9001

11.3. METODOLOGÍA.

Se busca diseñar y mantener un documento que, de manera clara, concisa y fundamentalmente práctica, facilite a la clínica realizar las actividades concernientes a la administración del Talento humano.



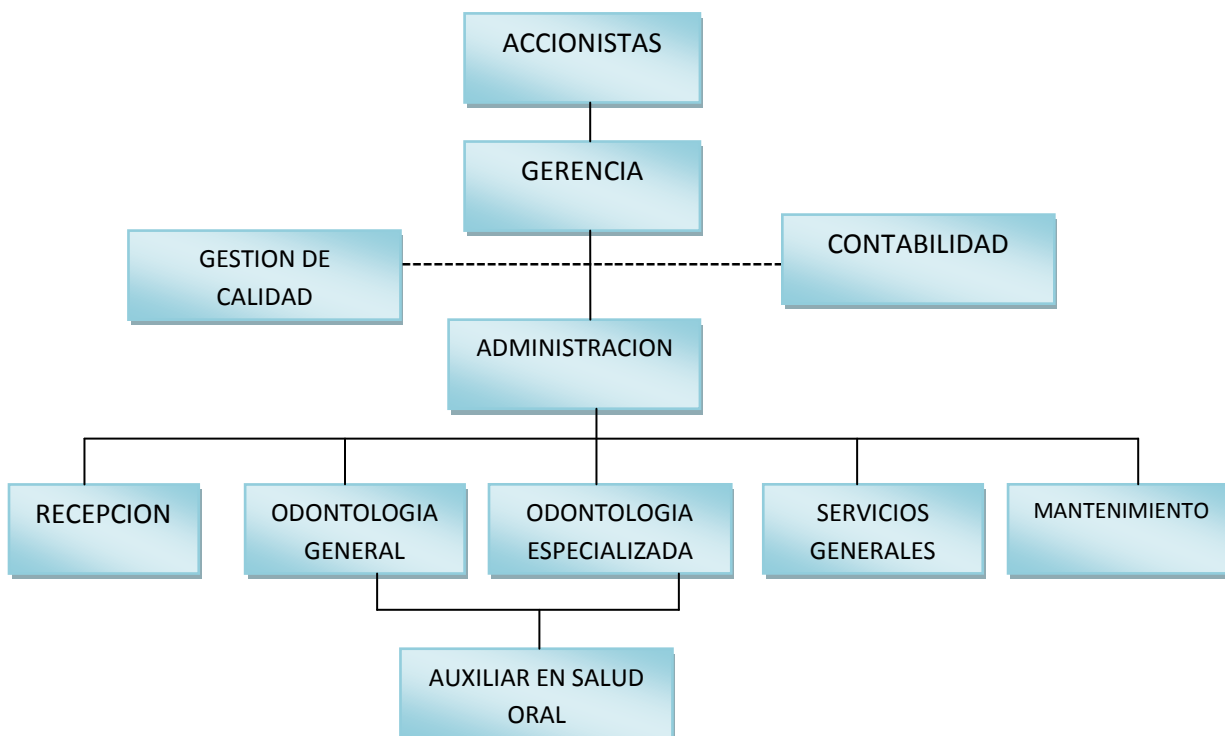
PROCESO DE
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS
Y
FUNCIONES.

	MANUAL DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROCESO DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES	FECHA	01	09	11
		VERSION		01	
		PAGINA	29	-	65

12. PROCESO DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES.

Establece identificación, propósito principal, descripción de funciones esenciales, perfil de contratación y análisis de cargos a partir de la estructura orgánica la cual está conformada por un diseño sistemático basado en procesos horizontales, que tienen como entradas las expectativas de los clientes, transformadas a través de los procesos gerenciales, de la cadena del valor y procesos de apoyo, con el fin de obtener unas salidas basadas en la satisfacción del cliente, donde para el cliente interno constituye un documento que sirve para el control y la evaluación de las actividades que en él se desarrollan, modificándose permanentemente en razón a la exigencias de la dinámica funcional de la clínica OdontoSonrisas y a sus objetivos propuestos.

12.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.



12.2. CRITERIOS DE DISEÑO.

Para el desarrollo del presente Manual se han aplicado los criterios que a continuación se mencionan:

12.2.1. Eficacia: La eficacia expresada como la capacidad de los directivos para alcanzar las metas y resultados planificados por la clínica, por lo cual las funciones se deben distribuir adecuadamente, asegurando el cumplimiento de los objetivos funcionales, aprovechando al máximo los recursos disponibles y estableciendo funciones que aseguren la evaluación de los resultados.

12.2.2. Racionalidad: Las funciones deben diseñarse y anualmente rediseñarse con el fin de obtener el máximo de efectividad con el menor costo posible.

12.2.3. Unidad de mando: Todo cargo dependerá jerárquicamente de un solo superior.

12.2.4. Autoridad y responsabilidad: Definición clara de las líneas de autoridad, así como los niveles de mando y responsabilidad funcional, para que los cargos de nivel superior puedan delegar autoridad necesaria en los niveles inferiores y se puedan adoptar decisiones según las responsabilidades asignadas.

Las responsabilidades deben ser claramente definidas, para que no exista el riesgo que pueda ser evadida o excedida por algún funcionario.

La delegación de la autoridad debe tener un medio efectivo de control (por escrito), para establecer el cumplimiento de las funciones y tareas asignadas. Por su parte, todo empleado debe estar obligado a informar a la administración sobre las tareas ejecutadas y los resultados obtenidos, en función a lo que espera lograr.

12.2.5. Segregación de funciones: Las funciones y tareas de los funcionarios deben ser definidas y limitadas de modo que exista independencia y separación entre funciones incompatibles que, entre otras, son las operativas y administrativa debiendo distribuirse a varios cargos evitando que todos los aspectos

fundamentales de una operación se concentren en manos de una sola persona o unidad esto en el caso de las funciones operativas, puesto que las funciones administrativas si estarán a cargo de una sola persona debido al tamaño de la clínica.

12.2.6. Sistematización: Las funciones de la clínica hacen parte de sistemas de gestión de calidad, definidos por los procesos y sub procesos que relacionan las actividades de la misma, plasmado en el macro proceso.

12.2.7. Trabajo en equipo: La conformación de equipos de trabajo, para simplificar y flexibilizar la clínica, a través de las comunicaciones directas, reduciendo el papeleo y la formalidad burocrática.

12.2.8. Mejoramiento continuo: Actividad recurrente que permite el cambio e innovación en la clínica para lograr mejoras significativas en la atención de las necesidades de los clientes externos e internos.

12.3 FICHA TÉCNICA DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES.

	I IDENTIFICACIÓN.
SERVICIO: Directivo.	
CARGO: Gerente.	
JEFE INMEDIATO: Accionistas.	
PUESTOS QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE: Administración. Asesores de gestión de calidad y auditoria.	
II PROPÓSITO PRINCIPAL.	
Dirigir, planear y generar encaminadas a lograr el desarrollo de las metas y los objetivos establecidos para el cumplimiento de la misión institucional.	
III DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES.	
1. Dirigir la clínica, manteniendo la unidad de procedimiento e intereses en torno a la misión y objetivos de la misma, dentro de una concepción participativa de la gestión. 2. Ser nominador y ordenador del gasto, de acuerdo con las facultades concebidas por la ley, los estatutos y reglamentos vigentes. 3. Representar legalmente a la entidad jurídica y extrajudicialmente. 4. Rendir los informes que le sean solicitados por la sociedad y demás autoridades competentes. 5. Promover la adaptación, adopción de las normas técnicas y modelos, orientados a mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de salud y velar por la validez científica y técnica de los procedimientos utilizados en el diagnóstico y tratamiento. 6. Velar por la óptima y racional utilización de los recursos humanos, técnicos y financieros de la entidad. 7. Definir estrategias conducentes a mejorar las condiciones laborales, el clima	

organizacional y de salud ocupacional.

8. Garantizar el cumplimiento dentro de la clínica, del sistema obligatorio de garantía de calidad.
9. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

IV PERFIL DE CONTRATACIÓN.

EDUCACIÓN FORMAL NECESARIA:

Título académico preferentemente en las áreas de administración o la salud.

Especialista en áreas administrativas de la salud.

EDUCACIÓN NO FORMAL NECESARIA:

Manejo de paquetes Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point.

EXPERIENCIA LABORAL:

Un mínimo de cinco años de experiencia a nivel de dirección ó alta gerencia en el sector público o privado.

CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

- Planeamiento Estratégico.
- Procesos de Administración General.
- Resolución y Manejo de Conflicto.
- Conocimiento sobre integración de equipos gerenciales y desarrollo organizacional.
- Uso de computadoras y paquetes utilitarios.

V. ANÁLISIS DEL CARGO.

COMPLEJIDAD.

LAS LABORES QUE SE DEBEN REALIZAR SON DE: Mediana complejidad.

OBSERVACIÓN: El aspirante a este cargo deberá poseer los siguientes requisitos valorados en alto, medio o bajo de acuerdo a la importancia de cada uno de ellos.

REQUISITOS FÍSICOS Y MENTALES.

HABILIDAD MANUAL	MEDIO
ESFUERZO VISUAL	MEDIO
ESFUERZO MENTAL	MEDIO
ESFUERZO FÍSICO	BAJO

RESPONSABILIDAD POR RELACIONES PÚBLICAS.

RELACIONES INTERNAS	ALTO
RELACIONES EXTERNAS	ALTO
POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	MEDIO
POR ERRORES	ALTO

COMPETENCIAS CORPORATIVAS.

CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN	ALTA
SOLIDARIDAD	MEDIA
RESPONSABILIDAD	ALTA
ESTABILIDAD EMOCIONAL	ALTA
PERTENENCIA Y COMPROMISO	ALTA
CONFIANZA	ALTA
ACTITUD POSITIVA	ALTA
FLEXIBILIDAD	ALTA

ACTITUD DE SERVICIO	MEDIA
CREDIBILIDAD	ALTA
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	ALTA
PRO ACTIVIDAD	ALTA
AUTONOMÍA	ALTA

HABILIDADES GENERALES.

CAPACIDAD MEMORÍSTICA	MEDIO
CAPACIDAD DE ANÁLISIS	ALTA
ANÁLISIS NUMÉRICO	ALTA
CAPACIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES	MEDIO
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN	ALTA
CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN	ALTA
CREATIVIDAD E INICIATIVA	ALTA
MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES	ALTA
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ALTA
ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	ALTA

RIESGOS DEL CARGO. (definido a través del manual de salud ocupacional)

POR LAS LABORES QUE REALIZA ESTA EXPUESTO A: asociados a la carga física, mecánicos, locativos, riesgo público, naturales y de transito.

laboró	JOHANA ARENAS QUINTERO.	Aprobó	CLAUDIA MARCELA GONZALEZ H	Firma:
Cargo	PASANTE DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS. UNIVERSIDAD DEL VALLE.	cargo	GERENTE.	



I IDENTIFICACIÓN.

SERVICIO: Directivo.

CARGO: Administrador.

JEFE INMEDIATO: Gerencia.

PUESTOS QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE: Asesores de gestión de calidad y auditoría.

Contabilidad.

Recepción.

Servicios odontológicos.

Servicios especializados.

Servicios limpieza y mensajería.

Servicios técnicos.

II PROPÓSITO PRINCIPAL.

Dirigir, planear y generar encaminadas a lograr el desarrollo de las metas y los objetivos establecidos para el cumplimiento de la misión institucional.

III DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES.

1. Dirigir la clínica, manteniendo la unidad de procedimiento e intereses en torno a la misión y objetivos de la misma, dentro de una concepción participativa de la gestión.
2. Llevar en forma correcta los libros contables y trasladar la información y los soportes contables.
3. Brindar información oportuna y veraz a los usuarios cuando estos lo requieran, dentro de su área de competencia.
4. Redactar , transcribir despachar y organizar los documentos que se generen en la clínica

5. Guardar absoluta reserva en cuanto a la información de la clínica y/o los pacientes.
6. Rendir los informes que le sean solicitados por los accionistas, sociedad y demás autoridades competentes.
7. Promover la adaptación, adopción de las normas técnicas y modelos, orientados a mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de salud y velar por la validez científica y técnica de los procedimientos utilizados en el diagnóstico y tratamiento.
8. Velar por la óptima y racional utilización de los recursos humanos, técnicos y financieros de la entidad.
9. Definir estrategias conducentes a mejorar las condiciones laborales, el clima organizacional y de salud ocupacional.
10. Garantizar el cumplimiento dentro de la clínica, del sistema obligatorio de garantía de calidad.
11. Desarrollar estrategias de marketing que permitan el sostenimiento y la rentabilidad de la clínica.
12. Ejercer demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

IV. PERFIL DE CONTRATACIÓN.

EDUCACIÓN FORMAL NECESARIA:

Título académico preferentemente en las áreas de administración. (Graduado o que tenga seis semestres realizados).

EDUCACIÓN NO FORMAL NECESARIA:

Manejo de paquetes Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point.

EXPERIENCIA LABORAL:

Un mínimo de un año de experiencia a nivel de dirección en el sector público o privado.

CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

- Manejo de marketing.
- Manejo y atención de clientes.
- Planeamiento Estratégico.
- Procesos de Administración General.
- Resolución y Manejo de Conflicto.
- Conocimiento sobre integración de equipos gerenciales y desarrollo organizacional.
- Uso de computadoras y paquetes utilitarios.

V ANÁLISIS DEL CARGO.**COMPLEJIDAD.**

LAS LABORES QUE SE DEBEN REALIZAR SON DE: Mediana complejidad.

OBSERVACIÓN: El aspirante a este cargo deberá poseer los siguientes requisitos valorados en alto, medio o bajo de acuerdo a la importancia de cada uno de ellos.

REQUISITOS FÍSICOS Y MENTALES.

HABILIDAD MANUAL	MEDIO
ESFUERZO VISUAL	MEDIO
ESFUERZO MENTAL	MEDIO
ESFUERZO FÍSICO	MEDIO

RESPONSABILIDAD POR RELACIONES PÚBLICAS.

RELACIONES INTERNAS	ALTO
RELACIONES EXTERNAS	ALTO
POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	MEDIO
POR ERRORES	ALTO

COMPETENCIAS CORPORATIVAS.

CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN	ALTA
SOLIDARIDAD	MEDIA
RESPONSABILIDAD	ALTA
ESTABILIDAD EMOCIONAL	ALTA
PERTENENCIA Y COMPROMISO	ALTA
CONFIANZA	ALTA
ACTITUD POSITIVA	ALTA
FLEXIBILIDAD	ALTA
ACTITUD DE SERVICIO	ALTA
CREDIBILIDAD	ALTA
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	ALTA
PRO ACTIVIDAD	ALTA
AUTONOMÍA	ALTA

HABILIDADES GENERALES.

CAPACIDAD MEMORÍSTICA	MEDIO
CAPACIDAD DE ANÁLISIS	ALTA
ANÁLISIS NUMÉRICO	ALTA
CAPACIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES	MEDIO
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN	ALTA
CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN	ALTA
CREATIVIDAD E INICIATIVA	ALTA
MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES	ALTA
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ALTA
ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	ALTA

RIESGOS DEL CARGO (definido a través del manual de salud ocupacional)

POR LAS LABORES QUE REALIZA ESTA EXPUESTO A:

Asociados a la carga física, mecánicos, Locativos, Riesgo público, Naturales y de tránsito

Elaboró	JOHANA ARENAS QUINTERO	Aprobó	CLAUDIA MARCELA GONZALEZ H	Firma:
Cargo	PASANTE DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. UNIVERSIDAD DEL VALLE.	cargo	GERENTE.	



I IDENTIFICACIÓN.

SERVICIO: Central.

CARGO: Recepción.

JEFE INMEDIATO: Administración.

PUESTOS QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE: Ninguno.

II PROPÓSITO PRINCIPAL.

Realizar actividades de apoyo, tendientes a colaborar en el cumplimiento de metas encaminadas al logro de los objetivos institucionales.

III DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES.

1. Manejar la agenda de los profesionales y especialistas, asignando las citas solicitadas por los pacientes en forma personal y telefónica.
2. Recibir el dinero cancelado por los pacientes y expedir la correspondiente factura.
3. Brindar información oportuna y veraz a los usuarios cuando estos lo requieran, dentro de su área de competencia.
4. Redactar las quejas y sugerencias de los clientes y remitirlas al área administrativa.
5. Guardar absoluta reserva en cuanto a la información de la clínica y/o los pacientes.
6. Mantener organizado el archivo documental de la clínica.
7. Dar cumplimiento a la normatividad vigente.
8. Ejercer demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

IV PERFIL DE CONTRATACIÓN.

EDUCACIÓN FORMAL NECESARIA:

Título de bachiller académico.

Tecnología preferentemente en las áreas de atención al cliente.

EDUCACIÓN NO FORMAL NECESARIA:

Manejo de paquetes Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point.

EXPERIENCIA LABORAL:

Mínimo seis meses en puestos relacionados con atención al cliente en el sector público o privado.

CONOCIMIENTOS NECESARIOS.

- Manejo de clientes.
- Tipos de clientes.
- Protocolo para la atención de clientes.

V ANÁLISIS DEL CARGO.

COMPLEJIDAD

LAS LABORES QUE SE DEBEN REALIZAR SON DE: baja complejidad.

OBSERVACIÓN: El aspirante a este cargo deberá poseer los siguientes requisitos valorados en alto, medio o bajo de acuerdo a la importancia de cada uno de ellos.

REQUISITOS FÍSICOS Y MENTALES

RELACIONES INTERNAS	ALTO
RELACIONES EXTERNAS	ALTO
POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	MEDIO
POR ERRORES	ALTO

RESPONSABILIDAD POR RELACIONES PÚBLICAS.

RELACIONES INTERNAS	ALTO
RELACIONES EXTERNAS	ALTO
POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	MEDIO
POR ERRORES	BAJO

COMPETENCIAS CORPORATIVAS.

CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN	ALTA
SOLIDARIDAD	ALTA
RESPONSABILIDAD	ALTA
ESTABILIDAD EMOCIONAL	ALTA
PERTENENCIA Y COMPROMISO	ALTA
CONFIANZA	ALTA
ACTITUD POSITIVA	ALTA
FLEXIBILIDAD	MEDIO
ACTITUD DE SERVICIO	ALTA
CREDIBILIDAD	ALTA
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	MEDIO
PRO ACTIVIDAD	ALTA
AUTONOMÍA	BAJO

HABILIDADES GENERALES.

CAPACIDAD MEMORÍSTICA	MEDIO
CAPACIDAD DE ANÁLISIS	BAJO
ANÁLISIS NUMÉRICO	MEDIO
CAPACIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES	ALTA
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN	MEDIO
CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN	ALTA
CREATIVIDAD E INICIATIVA	ALTA
MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES	ALTA
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	MEDIO
ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	ALTA

RIESGOS DEL CARGO (definido a través del manual de salud ocupacional)

POR LAS LABORES QUE REALIZAR ESTA EXPUESTO A:

Asociados a la carga física, mecánicos, Locativos, Riesgo público, Naturales y de transito

Elaboró	JOHANA ARENAS QUINTERO.	Aprobó	CLAUDIA MARCELA GONZALEZ	Firma:
Cargo	PASANTE, DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS. UNIVERSIDAD DEL VALLE.	cargo	GERENTE.	



I IDENTIFICACIÓN.

SERVICIO: Central.

CARGO: Odontólogo.

JEFE INMEDIATO: Administración.

PUESTOS QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE: Auxiliar en salud oral.

II PROPÓSITO PRINCIPAL.

Ejecutar actividades del campo de la odontología en cuanto a promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, de manera que la clínica cumpla con oportunidad y calidad los requerimientos del servicio.

III DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES.

1. Realizar actividades de promoción, prevención, diagnóstico tratamiento y rehabilitación en cuanto a salud oral, según las normas técnicas y protocolos adoptados por la institución.
2. Diligenciar completamente las Historias Clínicas, de todos los pacientes atendidos.
3. Participar en la planeación y ejecución de programas y proyectos liderados por la institución.
4. Brindar información oportuna y veraz a los usuarios cuando estos lo requieran dentro de su área de competencia.
5. Dar cumplimiento a la normatividad vigente del sistema obligatorio de garantía de calidad.
6. Realizar un manejo adecuado de clasificación y desechos de los residuos.
7. Ejercer demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

IV PERFIL DE CONTRATACIÓN.

EDUCACIÓN FORMAL NECESARIA:

Título académico de Odontólogo General.

EDUCACIÓN NO FORMAL NECESARIA:

Manejo de paquetes Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point.

EXPERIENCIA LABORAL:

Un mínimo de un año de experiencia relacionada con el desarrollo de funciones a fines con las del cargo.

CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

- Conocimientos generales de Odontología.
- Manejo y atención de clientes.

V ANÁLISIS DEL CARGO.

COMPLEJIDAD.

LAS LABORES QUE SE DEBEN REALIZAR SON DE: alta complejidad.

OBSERVACIÓN: El aspirante a este cargo deberá poseer los siguientes requisitos valorados en alto, medio o bajo de acuerdo a la importancia de cada uno de ellos.

REQUISITOS FÍSICOS Y MENTALES

HABILIDAD MANUAL	ALTA
ESFUERZO VISUAL	ALTA
ESFUERZO MENTAL	MEDIO
ESFUERZO FÍSICO	MEDIO

RESPONSABILIDAD POR RELACIONES PÚBLICAS.

RELACIONES INTERNAS	MEDIO
RELACIONES EXTERNAS	MEDIO
POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	ALTO
POR ERRORES	ALTO

COMPETENCIAS CORPORATIVAS.

CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN	ALTA
SOLIDARIDAD	MEDIA
RESPONSABILIDAD	ALTA
ESTABILIDAD EMOCIONAL	ALTA
PERTENENCIA Y COMPROMISO	ALTA
CONFIANZA	ALTA
ACTITUD POSITIVA	ALTA
FLEXIBILIDAD	ALTA
ACTITUD DE SERVICIO	ALTA
CREDIBILIDAD	ALTA
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	ALTA
PRO ACTIVIDAD	ALTA
AUTONOMÍA	ALTA

HABILIDADES GENERALES.

CAPACIDAD MEMORÍSTICA	MEDIO
CAPACIDAD DE ANÁLISIS	MEDIO
ANÁLISIS NUMÉRICO	BAJO
CAPACIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES	ALTA
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN	MEDIO
CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN	ALTA
CREATIVIDAD E INICIATIVA	ALTA
MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES	ALTA
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ALTA
ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	ALTA

RIESGOS DEL CARGO (definido a través del manual de salud ocupacional)

POR LAS LABORES QUE REALIZA ESTA EXPUESTO A:

Biológico, Asociados a la carga física, mecánicos, Locativos, saneamiento básico, Riesgo público, Naturales y de transito

Elaboró	JOHANA ARENAS QUINTERO	Aprobó	CLAUDIA MARCELA GONZALEZ	Firma:
Elaboro	PASANTE DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS. UNIVERSIDAD DEL VALLE.	cargo	GERENTE.	



I IDENTIFICACIÓN.

SERVICIO: Central.

CARGO: Ortodoncista.

JEFE INMEDIATO: Administración.

PUESTOS QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE: Auxiliar en salud oral.

II PROPÓSITO PRINCIPAL.

Ejecutar actividades del campo de la odontología en cuanto a promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, de manera que la clínica cumpla con oportunidad y calidad los requerimientos del servicio.

III DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES.

1. Realizar actividades de promoción, prevención, diagnóstico tratamiento y rehabilitación en cuanto a salud oral, según las normas técnicas y protocolos adoptados por la institución.
2. Diligenciar completamente las Historias Clínicas, de todos los pacientes atendidos.
3. Participar en la planeación y ejecución de programas y proyectos liderados por la institución.
4. Brindar información oportuna y veraz a los usuarios cuando estos lo requieran dentro de su área de competencia.
5. Dar cumplimiento a la normatividad vigente del sistema obligatorio de garantía de calidad.
6. Realizar un manejo adecuado de clasificación y desechos de los residuos.
7. Ejercer demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

IV PERFIL DE CONTRATACIÓN.

EDUCACIÓN FORMAL NECESARIA:

Título académico de Odontólogo General.

Terminación y aprobación de estudios superiores en Ortodoncia.

EDUCACIÓN NO FORMAL NECESARIA:

Manejo de paquetes Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point.

EXPERIENCIA LABORAL:

Un mínimo de un año de experiencia relacionada con el desarrollo de funciones a fines con las del cargo.

CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

- Conocimientos generales de Odontología.
- Conocimientos de Ortodoncia.
- Manejo y atención de clientes.

V. ANÁLISIS DEL CARGO.

COMPLEJIDAD.

LAS LABORES QUE SE DEBEN REALIZAR SON DE: alta complejidad.

OBSERVACIÓN: El aspirante a este cargo deberá poseer los siguientes requisitos valorados en alto, medio o bajo de acuerdo a la importancia de cada uno de ellos.

REQUISITOS FÍSICOS Y MENTALES

HABILIDAD MANUAL	ALTA
ESFUERZO VISUAL	ALTA
ESFUERZO MENTAL	MEDIO
ESFUERZO FÍSICO	MEDIO

RESPONSABILIDAD POR RELACIONES PÚBLICAS.

RELACIONES INTERNAS	MEDIO
RELACIONES EXTERNAS	MEDIO
POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	ALTO
POR ERRORES	ALTO

COMPETENCIAS CORPORATIVAS.

CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN	ALTA
SOLIDARIDAD	MEDIA
RESPONSABILIDAD	ALTA
ESTABILIDAD EMOCIONAL	ALTA
PERTENENCIA Y COMPROMISO	ALTA
CONFIANZA	ALTA
ACTITUD POSITIVA	ALTA
FLEXIBILIDAD	ALTA
ACTITUD DE SERVICIO	ALTA
CREDIBILIDAD	ALTA
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	ALTA
PRO ACTIVIDAD	ALTA
AUTONOMÍA	ALTA

HABILIDADES GENERALES.

CAPACIDAD MEMORÍSTICA	MEDIO
CAPACIDAD DE ANÁLISIS	MEDIO
ANÁLISIS NUMÉRICO	BAJO
CAPACIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES	ALTA
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN	MEDIO
CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN	ALTA
CREATIVIDAD E INICIATIVA	ALTA
MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES	ALTA
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ALTA
ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	ALTA

RIESGOS DEL CARGO (definido a través del manual de salud ocupacional)

POR LAS LABORES QUE REALIZA ESTA EXPUESTO A:

Biológico, Asociados a la carga física, mecánicos, Locativos, saneamiento básico, Riesgo público, Naturales y de transito

Elaboró	JOHANA ARENAS QUINTERO.	Aprobó	CLAUDIA MARCELA GONZALEZ H	Firma:
Cargo	PASANTE DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS. UNIVERSIDAD DEL VALLE.	cargo	GERENTE.	



I IDENTIFICACIÓN.

SERVICIO: Central

CARGO: Auxiliar en Salud Oral.

JEFE INMEDIATO: Odontólogo y Ortodoncista

PUESTOS QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE: Ninguno

II PROPÓSITO PRINCIPAL.

Ejecutar labores de auxiliares en el campo de la odontología, garantizando la prestación de los servicios de salud oral con calidad y eficiencia.

III DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES.

1. Realizar labores auxiliares en el campo de odontología, asignadas según las normas técnicas y protocolos adoptados por la institución.
2. Realizar acciones educativas a los usuarios, en cuanto a indicaciones para la realización de los procedimientos, el sistema de salud y su debida utilización.
3. Informar oportunamente al profesional responsable sobre situaciones de emergencia y riesgo que se observen en los usuarios.
4. Dar cumplimiento a las órdenes de los profesionales del servicio.
5. Diligenciar correctamente los registros pertinentes a su área de trabajo.
6. Dar cumplimiento a la normatividad institucional.
7. Ejercer demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

IV PERFIL DE CONTRATACIÓN.

EDUCACIÓN FORMAL NECESARIA:

Título académico de Auxiliar en salud oral.

EDUCACIÓN NO FORMAL NECESARIA:

Manejo de paquetes Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point.

EXPERIENCIA LABORAL:

Un mínimo de seis meses de experiencia relacionada con el desarrollo de funciones a fines con las del cargo.

CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

- Conocimientos generales de salud oral.
- Manejo y atención de clientes.

V. ANÁLISIS DEL CARGO.**COMPLEJIDAD.**

LAS LABORES QUE SE DEBEN REALIZAR SON DE: mediana complejidad.

OBSERVACIÓN: El aspirante a este cargo deberá poseer los siguientes requisitos valorados en alto, medio o bajo de acuerdo a la importancia de cada uno de ellos.

REQUISITOS FÍSICOS Y MENTALES

HABILIDAD MANUAL	ALTA
ESFUERZO VISUAL	ALTA
ESFUERZO MENTAL	MEDIO
ESFUERZO FÍSICO	MEDIO

RESPONSABILIDAD POR RELACIONES PÚBLICAS.

RELACIONES INTERNAS	MEDIO
RELACIONES EXTERNAS	MEDIO
POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	ALTO
POR ERRORES	ALTO

COMPETENCIAS CORPORATIVAS.

CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN	ALTA
SOLIDARIDAD	MEDIA
RESPONSABILIDAD	ALTA
ESTABILIDAD EMOCIONAL	ALTA
PERTENENCIA Y COMPROMISO	ALTA
CONFIANZA	ALTA
ACTITUD POSITIVA	ALTA
FLEXIBILIDAD	ALTA
ACTITUD DE SERVICIO	ALTA
CREDIBILIDAD	ALTA
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	ALTA
PRO ACTIVIDAD	ALTA
AUTONOMÍA	ALTA

HABILIDADES GENERALES.

CAPACIDAD MEMORÍSTICA	MEDIO
CAPACIDAD DE ANÁLISIS	MEDIO
ANÁLISIS NUMÉRICO	BAJO
CAPACIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES	ALTA
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN	MEDIO
CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN	ALTA
CREATIVIDAD E INICIATIVA	ALTA
MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES	ALTA
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ALTA
ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	ALTA

RIESGOS DEL CARGO (definido a través del manual de salud ocupacional)

POR LAS LABORES QUE REALIZA ESTA EXPUESTO A:

Biológico, Asociados a la carga física, mecánicos, Locativos, saneamiento básico, Riesgo público, Naturales y de transito.

laboró	JOHANA ARENAS QUINTERO	Aprobó	CLAUDIA MARCELA GONZALEZ.	Firma:
Cargo	PASANTE DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS. UNIVERSIDAD DEL VALLE.	Cargo	GERENTE.	



I IDENTIFICACIÓN.

SERVICIO: Central.

CARGO: Servicio de mantenimiento.

JEFE INMEDIATO: Administración.

PUESTOS QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE: Ninguno.

II PROPÓSITO PRINCIPAL.

Prestar planes de mantenimiento hospitalario y biomédico de manera que la clínica cumpla con oportunidad y calidad los requerimientos normativos.

III DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES.

1. Definición de plan de mantenimiento.
2. Elaboración de cronograma preventivo de mantenimiento
3. Realizar mantenimiento preventivos los cuales estarán soportados en:
 - Detectar fallos repetitivos.
 - Disminuir los puntos muertos por paradas.
 - Aumentar la vida útil de equipos.
 - Disminuir costos de reparaciones.
 - Detectar puntos débiles en la instalación entre una larga lista de posibles fallos.
 - Evitar o mitigar las consecuencias de los fallos del equipo.
4. Realizar mantenimiento correctivo.
5. Diligenciamiento de hoja de vida de equipo.

IV. PERFIL DE CONTRATACIÓN.

EDUCACIÓN FORMAL NECESARIA:

Técnico en mantenimiento hospitalario y biomédico.

EDUCACIÓN NO FORMAL NECESARIA:

Manejo de Windows y office.

EXPERIENCIA LABORAL:

Un mínimo de un año de experiencia relacionada con el desarrollo de funciones a fines con las del cargo.

CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

- Trabajo en equipo.

V. ANÁLISIS DEL CARGO.

COMPLEJIDAD

LAS LABORES QUE SE DEBEN REALIZAR SON DE: mediana complejidad.

OBSERVACION: El aspirante a este cargo deberá poseer los siguientes requisitos valorados en alto, medio o bajo de acuerdo a la importancia de cada uno de ellos.

RESPONSABILIDAD POR RELACIONES PÚBLICAS.

RELACIONES INTERNAS	MEDIO
RELACIONES EXTERNAS	MEDIO
POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	BAJO
POR ERRORES	ALTO

COMPETENCIAS CORPORATIVAS.

CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN	ALTA
SOLIDARIDAD	MEDIA
RESPONSABILIDAD	ALTA
ESTABILIDAD EMOCIONAL	MEDIO
PERTENENCIA Y COMPROMISO	ALTA
CONFIANZA	ALTA
ACTITUD POSITIVA	ALTA
FLEXIBILIDAD	ALTA
ACTITUD DE SERVICIO	BAJO
CREDIBILIDAD	ALTA
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	ALTA
PRO ACTIVIDAD	ALTA
AUTONOMÍA	BAJO

HABILIDADES GENERALES.

CAPACIDAD MEMORÍSTICA	MEDIO
CAPACIDAD DE ANÁLISIS	MEDIO
ANÁLISIS NUMÉRICO	BAJO
CAPACIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES	BAJO
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN	BAJO
CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN	MEDIO
CREATIVIDAD E INICIATIVA	ALTA

MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES	ALTA
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ALTA
ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	ALTA

RIESGOS DEL CARGO (definido a través del manual de salud ocupacional)

POR LAS LABORES QUE REALIZA ESTA EXPUESTO A:

Asociados a la carga física, mecánicos, Locativos, saneamiento básico, Riesgo público, Naturales, eléctricos y de transito.

Elaboró	JOHANA ARENAS QUINTERO	Aprobó	CLAUDIA MARCELA GONZALEZ H	Firma:
Cargo	PASANTE DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS. UNIVERSIDAD DEL VALLE.	cargo	GERENTE.	



I IDENTIFICACIÓN.

SERVICIO: Central.

CARGO: Servicios generales.

JEFE INMEDIATO: Administración.

PUESTOS QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE: Ninguno.

II PROPÓSITO PRINCIPAL.

Prestar el servicio de aseo para que la clínica mantenga en condiciones adecuadas para cumplir las labores administrativas y operativas de salud oral.

III DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES.

1. Realizar aseo general en sala de recepción, baños, consultorio y oficinas, aseo de vidrios, muros, techos y exteriores, de escalas, de paredes, ventiladores de pared, de fachadas y corredores. Se deberá tener en cuenta el manual de esterilización el cual dispone de un protocolo específico para la asepsia de los diferentes espacios de la clínica.
2. Ejercer demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

IV PERFIL DE CONTRATACIÓN.

EDUCACIÓN FORMAL NECESARIA:

Título bachiller académico.

EDUCACIÓN NO FORMAL NECESARIA:

Ninguna.

EXPERIENCIA LABORAL:

Un mínimo de seis meses de experiencia relacionada con el desarrollo de funciones a fines con las del cargo.

CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

Atención a cliente.

V ANÁLISIS DEL CARGO.**COMPLEJIDAD**

LAS LABORES QUE SE DEBEN REALIZAR SON DE: baja complejidad.

OBSERVACIÓN: El aspirante a este cargo deberá poseer los siguientes requisitos valorados en alto, medio o bajo de acuerdo a la importancia de cada uno de ellos.

REQUISITOS FÍSICOS Y MENTALES

HABILIDAD MANUAL	MEDIO
ESFUERZO VISUAL	MEDIO
ESFUERZO MENTAL	BAJO
ESFUERZO FÍSICO	BAJO

RESPONSABILIDAD POR RELACIONES PÚBLICAS.

RELACIONES INTERNAS	BAJO
RELACIONES EXTERNAS	BAJO
POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	MEDIO
POR ERRORES	BAJO

COMPETENCIAS CORPORATIVAS.

CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN	MEDIO
SOLIDARIDAD	BAJO
RESPONSABILIDAD	MEDIO
ESTABILIDAD EMOCIONAL	MEDIO
PERTENENCIA Y COMPROMISO	ALTA
CONFIANZA	ALTA
ACTITUD POSITIVA	ALTA
FLEXIBILIDAD	BAJO
ACTITUD DE SERVICIO	BAJO
CREDIBILIDAD	BAJO
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	MEDIO
PRO ACTIVIDAD	BAJO
AUTONOMÍA	BAJO

HABILIDADES GENERALES.

CAPACIDAD MEMORÍSTICA	BAJO
CAPACIDAD DE ANÁLISIS	BAJO
ANÁLISIS NUMÉRICO	BAJO
CAPACIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES	BAJO
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN	BAJO
CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN	BAJO
CREATIVIDAD E INICIATIVA	BAJO

MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES	BAJO
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	BAJO
ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	BAJO

RIESGOS DEL CARGO (definido a través del manual de salud ocupacional)

POR LAS LABORES QUE REALIZA ESTA EXPUESTO A:

Biológico, Asociados a la carga física, mecánicos, Locativos, saneamiento básico, Riesgo público, Naturales y de tránsito

Elaboró	JOHANA ARENAS QUINTERO	Aprobó	CLAUDIA MARCELA GONZALEZ H	Firma:
Cargo	PASANTE DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS. UNIVERSIDAD DEL VALLE.	Cargo	GERENTE.	

12.4. Procedimiento.

La ficha técnica de descripción de cargos y funciones deberá ser socializada a cada persona que ingrese a la clínica y deberá ser acorde a lo contratado.

12.5. Control de cambios.

Se podrá utilizar para Manuales ya aprobados por la gerencia de la clínica y cuando la aprobación tenga una antigüedad mayor a un año, deberá realizarse de manera formal donde los cambios deben estar soportados a través del diligenciamiento del formato, registrando el consecutivo de la versión.

laboró	JOHANA ARENAS QUINTERO	Aprobó	CLAUDIA MARCELA GONZALEZ H	Firma:
CARGO	PASANTE DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS. UNIVERSIDAD DEL VALLE.	Cargo	GERENTE.	



PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

	MANUAL DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	FECHA	01	09	11
		VERSION		01	
		PAGINA	67	-	79

13. PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL.

Es utilizado con el fin de atraer un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico en la clínica, donde el proceso inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.

Sera política para la Clínica OdontoSonrisas la existencia de un reclutamiento mixto, es decir, que considere el reclutamiento tanto interno como externo.

13.1 RECLUTAMIENTO INTERNO.

Consiste en la posibilidad de ocupar una vacante mediante la notificación masiva de la disponibilidad del cargo a todos los funcionarios de la clínica que cumplan con el perfil requerido.

13.1.1. Convocatoria de candidatos internos.

La solicitud se realizara a través de un oficio a todos los funcionarios que cumplan con los requisitos por parte de la administración de la clínica y avisos en todas las carteleras visibles de la organización.

El proceso de reclutamiento interno se tendrá como primera medida debido a que resulta más económico para la clínica, porque no se utilizan recursos para inducción al cargo, es más rápido, presenta un mayor índice de validez y seguridad (los candidatos ya son conocidos y han sido evaluados dentro de la organización), es una fuente poderosa de motivación para los funcionario y es posible obtener ganancia a las inversiones que la Institución ha hecho en los funcionarios previamente (entrenamiento, perfeccionamiento), entre otros.

Además, una estrategia de este tipo tiene un beneficio desde el punto de vista de las relaciones humanas, puesto que favorece la “descompresión” de situaciones

de conflicto laboral internas, ya que estimula la participación de funcionarios en procesos de selección transparentes, generando de igual manera oportunidades de desarrollo para los funcionarios, para tal fin se hace necesarios que anualmente los funcionarios de la clínica OdontoSonrisas actualicen las hojas de vida.

De carecer la clínica OdontoSonrisas con perfiles que cumplan con los requisitos solicitados por la convocatoria se hace necesario el reclutamiento externo.

13.2. RECLUTAMIENTO EXTERNO.

Es cuando al existir determinada vacante, la clínica intenta llenarla con personas extrañas, vale decir, con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento, quienes brindaran ideas nuevas y diferentes con un enfoque acerca de los problemas internos de la clínica, renueva y enriquece los recursos humanos de la organización, sobre todo cuando la política de calidad consiste en recibir personal que tenga idoneidad igual o mayor que la existente en la misma.

13.2.1. Convocatoria de candidatos externos.

Las técnicas de reclutamiento externo que utilizara la clínica son.

- Publicación por la página web.
- Avisos en cartelera.
- Notificación verbal vía telefónica a conocidos que cumplan con el perfil y puedan remitirnos conocidos.
- Llamadas vía telefónica a las personas que cumplan con el perfil y se encuentre en la base de reclutamiento de la clínica.
- Perifoneo.

OBSERVACIÓN: Es obligación de la clínica crear una base de reclutamiento y una vez finalizado el concurso deberá incluir a los postulados para futuras oportunidades, dependiendo de la demanda interna y la oferta del mercado. El cálculo de vigencia de estos antecedentes será de 2 años.

Nota: Se recurre a estos medios de convocatoria puesto que el municipio son los más usuales.

13.3. CONDICIONES DE PUBLICACIÓN PARA EL RECLUTAMIENTO MIXTO.

- Se realizara con 5 días de anticipación antes de la recolección de hojas de vida.
- El contenido de las publicaciones contendrá:
- Nombre del cargo.
- Área de desempeño.
- Perfil de cargo y competencias (Requisitos de formación, experiencia, requisitos personales entre otros).
- Funciones del cargo.
- Condiciones contractuales. (tipo de contrato, sueldo, recompensas, formas de pago).
- Requisitos documentales (hoja de vida).
- Plazos y lugar de recepción de antecedentes.

14.PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL.

Consiste en un sistema selectivo cuya finalidad esencial es la búsqueda y obtención de los individuos más adecuados para el cargo y puesto de trabajo establecido en la clínica, mediante la observación de perfiles y la aplicación de pruebas, a través de los cuales se logre apreciar las características del individuo en lo relacionado con su personalidad, inteligencia, conocimientos, experiencia, actitudes y aptitudes.

14.1 CONDICIONES DEL PROCESO DE SELECCIÓN.

Comprende la recepción de las hojas de vida de los candidatos, profesionales y personal administrativo quienes deben presentar los siguientes documentos:

- Formato de Hoja de Vida con la información de identificación personal, formación académica profesional y especializada, otros estudios realizados

relacionados con la profesión, experiencia laboral específica, referencias y logros laborales o académicos.

- Fotocopia de diplomas de los títulos profesionales obtenidos en entidades educativas aprobadas por el Ministerio de Educación de Colombia y/o convalidados si son del exterior.
- Fotocopia de cédula de ciudadanía o extranjería.
- Fotocopia de Certificado de inscripción profesional o técnica ante la Secretaría de Salud Departamental. (solo para personal del área de la salud)
- Fotocopia del carné de radio protección para el personal que lo requiera según la norma (profesionales o auxiliares que realicen Radiología e Imágenes Diagnósticas o toma e interpretación de radiografías odontológicas).
- Fotocopia de antecedentes fiscales y disciplinarios (actuales).

14.2. EVALUACIÓN DE LAS HOJAS DE VIDA.

La administración de la clínica realizara la revisión y el análisis de las hojas de vida presentadas, comprobación de referencias, verificación del título de grado de especialista, profesional, técnico, tecnólogo, y los antecedentes. Se deberá dejar evidencia de proceso a través de la ficha de chequeo (evaluación de hojas de vida (FID 2) la cual deberá quedar consignada en la carpeta del aspirante y dará una calificación del 25 puntos, en el caso de no presentarse la documentación completa no se tendrán en cuenta para la preselección.

14.3. NUMERO DE PRESELECCIONADOS.

El numero de preseleccionados será de acuerdo a las hojas de vida que cumplan con todos los requisitos del proceso de reclutamiento.

14.4. ELECCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE SELECCIÓN.

Se entiende por instrumento de selección, todas las pruebas y métodos utilizados para evaluar la capacidad del candidato con el fin de ocupar adecuadamente un cargo. Estos instrumentos están estructurados sobre bases que consideren una

evaluación cuantificable y estandarizada, que permita resultados comparables entre los postulantes y entregue la ubicación relativa de cada uno de ellos en una escala de idoneidad.

Las pruebas que utilizara la clínica son:

14.4.1. Pruebas de conocimientos.

Es un examen destinado a evaluar conocimientos específicos relacionados a las funciones del cargo vacante, para esto se deberá resolver un cuestionario que comprenderá 10 preguntas abiertas y de selección, cada una evaluada sobre 5.0 para un total de 50 puntos y deberá ser realizada por la Administración de la clínica.

Una vez terminada la actividad se deberá entregar al odontólogo general quien es el encargado de calificar las pruebas de conocimiento y posteriormente notificar a la administración de la clínica sobre los resultados de los preseleccionados. (

Esto aplicara para la auxiliares de salud oral, en el caso de los puestos administrativos serán aplicados y evaluados por la representación legal de la clínica).

Nota: En los casos de la selección de los profesionales de la salud, preliminarmente la clínica establece que el aval de los conocimientos y la experticia del profesional está determinado por la entidad educativa que le otorgó el título y por el ente territorial de salud que le dio la certificación correspondiente, por lo que en tales casos no se realizan pruebas de conocimientos.

14.4.2. Evaluación de candidatos.

- Preparación de la entrevista con base en los requerimientos del cargo. Para dicha preparación se tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos a explorar en los candidatos tales como:
- Formación académica del candidato tanto de cultura general como relacionada con su futuro puesto de trabajo.

- Experiencia previa en puestos similares al que opta el candidato.
- Interés o motivación del candidato por el puesto que va a ocupar.
- Personalidad del candidato, especialmente valorado para candidatos a puestos de responsabilidad en la empresa.
- Afinidad con los valores de la empresas y los que esta representa.
- Capacidad de adaptación al nuevo puesto de trabajo y a trabajar en grupo.
- Disponibilidad del candidato para trabajar en diversos horarios, realizar horas extras.

14.4.3. Realización de la entrevista personal.

Corresponde a la interacción de la Administración de la clínica con el candidato, con una calificación de 25 puntos, con el fin de revisar los hallazgos relacionados con su proceso de selección, evaluar los aspectos de comunicación, empatía, interrelaciones y actitudes del candidato, sus expectativas en relación con la organización y su ajuste con los objetivos y metas de ODONTOSONRISAS, como parte de la definición de contratación, para tal fin se realizara a través de:

14.4.4. Entrevista estructurada.

Es necesario que las preguntas base sean generalmente las mismas para todos los candidatos de modo de asegurar igualdad de oportunidades y poder desarrollar puntajes por respuesta. Esta será realizada por la administración de la clínica. (Ver FID 3).

Al momento de realizar la encuesta se deberá dejar evidencia de la misma, de igual manera se deberá tener en cuenta que el entrevistado podrá realizar preguntas, ante las cuales, el entrevistador deberá estar preparado para contestarlas¹⁴.

En caso de presentarse postulantes con alguna discapacidad, la administración encargada del proceso, deberá adecuar los instrumentos utilizados para evaluar al postulante. Algunas de las alternativas sugeridas para los casos más frecuentes de discapacidad son:

14. CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. Editorial MCGraw Hill. Bogotá, 2003.

- **Ceguera:** Se sugiere potenciar el uso de la entrevista como instrumento de selección.
- **Sordera:** Se sugiere potenciar el uso de una pauta que contenga las preguntas de entrevista en forma escrita.
- **Mudez o Sordomudo:** Se sugiere potenciar el uso de la entrevista por medio de señas, para lo cual la administración deberá tener conocimientos previos sobre el tema.
- **Tetraplejia y Paraplejia:** En este caso no se observan dificultades para la utilización de la entrevista como instrumento de selección. Dependiendo del nivel de complejidad se revisara las alternativas antes descritas.
- **Discapacidad Mental:** Se sugiere la utilización como instrumento el desarrollo de una prueba práctica de las funciones que debería realizar en el cargo vacante, además de la evaluación mediante entrevista¹⁵.

14.5. EVALUACIÓN DE RESULTADOS.

Se refiere esta etapa a la valoración integral que realiza la Administración de ODONTOSONRISAS de los aspectos presentados y evaluados del candidato, para realizar una selección y definición de incorporación a ODONTOSONRISAS.

14.6. DECISIÓN DE INCORPORACIÓN DEL TRABAJADOR.

La administración de la clínica toma la decisión de incorporar o no al candidato y se lo comunica personalmente o por escrito.

En el caso de los participantes no seleccionados deberán recibir una llamada o un correo electrónico por parte de la administración de la clínica, el cual corresponderá a un agradecimiento por la participación en el proceso, y deberán ser incorporados a la base de reclutamiento. En caso de que se considere pertinente y que el postulante lo solicite fundamentalmente, se podrá realizar un oficio de las razones por las cuales no continúa en proceso.

14.7. INCORPORACIÓN DEL NUEVO TRABAJADOR.

Una vez notificado de la incorporación a la clínica se le solicitara certificados o carnes de vacunación, examen de ingreso de salud ocupacional y la se le dará a conocer el proceso de contratación, inducción y entrenamiento.

15. LEY 361 DE 1997, Sobre integración social a las personas con limitaciones.

14.8. PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN CASO DE REEMPLAZOS.

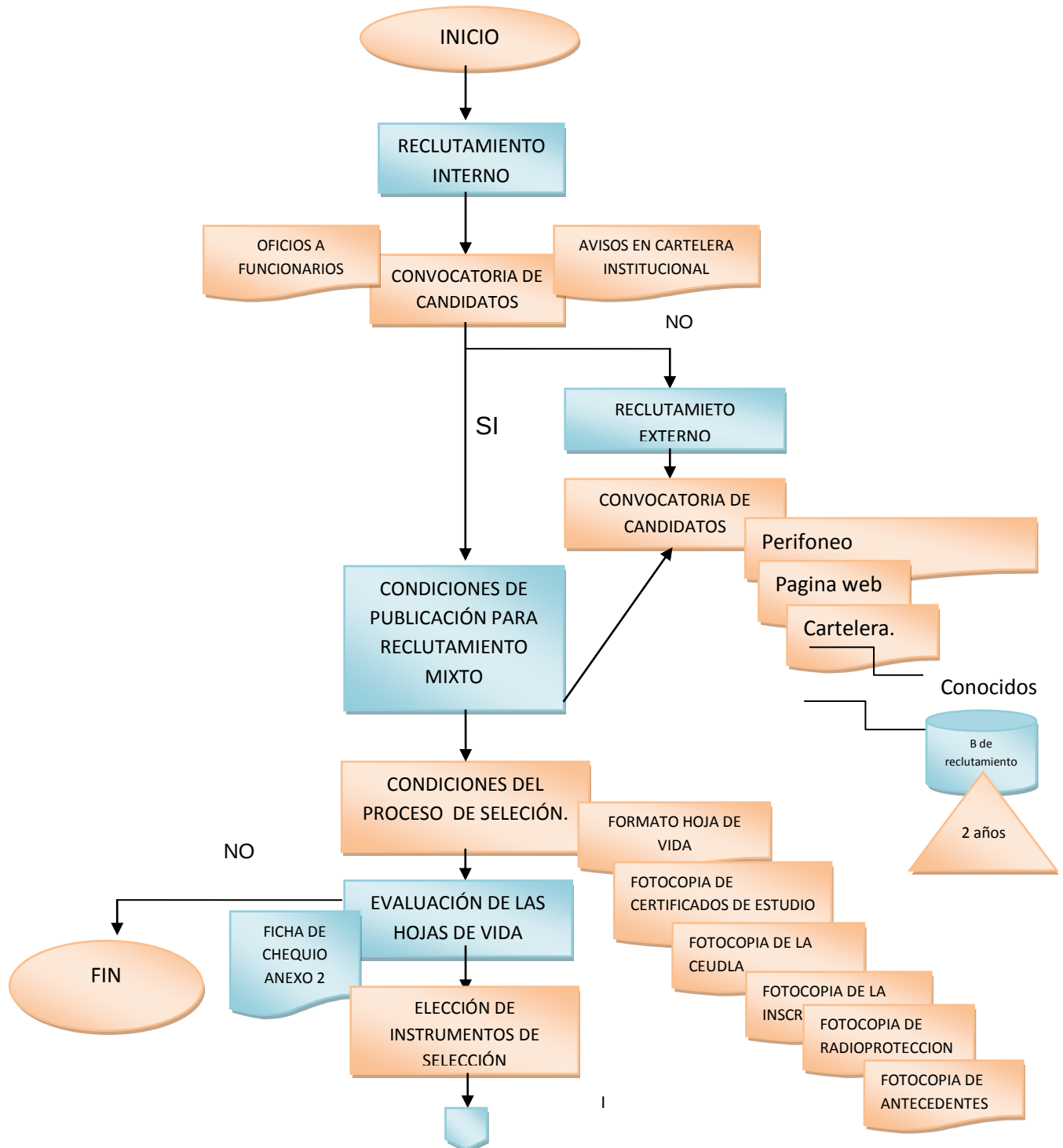
Para el caso de los cargos en calidad de reemplazo, la clínica OdontoSonrisas determina las mismas condiciones de reclutamiento y selección antes mencionadas, sin embargo en los cargos vacantes de reemplazo para los cuáles ya se cuente con postulantes que hayan desempeñado labores en el servicio y de los cuáles se disponga de informes de desempeño a través de la aplicación de la evaluación de desempeño para efectos de recontractación (mirar manual de evaluación de personal) que revaliden su idoneidad para el cargo, se podrá prescindir de desarrollar un nuevo proceso de selección.

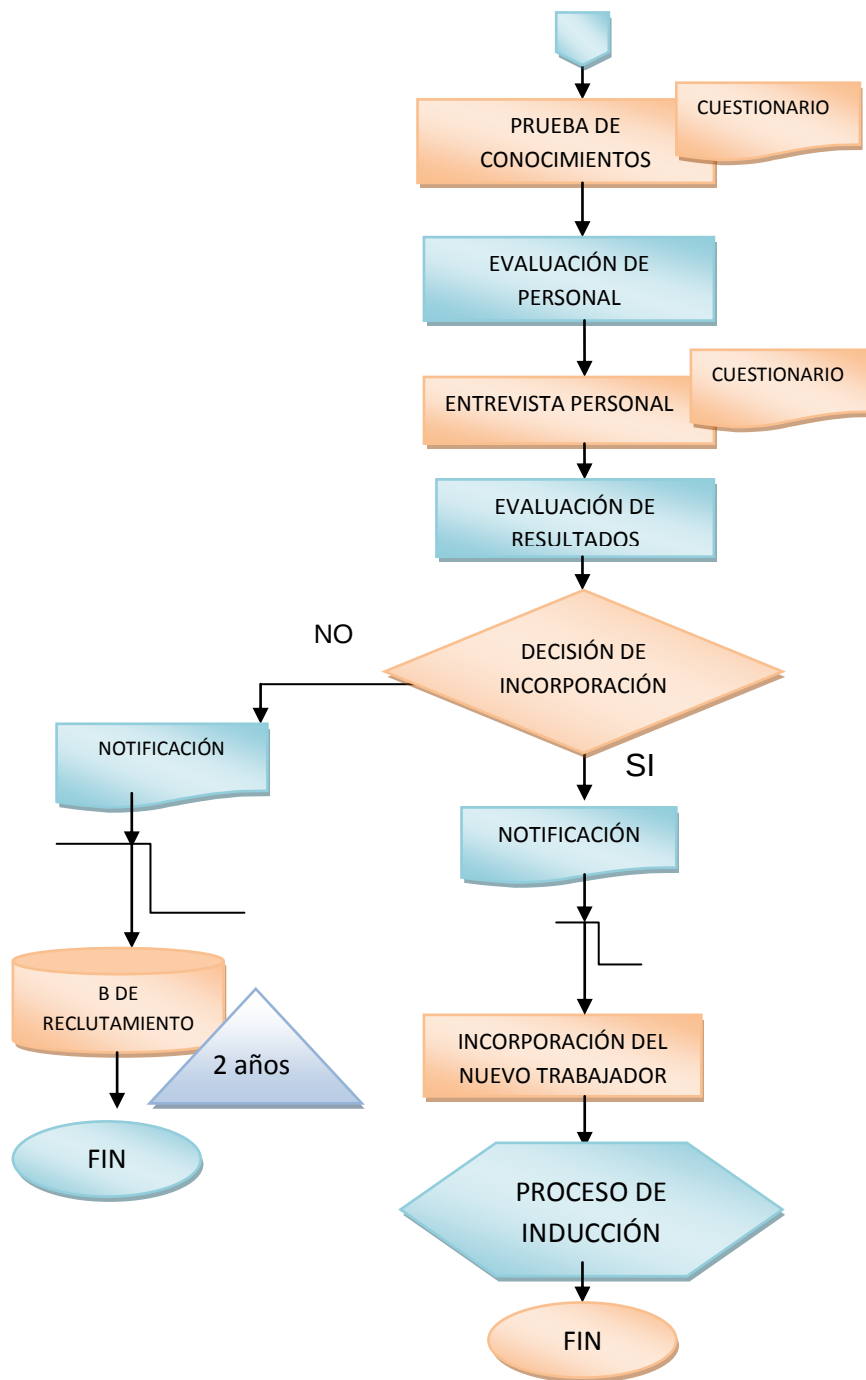
14.9. CONTROL DE CAMBIOS.

Se podrá utilizar para Manuales ya aprobados por la gerencia de la clínica y cuando la aprobación tenga una antigüedad mayor a un año, deberá realizarse de manera formal donde los cambios deben estar soportados a través del diligenciamiento del formato, registrando el consecutivo de versiones.

14.10. FLUJOGRAMA.

PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO MIXTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.





Elaboró	JOHANA ARENAS Q	Aprobó	CLAUDIA MARCELA GONZALEZ	Firma:
Cargo	PASANTE DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS. UNIVERSIDAD DEL VALLE.	cargo	GERENTE.	

6.11. APLICATIVO.
PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.
CLÍNICA ODONTOSONRISAS-SEDE LA TEBaida QUINDÍO.

6.11.1. PROCESO DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES.

- Aplicación de la ficha técnica de Odontología General.
- Aplicación de la ficha técnica de Auxiliar en salud oral.

6.11.2. PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL.

6.11.2.1. Reclutamiento interno: No se requirió de la aplicación de este reclutamiento una vez que el personal con que cuenta la clínica deberá trabajar en la sede alterna. Por tanto para cubrir la vacante se hace necesario la aplicación del reclutamiento externo.

6.11.2.2. Reclutamiento externo:

Convocatoria: se realizo a través de:

- Publicación por la página Web de la clínica OdontoSonrisas.
- Aviso en Cartelera institucional del 10-25 de agosto del 2011.
- Perifoneo por una hora mañana – tarde diaria durante una semana.
- No se utilizo las llamadas a personas conocidas, puesto que es un proceso que apenas está iniciando su aplicación y aun no se cuenta con base de reclutamiento.

6.11.3. SELECCIÓN DE PERSONAL.

6.11.3.1. Recolección de las hojas de vidas: Fueron presentadas a la clínica OdontoSonrisas 3 hojas de vidas para la vacante de Odontología General y 5 hojas de vida para la vacante de Auxiliar en salud oral.

6.11.3.2. Evaluación de las hojas de vida: De las ocho hojas de vida presentadas cada una fue analizada y consignada dicha actividad en el formato de análisis de hojas de vida, el cual reposa en la carpeta de cada aspirante, de las cuales 2 cumplen con los requisitos para la vacante de odontología general y 3 para la vacante de auxiliar en salud oral.

6.11.3.3. Número de preseleccionados:

- Odontología general: 2 preseleccionados.
- Auxiliar en salud oral: 3 preseleccionados.

6.11.4. Elección de los instrumento de selección.

6.11.4.1. Prueba de conocimientos. Se elaboro un cuestionario por parte de la pasante y el odontólogo general de la clínica, con énfasis en temas relacionados a la odontología cuya competencia involucra a los preseleccionados para la vacante de auxiliar en salud oral. (Anexo 3 formatos de evaluación de conocimientos) para tal fin se llama a los tres preseleccionados en donde se les solicito presentarse en la sede principal de la clínica OdontoSonrisas el día 29 de agosto del presente año a las 8:00am en donde se les organizo un espacio para el desarrollo de la actividad, de igual manera se valoro la puntualidad de los preseleccionados, se les brindo un saludo de bienvenida, se les explico el proceso y a las 8:40 am se da inicio a la prueba de conocimiento, la cual tiene como plazo máximo para resolverlo de una hora, a las 9:40 se da por terminado la actividad.

Una vez terminada la actividad el odontólogo general es el encargado de calificar las pruebas de conocimientos y notificar a la administración de la clínica los resultados.

6.11.4.2. Evaluación de candidatos: Se aplico por parte de la pasante la entrevista personal a cada uno de los preseleccionados (odontólogos y auxiliares en salud oral) a través del formato de entrevista de la clínica OdontoSonrisas, el día 30 de agosto se les notifico la fecha y hora de presentación, dando cumplimiento el 31 de agosto con una durabilidad por preseleccionado de una.

6.11.4.3. Evaluación de resultados: El 01 de agosto del presente año la pasante realizó una valoración integral de las hojas de vida, las pruebas de conocimiento y la entrevista, logrando determinar el seleccionado para cubrir ambas vacantes.

6.11.5 Decisión de incorporación del trabajador: Posterior a la evaluación de resultados se llama a los 3 pacientes que no continúan en el proceso, notificándoles las razones y agradeciéndoles por su participación e incluyéndolos en la base de reclutamiento de la clínica, mientras que a los dos seleccionados se les envió oficio de bienvenida.

Evidencia: Soportes anexados a la hoja de vida de cada seleccionado para cubrir la vacante en la sede de la Tebaida Quindío.



PROCESO DE INDUCCIÓN.

	MANUAL DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROCESO DE INDUCCIÓN	FECHA	01	09	11
		VERSIÓN		01	
		PAGINA	81	-	102

15. PROCESO DE INDUCCIÓN.

Esta diseñado con el fin de facilitarle la información necesaria sobre la clínica OdontoSonrisas a todo el personal nuevo que vaya hacer parte activa del valioso equipo de profesionales de la misma, la parte administrativa de clínica deberá planear la logística de la jornada de inducción y previamente notificar al seleccionado por medio de un oficio de bienvenida el cual deberá quedara consignado en la hoja de vida con firma de recibido (FID 4).

La jornada deberá realizarse entre 3 y 4 horas donde a través de una presentación (Anexo 4) se dará a conocer la historia, la visión, la misión, la estructura organizacional, las políticas, el reglamento, los procedimientos, el portafolio de servicios y beneficios adquiridos, como así mismo se resolverán todas las dudas e inconvenientes del seleccionado, deberá quedar registro en el formato de asistencia a inducción. (FID 5).

La inducción pretende “que el personal nuevo refuerce su gran capacidad de servir, porque los clientes exigen lo mejor y prefieren gente atenta y servicial”. Según Roxana Jofre ex Directora y fundadora de RJ & Asoc. Recursos Humanos¹⁶.

15.1. GENERALIDADES DE LA CLÍNICA ODONTOSONRISAS.

15.1.1. Logo.



La muela representa la razón de ser de la clínica (prestación de servicios de odontología general y especializada, el color azul esta desvanecido, siendo el azul fuerte la representación de la salud, el azul claro confianza, verdad,

16. Según Roxana Jofre es Directora y fundadora de RJ & Asoc. Recursos Humanos.

conocimiento, lo cual este ligado a los valores corporativos de la clínica, el color naranja significa felicidad, donde a través de sonrisas perfectas lo podemos representar¹⁷.

15.1.2. Eslogan.

“NO SOMOS UNA OPCIÓN MAS... SOMOS SU MEJOR ELECCIÓN”.

15.1.3. Quienes somos.

Somos una moderna Clínica Odontológica que le ofrece atención oral apoyándonos en la tecnología de punta unida a un sistema de gestión de servicios, calidad humana e higiene que fortalece nuestro desempeño; con una visión interdisciplinaria, esto significa, que el paciente tiene a su disposición en el mismo lugar un equipo de especialistas de amplia experiencia, que analizan su caso para brindarle servicios odontológicos del más alto nivel.

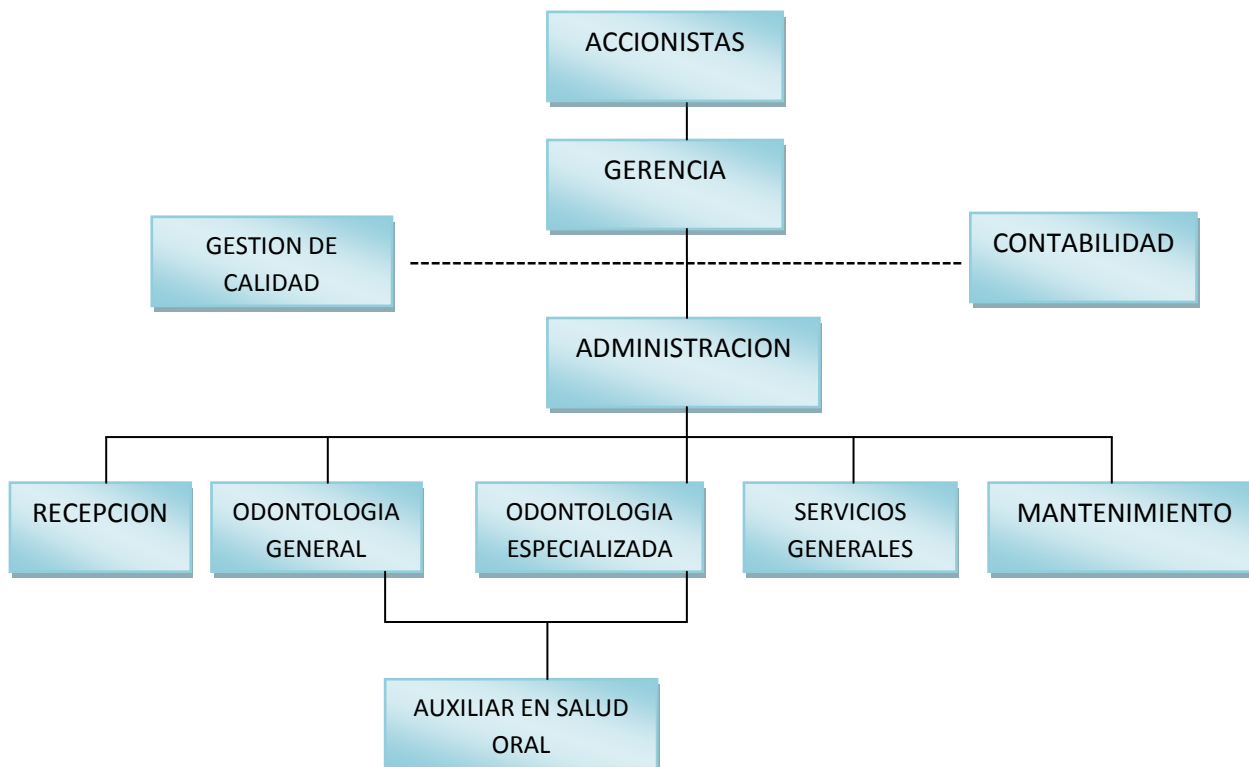
15.1.4. Historia de la organización.

La salud dental no es un hecho actual sino que forma parte de una larga trayectoria en el campo de la salud oral y la estética, lo cual siempre ha existido en la humanidad, debido a que la salud de la boca y el cuidado de los dientes son necesarios para el buen funcionamiento de todo el organismo. Al analizar ciertos datos estadísticos de la OMS (Organización Mundial de la Salud), refleja que los Colombianos no tienen buenos hábitos de higiene y no acuden al odontólogo y/o especialista oral a tiempo, es por esto, que a comienzos del año 2009 surge la idea por parte de dos odontólogos de crear una clínica Odontológica en el municipio de Caicedonia Valle, como fuente adicional de ingresos, pero que a la vez se pueda generar un valor agregado como es el concientizar a la gente, que es más económico realizar una cita de prevención que realizar una cita de curación, rehabilitación o demás descendencias.

Tomando esta iniciativa es como surge la Clínica odontológica “OdontoSonrisas H y C S.A.S.” en el año 2009, creada según acto constitutivo inscrito 14 de abril de 2009 en la notaria única de Caicedonia Valle y en el libro IX e inscrita en la Cámara y Comercio bajo el numero 1385, en la cual se constituyo la sociedad denominada OdontoSonrisas, con NIT 900.285.715-5; el objeto social principal de esta sociedad anónima simplificada será “prestar servicios profesionales de odontología general y especializada”.

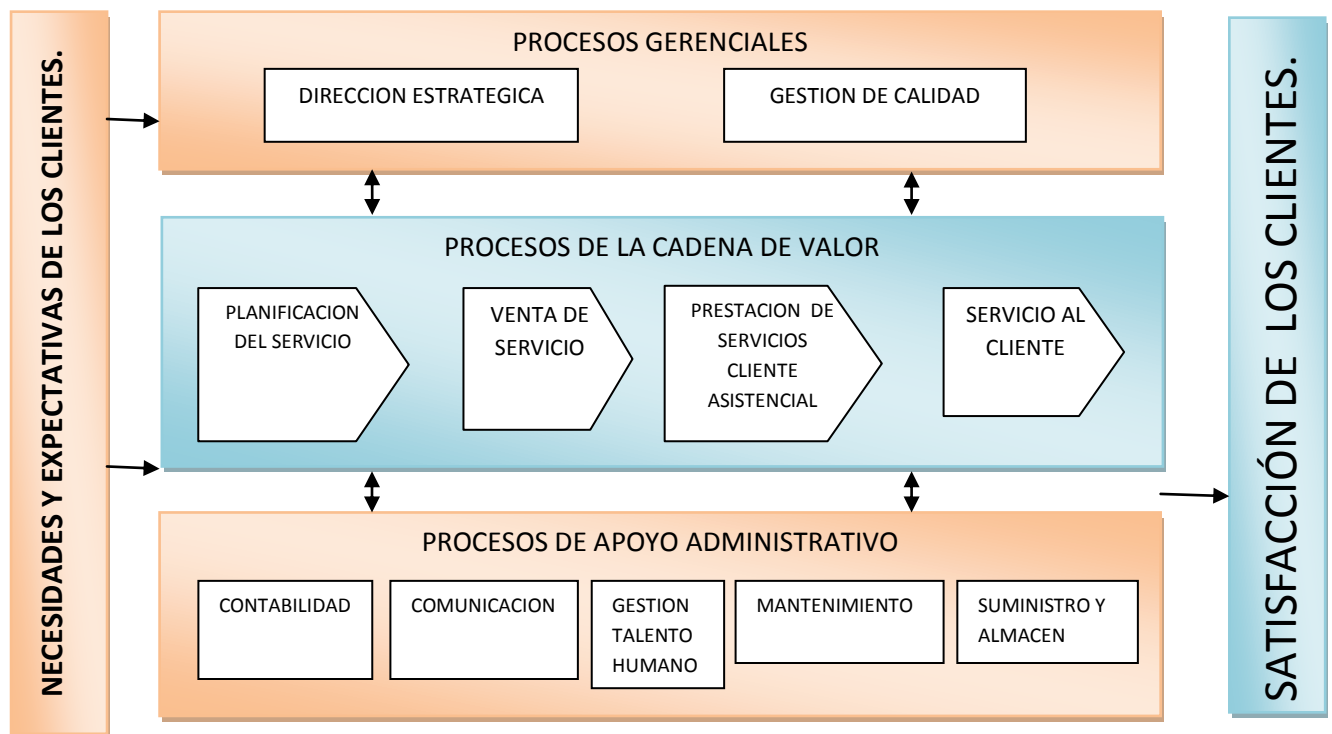
Esta clínica en este corto tiempo ha venido fomentando y promocionando la salud oral y sus especialidades, como lo son ortodoncia, endodoncia, periodoncia, higiene, cirugía oral y rehabilitación, desarrollando así; programas de promoción, prevención, diagnostico, curación, rehabilitación oral y diseño de sonrisas en los pacientes de Caicedonia Valle y sus alrededores¹⁸.

7.1.5. Organigrama.



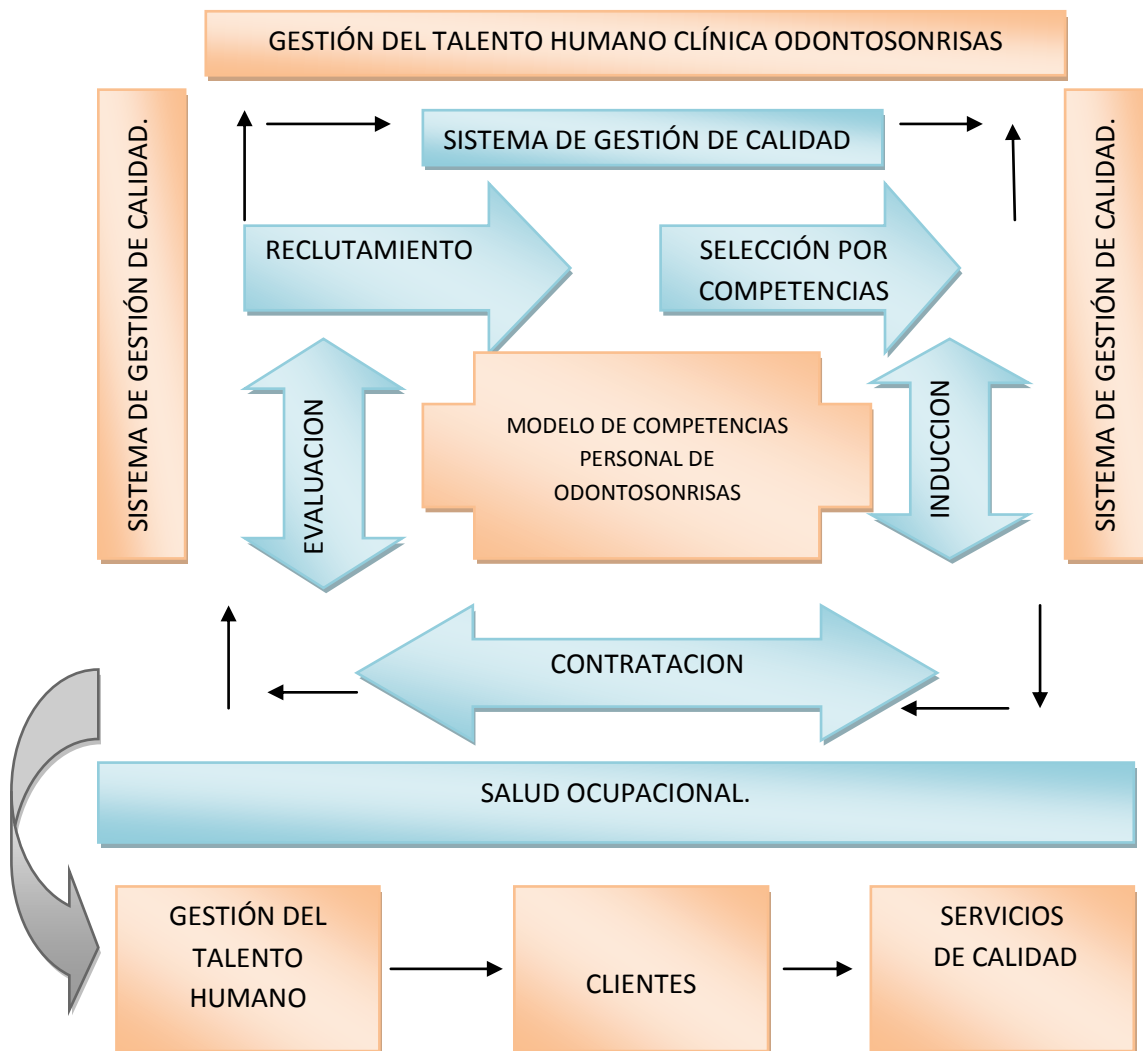
18. información general de la clínica OdontoSonrisas.

15.1.6. Mapa de procesos de la clínica OdontoSonrisas¹⁹.



19. PAMEC (programa de auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad)

15.1.7. Mapa de procesos de la gestión del talento humano.



15.1.8. Misión.

Prestar servicios integrales de odontología general y especializada, bajo un ambiente seguro y confortable, que garanticen el mejoramiento de la salud oral de nuestros clientes y sus familias, brindando una atención con calidad científica, técnica y humanizada reflejada en la entrega y profesionalismo, de un grupo de líderes que cada día busca el bienestar colectivo.

15.1.9. Vision.

En el año 2.014 ODONTOSONRISAS será una Clínica Odontológica certificada en procesos de calidad, con sedes alternas en diferentes Municipios facilitando el acceso de la población a los servicios de odontología general y especializada.

15.1.10. Objetivos.

- Producir servicios de odontología general y especializada, eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad establecidas, de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito.
- Facilitar el acceso de la población a servicios de salud oral realizados por profesionales y especialistas de la odontología.
- Contribuir al mejoramiento de la salud oral y la calidad de vida, de la población usuaria.
- Ofrecer a las empresas administradoras de beneficios y demás personas naturales o jurídicas que lo demanden, servicios y paquetes a tarifas competitivas en el mercado.
- Garantizar, mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la Empresa.

15.1.11. Política de calidad.

En la Clínica OdontoSonrisas estamos comprometidos con el desarrollo y mantenimiento del sistema de garantía de calidad para lograr la satisfacción de nuestros clientes mediante la atención oportuna, segura y pertinente procurando el respeto a la dignidad humana con honestidad, rectitud, equidad y ética, optimizando los recursos en pro del bienestar de la comunidad²⁰.

15.1.12. Política del talento humano.

El personal con que cuenta la clínica odontológica OdontoSonrisas H Y C S.A.S debe ser idóneo, competente y oportuno tanto en su principal servicio que es el odontológico, como en sus diferentes especialidades, así mismo a las demás

áreas que contribuyen a la salud oral de los pacientes, provocando un alto grado de satisfacción en el servicio prestado.

15.1.13. Principios corporativos.

En Clínica odontológica ODONTO SONRISAS H Y C S.A.S nos basamos en los siguientes principios y valores:

- **Vocación por la verdad:** Consideramos de vital importancia aconsejar a nuestros pacientes de una manera veraz y transparente, ofreciéndoles las alternativas que mejor se adecúe a sus necesidades particulares.
- **Trabajo en equipo:** Trabajamos en equipo como profesionales, dándonos soporte mutuo, logrando alcanzar el éxito en cada trabajo y por ende la satisfacción total del paciente.
- **Calidad:** Buscamos la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes y sus expectativas razonables, con servicios de salud oral cada vez mejores.
- **Eficiencia:** Cada proceso genera el mayor beneficio posible al menor costo necesario.
- **Equidad:** Todos nuestros clientes reciben un trato sin discriminaciones, que respeta su individualidad.
- **Ética:** Nuestro accionar conlleva el respeto por la dignidad humana y el cabal desempeño de nuestra profesión y el cumplimiento de las leyes.
- **Compromiso social:** Entendido como la firme disposición de la clínica Odontológica de contribuir al desarrollo integral de la población, poniendo todo lo que esté a su alcance para responder a las necesidades sociales afines con su razón de ser.
- **Responsabilidad:** Sabemos que la responsabilidad es una obligación legal y moral. Pero siendo conscientes también que nuestros pacientes depositan en nosotros su fe y lealtad, nos esforzamos al máximo por servirlos y cumplir con ellos, no solamente porque es una obligación sino porque es nuestra vocación y deseamos hacerlo con dedicación.
- **Sensibilidad:** Tenemos el profundo deseo de servir a cada uno de nuestros pacientes, estando muy atentos y siendo sensibles a su caso particular.

15.1.14. FILOSOFÍA DEL TRABAJO.

Estamos seguros que los profesionales que trabajan en OdontoSonrisas son un activo valioso y es por esto, que apoyamos y promocionamos sus contribuciones y su crecimiento personal.

Creemos que todos nuestros colaboradores tienen derecho a ser tratados con dignidad, respeto y reconocimiento, brindándoles la capacitación y herramientas apropiadas.

Cooperamos para establecer un ambiente de trabajo positivo en el cual se acentúe el trabajo en equipo. De igual manera ofrecemos un ambiente propicio para la seguridad continua en el cargo hacia todos los empleados, quienes deben identificarse con la organización y participar en ella de manera activa.

7.1.15. ESTILO DE ADMINISTRACIÓN.

En la clínica OdontoSonrisas se ha implantado un estilo de administración basado en los valores de la empresa: Respeto humano, Ética, Mentalidad de servicio al cliente. De acuerdo con esto, la comunicación de la Gerencia hacia los demás niveles de la clínica es permanente, descomplicada, informal, sin restarle imagen y autoridad; igualmente, los canales de comunicación están abiertos desde todos los niveles hacia los directivos.

Allí tienen cabida todo tipo de sugerencias, críticas, ideas nuevas que buscan mejorar la calidad de los servicios de la compañía al cliente tanto interno como externo; y una convivencia armónica y enriquecedora de los empleados. En otras palabras, se trata de promover el autodesarrollo de las personas, el crecimiento en grupo y por lo tanto la consecución de los objetivos propuestos²⁰.

20. Información general de la clínica OdontoSonrisas.

15.2. PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

15.2.1. Recursos físicos.

Se cuenta con un área física donde cada metro está diseñado y construido a fin de cumplir con los requisitos esenciales consignados en la resolución 04445 de 1997 Min-Salud, brindando así comodidad y ergonomía en espacios diseñados y creados para la salud oral, por profesionales.

Además, ofrece a sus usuarios un área de atención múltiple con central de materiales y esterilización, unidad de radiología oral, recepción, sala de espera, área de promoción y prevención y área administrativa.

7.2.2. Servicios.

La clínica OdontoSonrisas H Y C S.A.S le ofrecemos servicios en:

- **odontología general:** El odontólogo general diagnostica las enfermedades propias de la cavidad oral, como son: gingivitis, periodontitis, caries, pulpitis, mal posiciones dentarias, mal posiciones de los maxilares, etc. El cual remite a los respectivos especialistas que se encargarán de dar un tratamiento ideal para tu salud oral.
- **Ortodoncia:** Es una especialidad de la Odontología ejercida de manera preferente por el Ortodoncista. El término refiere también a la ciencia que se encarga del estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las anomalías de forma, posición, relación y función de las estructuras dentomaxilofaciales; siendo su ejercicio el arte de prevenir, diagnosticar y corregir sus posibles alteraciones y mantenerlas dentro de un estado óptimo de salud y armonía, mediante el uso y control de diferentes tipos de fuerzas.

- **Cirugía oral:** La cirugía oral es la especialidad de la odontología encargada de diagnóstico, prevención y a veces, tratamiento de las patologías orales. Las intervenciones de cirugía oral (cordales, apicectomías) son muy habituales para el cirujano quien se encarga de realizar las respectivas exodoncias que necesite el paciente.
- **Rehabilitación oral:** La rehabilitación oral es una especialidad dentro de la odontología que combina en forma integral las áreas de prótesis fija, prótesis removible, operatoria, oclusión e Implantología, que realiza el diagnóstico y plan de tratamiento adecuado al paciente de alta complejidad que requiere recuperar su salud bucal a través de las técnicas más modernas de rehabilitación

Una prótesis dental, es un elemento artificial destinado a restaurar la anatomía de una o varias piezas dentarias, restaurando también la relación entre los maxilares, a la vez que devuelve la dimensión vertical, y repone tanto la dentición natural como las estructuras periodontal.

El encargado de diseñar, elaborar y fabricar estos aparatos o elementos artificiales, es el protésico dental, quien realiza su trabajo en un laboratorio dental recibiendo las indicaciones del odontólogo general

- **Endodoncia:** Procedimiento mediante el cual se retira la pulpa dental o nervio que se encuentra dentro de la cámara pulpar y conductos radiculares, por haber sido infectados por un proceso carioso que inicio como caries de esmalte, posteriormente infectó la dentina y finalmente el nervio o pulpa dental; desencadenando un dolor continuo, punzante e intenso.

El especialista realiza un pulpectomía, para retirar este tejido inflamado e infectado, realizará una preparación biomecánica, desinfectará y obturará con un material estéril biocompatible, por lo cual tu diente volverá a estar sano y libre de caries.

- **Implantología:** El implante es un tornillo realizado en titanio puro y que ha sido sometido a un tratamiento especial en su superficie para garantizar la oseointegración al hueso. Se trata de una prótesis médica biocompatible, apta para ser implantada en el cuerpo humano y por lo tanto sometida a los más severos controles sanitarios desde su fabricación hasta la colocación al paciente.

Es una pieza de alta precisión, diseñada para resistir fuerzas muy considerables, como las realizadas por los maxilares en el proceso de masticación y que debe reunir unas condiciones de mecanización perfectas en cuanto al ajuste de su cabeza con las piezas protésicas que deben colocarse sobre él, de manera que no exista ningún tipo de holgura entre ellas.

Por todos estos motivos es importante trabajar con implantes de calidad reconocida. Una pieza dental restaurada con un implante se compone de tres partes: el tornillo, el conector y la corona o funda.

- **Blanqueamiento dental:** Es el proceso que se utiliza para tratar los dientes con fines estéticos, eliminando el efecto de manchas o coloraciones de origen extrínseco o intrínseco.

El blanqueamiento dental es uno de los procedimientos dentales más solicitados actualmente y cada vez más considerado parte de la rutina habitual de cuidado y belleza. El blanqueamiento de los dientes se ha convertido en requisito obligatorio para quienes desean lucir una sonrisa hermosa y realmente radiante.

Realizamos el blanqueamiento dental con peróxido de carbamida que actual por contacto, sin producir sensibilidad y sin ningún riesgo de producir necrosis pulpar, se debe realizar a partir de los 14 años de edad.

- **Diseño de sonrisa:** El diseño de sonrisa surge como una solución maravillosa de la odontología estética moderna. Su principal propósito es realizar modificaciones sustanciales en la forma, tamaño y proporciones de los dientes, así como de las encías valiéndose de los avances tecnológicos a disposición de los especialistas

El diseño de sonrisa es realizado por especialistas que integran la Periodoncia, ortodoncia, estética dental, rehabilitación oral; para dar estética, armonía, y simetría, al conjunto de labios, encías, dientes y la parte facial, ¡para que tu sonrisa brille!

- **Profilaxis - limpieza dental:** Procedimiento realizado por el odontólogo general o higienista oral, para remover la película bacteriana responsable de la inflamación y sangrado de las encías, que posteriormente se convertirá en enfermedad periodontal, trayendo consigo la pérdida de dientes.
- **Imágenes diagnósticas:** Contamos con equipos de diagnóstico de última generación para la toma de radiografías, periapicales para un diagnóstico rápido, eficaz y de entera satisfacción de nuestros pacientes.
- **Servicios adicionales:**
 - Examen clínico odontológico.
 - Indicaciones y práctica de cepillado.
 - Indicaciones y práctica con la seda dental.
 - Sellantes de Fosas y fisuras.
 - Aplicación de flúor²¹.

15.2.3. CÓMO FUNCIONA LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ODONTOSONRISAS.

Nuestro horario de atención al público es de lunes a sábados de 900 am a 12m y de 2:00 -6:00 pm así mismo manejamos horario especial, de acuerdo a sus necesidades, donde es atendido por dos personas altamente capacitadas de brindarle toda la información que Usted necesita.

21. Portafolio de servicios clínica OdontoSonrisas.

La clínica Odontológica cuenta con un sistema de asignación de citas de forma personalizada y vía telefónica donde su cita es programada y en horas de la mañana del mismo día de su cita es llamado para ser recordado del horario, en caso de la cita ser cancelada esta será reprogramada y en caso de no asistir a la consulta al día siguiente será llamado por una de nuestras funcionarias en cargadas de la atención al Usuario quien preguntara el motivo de la no asistencia, si el motivo está al alcance de nuestra solución le brindaremos alternativas que le permitan reprogramar su cita, esto como valor agregado a nuestra excelente atención, además se cuenta con un programa de incentivos para los clientes que se encuentran en tratamiento odontológico y/o de ortodoncia el cual consiste en enviar una tarjeta de cumpleaños de forma mensuales aquellos usuarios que cumplieron años.

15.3. NORMAS DE TRABAJO.

15.3.1. Carnet de identificación personal.

Todo el personal de la clínica OdontoSonrisas deberá estar dotado de un carnet de identificación que le permita identificarlos como miembros de la clínica. Dicha identificación debe llevarse visible a la altura del pecho, al lado izquierdo.

Es obligatorio permanecer dentro y fuera de la institución con el carnet de identificación en horas labores, el no llevarlo consigo en la forma indicada será considerado como una falta leve, para lo cual la administración dispondrá de los correctivos pertinentes.

En caso de pérdida del carnet se deberá solicitar uno nuevo y su costo será descontado por nomina.

Solo se aceptara funcionarios que no porten el carnet de identificación en los días de su elaboración.

15.3.2. Dotación de calzado y vestido de labor.

La dotación de calzado y vestido de labor se realizara de forma anual por parte de la clínica OdontoSonrisas, donde es responsabilidad del trabajador portar el uniforme en las mejores condiciones (limpio), utilizarlo solo en horas laborales y no

se permitirá usarlo en lugares que no sean las instalaciones de la clínica, con excepción de las jornadas de salud oral o de marketing, en caso de requerirse de accesorios como sacos, estos deberán ser acordes a los colores de la clínica (azul, naranja, blanco), al igual que las moñas para recoger el cabello, los aritos, collares y pulseras no podrán ser ostentosas, el no dar cumplimiento a estas normas será considerado como una falta leve, para lo cual la administración dispondrá de los correctivos pertinentes.

15.3.3. Periodo probatorio.

El preseleccionado deberá cumplir un periodo de prueba de dos meses. Durante el periodo probatorio la contratación de la preseleccionada estará sujeta a un convenio (FID 6).

Cumpliendo el periodo de prueba la administración determinara si su periodo fue satisfactorio para su nombramiento definitivo (contratación), en caso de no ser satisfactorio el periodo de prueba, se deberá llamar al seleccionado y se dará a conocer por parte de la administración de la clínica, los motivos por los cuales se les está cancelando la contratación y se deberá dejar constancia de la reunión con firma de ambas partes.

15.3.4. Jornada de trabajo.

La jornada laboral de la clínica OdontoSonrisas se maneja en dos turnos uno en la mañana de 9:00 am a 12:00m y de 2:00 a 6:00 pm, quedando establecido un receso de dos horas para el almuerzo.

Cuando el servicio lo requiera por su naturaleza e incremento en la demanda, se podrá prolongar la jornada de trabajo después de la horas límites establecidas y aun solicitar la asistencia en días no laborales, dichas horas extras serán compensadas por la clínica en días de permisos programados con los funcionarios.

El personal podrá realizar sus actividades en las instalaciones de la clínica como así mismo en lugares o instituciones distintas a la clínica, cuando así lo requiera el servicio y siempre y cuando no perjudique al funcionario.

Al personal que se le destine trabajar fuera de la clínica se le pagara una compensación suficiente para cubrir los gastos de transporte y otros en los que haya que incurrir por tal motivo, siempre y cuando se considere pertinente y justo.

A ningún empleado se le permite ingresar a las instalaciones en días festivos sin la previa aprobación de la administración, el cual deberá ser tramitado el día antes.

15.3.5. Asistencia y puntualidad.

La asistencia y la puntualidad de los empleados será controlada por relojes por parte de la administración de la clínica y en caso de presentarse falta en la asistencia no justificada y en la impuntualidad estas serán consideradas como faltas disciplinarias para lo cual la administración deberá realizar una investigación y de acuerdo al caso se tomaran los correctivos pertinentes.

Se considera una gracia de cinco minutos a partir de la hora reglamentaria de entrada al trabajo, vencido este lapso, cada empleado deberá estar en su puesto de trabajo para dar inicio a las labores del día.

15.3.6. Ausencias.

No se permitirá salidas del personal durante horas regulares de trabajo a no ser por causa justificada o labores de la empresa, para lo cual se deberá tramitar un permiso por escrito o vía telefónica con la administración de la clínica con anterioridad, si la ausencia requiere realizar cambios en la agenda de prestación de servicios, se deberá realizar el trámite como mínimo con un día de anterioridad.

Se considera ausencia el hecho de no concurrir al lugar de trabajo uno o más días completos de labor.

La ausencia solo se justificara por enfermedad debidamente certificada, por causa de fuerza mayor comprobada o por encontrarse el empleado en licencias o permisos concebidos.

El empleado que por fuerza mayor o enfermedad faltare aun día de trabajo deberá comunicar a la administración de la clínica y realizar la debida notificación.

15.3.7. Licencias ordinarias sin disfrute de sueldo.

Los empleados podrán solicitar licencias ordinarias sin disfrute de sueldos hasta por sesenta días consecutivos dentro de un año calendario siempre y cuando se presente justa causa, la licencia no puede ser revocada por la autoridad que concede la licencia, a menos que se compruebe que no fueron verdaderas las causas de la licencia, el beneficiario puede renunciar a ellas si a desaparecido las causas que dieron origen a la misma.

15.3.8. Licencias ordinarias con disfrute de sueldo.

- Licencia por enfermedad o accidente grave.
- Licencia para cuidar cónyuges padres e hijos, la cual debe estar soportada por un certificado médico y esta no será superior a una semana.
- Licencia de maternidad, de acuerdo a la normatividad vigente.
- Licencia de matrimonio por tres días.

15.4. RÉGIMEN DISCIPLINARIO.

El régimen disciplinario de la clínica OdontoSonrisas no busca sancionar a los empleados ni hacerle su trabajo más difícil, sino contribuir que los funcionarios cumplan honestamente sus deberes y responsabilidades, a fin de alcanzar la mayor eficiencia en la prestación de los servicios odontológicos. Este régimen disciplinario procura que las faltas disciplinarias que se cometen sean sancionadas de manera justa y equitativa, no de forma arbitraria.

15.4.1. Faltas disciplinarias y sanciones.

Se entiende por falta disciplinaria, cualquier violación a los deberes, prohibiciones e incompatibilidades previstos en el presente manual.

Según la gravedad de la falta que se comenta, se podrán imponer las siguientes sanciones:

- Amonestación oral.
- Amonestación escrita.
- Destitución.
- En caso de presentarse sanciones por mala practicas odontológicas el profesional deberá responder con la garantía correspondiente al tratamiento.

Todas las sanciones sin excepción alguna deberán ser anotadas en la hoja de vida del empleado en un formato que deberá contener la hoja de vida denominado sanciones (FID8), con el fin de que estos sean tenidos en cuenta al momento de la evaluación y de dar referencias del funcionario.

15.4.2. Faltas de primer grado. Son faltas quedan para amonestaciones orales.

- Incumplir la jornada de trabajo acumulando en un mes entre treinta y sesenta minutos de tardanzas a la entrada o previo a la salida, sin justificación valedera.
- Descuidar el rendimiento y la calidad del trabajo, bien sea realizándolo con negligencia o tratando descortésmente a sus compañeros de trabajo, proveedores o clientes de la clínica OdontoSonrisas.
- Descuidar la vigilancia de los bienes, materiales y equipos de la clínica OdontoSonrisas.
- Negarse a colaborar en alguna tarea relacionadas con las de su cargo o con la de otros compañeros.
- No portar el carnet de identificación y la dotación de trabajo.
- No dar cumplimiento a las normas de bioseguridad.

15.4.3. Faltas de segundo grado: Son faltas que dan para amonestaciones escritas.

- Reincidir en cualquier falta calificada en primer grado.
- Dejar de asistir a media jornada sin aprobación previa de la administración de la clínica.
- Usar lenguaje soez con o sin fines ofensivos dentro de la clínica OdontoSonrisas.
- Realizar actividades ajenas a las labores contratadas.
- Utilizar los bienes de la clínica sin previa autorización.

15.4.4. Faltas de tercer grado: Son faltas que dan para suspensión definitiva del contrato.

- Ejercer actos de usura y extorsión.
- Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias alucinógenas.
- Establecer contribuciones forzosas en beneficio propio o de terceros, valiéndose del cargo que desempeña.
- Hacer uso de documentos privados de la clínica sin ninguna autoridad.
- Faltar al secreto profesional (divulgar los diagnósticos de los pacientes). Ocasionando daño moral en el cliente.
- Incurrir en actos lesivos a la moral o que promuevan el escándalo público en la clínica, dentro o fuera del horario laboral.
- Manejar fraudulentamente o inescrupulosamente los fondos de la clínica.

15.5. INCENTIVOS Y BENEFICIOS.

15.5.1. Sistema de sueldos.

Los sueldos en la clínica OdontoSonrisas serán asignados por la administración de la misma, sin embargo se tiene definido que los profesionales obtendrán el 40% de lo producido durante la jornada de trabajo y su pago es inmediato, el personal de planta contará con todas las prestaciones sociales y recibirán su sueldo de forma quincenal deduciendo aquellas que por ley correspondan.

15.5.2. Vacaciones.

Todos los empleados de planta de la clínica tienen el derecho y deber de disfrutar de las vacaciones después de un trabajo continuo de un año, permitiendo que sus empleados presten un mejor servicio y que vuelva

De su descanso con las energías renovadas para que sigan aportando al logro de los objetivos fijados por la clínica, el tiempo de duración de las vacaciones es lo establecido por la normatividad laboral vigente.

Las vacaciones serán asignadas al momento de cumplir la anualidad, a los número de días de descanso establecidos por la ley, se le descontarán los días domingos y festivos, recibiendo el pago de sus vacaciones al momento de salir al descanso, es responsabilidad de la administración conseguir la persona que va hacer el remplazo la cual deberá pasar por el proceso de reclutamiento, selección e inducción de personal. En caso de tener que ser postergadas las vacaciones esto se podrá realizar en mutuo acuerdo entre la clínica y el empleado.

15.5.3. Reconocimientos y premios.

La clínica al finalizar cada año realizara una actividad de encuentro en la cual reconocerá a cada uno de los empleados un aspecto positivo en cuanto a puntualidad, dedicación al trabajo, buen desempeño, compañerismo entre otros. Los incentivos serán escogidos por la administración de la clínica los cuales podrán estar basados en pergaminos, placas, obsequios días libres etc. según el criterio del administrador.

15.5.4. Programas de capacitación.

La administración de la clínica realizara de forma semestral un cronograma de capacitaciones al cual se le deberá estricto cumplimiento, los temas serán acordados entre los empleados y la administración permitiendo resolver las necesidades de la clínica.

15.6. USO DE LOS BIENES.

15.6.1. Computador.

Los equipos de computo de la clínica OdontoSonrisas serán únicamente de uso laboral y solo podrán ser usadas las herramientas que sean de uso necesario para la realización de sus labores asignadas.

15.6.2. Equipos de odontología.

Deberán permanecer en estricto orden e impecables, esta labor le corresponde a la auxiliar de odontología quien deberá consignar la actividad en el formato de aseo y mantenimiento de equipos, permitiéndonos brindarle a nuestros clientes una buena imagen, cada uno de los empleados de la clínica deben ser consientes respecto de su uso y evitar el desperdicio de materiales e insumos.

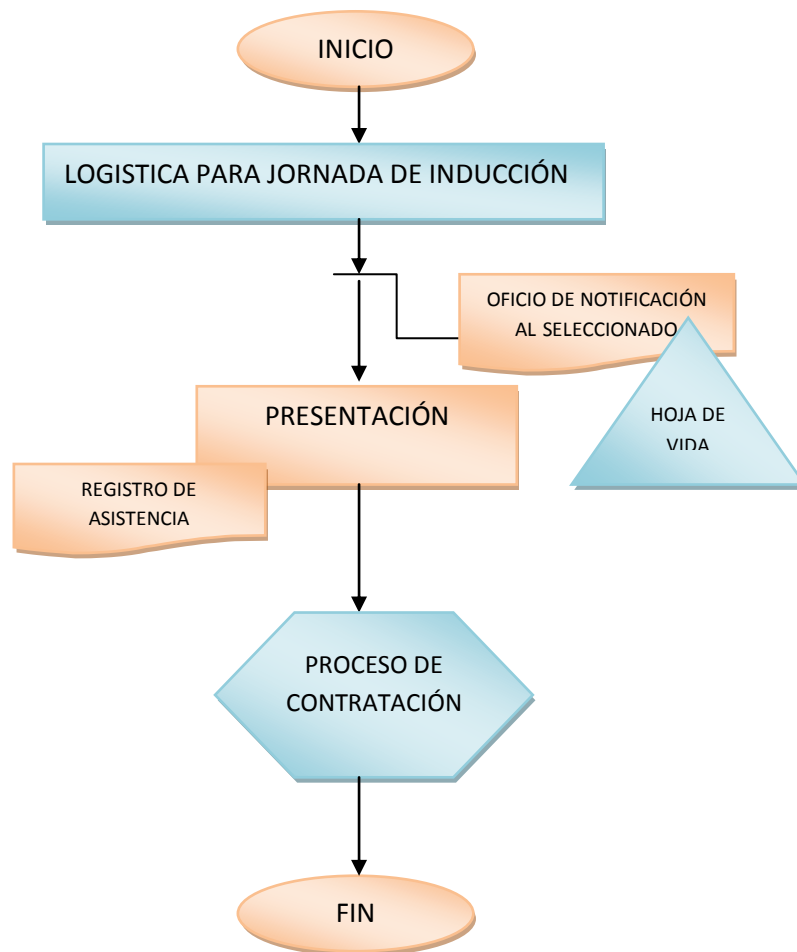
15.6.3. Teléfonos.

El teléfono es una herramienta esencial de marketing para la clínica por tanto cada empleado deberá recibir la capacitación correspondiente para su uso correcto.

15.7. CONTROL DE CAMBIOS.

Se podrá utilizar para Manuales ya aprobados por la gerencia de la clínica y cuando la aprobación tenga una antigüedad mayor a un año, deberá realizarse de manera formal donde los cambios deben estar soportados a través del diligenciamiento del formato, registrando el consecutivo de versiones.

15.8. FLUJOGRAMA. PROCESO DE INDUCCIÓN.



Elaboró	JOHANA ARENAS Q	Aprobó	CLAUDIA MARCELA GONZALEZ.	Firma:
Cargo	PASANTE DE ADMINITRACION DE EMPRESAS UNIVERSIDAD DEL VALLE.	cargo	GERENTE.	

15.9. APLICATIVO.
PROCESO DE INDUCCION.



CERTIFICACIÓN.

La clínica OdontoSonrisas certifica que el día 08 de agosto de 2011 se realizó en la clínica OdontoSonrisas Caicedonia en horas de la mañana, la jornada de inducción para los dos seleccionados que cubrirán las vacantes de la sede Tebaida Quindío.

Evidencia, formato de asistencia.

Para constancia se firma a los diez (10) días del mes de agosto de 2011.

CLAUDIA MARCELA GONZALEZ H.
Representante Legal.

Evidencia: Formato de asistencia.



PROCESO DE CONTRATACIÓN.

	MANUAL DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO PROCESO DE CONTRATACION	FECHA	01	09	11
		VERSION		01	
		PAGINA	104	-	112

16. PROCESO DE CONTRATACIÓN.

Está diseñado para establecer las normas que regularan las relaciones entre los empleados y el trabajador de la clínica OdontoSonrisas, el presente manual será guiado por el código sustantivo de trabajo.

16.1. TRABAJO: Se entiende por toda actividad humana libre y consiente, necesaria para la vida y generadora de capital. Según el código sustantivo de trabajo.

En nuestro caso es toda actividad humana libre y consiente de prestación de servicios en odontología general, especializada y administrativa, necesaria para la vida, generadora de capital y de beneficios para la comunidad, a quien va dirigidos nuestros servicios.

La clínica OdontoSonrisas se regirá por los principios que genera el derecho laboral, según el código sustantivo de trabajo.

16.2. PRINCIPIOS QUE GENERAL EL DERECHO LABORAL:

- Solidaridad (mutuo beneficio)
- Favorabilidad.
- Estabilidad laboral.
- Igualdad.
- Dignidad humana (respecto por la parte del ser) ²².

²². Código Sustantivo de Trabajo.

16.3. CONTRATO.

Es aquel mediante el cual dos personas libremente pactan la prestación de un servicio personal por parte de un trabajador(a) y la correspondiente remuneración (salario) a cargo de otra parte llamada empleador y bajo una continua subordinación. Según el Código Sustantivo de Trabajo.

16.3.1. Partes del contrato de trabajo. Art 39 código sustantivo de trabajo.

- Contenido.
- Copia del contrato escrito al trabajador.
- Debe contener fecha y hora de entrega del contrato.
- Identificación y domicilio de las partes.
- Lugar y fecha de celebración.
- Lugar de prestación de servicios.
- La naturaleza del trabajo.
- La cuantía de la remuneración.
- Formas y periodos de pago.
- Duración del contrato²³.

16.3.2. Tipos de contratos.

16.3.2.1. Contrato individual a término fijo: Se establecerá este tipo de contratos para las auxiliares de consultorio odontológico y administración.

16.3.2.2. Contrato de prestación de servicios a término fijo: Se establecerá este tipo de contratos para las personas de servicios generales y mantenimiento.

23. Código sustantivo de trabajo Art. 39

16.3.2.3. Contrato de prestación de servicios indefinido a profesionales: para los profesionales de la salud oral.

16.3.2.4. Contrato individual a término fijo para reemplazos: Este será utilizado en caso de necesitar personal para reemplazos ya sea por permisos, licencia de maternidad o incapacidad médica.

16.3.2.5. Contrato transitorio: Son de corta durabilidad no mayor de un mes y que se refiere a labores distintas de las actividades normales del empleador.

16.4. PROCEDIMIENTO: Una vez el seleccionado pasa el periodo de prueba satisfactoriamente, procederá a firmar el contrato. (FID 9 modelos de contratos).

- **Contratos individual a termino fijo**, una vez firmado se deberá entregar una copia del contrato al trabajador y dejar registro de la fecha, hora y firma de la entrega, posteriormente se realizara la legalización de la prestaciones sociales y se procederá a realizar las afiliaciones correspondientes a seguridad social.
- **Contratos de prestación de servicios a termino fijo**, una vez firmado se deberá entregar una copia del contrato al trabajador y dejar registro de la fecha, hora y firma de la entrega, como requisito para el pago de estos servicios se deberá presentar una propuesta anual por parte de mantenimiento y fotocopias de los pagos a seguridad social.
- **Contrato de prestación de servicio a termino indefinido a profesionales**, una vez firmado se deberá entregar una copia del contrato al trabajador y dejar registro de la fecha, hora y firma de la entrega, como requisito para el pago de estos servicios se deberá realizar de acuerdo al porcentaje acordado y mensualmente deberá entregar fotocopias de los pagos a seguridad social.
- **Contratos individual a termino fijo para reemplazos:** Son contratos con duración corta, que de igual manera deberán ser firmado por el trabajador entregándole copia del mismo, dejando registro de la fecha, hora y firma de la entrega.
- **Contratos transitorios:** Son contratos con duración corta, para labores ajenas a la clínica, por ejemplo publicidad, asesorías entre otras, que de

igual manera deberán ser firmado por el trabajador entregándole copia del mismo, dejando registro de la fecha, hora y firma de la entrega²⁴.

16.5. PRESTACIONES SOCIALES.

Son todos los beneficios y garantías para los trabajadores que son adicionales al salario y que por lo tanto los cancela el empleador. Según el código sustantivo de trabajo.

16.5.1 Cesantías: Son aquellas que el empleador está obligado a pagar en razón de un mes de salario por cada año de servicio y que debe consignarse en un fondo de cesantías con plazo hasta el 14 de febrero del año siguiente que se cause. Según el código sustantivo de trabajo, su retiro se realizara de acuerdo a como lo indique el código de trabajo.

16.5.2. Auxilio de transporte: La clínica no realizara el pago de dicha prestación, puesto que todo dentro del municipio es relativamente cerca.

16.5.3. Prima de servicios: Es un derecho de los trabajadores cuando han laborado dos semestres o proporcional al tiempo trabajado, esta deberá ser pagada los primeros días del mes de junio y de diciembre, no se le será paga a los empleados con contrato por prestación de servicios, ni a los reemplazos.

16.5.4. Vacaciones: Son aquellas que se pagan en razón de 15 días de salario por cada año de servicio, para obtener este beneficio se deberá notificar con un mes de anterioridad a la administración de la clínica, de forma formal, sobre el deseo o no de tomarla, por tanto será en mutuo acuerdo la concertación de la fecha para tomar el descanso, este tiempo será de 15 días hábiles y será responsabilidad de la administración de la clínica conseguir el reemplazo y brindarle la inducción²⁴.

24. Giraldo, María Cecilia, Licenciada, especialista en derecho laboral, de la universidad Gran Colombia, Armenia Quindío, 1988.

25. Código sustantivo de trabajo.

Observación: Todo empleado que cuente con este beneficio podrá posponer sus vacaciones mas no adelantarla, sin embargo deberán ser tomadas en el año correspondiente.

16.5.5. Calzado y vestido de labor: La clínica brindara al personal la dotación pertinente para la prestación de sus labores diarias de forma anual.

16.6. AFILIACIONES A SEGURIDAD SOCIAL: Se realizara las afiliaciones a seguridad social a aquellas personas que firmen contrato a término definido, las afiliaciones se realizaran a:

16.6.1. Salud: El trabajador escogerá la EPSc a la cual quiere ingresar, para esto deberá presentar fotocopia de la cedula, si tiene hijos deberá presentar registro civil si es menor de 7 años, si es mayor tarjeta de identidad y fotocopia de la cedula del cónyuge si así lo desea, si no tiene hogar, podrá ingresar a los padres con fotocopia de la cedula.

Para realizar las afiliaciones una vez se cuente con la documentación necesaria, se deberá llamar al asesor de la EPSc para el diligenciamiento de los formularios²⁶.

EPSc. A las cuales se tiene acceso:

- SALUDCOOP EPS 2164763.
- SOS EPS 2199718
- COOMEVA EPS 2164533

16.6.2. Pensión: Si el trabajador anteriormente había cotizado deberá continuar en el mismo fondo de pensión, por tanto solo deberá comunicarse con el fondo para que le expidan una certificación de afiliación, si por el contrario el trabajador es primera vez que va a cotizar podrá escoger el fondo al cual quiere pertenecer.

²⁶. Consulta sobre tramitología en la diferentes Eps del Mup. Asesoría comercial.

Requisitos:

- Fotocopia de la cedula.
- Fotocopia del contrato.
- Fotocopia de la afiliación a la EPSc.

Una vez se cuenta con los requisitos se deberá comunicar con el asesor para su debida afiliación.

Fondos a los cuales se tiene acceso.

- | | |
|--------------|--------------|
| • ING | 018000912121 |
| • PORVENIR | 018000510800 |
| • PROTECCION | 7447906 |
| • HORIZONTE | 7413035 |

16.6.3. ARP (Administradora de riesgos profesionales) Para poder afiliarse a la ARP, la Administración deberá realizar el trámite personalmente en la ARP donde se encuentre afiliada la empresa, en el caso de OdontoSonrisas se deberá realizar en la ARP Positiva de la ciudad de Armenia Quindío, presentando fotocopia del documento de identidad y diligenciando el formulario de afiliación²⁷.

Línea gratuita 018000111170.

16.6.4. Caja de compensación. Para poder afiliarse a la Caja de Compensación, la Administración deberá realizar el trámite personalmente en la Caja donde se encuentre afiliada la empresa, en el caso de OdontoSonrisas se deberá realizar en COMFANDI en la ciudad de Caicedonia Valle²⁸.

Requisitos:

- Si el trabajador es soltero, fotocopia del documento de identidad, fotocopia de la cedula de los padres y diligenciamiento del formulario de afiliación.

27. ARP Positiva, área de asesoría comercial.

28. Caja de compensación COMFANDI, área de asesoría comercial.

- Si el trabajador está casado o en unión libre, fotocopia del documento de identidad, registro civil de los hijos si son menores a 7 años, si son mayor tarjeta de identidad, fotocopia del documento del cónyuge y diligenciamiento del formulario de afiliación.

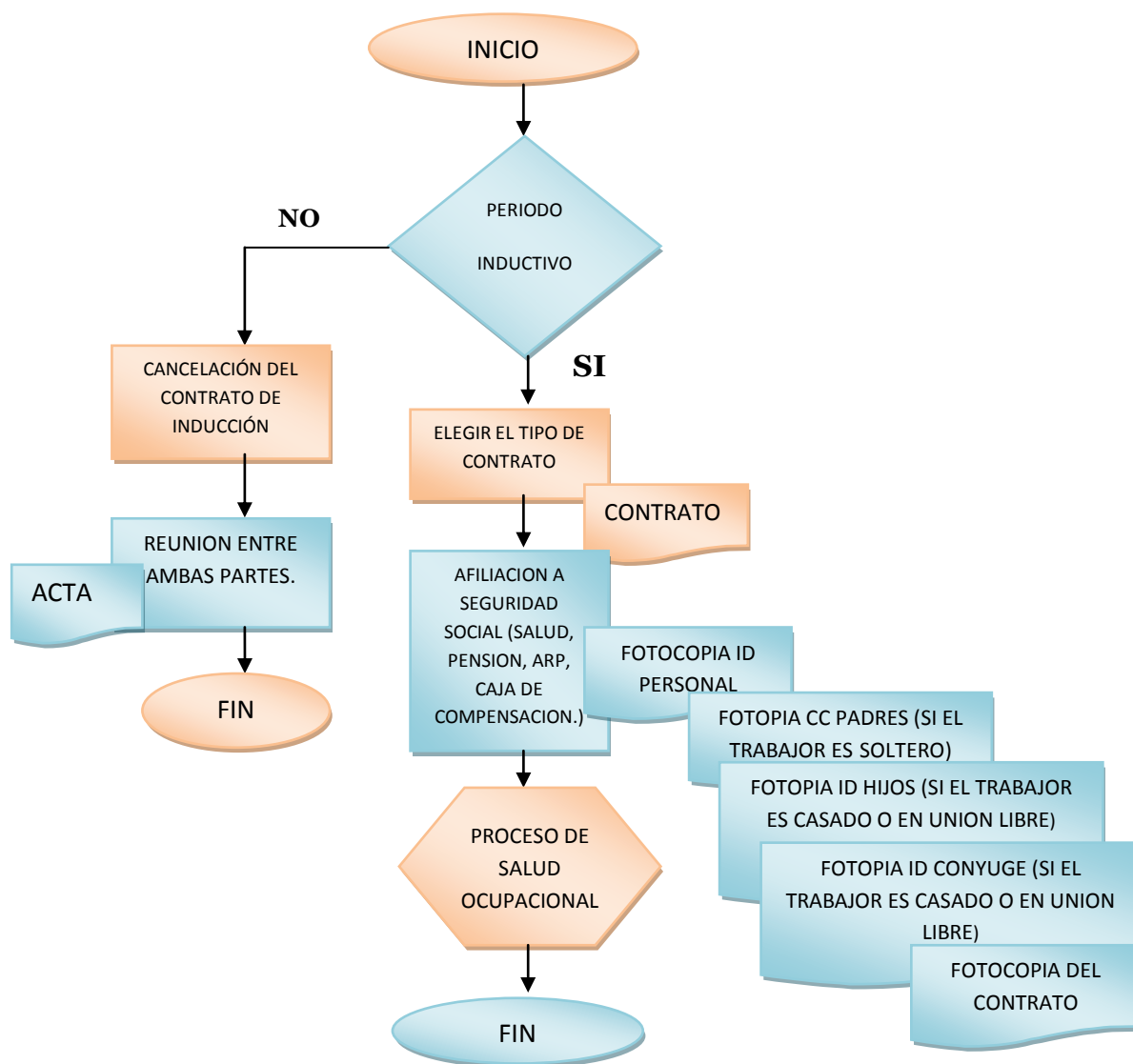
Teléfono

2160868

16.7. CONTROL DE CAMBIOS.

Se podrá utilizar para Manuales ya aprobados por la gerencia de la clínica y cuando la aprobación tenga una antigüedad mayor a un año, deberá realizarse de manera formal donde los cambios deben estar soportados a través del diligenciamiento del formato, registrando el consecutivo de versiones.

16.8. FLUJOGRAMA PROCESO DE CONTRATACIÓN.



Elaboró	JOHANA ARENAS Q	Aprobó	CLAUDIA MARCELA GONZALEZ	Firma:
Cargo	PASANTE DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS UNIVERSIDAD DEL VALLE.	cargo	GERENTE.	

16.9. APLICATIVO.
PROCESO DE CONTRATACION.



CERTIFICACIÓN.

La clínica OdontoSonrisas certifica que el día 08 de agosto de 2011 se firmó por ambas partes el contrato de inducción tanto para el seleccionado de odontología general y la auxiliar en salud oral, de igual manera se procedió a realizar las afiliaciones a seguridad social de la auxiliar de salud oral por el tipo de contratación.

Se anexa a la hoja de vida formato de contratación.

Para constancia se firma a los diez (10) días del mes de agosto de 2011.

CLAUDIA MARCELA GONZALEZ HURTADO
Representante legal.



PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

	MANUAL DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.	FECHA	01	09	11
		VERSION		01	
		PAGINA	114	-	127

17. PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Está diseñado para asignar una calificación a una persona determinada de manera previa con base en una metodología y una herramienta, que contemplen metas establecidas y competencias que evalúen su comportamiento, desempeño, y esfuerzo en cuanto a su productividad, efectividad y logros obtenidos.

17.1. PRINCIPIOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

- **Objetividad:** Se evaluara al trabajador bajo una herramienta que garanticen su medición.
- **Imparcialidad:** Se evaluara al trabajador de acuerdo a los resultados obtenidos en periodo evaluado y no bajo criterios personales del evaluador.
- **Periodicidad:** Se evaluara a cada trabajador cada 6 mes, por tanto la evaluación se deberá realizar la segunda semana del mes de junio y la segunda semana del mes de diciembre de cada año y al momento de caducar el contrato de inducción.

17.2. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO: El evaluado debe conocer los resultados de su desempeño a través de una adecuada retroalimentación.

17.3. PERIODO DE APELACIÓN: El evaluado puede apelar los resultados de la evaluación cuando lo considere injusto o inconsistente, para ello deberá enviar una oficio durante los 3 días siguientes de notificada la calificación a la gerencia de la clínica.

17.4. RESULTADOS: Si estos son positivos podrá contar con estímulos, si por el contrario son negativos se deberá realizar reinducción, si al segundo periodo se presentan los mismos resultados se podrá prescindir de sus servicios.

17.5. PROCEDIMIENTO:

1. Cada segunda semana del mes de junio y diciembre se deberá aplicar la evaluación del desempeño a cada uno de los funcionarios.
2. Se deberá notificar con anticipación con fecha y hora de la evaluación del desempeño a cada uno de los funcionarios de la clínica, para que este espacio este destinado solo para esta actividad.
3. La evaluación del desempeño deberá ser entre el evaluador (administrador) y el evaluado, para la evaluación del administrador esta deberá ser aplicada por la gerencia de la clínica.
4. El tiempo estipulado para la aplicación de la evaluación está considerada entre 45 minutos y una hora.
5. Se deberá dar la bienvenida al evaluado.
6. El evaluador abre la sección dirigiendo unas palabras al respecto.
7. El evaluador lee los objetivos generales y específicos de la metodología y su herramienta asegurándose que toda la información quede clara para ambas partes.
8. Aplicación de la evaluación del desempeño.
9. La notificación de los resultados deberá darse de forma personal e inmediatamente para la retroalimentación. En donde se deben resolver preguntas tanto del evaluador como del evaluado.
10. Como cierre del proceso deberá quedar firmado por ambas partes, siempre y cuando el evaluado este satisfecho de lo contrario no deberá firmar y pedir su apelación.
11. Una vez terminado todo el proceso de evaluación se deberá realizar un informe en donde se establezcan los estímulos, la reinducción y las sanciones correspondiente

16.6. FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

	ODONTOSONRISAS H Y C S.A.S.
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
1. INFORMACION GENERAL	
Fecha de evaluación:	
Evaluador:	Cargo:
Evaluado:	Cargo:
Fecha de ingreso del evaluado:	
2. INSTRUCCIONES GENERALES: Esta evaluación es para hacerle saber cómo ha desempeñado su puesto a juicio del jefe inmediato, Usted y su jefe deben discutir, valorar y sumar basados en sus responsabilidades, objetivos a evaluar, así como establecer las expectativas de ambos en función al puesto que está desempeñando. Deberán establecer objetivos específicos e identificar acciones que puedan tomar para mantenerse e incrementar su productividad y ser eficaz en el periodo designado por la empresa.	
3. FACTORES DE DESEMPEÑO: Explicar puntos fuertes y débiles. El sistema de evaluación de desempeño, es evaluado sobre los resultados alcanzados, los métodos usados y la contribución total del empleado. Excepcional (6) De manera consistente excede por mucho las expectativas del sistema de evaluación del desempeño en el puesto superior a la gran mayoría de los empleados. Excelente (5) De manera consistente excede las expectativas del sistema de evaluación del desempeño en el puesto. Muy bueno (4) De manera consistente cumple y de manera ocasional excede las expectativas del sistema de evaluación del desempeño. Bueno (3) De manera consistente cumple las expectativas del sistema de evaluación del desempeño en el puesto. Aceptable (2) Cumple los mínimos requeridos para el puesto. Inaceptable (1) El desempeño en general no cumple el nivel mínimo aceptable.	

4.COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS:		
4.1. CONOCIMIENTO DEL PUESTO	PONDERACIÓN	6
Cumple con funciones de puesto en forma acertada, precisa, con agilidad, y dominio en la toma de decisiones, en tiende el ambiente de trabajo, los requerimientos del puesto y las necesidades del cliente y ejecuta asignaciones con dirección mínima.		
ACCIONES	CALIFICACION	
4.1.1 Desempeño de responsabilidades		
4.1.2 Toma de decisiones		
4.1.3 Se adapta al medio ambiente		
4.1.4 Liderazgo		
4.1.5 Se desempeña en forma acertada y precisa		
4.1.6 Asignaciones con dirección mínima		
4.1.7 Su trabajo no requiere ser supervisado		
4.1.8 prevé y planea correctamente.		
	PUNTOS	
5.HABILIDAD TECNICA	PONDERACION	6
ACCIONES	CALIFICACION	
5.1 Procesa actividades en forma segura		
5.2 Aplica procedimientos		
5.3 No requiere la aprobación continua de su jefe inmediato		
5.4 Toma decisiones acertadas		
5.5 Razona y aplica ideas diferentes de trabajo		
5.6 Conoce y aplica correctamente aspectos técnicos		
	PUNTOS	
6.RESPONSABILIDAD Y DISCIPLINA	PONDERACION	6
Demuestra responsabilidad profesional, cumple con compromisos, es puntual en reuniones, llega temprano o antes de la hora, es puntual en la entrega de informes o trabajos, cumple y contribuye		

en la disciplina reglamentaria como seguridad laboral y cumple con el porte del uniforme.		
ACCIONES	CALIFICACION	
6.1 Entrega los servicio a tiempo		
6.2 Acude a capacitación		
6.3 Es respetuoso con los superiores		
6.4 Es respetuoso con los compañeros de trabajo		
6.5 Es respetuoso con los clientes		
6.6 Cumple con el porte adecuado del uniforme		
6.7 Cumple con el porte del carnet de identificación		
6.8 Cumple con las normas de bioseguridad		
6.9 Cumple con la plataforma estratégica de la clínica		
	PUNTOS	
7.CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	PONDERACION	6
La cultura que tenga una persona para lograr su trabajo en forma eficaz cumpliendo con los requisitos especificados, debe ser congruente con las acciones que desempeñe para el logro de la política de la empresa, auditorias de calidad, cierre no conformidades, sin incidencias en rechazos de calidad, hacer las cosas que se requieran hacer cada día más rápido y mejor con una mentalidad de dar valor superior a los clientes, superando y mejorando permanentemente los procesos ya existentes.		
ACCIONES	CALIFICACION	
7.1 Cumple con el cierre de hallazgos		
7.2 Cumple con auditorias		
7.3 Cumple con inducción al personal nuevo		
7.4 Mejora procesos, procedimientos técnicos y administrativos		
7.5 Brinda servicios con valor agregado		
7.6 Busca llevar a cabo una mejor forma las actividades que realiza		
7.7 Encuentra un equilibrio entre la rapidez con que debe realizar el trabajo y la		

calidad del mismo	
7.8 Motiva a otras personas en la búsqueda de nuevas ideas y mejoramiento de procesos	
7.9 Cumple con registro de calidad	
PUNTOS	
8.ACTITUD DE SERVICIO	PONDERACION 6
Disponibilidad para contribuir, participar y coadyuvar a los logros comunes, orientar, atender y dar solución y satisfacción al cliente externo e interno mostrando en todo momento optimismo, respecto y actitud positiva.	
ACCIONES	CALIFICACION
8.1 Actitud amable y positiva con los superiores	
8.2 Actitud amable y positiva con los compañeros	
8,3 Actitud amable y positiva con los clientes	
8.4 Comunica y guía al cliente	
8.5 Maneja el tono de voz	
8.6 Utiliza de forma adecuada la herramienta mas importante de marketing (teléfono)	
8.7 Imagen pulcra y formal	
8.8 Maneja de forma adecuada los diferentes tipos de clientes	
PUNTOS	
9.EFECTIVIDAD-ORIENTACION A RESULTADOS	PORNDERACION 6
Habilidad para hacer el trabajo de manera eficiente y efectiva usando todos los recursos internos y externos y ser consistente.	
ACCIONES	CALIFICACION
9.1 Cumple con la misión de la clínica	
9.2 cumple con la visión de la clínica	
9.3 cumple con los objetivos de la clínica	

9.4 Cumple con los valores corporativos	
9.5 Maneja un error mínimo en las tareas que desempeña	
9.6 Reconoce cuando requiere de ayuda y busca obtenerla	
9.7 Planea de manera efectiva su trabajo para obtener resultados	
9.8 Visualiza nuevas oportunidades y las persigue	
9.9 Realiza autoevaluación y es flexible al cambio	
PUNTOS	
10 COMUNICACIÓN	PONDERACION 6
Habilidad para identificar y atender de manera continua las necesidades de los clientes externos e internos y lograr cumplir sus necesidades y expectativas, maneja la retroalimentación.	
ACCIONES	CALIFICACION
10.1 Expresa ideas claras y articuladas usando métodos apropiados de comunicación.	
10.2 Capaz de expresar ideas claras de y articuladas usando métodos apropiados de comunicación	
10.3 Capaz de escuchar atenta e interesadamente a otras personas	
10.4 Hace preguntas para atender.	
10.5 Es sincero y cree en sus propios mensajes	
10.6 Promueve una efectiva comunicación con subordinados, compañeros, superiores, socios y proveedores.	
PUNTOS	
11.PRODUCTIVIDAD	PONDERACION 6
Organiza actividades de trabajo para mejorar resultados. Utiliza los recursos de manera efectiva y eficiente.	
ACCIONES	CALIFICACION
11.1 Optimizar recursos	
11.2 Reducir costos	
11.3 Optimiza horas hombre	

PUNTOS		
12.DISCRECION Y CONFIABILIDAD	PONDERACION	6
Manejo de información en forma responsable, veraz y autentica, anteponiendo el respecto y privacidad de acuerdo con el tipo de información, canalizándola de acuerdo a las líneas de mando.		
121.Grado de comunicación (rumores)		
12.2Compartir información con otros dentro de la clínica		
12.3Compartir información con otros fuera de la clínica		
12.4Manifiesta actitud de confianza		
PUNTOS		
13.POTENCIAL DEL EMPLEADO	PONDERACION	6
ACCIONES	CALIFICACION	
13.1Facilidad para aprender		
13.2Seguimiento de instrucciones		
13.3Interes en el trabajo		
PUNTOS		
14.MANEJO DE FUNCIONES	PONDERACION	6
Al momento de realizar la evaluación se deberá dirigir el evaluador a la ficha de descripción de cargos y funciones para ser que sean tenidas en cuenta es este espacio, de acuerdo al cargo que desempeñe.		
ACCIONES	CALIFICACION	
14.1		
14.2		
14.3		
14.4		
14.5		
14.6		
14.7		

	PUNTOS	
15.MANEJO DE SANCIONES	PONDERACION	6
ACCIONES	CALIFICACION	
15.1 Sanciones durante el periodo evaluado		
15.2 Quejas, sugerencias y reclamos durante el periodo evaluado		
15.3 Insatisfacción de los clientes por encuesta durante el periodo evaluado		
	PUNTOS	
16 HABILITACION		
ACCIONES	PONDERACION	6
16.1 Manejo de recurso humano		
16.2 Dotación y mantenimiento		
16.3 Medicamentos y dispositivos		
16.4 Procesos prioritarios		
16.5 Esterilización		
16.6 Bioseguridad		
16.7Complicaciones anestésicas		
16.8Guisas clínicas		
16.9Referencia y contra referencia		
	PUNTOS	
17. GESTION DE CALIDAD	PONDERACION	6
ACCIONES	CALIFICACION	
17.1 Manejo de subprocesos		
172. Manejo y cumplimiento de reporte de indicadores		
17.3 Cumplimiento de auditorias		
17.4 Cumplimiento de brechas		
	PUNTOS	

18.PRESENTACION PERSONAL	PONDERACION	6
ACCIONES	CALIFICACION	
18.1 Uso adecuado del uniforme		
18.2 Porte del carnet de identificación		
18.3 Uso adecuado de accesorios en horas de trabajo		
	PUNTOS	
19. COMPORTAMIENTO.	PONDERACION	5
19.1 Manejo de actitudes fuera de horas labores		
	PUNTOS	
20.SENTIDO DE PERTENENCIA	PONDERACION	5
20.1 Sentido de pertenencia por la clínica		
	PUNTOS	
21.COMENTARIO DEL EVALUADO		
Esta invitado a agregar comentarios a esta revisión.		
21.1 Como considera esta evaluación?		
21.2 En que ayudaría para mejorar?		

21.3 Comentarios generales?			
22. RESULTADOS DE LA EVALUACION.	PONDERACION 100	PUNTOS	CALIFICACION
COMENTARIOS DEL EVALUADOR			

En el día de hoy recibí y leí el resultado de la Evaluación del Desempeño y manifiesto:

() Conformidad con el resultado

() Disconformidad con el resultado, por lo que presentaré mis objeciones el día hábil siguiente y solicito nueva entrevista dentro de los tres días hábiles posteriores a su presentación²⁹.

Para constancia se firma el día _____ del mes de año _____

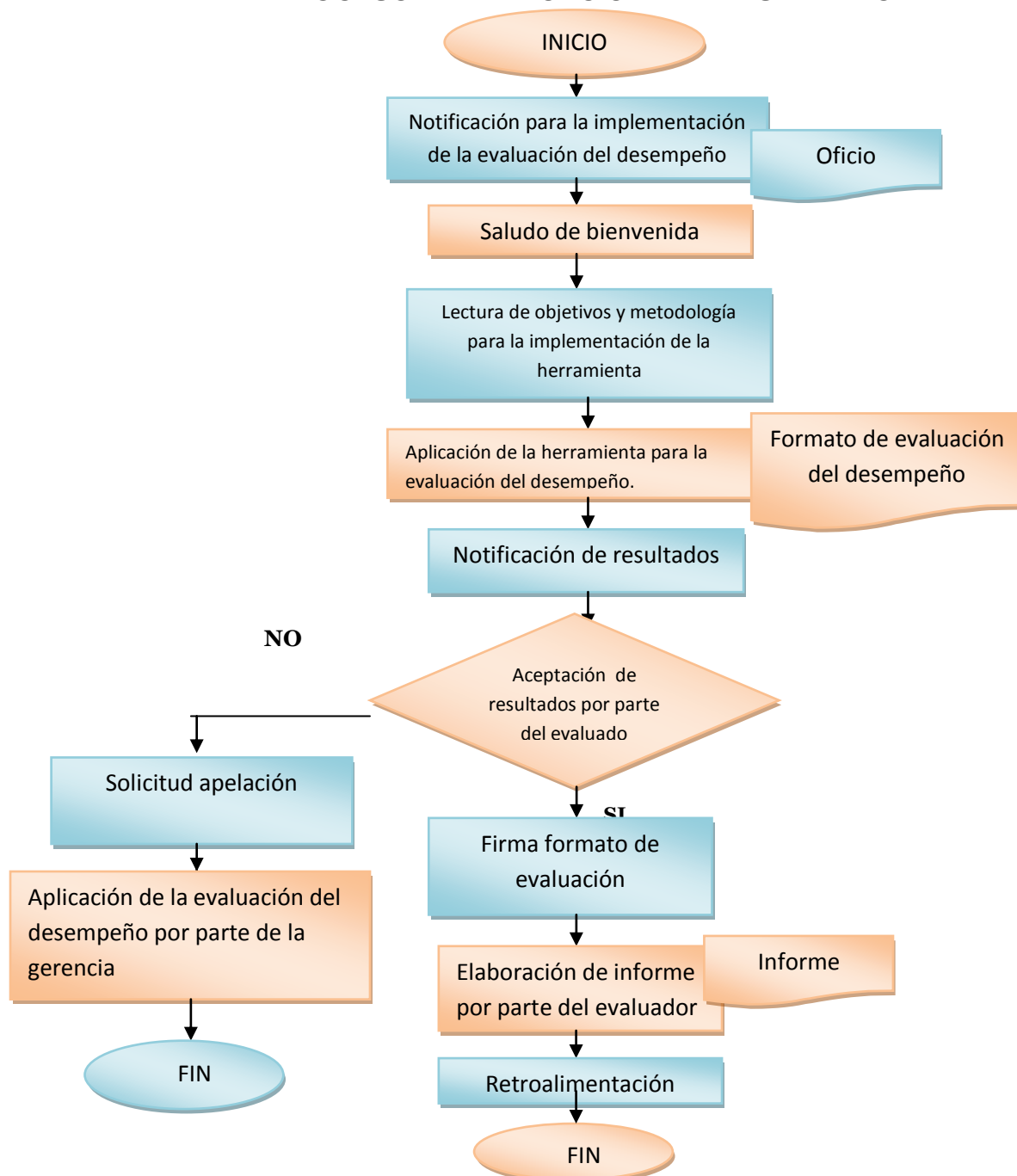
EVALUADOR

EVALUADO

17.7. CONTROL DE CAMBIOS.

Se podrá utilizar para Manuales ya aprobados por la gerencia de la clínica y cuando la aprobación tenga una antigüedad mayor a un año, deberá realizarse de manera formal donde los cambios deben estar soportados a través del diligenciamiento del formato, registrando el consecutivo de versiones.

17.8. FLUJOGRAMA PROCESO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO.



laboró	JOHANA ARENAS QUINTERO	Aprobó	CLAUDI MARCELA GONZALEZ H	Firma:
CARGO	PASANTE DE ADM DE EMPRESAS UNIVERSIDAD DEL VALLE	Cargo	GERENTE.	

17.9. APLICATIVO.

PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.



CERTIFICACIÓN.

La clínica OdontoSonrisas certifica que el día 10 de octubre de 2011 se realizó la evaluación del desempeño a los dos trabajadores que se encontraban en periodo de prueba con el fin de definir su continuidad con la clínica OdontoSonrisas,

Evidencia, formato de evaluación.

Para constancia se firma a los diez (10) días del mes de octubre de 2011.

CLAUDIA MARCELA GONZALEZ HURTADO.
Representante legal



PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL

	MANUAL DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL	FECHA	01	09	11
		VERSION		01	
		PAGINA	129	-	144

18. PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL.

La salud ocupacional es responsabilidad de todos y cada uno de los trabajadores de la Clínica OdontoSonrisas, quienes con su compromiso de auto cuidado en salud y el firme apoyo de la empresa posibilitan la prevención del riesgo profesional, es decir impedir la ocurrencia del accidente de trabajo y la exposición al factor de riesgo y desarrollo de la enfermedad profesional. De igual manera, contribuye al control total de pérdidas no solamente en la salud del trabajador sino sobre el medio ambiente y los activos de la empresa, sean éstos materiales, equipos e instalaciones.

La empresa consciente de su responsabilidad moral y legal sobre las condiciones de trabajo y salud de sus trabajadores como motor del desarrollo económico y social, dará cumplimiento al proceso de Salud Ocupacional con la finalidad de controlar los riesgos que puedan alterar la salud de sus trabajadores y el proceso productivo.

El Proceso de Salud Ocupacional empresarial se regirá por las normas legales vigentes y la metodología técnica propia de la disciplina, ajustado a las políticas de la ARP.

18.1. OBJETIVOS.

- Dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de salud ocupacional en Colombia, de acuerdo con la normatividad de la Resolución 1016/89 de los ministerios de trabajo y de salud.
- Identificar, valorar e intervenir los factores de riesgo a la salud y su causalidad asociada al trabajo de los trabajadores de la Clínica

- Establecer acciones dirigidas al ambiente laboral y al trabajador para prevenir los daños a la salud, provenientes de los factores de riesgo presentes en su ámbito laboral.
- Capacitar a todo el personal de la empresa en temas relacionados con Salud Ocupacional.
- Proteger la salud de los trabajadores, en todas sus categorías, contra los riesgos presentes en los lugares de trabajo y prevenir accidentes y enfermedades.

18.2. DEFINICIONES.

18.2.1. Accidente de trabajo: “Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun fuera del lugar y horas de trabajo”³⁰.

18.2.2. Incidente de trabajo: “Suceso sucedido en el curso del trabajo o en relación con este, que tuvo el potencial de ser un accidente, en el que hubo personas involucradas sin que sufrieran lesiones o se presentaran daños a la propiedad y/o pérdida en los procesos”.

18.2.3. Accidente de trabajo grave: Según la Resolución 1401 de 2007 “Aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos; trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de la mano, tales como aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral como compromiso de medula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva”³¹.

30. Decisión 584 de 2004, de la comunidad Andina de Naciones, artículo 1

31. Resolución número 1401 del 14 de mayo de 2007, Ministerio de la Protección Social.

18.2.4. Enfermedad profesional: Se entiende por enfermedad profesional todo estado patológico que sobrevenga como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, bien sea determinado por agentes físicos, químicos o biológicos.

Las enfermedades endémicas y epidémicas de la región solo se consideran como profesionales cuando se adquieren por los encargados de combatirlas por razón de su oficio³².

18.3. DEBERES Y DERECHOS EN EL SISTEMA GENERAL DE RIESGOS PROFESIONALES.

18.3.1. Deberes de la empresa:

- Programar, ejecutar y controlar el cumplimiento del Proceso de Salud Ocupacional en la Clínica OdontoSonrisas.
- Procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores y del medio ambiente.
- Notificar a la ARP positiva, los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que se presenten.
- Facilitar la capacitación de los trabajadores a su cargo en materia de salud ocupacional³³.

18.3.2. Derechos de la empresa:

- Asesoría técnica básica para el diseño de salud del programa de salud ocupacional.
- Capacitación básica para el montaje de la brigada de salud ocupacional.
- Fomento de estilos de trabajo y de vida saludable de acuerdo con los perfiles epidemiológicos de la empresas³⁴.

32. Código sustantivo del trabajo, artículo 200

33. Decreto-Ley 1295 de 1994, artículo 21.

34. Decreto-Ley 1295 de 1994, artículo 35.

18.3.3. Deberes de los trabajadores:

- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Informarse sobre los factores de riesgo de su oficio y puesto de trabajo.
- Informar toda condición ambiental peligrosa y práctica insegura, recomendando medidas de prevención y control para los factores de riesgo.
- Participar activamente en las actividades de prevención y promoción en Salud Ocupacional fomentadas por la clínica.
- Observar las normas y reglamentos de Salud Ocupacional, además de los procedimientos seguros de operación, para su protección, la de sus compañeros y la de la empresa en general³⁵.

18.3.4. Derechos de los trabajadores:

Todo trabajador que sufra un accidente de trabajo o una enfermedad profesional tendrá derecho, según sea el caso a:

- Asistencia médica, quirúrgica, terapéutica y farmacéutica.
- Servicio de hospitalización.
- Servicio odontológico.
- Suministro de medicamentos.
- Servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento.
- Prótesis y ortesis, su reparación y su reposición solo en casos de deterioro o desadaptación, cuando a criterio de rehabilitación se recomienda.
- Rehabilitación física y profesional.
- Gastos de traslado en condiciones normales, que sean necesarias para la prestación de estos servicios³⁶.

35. Decreto 1295 de 1994, artículo 22

36. Decreto 1295 de 1994

18.4. AFILIACIONES DE TRABAJADORES.

El administrador de la clínica debe ingresar a la pagina www.positiva.gov.co debe entrar en esa opción y luego hacer clic en AFILIACIÓN ARP, a continuación debe ingresar los datos solicitados, nombre del usuario y contraseña, en caso de no tenerlo, registrarse en la opción REQUISTRESE AQUÍ; luego encontrara un menú, en el cual debe elegir el tipo de afiliación que desea realizar.

Para afiliar a un solo trabajador debe entrar a la opción “ingreso masivo”, es necesario que diligencie todos los campos en el formulario, para finalizar, debe dar clic en la opción “agregar afiliado a la lista”

Para realizar afiliaciones de más de 2 trabajadores, debe ingresar a la opción “ingreso masivo”, es necesario que registre todos los trabajadores por la planilla. Este formato es para afiliar a sus empleados dependientes a Positiva Compañía de Seguros\ ARP. Debe llenar los campos que están en negrilla, todos son obligatorios, excepto el segundo apellido y el segundo nombre del trabajador o el campo que indique opcional³⁷.

18.5. CARNETIZACIÓN.

Impresión de carnet por la página web.

1. Ingrese a la página www.positiva.gov.co.

En el menú encontrara la opción AFILIACIONES ARP, allí debe registrar el nombre del usuario y su contraseña, enseguida aparece la opción de impresión de carnet.

Si realizo el ingreso del trabajador por la web debe digitar el numero de radicado y la fecha de afiliación, de lo contrario solamente con el numero de cedula. Esta impresión se debe hacer a color en una hoja en blanco.

Para obtener los carnets plastificados se deberá acercar al punto de atención en la ciudad de Armenia para solicitarlos³⁸.

37. Manual del afiliado a Positiva Compañía de seguros ARP.

38. www.positiva.gov.co.

18.6. REQUISITOS DE SALUD OCUPACIONAL.

18.6.1. Exámenes de ingreso.

El propósito del examen de ingreso es el de determinar y registrar las condiciones de salud de los aspirantes y lo que es más importante, la asignación del candidato a una ocupación adecuada a sus aptitudes, de manera que las limitaciones físicas que existan no afecten su eficiencia laboral, su estado de salud o su seguridad ni la de sus compañeros.

El examen de ingreso deberá realizarse por conexiones y salud con la Dra. LUZ ANDREA ROMERO médica especializada en Salud ocupacional, en donde el seleccionado deberá comunicarse al 3108926665 7460790 en la Ciudad de Armenia Quindío y solicitar el servicio, por tanto deberá notificar que es trabajador es miembro activo de la Clínica, para efectos de descuento en el valor del examen.

18.6.2. Exámenes periódicos.

Están enfocados a la vigilancia de las condiciones de salud de los trabajadores y a la detección precoz de los efectos que generen los factores de riesgo presentes en la labor que desempeñan.

Estas evaluaciones igualmente deben hacer énfasis en la búsqueda de manifestaciones tempranas o en los efectos de la exposición a factores de riesgo según su prioridad, su peligrosidad y su severidad relacionados con las características individuales de los trabajados.

Para efectos de su debido cumplimiento la administración de la clínica deberá estar al pendiente para que cada trabajador se realice el examen al momento de cumplir un año de labor, dicho valor deberá ser asumido por el trabajador.

18.6.3. Exámenes médicos de retiro.

Tiene como finalidad determinar el estado de salud con el que el funcionario abandona la empresa, después de haber estado expuesto a los factores de riesgo presentes en el puesto de trabajo.

En caso de realizarse dicho examen se entregará la autorización correspondiente al trabajador, los exámenes deberán ser practicados dentro de los cinco (5) primeros días hábiles siguientes a la fecha del retiro entregando el certificado escrito del examen.

18.7. EN CASO DE ACCIDENTE DE TRABAJO.

¿Cómo realizar el informe del presunto accidente de trabajo?

Existen dos medios para realizar el informe de accidente de trabajo ante Positiva Compañía de Seguros \ ARP.

El empleador puede:

- Contactarse a través de línea Positiva de atención gratuita, 018000111170 a nivel nacional, para recibir asesoría especializada y guía para el proceso de atención de su trabajador.

A través de nuestra línea Positiva de atención gratuita, se puede realizar el reporte de todo accidente de trabajo, inmediatamente será direccionado a la IPS más cercana de nuestra red asistencial para recibir la atención oportuna.

- Reporte del FURAT (Formato Único de Reporte de Accidentes de Trabajo) a través de internet.

18.8. EN CASO DE SOSPECHA DE ENFERMEDAD PROFESIONAL.

- El trabajador debe dirigirse a la EPS, en donde el médico especialista tratante le diagnostica una posible enfermedad profesional, efectuando la remisión médica a medicina laboral de su IPS para el estudio correspondiente.
- Una vez diagnostica la enfermedad profesional, la EPS a la que se encuentre afiliado el trabajador, debe enviar a Positiva \ ARP la siguiente documentación³⁹:

39. Manual del usuario. ARP POSITIVA.

- Copia de la Historia Clínica en donde se confirme el diagnóstico
 - Copia de los exámenes médicos de ingreso y los exámenes periódicos realizados por la empresa.
 - Certificado de cargos laborales en forma detallada, que incluya: tipo de actividad realizada, forma de realización, duración de la actividad, elementos o maquinaria utilizada, descripción de la labor y medidas utilizadas para evitar la exposición a los diferentes factores de riesgo.
 - Certificado de las normas de salud ocupacional que tenga la empresa en relación con el cargo o puesto de trabajo asignado al trabajador.
 - Copia del informe médico laboral de la empresa EPS en donde se indique las razones por las cuales se sospecha el origen de la enfermedad profesional.
- La calificación de la enfermedad profesional será calificada, en primera instancia por el medio tratante que atiende el afiliado.
 - Luego de diagnosticada, la empresa enviara el reporte de la presunta enfermedad laboral a la administradora de riesgos profesionales (ARP) y la entidad promotora de salud (EPS) en forma simultánea, dentro de los dos días hábiles siguientes al diagnóstico de enfermedad.
 - Aceptada la enfermedad como de origen profesional, Positiva\ ARP realizara la investigación de la enfermedad y dirigidas acciones de asesoría en prevención, necesarias para corregir el origen de la enfermedad en la empresa.
 - Terminada la incapacidad laboral y la solicitud de la empresa Positiva\ARP realizara la asesoría correspondiente para lograr el reintegro del trabajador a sus labores, o la asesoría para reubicación laboral dentro de la empresa según el caso⁴⁰.

40. Manual del usuario. ARP POSITIVA.

18.9. EN CASO DE ACCIDENTE MORTAL.

Como empleador deberá diligenciar el formato de investigación de Accidente mortal y remitirlo dentro de los quince días siguientes a la ocurrencia del evento. Positiva compañía ARP realizara el proceso de investigación del accidente grave o mortal.

Los documentos que se requieren para determinar la calificación de origen del evento son:

- Protocolo de la necropsia.
- Acta del levantamiento del cadáver.
- Copia de la historia clínica o de la urgencia.
- Croquis del accidente de tránsito (si aplica)
- Copia del contrato laboral.
- Certificar la actividad del trabajador al momento del accidente.
- FURAT (Formato Único de Reporte de Accidente de trabajo)
- Investigación realizada por la empresa según resolución 1401 de 2007
- Certificado de defunción
- Rut.
- Cámara y comercio.
- Copia de afiliación del trabajador a Salud, pensión y riesgos profesionales.
- Copia de afiliación del empleador a Riesgos profesionales⁴¹.

41. Manual del usuario. ARP POSITIVA.

18.10. SOLICITUD DE AUTORIZACIONES PARA PRESTACIONES ASISTENCIALES.

Para la atención de accidente de trabajo o enfermedad profesional Positiva ha dispuesto una amplia red de clínicas y Hospitales.

- Como lo establece la Ley 100 de 1993 y sus normas reglamentarias, la atención de urgencias debe ser prestada en forma obligatoria a todas las personas, independientemente de la capacidad de pago, por todas las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud. Positiva se responsabiliza de la cobertura prestacional de todos aquellos eventos que se califiquen como de origen profesional.
- La atención de urgencias no requiere convenios ni contratos con las entidades aseguradoras, ni se requiere la presentación del FURAT para prestar la atención en salud respectiva.
- De acuerdo con la normatividad es responsabilidad de cada IPS informar de la atención médica de urgencias de los accidentes de trabajo a la ARP respectiva y esta notificación puede realizarse por la a través de la línea 018000111170.
- Si durante la atención de urgencia se le presenta algún inconveniente o tiene preguntas estas se pueden responder a través de la línea gratuita.
- Si el trabajador es hospitalizado, como consecuencia de un posible accidente de trabajo o enfermedad profesional. Positiva lo acompañará en su proceso hospitalario con un médico especialista quien velará por su atención oportuna integral y completa.
- Si posterior a la hospitalización requiere de controles o servicios médicos adicionales para su recuperación, las autorizaciones respectivas podrá solicitarlas en los puntos de atención, consulte la ubicación y servicio de cada punto por la línea 018000111170. Para trámites de autorización debe adjuntarse copia de la historia clínica de la atención de urgencias y/o controles y la orden médica⁴².

42. Manual del usuario. ARP POSITIVA.

- Si sufrió un accidente de trabajo grave que trae como consecuencia la amputación de cualquier segmento corporal y considera que requiere de un proceso integral de rehabilitación, Positiva le ofrece a través de la línea gratuita la coordinación y gestión de todo su proceso de rehabilitación.

18.1.1. PRINCIPALES FACTORES DE RIESGO QUE PUEDEN GENERAR ACCIDENTES DE TRABAJO O ENFERMEDADES PROFESIONALES.

- **Físicos:** Son todos aquellos factores ambientales que pueden provocar efectos adversos a la salud según sea la intensidad, exposición y concentración de los mismos. Se asocia con el ruido, temperaturas extremas, iluminación, radiaciones ionizantes y no ionizantes, vibraciones, entre otros.
- **Químicos:** Es toda sustancia orgánica e inorgánica natural o sintética que durante la fabricación, manejo, transporte o almacenamiento, tiene probabilidad de lesionar la salud de las personas que entran en contacto con ellas. Pueden ser gases, vapores, polvos inorgánicos y orgánicos, solventes, sustancias, humos entre otros.
- **Biológicos:** Todos aquellos seres vivos ya sean de origen animal o vegetal y todas aquellas sustancias derivadas de los mismos, que pueden provocar efectos negativos en la salud.
- **Asociados a la carga física:** Son los atributos de la tarea o del puesto de trabajo, que inciden en aumentar la probabilidad que el trabajador expuesto a ellos desarrolle una lesión en su trabajo.
- **Mecánicos:** Se presentan por las condiciones inadecuadas de funcionalidad, diseño, ubicación y disposición de las máquinas, herramientas y utensilios de trabajo.

- **Psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en trabajo.
- **Locativos:** Se generan por las condiciones inadecuadas de la infraestructura arquitectónica como pisos, techos, pasillos, escaleras, muros, espacios confinados, almacenamientos.
- **Saneamiento básico:** Son condiciones relacionados con el conjunto de servicios de alcantarillado, aseo y manipulación de residuos.
- **Públicos:** Se presentan por terrorismos, riesgo contra las instalaciones o contra el proceso productivo, violencia social como atracos, secuestros entre otros.
- **Naturales:** Generados por fenómenos de la naturaleza como tormentas eléctricas, huracanes, terremotos, maremotos, deslizamientos e inundaciones.
- **Transito:** Eventos de atropellamientos de medios de transporte⁴³.

43. Manual de auto cuidado. ARP POSITIVA.

18.12. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE ACCIDENTE DE TRABAJO CON RIESGO BIOLÓGICO.

Todo accidente de trabajo con exposición al riesgo biológico, por fluidos pinchazos con agujas, contacto con material contaminado debe seguir los siguientes pasos:

- Primeros auxilios, involucra lavado profundo de la lesión con agua destilada o solución salina durante diez minutos.
- Dirigirse al servicio de urgencias del Hospital más cercano, el cual deberá prestar la asistencia médica y se comunicara con POSITIVA a través de la línea 018000111170 quien brindara la información necesaria para coordinar la atención y generar la autorización a través de un código el cual debe registrarse en el reporte de accidente.
- Informar en la empresa el accidente ocurrido con el fin de realizar el reporte de accidente de trabajo que será presentado ante las instituciones que lo requieran.
- Lo demás que indique la ARP según lo que requiera el trabajador.

Representante legal.

Personal de salud ocupacional.



18.13. REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

NOMBRE DE LA EMPRESA OdontoSonrisas H y C S.A.S

NIT 900285715-5

CIUDAD CAICEDONIA

DEPARTAMENTO VALLE

DIRECCIÓN Carrera 16 No 8-19

Clase o tipo de Riesgo asignado por la A.R.P.: RIESGO I III

Código de la Actividad Económica No 3 74 91 02

PRESCRIBE EL SIGUIENTE REGLAMENTO CONTENIDO EN LOS SIGUIENTES TERMINOS:

ARTICULO 1. OdontoSonrisas se compromete a dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes tendientes a garantizar los mecanismos que aseguren una adecuada y oportuna prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de conformidad con los artículos 34, 57, 58, 108, 205, 206, 217, 220, 221, 282, 283, 348, 349, 350 y 351 del Código Sustantivo del Trabajo, la Ley 9a. de 1979, Resolución 2400 de 1979, Decreto 614 de 1984, Resolución 2013 de 1986, Resolución 1016 de 1989, Resolución 6398 de 1991, Decreto 1295 de 1994 y demás normas que con tal fin se establezcan.

ARTICULO 2 OdontoSonrisas se compromete a destinar los recursos necesarios para desarrollar actividades permanentes de conformidad con el programa de salud ocupacional, elaborado de acuerdo al Decreto 614 de 1984 y Resolución 1016 de 1989, el cual contempla como mínimo los siguientes aspectos:

- a. **Subprograma de medicina preventiva y del trabajo**, Orientado a promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, en todo los oficios, prevenir cualquier daño a su salud, ocasionado por las condiciones de trabajo, protegerlos en su empleo de los riesgos generados por la presencia de agentes y procedimientos nocivos, colocar y mantener al trabajador en una actividad acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicosociales.
- b. **Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial**, dirigido a establecer las mejores condiciones de saneamiento básico industrial y a crear los procedimientos que conlleven a eliminar o controlar los factores de riesgos que se originen en los lugares de trabajo o que puedan ser causa de enfermedad o accidente.

ARTICULO 3. Los riesgos existentes en la empresa, están constituidos principalmente por: Biológico, Asociados a la carga física, mecánicos, Locativos, saneamiento básico, Riesgo público, Naturales y de transito.

PARÁGRAFO. A efecto que los riesgos contemplados en el presente Artículo, no se traduzca en accidente de trabajo o en enfermedad profesional, la empresa ejerce su control en la fuente, en el medio transmisor o en el trabajador, de conformidad con lo estipulado en el programa de salud ocupacional de la empresa, el cual se da a conocer a todos los trabajadores al servicio de ella.

ARTICULO 4. OdontoSonrisas y sus trabajadores darán estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como a las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva del trabajo, higiene y seguridad industrial, que sean concordantes con el presente Reglamento y con el programa de salud ocupacional de la empresa.

ARTICULO 5. OdontoSonrisas implementara un proceso de inducción del trabajador a las actividades que debe desempeñar, capacitándolo respecto a las medidas de prevención y seguridad que exija el medio ambiente laboral y el trabajo específico que vaya a realizar.

ARTICULO 6. El presente reglamento entra en vigencia y durante el tiempo que la empresa conserve sin cambios sustanciales, las condiciones existentes en el momento de su aprobación, tales como actividad económica, métodos de producción, instalaciones locativas o cuando se dicten disposiciones gubernamentales que modifiquen las normas del Reglamento o que limiten su vigencia⁴⁴.

CLAUDIA MARCELA GONZALEZ HURTADO
Representante Legal

18.14. CONTROL DE CAMBIOS.

Se podrá utilizar para Manuales ya aprobados por la gerencia de la clínica y cuando la aprobación tenga una antigüedad mayor a un año, deberá realizarse de manera formal donde los cambios deben estar soportados a través del diligenciamiento del formato, registrando el consecutivo de versiones.

44. Palacio, Lina Johana, Profesional en Salud Ocupacional, universidad del Quindío. Armenia, 2008, especialista en talento humano, universidad Manuela Beltrán (primer semestre), Bogotá, 2011.

laboró	JOHANA ARENAS QUINTERO	Aprobó	CLAUDI MARCELA GONZALEZ H	Firma:
CARGO	PASANTE DE ADM DE EMPRESAS UNIVERSIDAD DEL VALLE	Cargo	GERENTE.	

INSTRUTIVO DE ARCHIVO DE HOJA DE VIDA.

1. Carpeta colgante debidamente marcada.

NOMBRE: _____

2. Hoja de vida.

FECHA DE VINCULACIÓN: _____

3. Anexos.

CARGO: _____

- Fotocopia de certificados de estudio.
- Fotocopia de la cedula.
- Fotocopia de inscripción en el departamento (según el cargo)
- Fotocopia de radioproteccion (según el cargo)
- Fotocopia de antecedente.

4. Lista de chequeo, evaluación de hojas de vida.

5. Entrevista de selección.

6. Prueba de conocimientos (según el cargo)

7. Oficio de bienvenida. (recibido)

8. Formato de asistencia a inducción.

9. Ficha de descripción de cargos y funciones.

10. Contrato individual de trabajo a término fijo para inducción.

11. Evaluación del desempeño para la evaluación del periodo probatorio.

12. Contrato.

13. Copia de formularios de afiliación al sistema de seguridad social.

14. Historia clínica de salud ocupacional.

15. Formato de sanciones.

16. Evaluación del desempeño



20. SUBPROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO⁴³

43. PAMEC. (Programa de auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad)

ODONTO SONRISAS HYC S.A.S. CLINICA ODONTOLOGICA CAICEDONIA
 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
 CARACTERIZACION DEL SUBPROCESO PARA: GESTION DEL TALENTO HUMANO

CODIGO
 VERSION 01
 FECHA 01-09-2011

1	PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION DEL TALENTO HUMANO
2	RESPONSABLE	ADMINISTRACION
3	OBJETIVO	Vincular talento humano altamente calificado e involucrarlo en el desarrollo continuo de sus competencias, procurando su desarrollo como factor humano dentro de la clínica, garantizando la retribución económica y prestacional correspondiente y verificando su adecuado desempeño, permitiendo el cumplimiento de la plataforma estratégica.
4	ALCANCE	ESTE PROCESO APLICA DESDE LA NECESIDAD DE VINCULAR PERSONAL A LA CLINICA HASTA QUE LOS FUNCIONARIOS SE RETIRAN DE LA CLINICA.
5	LIMITES	ACTIVIDAD INICIAL DEL DISEÑO Y DESCRIPCION DE CARGOS Y FUNCIONES
		ACTIVIDAD FINAL DEL EVALUACION DEL DESEMPEÑO

6	REQUISITOS								
	<table> <tr> <th>TIPO DE REQUISITO</th><th>DESCRIPCION</th></tr> <tr> <td>LEGALES O REGLAMENTARIOS</td><td> •Constitución política de 1991. •Código sustantivo del trabajo. •LEY 100 DE 1993(diciembre 23) "por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones" •Ley 1164 de 3 de octubre de 2007 " por la cual se dictan disposiciones en materia de talento humano en salud" •Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9004 sistema de gestión de calidad. Directrices para el mejoramiento del desempeño. •RESOLUCIÓN NÚMERO 1043 DE 2006 (del 3 de abril de 2006) Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones. </td></tr> <tr> <td>DE LA NORMA NTCGP 1000:2004</td><td></td></tr> <tr> <td>DE LA ORGANIZACIÓN</td><td>Manual de Procesos y Procedimientos de la Gestión del Talento Humano</td></tr> </table>	TIPO DE REQUISITO	DESCRIPCION	LEGALES O REGLAMENTARIOS	•Constitución política de 1991. •Código sustantivo del trabajo. •LEY 100 DE 1993(diciembre 23) "por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones" •Ley 1164 de 3 de octubre de 2007 " por la cual se dictan disposiciones en materia de talento humano en salud" •Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9004 sistema de gestión de calidad. Directrices para el mejoramiento del desempeño. •RESOLUCIÓN NÚMERO 1043 DE 2006 (del 3 de abril de 2006) Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones.	DE LA NORMA NTCGP 1000:2004		DE LA ORGANIZACIÓN	Manual de Procesos y Procedimientos de la Gestión del Talento Humano
TIPO DE REQUISITO	DESCRIPCION								
LEGALES O REGLAMENTARIOS	•Constitución política de 1991. •Código sustantivo del trabajo. •LEY 100 DE 1993(diciembre 23) "por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones" •Ley 1164 de 3 de octubre de 2007 " por la cual se dictan disposiciones en materia de talento humano en salud" •Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9004 sistema de gestión de calidad. Directrices para el mejoramiento del desempeño. •RESOLUCIÓN NÚMERO 1043 DE 2006 (del 3 de abril de 2006) Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones.								
DE LA NORMA NTCGP 1000:2004									
DE LA ORGANIZACIÓN	Manual de Procesos y Procedimientos de la Gestión del Talento Humano								

7	ENTRADAS			
ENTRADA		SUBPROCESO PROVEEDOR	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCION
Necesidad del recurso humano Normatividad aplicable		Proceso o dependencia solicitante Servicios Administrativos	Administrador	Debe existir una vacante para iniciar el proceso de reclutamiento y selección de personal.
personal recién vinculado personal en general programa de contratación manual de funciones plan estrategico		todas las dependencias talento humano	Administrador	Una vez terminado el proceso de reclutamiento y selección de personal se deberá realizar una contratación definiendo el tipo de contrato a emplear

ODONTO SONRISAS HYC S.A.S. CLINICA ODONTOLOGICA CAICEDONIA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD CARACTERIZACION DEL SUBPROCESO PARA: GESTION DEL TALENTO HUMANO			CODIGO VERSION 01 FECHA 01-09-2011
personal recién vinculado personal en general programa de inducción y reinducción proceso de descripción de cargos y funciones plan estratégico	todas las dependencias talento humano	Administrador	Una vez terminado el proceso de contratación se deberá realizar una inducción al personal nuevo.
Proceso de evaluación del desempeño. Proceso de descripción de cargos y funciones. Proceso de inducción	Área administrativa. Todas las dependencias Talento Humano	Administrador.	La clínica deberá realizar evaluación del desempeño dos veces al año, para el análisis de efectividad, eficiencia y eficacia de sus procesos y objetivos planteados
Necesidades en salud ocupacional	Todas las dependencias. EPS. ARP	Administrador	Diseño, implementación y registro de actividades encaminadas a la salud ocupacional

8	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
PLANEAR	1. DEFINIR POLITICAS Y NORMAS GESTION DEL TALENTO HUMANO: La administración con base en la normatividad vigente adopta las políticas para la buena gestión del talento humano. 2.ELABORAR PLAN ESTRATEGICO: La administración elabora el plan estratégico destinado a la gestión del talento humano.
HACER	3 DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS. La clínica cuenta con una ficha especial para el análisis y descripción de cargos la cual deberá ser tenida en cuenta al momento de ingresar una nueva área al organigrama y por ende para el debido proceso de reclutamiento y selección de personal. 4- RECLUTAMEINTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL Al momento de existir una vacante la clínica deberá emplear el proceso de reclutamiento interno, si este no es posible podrá recurrir al reclutamiento externo y una vez aplicadas las herramientas de selección podrá elegir el nuevo funcionario. 5. CONTRATACION Una vez se elija el preseleccionado este deberá firmar el contrato de inducción por un periodo de dos meses, cuando este se termina se deberá establecer si su resultado es positivo o no, si este es positivo se deberá firmar el contrato de acuerdo al tipo que la empresa elija, pero si por el contrario el resultado es negativo se deberá notificar al preseleccionado el motivo por el cual no continua y deberá quedar registro de la notificación. 6- INDUCCION Una vez se ingresa al nuevo personal a la clínica, la administración deberá enviar un oficio notificando el día, la hora y el lugar donde se va a realizar la inducción a través de un oficio de bienvenida, para ello se deberá contar con una presentación que incluya todo los parámetros de inducción y se debe dejar registro de la actividad. 7- EVALUACION DEL DESEMPEÑO De forma semestral se deberá realizar la evaluación del desempeño a cada uno de los miembros de la clínica a través de la aplicación de la herramienta de evaluación del desempeño en donde se debe notificar de forma inmediata al evaluado los resultados de la misma y es él quien define si esta de acuerdo o no, para ello se deberá establecer unos estímulos, una retroalimentación o sanciones de acuerdo a lo que se considere correspondiente articulado a los resultados del proceso. 8- SALUD OCUPACIONAL La ARP deberá ser la encargada de los programas de salud ocupacional.
VERIFICAR	12. Verificar la eficacia del proceso La administradora con base en los criterios de cumplimiento de las metas establecidas, verifica el desempeño del proceso construyendo y analizando el comportamiento de los indicadores definidos.
ACTUAR	13. Implementar acciones de mejora La administración, con base en el análisis de los resultados de la verificación, de las auditorías de calidad y de control interno, implementa las acciones correctivas, preventivas o de mejora para alcanzar las metas propuestas o mejorar los resultados del subproceso.

ODONTO SONRISAS HYC S.A.S. CLINICA ODONTOLOGICA CAICEDONIA
 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
 CARACTERIZACION DEL SUBPROCESO PARA: GESTION DEL TALENTO HUMANO

CODIGO
 VERSION 01
 FECHA 01-09-2011

9	SALIDAS O RESULTADOS			
SALIDA	CARGO RESPONSABLE	SUBPROCESO CLIENTE	CLIENTE	REQUISITOS
Funcionarios con un perfil definido	Administración		Gerente, Administrador y accionistas.	Cuando se requiere de ingresar un nuevo cargo al organigrama
Empleados selectivos con una finalidad definida para ocupar el cargo	Administración		Gerente, Administrador y accionistas.	Cada vez que se requiere ocupar una vacante
Personal capacitado	Administración		Gerente, administrador, accionistas y clientes	Realizar a cada uno de los nuevos integrantes de forma asertiva
Personal calificado	Administrador		Gerente, administrador, accionistas y clientes	Cumplir el periodo de inducción, un año continuo de labor y utilizar la herramienta de evaluación del desempeño
Informe del proceso de evaluación del desempeño	Administración		Gerente, accionistas	Una vez terminado el proceso de evaluación del desempeño con el fin de realizar la retroalimentación

11	RECURSOS NECESARIOS	
HUMANOS	PERSONAL CALIFICADO	
FINANCIEROS	RECURSOS SEGUN PLAN DE INVERSIONES	
FISICOS Y TECNOLOGICOS	OFICINA ADECUADA, DOTADA EQUIPOS DE COMPUTACION, Y LOS ENSERES NECESARIOS ETC, PARA EL BUEN DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES	

12	DOCUMENTACION APLICABLE
1	Ficha de descripción de cargos y funciones.
2	Evaluación de hojas de vida
3	Estructura para entrevista de trabajo
4	Oficio de bienvenida
5	Formato de asistencia a inducción
6	Modelo de contrato individual de inducción
7	Formato de sanciones
8	Modelo de contrato individual de trabajo a termino fijo
9	Contrato para prestación de servicios indefinido a profesionales.
10	Contrato individual de trabajo a termino fijo para remplazos
11	Contrato transitorio
12	Formato de evaluación del desempeño

ODONTO SONRISAS HYC S.A.S. CLINICA ODONTOLOGICA CAICEDONIA
 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
 CARACTERIZACION DEL SUBPROCESO PARA: GESTION DEL TALENTO HUMANO

CODIGO
 VERSION 01
 FECHA 01-09-2011

13	INDICADORES			
NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
% de cargos que se les crea la ficha de descripción de cargos y funciones.	$\frac{\text{Numero de cargos agregados al organigrama con ficha de descripción de cargos y funciones}}{\text{Numero de cargos agregados al organigrama de la clínica.}} \times 100$	Semestral	Administración	
% de personas que cumplen con el perfil para iniciar el proceso de reclutamiento y selección de personal	$\frac{\text{Número de personas a quienes les aplican la ficha técnica de descripción de cargo y funciones}}{\text{Número de personas que ingresan a formar parte del proceso de reclutamiento y selección de personal}} \times 100$	Semestral	Administración	
% de candidatos presentados.	$\frac{\text{Número de candidatos presentados al proceso de reclutamiento y selección de personal}}{\text{Número de candidatos esperados.}} \times 100$	Semestral	Administración	
% de candidatos preseleccionados	$\frac{\text{Número de candidatos preseleccionados}}{\text{Número de candidatos presentados al proceso de reclutamiento y selección de personal}} \times 100$	Semestral	Administración	
% de personal capacitado	$\frac{\text{Número de personas capacitadas}}{\text{Número de personas vinculadas a la clínica}} \times 100$	Semestral	Administración	
% de personal adaptado al ámbito laboral	$\frac{\text{Numero de personas que se adaptaron al ámbito laboral}}{\text{Numero de personal vinculado}} \times 100$	Semestral	Administración	
% de personal contratado	$\frac{\text{Numero de personal contratado}}{\text{Numero de personal vinculado}} \times 100$	Semestral	Administración	
% de personal evaluado	$\frac{\text{Numero de personas evaluadas}}{\text{Numero de personal existente en la clínica}} \times 100$	Semestral	Administración	

14 ANALISIS DEL RIESGO (según la matriz de calificación, evaluación y respuesta a riesgos)

RIESGO	IMPACTO		PROBABILIDAD		EVALUACION		RESPUESTA
	Tipo	valor	Clase	valor	Zona de riesgo	valor	
Tráfico de influencias	LEVE	2	ALTA	1	ACEPTABLE	3	ESTABLECER UN ACUERDO CON LOS ACCIONISTAS CON EL FIN DE QUE SE CUMPLA EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL
Uso indebido de documentos y- o autoridad	ALTO	1	BAJA	3	ACEPTABLE	3	CONTRATACION DE PERSONAL QUE CUMPLA CON EL PERFIL

ODONTO SONRISAS HYC S.A.S. CLINICA ODONTOLOGICA CAICEDONIA
 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
 CARACTERIZACION DEL SUBPROCESO PARA: GESTION DEL TALENTO HUMANO

CODIGO
 VERSION 01
 FECHA 01-09-2011

Demandas de tipo laboral	ALTO	1	BAJA	3	ACEPTABLE	3	ESTABLECER UN PLAN DE CONTINGENCIA, SI ESTE LLEGARA A MATERIALIZARSE
Riesgos ocupacionales	LEVE	2	LEVE	2	ACEPTABLE	3	ESTABLECER UN PLAN DE CAPACITACION CONTINUA CON EL FIN DE MINIMIZARLO

Elaboró	JOHANA ARENAS Q	Aprobó	Claudia Marcela González Hurtado	Firma:
Cargo	Pasante de administración de empresas. Universidad del Valle.	cargo	Gerente	



FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE DILIGENCIAMIENTO.

FID 1.

21.1. FICHA DE ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS.

 I IDENTIFICACIÓN. SERVICIO:	
CARGO:	
JEFE INMEDIATO:	
PUESTOS QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE:	
II PROPÓSITO PRINCIPAL.	
III DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES.	
IV PERFIL DE CONTRATACIÓN. EDUCACIÓN FORMAL NECESARIA: EDUCACIÓN NO FORMAL NECESARIA: EXPERIENCIA LABORAL: CONOCIMIENTOS NECESARIOS: V ANÁLISIS DEL CARGO. COMPLEJIDAD LAS LABORES QUE SE DEBEN REALIZAR SON DE: OBSERVACIÓN: El aspirante a este cargo deberá poseer los siguientes requisitos valorados en alto, medio o bajo de acuerdo a la importancia de cada uno de ellos.	

REQUISITOS FÍSICOS Y MENTALES

HABILIDAD MANUAL	
ESFUERZO VISUAL	
ESFUERZO MENTAL	
ESFUERZO FÍSICO	

RESPONSABILIDAD POR RELACIONES PÚBLICAS.

RELACIONES INTERNAS	
RELACIONES EXTERNAS	
POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	
POR ERRORES	

COMPETENCIAS CORPORATIVAS.

CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN	
SOLIDARIDAD	
RESPONSABILIDAD	
ESTABILIDAD EMOCIONAL	
PERTENENCIA Y COMPROMISO	
CONFIANZA	
ACTITUD POSITIVA	
FLEXIBILIDAD	
ACTITUD DE SERVICIO	
CREDIBILIDAD	

21.2. LISTA DE CHEQUEO-EVALUACIÓN DE HOJAS DE VIDA.

NOMBRE DEL POSTULADO _____

DOCUMENTO DE IDENTIDAD _____

CARGO QUE ASPIRA _____ **FECHA DE VERIFICACIÓN** _____

1. DOCUMENTOS:	SI	NO
1.1 CUMPLE CON EL DILENGENCIAMIENTO DE LOS CAMPOS OBLIGATORIOS EN LA HOJA DE VIDA	_____	_____
1.2 CUMPLE CON LAS FOTOCOPIAS DE LOS CERTIFICADOS DE ESTUDIO	_____	_____
1.3 CUMPLE CON LA FOTOCOPIA DE LA CEDULA DE CIUDADANÍA	_____	_____
1.4 CUMPLE CON LA FOTOCOPIA DE CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN PROFESIONAL O TÉCNICA, ANTE LA SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL.	_____	_____
1.5 CUMPLE CON LA FOTOCOPIA DEL CARNÉ DE RADIO PROTECCIÓN	_____	_____
1.6 CUMPLE CON LA FOTOCOPIA DE ANTECEDENTES FISCALES Y DISCIPLINARIOS (ACTUALES)	_____	_____

2. COMPROBACIÓN DE REFERENCIAS.

2.1 referencia personal.

2.1.1 NOMBRE DE LA PERSONA REFERENCISTA _____

2.1.2 TELEFONO _____

2.1.3 OBSERVACIÓN _____

2.2 REFERENCIA LABORAL.

2.2.1 NOMBRE DE LA PERSONA REFERENCISTA _____

2.2.2 TELEFONO _____

2.2.3 OBSERVACIÓN _____

ADMINISTRACIÓN

FID 3.

21.3. ESTRUCTURA PARA ENTREVISTA DE TRABAJO.

1. Saludo de bienvenida.
2. Presentación del entrevistador.
3. Presentación del entrevistado.
4. Realización de preguntas, se hace necesario tener un derrotero como parte de la planeación de la misma.

4.1 Estudios

¿Por qué se decidió por estos estudios?

¿Cuál fue su nota media?

¿Qué asignaturas le gustaban más? ¿En cuáles destacaba?

¿Cree que son útiles los conocimientos que adquirió?

4.2. Experiencia laboral

¿En qué empresas ha trabajado? ¿Qué cargo ocupaba? ¿Cuáles eran sus funciones?

¿Cómo consiguió esos puestos? ¿Qué dificultades tuvo? ¿Por qué los abandonó?

4.3. Personalidad

¿Cuáles son sus cualidades y sus defectos como trabajador?

¿Cómo se define como persona?

4.4. Remuneración

¿Qué salario cree que debería cobrar por el puesto que le ofrecemos? ¿Estaría dispuesto a trabajar por un sueldo de...?

5.5 Autoconfianza

¿Se ve capacitado para este trabajo?

4.6. Inquietudes

¿Cómo se costó los estudios?

¿Con qué actividades extra académicas los compaginaba?

¿Sigue estudiando en la actualidad?

¿Practica algún deporte?

¿Cuál es el último libro que ha leído?

4.7. Motivación

¿Por qué le interesa entrar en nuestra empresa? ¿Qué relevancia supone que tiene el cargo que ofrecemos?

¿Qué espera de nosotros? ¿Y usted qué puede aportar?

¿Cuáles son sus intereses profesionales?

¿Cómo ve su futuro profesional a medio/largo plazo?

4.8. Problemas de disponibilidad

¿Cuál es su estado civil?

¿Cómo son sus relaciones familiares?

¿Ha sufrido alguna enfermedad grave?

4.9 Aptitud

¿Cómo actuaría en el supuesto de que un cliente...? (Un caso práctico)

ADMINISTRACIÓN.



FID 4.

21.4. OFICIO DE BIENVENIDA.

Caicedonia Valle, día, mes, año.

Señor (a).

NOMBRE DEL SELECCIONADO.

LC.

ASUNTO: Bienvenida.

Cordial saludo,

La clínica OdontoSonrisas quiere darle la bienvenida una vez que sus cualidades y aptitudes, han permitido tenerlo(a) en cuenta para ingresar a nuestra organización. Creemos que su aporte va a ser muy importante en la marcha de la prevención y promoción de los servicios odontológicos.

Te felicitamos; nos complace tenerlo(a) con nosotros y esperamos que una vez termine el programa de INDUCCION, entre a formar parte activa de este grupo humano que está trabajando para mejorar su propio nivel y desde luego, el de la clínica.

Al pertenecer a nuestra organización ha contraído una serie de deberes y responsabilidades que son necesarios cumplir y respetar, así como has adquirido derechos que la clínica gustosamente le será reconocida.

Nos permitimos recordarle que NUESTROS EMPLEADOS Y CLIENTES SON LO MAS IMPORTANTE DE NUESTRA ORGANIZACION.

Antes de empezar a laborar, es necesario conocer la forma de trabajo, las obligaciones y responsabilidades y en general todo lo que constituye nuestra organización.

Te solicitamos presentarse el (día mes y año) a las (hora) para la jornada de inducción con el fin de hacer de la clínica OdontoSonrisas una empresa cada día mejor.

ADMINISTRACION.



FID 5.

21.5. FORMATO DE ASISTENCIA A INDUCCIÓN.

FECHA: _____

HORA: _____

LUGAR: _____

NOMBRE DEL SELECCIONADO: _____

NOMBRE DE QUIEN DIRIGE LA INDUCCIÓN: _____

TEMAS TRATADOS: _____

COMENTARIOS: _____

HORA DE TERMINADO: _____

FIRMA DEL SELECCIONADO

FIRMA DE ADMINISTRACION.

21.6 MODELO DE CONTRATO INDIVIDUAL DE INDUCCIÓN.

PAIS DE REFERENCIA: Colombia

Entre (empleador)..... Y (trabajador).... personas mayores de edad y vecinas de esta ciudad, identificadas como aparece al pie de nuestras correspondientes firmas, quienes para los efectos legales se denominan EL EMPLEADOR, la primera, y EL TRABAJADOR, a segunda, acuerdan celebrar el presente CONTRATO INDIVIDUAL DE INDUCCION, regido por las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Acuerdan las partes que los primeros dos meses de ejecución del presente contrato se condenaran como de periodo de prueba. Significa lo anterior que durante este lapso empleador y/o trabajador puede darlo por terminado unilateralmente, pero vencido el mismo, si los resultados son positivos se procederá a firmar el Contrato correspondiente a las políticas de la clínica, si por el contrario los resultados no son positivos se procederá a la notificación del trabajador y la terminación del contrato.

SEGUNDA: El empleador contrata los servicios personales, del trabajador para desempeñar el cargo de....., a partir del....., en un horario de..... a, labor que desarrollará en de la ciudad de..... departamento de, devengando un salario de..... pesos (\$.....) mensuales, pagaderos en, el día..... de cada mes (o por quincenas, el día y el día respectivamente)

TERCERA: Son obligaciones especiales del trabajador:

a. Colocar al servicio del empleador toda su capacidad normal de trabajo, en el desempeño de las funciones propias del cargo contratado y en las labores

anexas, a través de la ficha técnica de descripción de cargos y funciones, en consideración con las órdenes e instrucciones que le imparta al empleador o sus representantes;

b. Laborar la jornada ordinaria se desempeñara en los turnos y dentro del horario señalado en este contrato.

c. Conservar y devolver al empleador, una vez terminado el presente contrato, los elementos especiales de trabajo suministrados, para efectos legales al iniciar y terminar se deberá realizar un inventario el cual debe quedar firmado por ambas partes.

d. Mantener en su lugar de trabajo únicamente los elementos que necesarios para la prestación de servicios odontológicos, comprometiéndose a dar un uso adecuado, previniendo al máximo su deterioro;

e. Mantener siempre uniformado en el lugar de trabajo, portando el carnet de identificación, en los lugares previamente establecidos y en las condiciones denominadas en el manual de inducción;

f. Guardar buen trato y compostura frente a los clientes y visitantes que acuden al lugar de trabajo asignado, así mismo deberá velar por el buen nombre de la clínica dentro y fuera de ella;

Las demás obligaciones consagradas en la ley y en el manual de inducción.

CUARTA: Como contraprestación por su labor, el empleador pagará al Trabajador el salario estipulado el cual deberá cancelar en la fecha y lugar indicado, quedando establecido que en dicho pago se halla incluida la remuneración correspondiente a los descansos dominicales y festivos de que tratan los artículo 92 a 178 del Código Sustantivo del Trabajo.

QUINTA: El trabajo suplementario o en horas extras, así como todo trabajo en

domingo o festivo en lo que deba concederse descanso, será remunerado a través de días compensados. Es de advertir que dicho trabajo debe ser autorizado por la administración o su representante para efecto de su reconocimiento y pago.

SEXTA: Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el presente contrato, por cualquier de las partes las expresadas en los artículos 62 y 63 del Código Sustantivo del Trabajo en concordancia con las modificaciones introducidas por el artículo 7o. del decreto 2351 de 1965 y lo indicado en el manual de inducción.

SEPTIMA. Aunque el lugar de trabajo es el indicado en este contrato, las partes pueden acordar que frente a una necesidad se podrá prestar los servicios en sitio diferente, siempre que las condiciones laborales del trabajador no sufran desmejoría o se disminuya su remuneración o le cause perjuicio. De todos modos, corren por cuenta del empleado los gastos que ocasione dicho traslado.

OCTAVA: Previamente a la inducción se deberá dar fiel cumplimiento a los manuales de la gestión del talento humano de la clínica OdontoSonrisas.

NOVENA. El presente contrato deja sin efecto cualquier otro contrato verbal o escrito, que se hubiera celebrado entre las partes con anterioridad.

DECIMA. Cualquier modificación al presente contrato debe efectuarse por escrito y anotarse a continuación de su texto.

CLAUSULAS ADICIONALES

Para constancia se firma por las partes intervinientes, en la ciudad de..... Departamento de..... a los..... días del mes de..... deel cual tendrá validez hasta el __ día__ mes __ año.

EL EMPLEADOR
C.C

EL TRABAJADOR
C.C.

FID 7.

21.7. FORMATO DE SANCIONES.

 INFORMACIÓN DEL FUNCIONARIO.					
NOMBRE COMPLETO.				N° IDENTIFICACIÓN.	
DIRECCIÓN RESIDENCIA.				TELÉFONO.	
FECHA DE RECEPCIÓN.				FECHA DE LA OCURRENCIA.	
SITUACIÓN : NO PORTE DEL CARNET DE ID		LLEGADA TARDE		IMPUNTUALIDAD	
NO USO CORRECTO DE LAS NORMAS DE BIOSEGURIDAD		MALA ATENCIÓN AL CLIENTE.		BAJO RENDIMIENTO LABORAL	
AUSENCIA					
USO DE LENGUAJE SOEZ					
DESCRIPCIÓN DE LA FALTA.					
PARA DILIGENCIAMIENTO					
GRADO DE LA FALTA					
FUE RESUELTA AL PRIMER CONTACTO	SI	NO	EVIDENCIA DE LA FALTA		
CORRECTIVO:					
COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR AMBAS PARTES					
FECHA DE RESOLUCIÓN					
FIRMA DEL FUNCIONARIO				FIRMA DE LA ADMINISTRACION.	

MODELO DE CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO A TÉRMINO FIJO.

PAÍS DE REFERENCIA: COLOMBIA

Entre (empleador)..... y (trabajador).... personas mayores de edad y vecinas de esta ciudad, identificadas como aparece al pie de nuestras correspondientes firmas, quienes para los efectos legales se denominan EL EMPLEADOR, la primera, y EL TRABAJADOR, la segunda, acuerdan celebrar el presente CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO A TÉRMINO FIJO, regido por las siguientes cláusulas:

PRIMERA: El empleador contrata los servicios personales, del trabajador para desempeñar el cargo de....., a partir del....., en un horario de..... a, labor que desarrollará en de la ciudad de..... departamento de, devengando un salario de..... pesos (\$.....) mensuales, pagaderos en, el día..... de cada mes (o por quincenas, el día y el día respectivamente)

SEGUNDA: Son obligaciones especiales del trabajador:

- a. Colocar al servicio del empleador toda su capacidad normal de trabajo, en el desempeño de las funciones propias del cargo contratado y en las labores anexas, a través de la ficha técnica de descripción de cargos y funciones, en consideración con las órdenes e instrucciones que le imparta al empleador o sus representantes;
- b. Laborar la jornada ordinaria se desempeñara en los turnos y dentro del horario señalado en este contrato.
- c. Conservar y devolver al empleador, una vez terminado el presente contrato, los elementos especiales de trabajo suministrados, para efectos legales al

iniciar y terminar se deberá realizar un inventario el cual debe quedar firmado por ambas partes.

d. Mantener en su lugar de trabajo únicamente los elementos que necesarios para la prestación de servicios odontológicos, comprometiéndose a dar un uso adecuado, previniendo al máximo su deterioro;

e. Mantener siempre uniformado en el lugar de trabajo, portando el carnet de identificación, en los lugares previamente establecidos y en las condiciones denominadas en el manual de inducción;

f. Guardar buen trato y compostura frente a los clientes y visitantes que acuden al lugar de trabajo asignado, así mismo deberá velar por el buen nombre de la clínica dentro y fuera de ella;

Las demás obligaciones consagradas en la ley y en el manual de inducción.

TERCERA: Como contraprestación por su labor, el empleador pagará al Trabajador el salario estipulado el cual deberá cancelar en la fecha y lugar indicado, quedando establecido que en dicho pago se halla incluida la remuneración correspondiente a los descansos dominicales y festivos de que tratan los artículo 92 a 178 del Código Sustantivo del Trabajo.

CUARTA: El trabajo suplementario o en horas extras, así como todo trabajo en domingo o festivo en lo que deba concederse descanso, será remunerado a través de días compensados. Es de advertir que dicho trabajo debe ser autorizado por la administración o su representante para efecto de su reconocimiento y pago.

QUINTA Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el presente contrato, por cualquier de las partes expresadas en los artículos 62 y 63 del Código Sustantivo del Trabajo en concordancia con las modificaciones introducidas por el artículo 7o. del decreto 2351 de 1965. y lo indicado en el manual de inducción.

SEXTA. Aunque el lugar de trabajo es el indicado en este contrato, las partes pueden acordar que frente a una necesidad se podrá prestar los servicios en

sitio diferente, siempre que las condiciones laborales del trabajador no sufran desmejoría o se disminuya su remuneración o le cause perjuicio. De todos modos, corren por cuenta del empleado los gastos que ocasione dicho traslado.

SEPTIMA: Previamente a la inducción se deberá dar fiel cumplimiento a los manuales de la gestión del talento humano de la clínica OdontoSonrisas.

OCTAVA. El presente contrato deja sin efecto cualquier otro contrato verbal o escrito, que se hubiera celebrado entre las partes con anterioridad.

NOVENA. Cualquier modificación al presente contrato debe efectuarse por escrito y anotarse a continuación de su texto.

CLAUSULAS ADICIONALES.....

Para constancia se firma por las partes intervinientes, en la ciudad de..... Departamento de..... a los..... días del mes de..... deel cual tendrá validez hasta el _____ día_ _____ mes _____ año. Siempre y cuando subsistan las causas que lo originan y la materia de trabajo.

EL EMPLEADOR
C.C

EL TRABAJADOR
C.C.

CONTRATO PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INDEFINIDO A PROFESIONALES.

Entre los suscritos _____ mayor de edad, identificado con la con la cédula de ciudadanía N° _____ expedida en _____, domiciliado en _____, actuando en nombre y representación de OdontoSonrisas y quien en adelante se denominará EL CONTRATANTE, por una parte y, por la otra _____, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía N° _____, expedida en _____, domiciliado en _____ actuando en nombre y representación de _____ y quien para los efectos del presente documento se denominará EL CONTRATISTA, acuerdan celebrar el presente contrato de prestación de servicios, el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA.-Objeto. EL CONTRATISTA en su calidad de _____, se obliga para con EL CONTRATANTE a ejecutar los trabajos de _____ y demás actividades propias del servicio contratado el cual debe realizar de conformidad con las condiciones y cláusulas adicionales del presente documento.

SEGUNDO.-Plazo. El plazo para la ejecución del presente contrato será de _____ el cual podrá prorrogarse por acuerdo entre las partes con antelación a la fecha de su expiración mediante la celebración de un contrato adicional que deberá constar por escrito.

TERCERA.-Valor. El valor del contrato será por la suma de _____. (_____..).

CUARTA.-Forma de pago. El valor pactado en la cláusula anterior será cancelado así: una vez termine la jornada se le cancelara sobre el valor trabajado, sin embargo deberá presentar a la clínica los 5 primeros días de mes el pago a seguridad social, de lo contrario se podrá retener el pago hasta dar cumplimiento y de acuerdo a lo de Ley mensualmente se le retendrá lo correspondiente a honorarios.

QUINTA.-Obligaciones de EL CONTRATANTE. Este deberá facilitar acceso a la información que sea necesaria, de manera oportuna, para la debida ejecución del objeto del contrato, y, estará obligado a cumplir con lo estipulado en las demás cláusulas Y condiciones previstas en este documento, de igual manera se deberá

tener en cuenta lo estipulado en la ficha de análisis de cargos y descripción de funciones como así mismo el manual de inducción correspondiente a la clínica.

SEXTA.-Obligaciones de EL CONTRATISTA. deberá cumplir en forma eficiente y oportuna los trabajos encomendados y aquellas obligaciones que se generen de acuerdo con la naturaleza del servicio, de igual manera se deberá tener en cuenta lo estipulado en la ficha de análisis de cargos y descripción de funciones como así mismo el manual de inducción correspondiente a la clínica.

SEPTIMA.-Vigilancia del contrato. EL CONTRATANTE o su representante supervisará la ejecución del servicio profesional encomendado, y podrá formular las observaciones del caso con el fin de ser analizadas conjuntamente con EL CONTRATISTA y efectuar por parte de éste las modificaciones o correcciones a que hubiere lugar de acuerdo a las visitas de habilitación, las auditorias de gestión de calidad y la evaluación de personal.

OCTAVA.-Cláusula penal. En caso de incumplimiento por parte de EL CONTRATISTA de cualquiera de las obligaciones previstas en este contrato dará derecho a EL CONTRATANTE al pago de _____ (_____).

NOVENA.-Terminación. El presente contrato podrá darse por terminado por mutuo acuerdo entre las partes, o en forma unilateral por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, por cualquiera de ellas.

DECIMA.-Independencia de EL CONTRATISTA. EL CONTRATISTA actuará por su propia cuenta, con absoluta autonomía y no estará sometido a subordinación laboral con EL CONTRATANTE y sus derechos se limitarán, de acuerdo con la naturaleza del contrato, a exigir el cumplimiento de las obligaciones de EL CONTRATANTE y al pago de los honorarios estipulados por la prestación del servicio.

DECIMA PRIMERA.-Exclusión de la relación laboral. Queda claramente entendido que no existirá relación laboral alguna entre EL CONTRATANTE y EL CONTRATISTA, o el personal que éste utilice en la ejecución del objeto del presente contrato.

DECIMA SEGUNDA.-Cesión del contrato. EL CONTRATISTA no podrá ceder parcial ni totalmente la ejecución del presente contrato a un tercero salvo previa autorización expresa y escrita de EL CONTRATANTE.

DECIMA TERCERA.-Domicilio contractual. Para todos los efectos legales, el domicilio contractual será la ciudad de _____ y las notificaciones serán recibidas por las partes en las siguientes direcciones:

Por EL CONTRATANTE en: _____

EL CONTRATISTA en _____

DECIMA CUARTA.-Cláusula compromisoria. Las partes convienen que en el evento en que surja alguna diferencia entre las mismas, por razón o con ocasión del presente contrato, será resuelta de acuerdo a las líneas de mando.

Los arbitramentos que ocurrieren se regirán por lo dispuesto en el Decreto 2279 de 1991 y en las demás normas que modifiquen o adicionen la materia.

De conformidad con lo anterior, las partes suscriben el presente documento. A los _____ días del mes de _____ del año de _____, en la ciudad de _____.

EL CONTRATISTA C.C. N° _____

EL CONTRATANTE C.C. N° _____

CONTRATO PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A TÉRMINO FIJO

Entre los suscritos _____ mayor de edad, identificado con la con la cédula de ciudadanía N° _____ expedida en _____, domiciliado en _____, actuando en nombre y representación de OdontoSonrisas y quien en adelante se denominará EL CONTRATANTE, por una parte y, por la otra _____, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía N° _____, expedida en _____, domiciliado en _____ actuando en nombre y representación de _____ y quien para los efectos del presente documento se denominará EL CONTRATISTA, acuerdan celebrar el presente contrato de prestación de servicios , el cual se registrá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA.-Objeto. EL CONTRATISTA en su calidad de _____, se obliga para con EL CONTRATANTE a ejecutar los trabajos de _____ y demás actividades propias del servicio contratado el cual debe realizar de conformidad con las condiciones y cláusulas adicionales del presente documento.

SEGUNDO.-Plazo. El plazo para la ejecución del presente contrato será de _____ el cual podrá prorrogarse por acuerdo entre las partes con antelación a la fecha de su expiración mediante la celebración de un contrato adicional que deberá constar por escrito.

TERCERA.-Valor. El valor del contrato será por la suma de _____. (_____..).

CUARTA.-Forma de pago. El valor pactado en la cláusula anterior será así:

_____,
previa la presentación de la cuenta de cobro ante EL CONTRATANTE y una vez se considere satisfactoria las tareas contratadas.

QUINTA.-Obligaciones de EL CONTRATANTE. Este deberá facilitar acceso a la información que sea necesaria, de manera oportuna, para la debida ejecución del objeto del contrato, y, estará obligado a cumplir con lo estipulado en las demás cláusulas Y condiciones previstas en este documento, de igual manera se deberá tener en cuenta lo estipulado en la ficha de análisis de cargos y descripción de funciones como así mismo el manual de inducción correspondiente a la clínica.

SEXTA.-Obligaciones de EL CONTRATISTA. deberá cumplir en forma eficiente y oportuna los trabajos encomendados y aquellas obligaciones que se generen de

acuerdo con la naturaleza del servicio, de igual manera se deberá tener en cuenta lo estipulado en la ficha de análisis de cargos y descripción de funciones como así mismo el manual de inducción correspondiente a la clínica.

SEPTIMA.-Vigilancia del contrato. EL CONTRATANTE o su representante supervisará la ejecución del servicio profesional encomendado, y podrá formular las observaciones del caso con el fin de ser analizadas conjuntamente con EL CONTRATISTA y efectuar por parte de éste las modificaciones o correcciones a que hubiere lugar de acuerdo a las visitas de habilitación, las auditorias de gestión de calidad y la evaluación de personal.

OCTAVA.-Cláusula penal. En caso de incumplimiento por parte de EL CONTRATISTA de cualquiera de las obligaciones previstas en este contrato dará derecho a EL CONTRATANTE al pago de _____ (_____..).

NOVENA.-Terminación. El presente contrato podrá darse por terminado por mutuo acuerdo entre las partes, o en forma unilateral por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, por cualquiera de ellas.

DECIMA.-Independencia de EL CONTRATISTA. EL CONTRATISTA actuará por su propia cuenta, con absoluta autonomía y no estará sometido a subordinación laboral con EL CONTRATANTE y sus derechos se limitarán, de acuerdo con la naturaleza del contrato, a exigir el cumplimiento de las obligaciones de EL CONTRATANTE y al pago de los honorarios estipulados por la prestación del servicio.

DECIMA PRIMERA.-Exclusión de la relación laboral. Queda claramente entendido que no existirá relación laboral alguna entre EL CONTRATANTE y EL CONTRATISTA, o el personal que éste utilice en la ejecución del objeto del presente contrato.

DECIMA SEGUNDA.-Cesión del contrato. EL CONTRATISTA no podrá ceder parcial ni totalmente la ejecución del presente contrato a un tercero salvo previa autorización expresa y escrita de EL CONTRATANTE.

DECIMA TERCERA.-Domicilio contractual. Para todos los efectos legales, el domicilio contractual será la ciudad de _____ y las notificaciones serán recibidas por las partes en las siguientes direcciones:

Por EL CONTRATANTE en: _____

EL CONTRATISTA en _____

DECIMA CUARTA.-Cláusula compromisoria. Las partes convienen que en el evento en que surja alguna diferencia entre las mismas, por razón o con ocasión del presente contrato, será resuelta de acuerdo a las líneas de mando.

Los arbitramentos que ocurrieren se regirán por lo dispuesto en el Decreto 2279 de 1991 y en las demás normas que modifiquen o adicionen la materia.

De conformidad con lo anterior, las partes suscriben el presente documento. A los _____ días del mes de _____ del año de _____, en la ciudad de _____.

EL CONTRATISTA C.C. N° _____

EL CONTRATANTE C.C. N° _____

MODELO DE CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO A TÉRMINO FIJO PARA REEMPLAZOS.

PAIS DE REFERENCIA: Colombia

Entre (empleador)..... y (trabajador).... personas mayores de edad y vecinas de esta ciudad, identificadas como aparece al pie de nuestras correspondientes firmas, quienes para los efectos legales se denominan EL EMPLEADOR, la primera, y EL TRABAJADOR, a segunda, acuerdan celebrar el presente CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO A TERMINO FIJO PARA REEMPLAZOS, regido por las siguientes cláusulas:

PRIMERA: El empleador contrata los servicios personales, del trabajador para desempeñar el cargo de....., a partir del....., en un horario de..... a, labor que desarrollará en de la ciudad de..... departamento de, devengando un salario de..... pesos (\$.....) mensuales, pagaderos en, el día..... de cada mes (o por quincenas, el día y el día respectivamente) para reemplazar a..... por motivos de.....

SEGUNDA: Son obligaciones especiales del trabajador:

- a. Colocar al servicio del empleador toda su capacidad normal de trabajo, en el desempeño de las funciones propias del cargo contratado y en las labores anexas, a través de la ficha técnica de descripción de cargos y funciones, en consideración con las órdenes e instrucciones que le imparta al empleador o sus representantes;
- b. Laborar la jornada ordinaria se desempeñara en los turnos y dentro del horario señalado en este contrato.

c. Conservar y devolver al empleador, una vez terminado el presente contrato, los elementos especiales de trabajo suministrados, para efectos legales al iniciar y terminar se deberá realizar un inventario el cual debe quedar firmado por ambas partes.

c. Mantener en su lugar de trabajo únicamente los elementos que necesarios para la prestación de servicios odontológicos, comprometiéndose a dar un uso adecuado, previniendo al máximo su deterioro;

e. Mantener siempre uniformado en el lugar de trabajo, portando el carnet de identificación, en los lugares previamente establecidos y en las condiciones denominadas en el manual de inducción;

f. Guardar buen trato y compostura frente a los clientes y visitantes que acuden al lugar de trabajo asignado, así mismo deberá velar por el buen nombre de la clínica dentro y fuera de ella;

Las demás obligaciones consagradas en la ley y en el manual de inducción.

TERCERA: Como contraprestación por su labor, el empleador pagará al Trabajador el salario estipulado el cual deberá cancelar en la fecha y lugar indicado, quedando establecido que en dicho pago se halla incluida la remuneración correspondiente a los descansos dominicales y festivos de que tratan los artículo 92 a 178 del Código Sustantivo del Trabajo.

CUARTA: El trabajo suplementario o en horas extras, así como todo trabajo en domingo o festivo en lo que deba concederse descanso, será remunerado a través de días compensados. Es de advertir que dicho trabajo debe ser autorizado por la administración o su representante para efecto de su reconocimiento y pago.

QUINTA Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el presente contrato, por cualquier de las partes las expresadas en los artículos 62 y 63 del Código Sustantivo del Trabajo en concordancia con las modificaciones

introducidas por el artículo 7o. del decreto 2351 de 1965. y lo indicado en el manual de inducción.

SEXTA. Aunque el lugar de trabajo es el indicado en este contrato, las partes pueden acordar que frente a una necesidad se podrá prestar los servicios en sitio diferente, siempre que las condiciones laborales del trabajador no sufran desmejoría o se disminuya su remuneración o le cause perjuicio. De todos modos, corren por cuenta del empleado los gastos que ocasione dicho traslado.

SEPTIMA: Previamente a la inducción se deberá dar fiel cumplimiento a los manuales de la gestión del talento humano de la clínica OdontoSonrisas.

OCTAVA. El presente contrato deja sin efecto cualquier otro contrato verbal o escrito, que se hubiera celebrado entre las partes con anterioridad.

NOVENA. Cualquier modificación al presente contrato debe efectuarse por escrito y anotarse a continuación de su texto.

CLAUSULAS ADICIONALES.....

Para constancia se firma por las partes intervinientes, en la ciudad de..... Departamento de..... a los..... días del mes de..... deel cual tendrá validez hasta el _____ día_ _____ mes _____ año. Siempre y cuando subsistan las causas que lo originan y la materia de trabajo.

EL EMPLEADOR
C.C

EL TRABAJADOR
C.C.



CONTRATO TRANSITORIO.

Nombre del empleador: _____

Representante legal: _____

Nombre del empleado: _____

Cedula de Ciudadanía: _____

Lugar de residencia: _____

Telefono: _____

Cargo a desempeñar: _____

Salario: _____

Entre el empleador y el trabajador(a) ambos mayores de edad, identificadas como ya se anoto, se suscribe CONTRATO DE TRABAJO A TERMINO FIJO, regido por las siguientes clausulas:

PRIMERA: LUGAR. El trabajador (a) desarrollara sus funciones en las dependencias o el lugar que la empresa determine. Cualquier modificación del lugar de trabajo, que signifique cambio de ciudad, se hará conforme al código sustantivo de trabajo.

SEGUNDA: Funciones. El empleador contrata al trabajador(a) para desempeñarse como _____, ejecutando labores
como: _____

TERCERA: Elementos de trabajo. Corresponde al empleador suministrar los elementos necesarios para el normal desempeño de las funciones del cargo contratado.

CUARTA: Obligaciones del contratado. El trabajador (a) por su parte, prestara su fuerza laboral con fidelidad y entrega, cumpliendo debidamente el (reglamento interno de trabajo, higiene y de seguridad), cumpliendo las ordenes e instrucciones que le imparta el empleador a sus representantes, al igual que no laborar por cuenta propia o a otro empleador en el mismo oficio, mientras este vigente este contrato.

QUINTA: Termino del contrato. El presente contrato tendrá un termino de duración de _____, pero podrá darse por terminado por cualquiera de las partes, cumpliendo con las exigencias legales al respecto.

SEXTA: Justas causas para despedir. Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el presente contrato por cualquiera de las partes, el incumplimiento a las obligaciones y prohibiciones que se expresan en los artículos 57 y siguientes del Código Sustantivo de Trabajo. Además del incumplimiento o violación a las normas establecidas en el manual de inducción y las previamente establecidas por el empleados o sus representantes.

SEPTIMA: Salario. El empleador cancelara al trabajador(a) un salario de _____ pesos moneda corriente, pagadero en el lugar de trabajo, el día _____ de cada mes.

OCTAVA: Incumplimiento. En caso de no cumplirse con el tiempo y actividades contratadas por parte del trabajador se cobrara la multa de dos veces el valor contratado y de no cumplirse por parte del empleador con el suministro de la información requerida para el cumplimiento de las actividades y los pagos contratados se podrá cobrar de igual manera la multa.

NOVENA: Modificaciones. Cualquier modificación al presente contrato debe efectuarse por escrito y anexarse a este documento.

DECIMA: Efectos. El presente contrato reemplaza y deja sin efecto cualquier otro contrato verbal o escrito que se hubiere celebrado entre las partes con anterioridad.

Se firma por las partes, el día _____ del mes _____ del año _____

EMPLEADOR

TRABAJADOR

CC

CC

BIBLIOGRAFÍA.

1. Administración de personal. Un enfoque hacia la calidad humana. Editorial Ecoe, Santafé de Bogotá, 1996.
2. Agencia publicitaria Conexión, Armenia Quindio.
3. Chiavenato, Idalberto. Gestión del Talento Humano. Editorial McGraw Hill. Bogotá, 2003.
4. Chiavenato, Idalberto, Introducción a la teoría general de la administración, séptima edición. Editorial McGraw Hill, Santafé de Bogotá, 2006
5. Código Sustantivo de Trabajo.
6. Giraldo, María Cecilia, Licenciada, especialista en derecho laboral, de la universidad Gran Colombia, Armenia Quindío, 1988.
7. Gonzales, Claudia Marcela, Representante Legal de OdontoSonrisas.
8. Harrington, h. James. Mejoramiento de los procesos de la empresa, (1993). Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, S.A. México.
9. Información general de la clínica OdontoSonrisas.
10. ISO 9001.
11. LEY 361 DE 1997, Sobre integración social a las personas con limitaciones.
12. Manual de auto cuidado. ARP POSITIVA.
13. Manual del afiliado a Positiva Compañía de seguros ARP.

14. Palacio, Lina Johana, Profesional en Salud Ocupacional, universidad del Quindío. Armenia, 2008, especialista en talento humano, universidad Manuela Beltrán (primer semestre), Bogotá, 2011.
15. PAMEC (programa de auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad)
16. Portafolio de servicios clínica OdontoSonrisas.
17. Rengifo, Maria Andrea, Especialista en Gerencia del Talento Humano, de la universidad UPV. Pereira Risaralda, 2009.
18. Resolución 1043 de 2006 en su anexo Técnico N° 1, Estándar Recurso Humano.
19. Roxana Jofre, es Directora y fundadora de RJ & Asoc. Recursos Humanos.
20. Sergio Luis Naumov García, Organización Total, Editorial McGraw Hill. Bogotá, 2011.
21. Werther, William, Dirección de personal y recursos humanos. Editorial McGraw Hill, Santafé de Bogotá, 1990.
22. www.positiva.gov.co

CONCLUSIONES.

- El Talento Humano se ha convertido en la clave para el éxito Organizacional, ya que sin él, sería prácticamente imposible innovar y enfrentar las exigencias actuales y futuras del entorno.
- La aplicación correcta del manual de Gestión del Talento Humano nos permite contar con fuerza laboral que cumplan con las competencias necesarias para ejercer un cargo, proporcionando ambientes necesarios para la motivación y los logros tanto personales como colectivos.
- El diseño, la elaboración y la adecuada implementación del Manual de Gestión de Talento mejorara considerablemente la calidad y eficiencia de la clínica OdontoSonrisas.

RECOMENDACIONES.

- Para lograr la correcta implementación del manual de Gestión del Talento Humano, se hace necesario generar una cultura organizacional encaminada a las buenas prácticas humanas, en cada uno de los directivos y trabajadores de la clínica OdontoSonrisas.
- Se deberá contar con un líder en Gestión del Talento Humano que promueva y facilite la creatividad, innovación, trabajo en equipo, efectividad y sobre todo apoyo al desarrollo personal y colectivo.
- Implementar de forma articulada los 6 procesos de Gestión del Talento Humano, de acuerdo a los lineamientos propuestos.
- Se deberá evitar al 100% la influencia política para alcanzar los objetivos planteados.

ANEXOS.

ANEXO 1.



ENCUESTA DE OPION PARA EL DIAGNOSTICO DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO.

DATOS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA		
FECHA	10 febrero de 2011	
LUGAR	Clínica OdontoSonrisas	
NOMBRE DEL ENCUESTADO	Claudia Marcela González Hurtado	
CARGO	Gerente	
DIRECCION	Cr 16 n 8-25	
TELEFONO	3216421699	
CORREO ELECTRONICO	Cmarcelag12hotmail.com	
NOMBRE DEL ENTREVISTADOR	JOHANA ARENAS QUINTERO	
HORA	DE INICIO 10:16	FINAL 11.32

DATOS DE CONTACTO DE LA EMPRESA	
RAZON SOCIAL	Prestación de servicios de odontología general y especializada.
SECTOR DE ACTIVIDAD	Salud (privada)
NUMERO DE EMPLEADOS	9
DIRECCION	Cr 16 n 8 19
TELEFONO	2160429
C ORREO ELECTRONICO	Odontosonrisashyc Hotmail.com

1. **PLATAFORMA ESTRATEGICA.** Califique su respuesta SI o NO

1.1 La empresa tiene definido por escrito la misión, visión, objetivos y valores corporativos.

SI _____ x _____

NO _____ porque _____

1.2 Cuando se definido por escrito la misión, visión, objetivos y valores corporativos se involucro desde la alta gerencia hasta el personal de base.

SI _____

NO ____ x _____ porque? "No se considero importante contar con el Talento Humano una vez que fueron elaborados por la administración y luego socializadas con todo el personal".

1.3 La misión, visión, objetivos y valores corporativos de la empresa están enfocados hacia la satisfacción de los clientes internos y/o externos.

SI _____ x _____ Está basada en la satisfacción del cliente externo más no del interno

NO ____ x _____ porque? "Nuestra política de calidad está basada más en la satisfacción del cliente externo y hemos descuidado en cierta forma la parte interna".

GESTION DEL TALENTO HUMANO.

1.3 La empresa elabora un plan de formación anual atendiendo las necesidades del personal que labora en a clínica.

SI _____

NO ____ x _____ porque? "Considero que el tiempo que la clínica lleva en el mercado es muy corto y por tanto se nos ha dificultado a la fecha cumplir con todo lo necesario para su excelente funcionamiento, sin embargo lo importante es que cada día trabajamos por el mejoramiento continuo de todo el sistema que la conforma".

1.4 La empresa cuenta con un proceso de selección de personal y de contratación.

SI _____

NO _____x_____ porque “por lo anteriormente explicado”

2.3 En la clínica estimulan al personal para la toma de decisiones e implementa cambios dentro de unos parámetros establecidos.

SI _____

NO _____x_____ porque “ porque se tiene pendiente definir las políticas de GTH”

2.4 Se cuenta en la página web con un espacio para la publicación de ofertas de empleo y recepción de solicitudes.

SI _____

NO _____x_____ porque “al momento de su diseño no se tuvo en cuenta esta parte”

2.5 Se cuenta con una base de datos de personal.

SI _____

NO _____x_____ porque “no se tiene definido el proceso de gestión del Talento Humano”

2.6 Se valora de forma periódica el clima laboral de la clínica.

SI _____

NO _____x_____

2.7 Se ha diseñado los perfiles corresponde a la razón de ser de los cargos de la clínica.

SI _____

NO _____x_____

2.8 Se cuenta con los procesos de inducción que permiten que el nuevo servidor conozca la cultura de la clínica y todo lo relacionado con el ejercicio de sus funciones.

SI _____

NO _____x_____

2.9 La clínica tiene un plan de incentivos pecuniarios y no pecuniarios.

SI _____

NO _____x_____

2.10 Se cuenta con un sistema institucional de evaluación del desempeño

SI _____

NO _____x_____

2.11 Existen mecanismos de publicidad y difusión de las prácticas de gestión del talento humano.

SI _____

NO _____x_____

2.12 Existe compromiso de la alta dirección con el diseño y cumplimiento de las políticas y prácticas del desarrollo del talento Humano.

SI _____x_____

NO _____

2.13 Los directivos tienen los conocimientos y destrezas para dirigir las áreas bajo su responsabilidad.

SI _____x_____

NO _____

2.14 Los directivos tienen en cuenta los conocimientos y habilidades de sus colaboradores para asignar las cargas de trabajo.

SI _____x_____

NO _____

2.15 La alta dirección trata de manera respetuosa a sus empleados.

SI _____x_____

NO _____

2.16 La alta dirección facilita la comunicación y retroalimentación entre los niveles de la organización.

SI _____x_____

NO _____

CLAUDIA MARCELA GONZALEZ HURTADO
Gerente

JOHANA ARENAS QUINTERO
Pasante.

ANEXO 2.

PRESENTACIÓN DE INDUCCIÓN.

CD.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

PROPUESTA DOCUMENTAL DE LA ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO DE LA CLINICA ODONTOSONRISAS

ETAPA	ACTIVIDAD	MAR- ABRIL 11	MAYO - JUNIO 11	JULI- AGO 11	SEP- OCT 11	NOV- DIC 11	ENER- FEB 12	MAR- ABI 12	RECURSOS	RESPONSABLE	CONTROL DE CAMBIOS
ETAPA 1. DETERMINACION DE LAS NECESIDADES DE DOCUMENTACION	1. Estudiar la normatividad, principalmente en la norma ISO 9004 los elementos de la documentación aplicables a la organización								Tecnológico. Computador. Intelectual. Conocimiento. Normatividad relacionada con el talento humano en el área de la salud.	JOHANA ARENAS QUINTERO ESTUDIANTE EN PRACTICA EMPRESARIAL	
	2. Determinar los tipos de documentos que deben ser diseñados para la clínica OdontoSonrisas.								Tecnológico. Computador. Intelectual. Conocimiento.	JOHANA ARENAS QUINTERO ESTUDIANTE EN PRACTICA EMPRESARIAL	

ETAPA 2. DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL.	1. Definir los requisitos del documento de Gestión del Talento Humano.								Tecnológico. Computador. Intelectual. Conocimiento Políticas de la clínica Sistema de gestión de calidad.	JOHANA ARENAS QUINTERO ESTUDIANTE EN PRACTICA EMPRESARIAL	
	1.1 Planificación de la elaboración.								Tecnológico. Computador e internet Intelectual. Conocimiento Políticas de la clínica Sistema de gestión de	JOHANA ARENAS QUINTERO ESTUDIANTE EN PRACTICA EMPRESARIAL	

								calidad.		
	1.2 Revisión							Tecnológico. Computador Intelectual. Conocimiento del director de trabajo asignado.	DIRECTOR DE TRABAJO ASIGNADO POR LA UNIVERSIDAD DEL VALLE.	
	1.3 Aprobación							Tecnológico. Computador Intelectual. Conocimiento del director de trabajo asignado.	DIRECTOR DE TRABAJO ASIGNADO POR LA UNIVERSIDAD DEL VALLE.	
	1.4. Socialización							Tecnológico. Computador VDV SALON Intelectual. Conocimiento	JOHANA ARENAS QUINTERO ESTUDIANTE EN PRACTICA EMPRESARIAL	
	1.5. Entrega							Económico. Impresión empastillada	JOHANA ARENAS QUINTERO ESTUDIANTE EN PRACTICA EMPRESARIAL	
	1.6 Implementacionl)							Tecnológico ylo	JOHANA	

									económico Computador \VDV\ presentación Salón \Adecuación del salón	ARENAS Q EST EN PRACITCA EMPRESARIAL.	
	1.7 Evaluación. (sustentación publica del informe final)								Tecnológico ylo económico Computador \VDV\ presentación Salón \Adecuación del salón	ESTUDIANTE UNIVALLE.	

PRESUPUESTO

PROPUESTA DOCUMENTAL DE LA ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO DE LA CLINICA ODONTOSONRISAS

ETAPA	ACTIVIDAD	RECURSOS	ACCION	VALOR MONETARIO	CONTROL DE CAMBIOS
ETAPA 1. DETERMINACION DE LAS NECESIDADES DE DOCUMENTACION	1. Estudiar la normatividad, principalmente en la norma ISO 9004 los elementos de la documentación aplicables a la organización	Tecnológico. Computador. Intelectual. Conocimiento. Normatividad relacionada con el talento humano en el área de la salud.		\$0	
			ASESOR EN GESTION DE CALIDAD PARA INTERPRETACION DE LA NORMA	\$100.000	
			IMPRESIÓN	\$2.000	

	2. Determinar los tipos de documentos que deben ser diseñados para la clínica OdontoSonrisas.	Tecnológico.		\$0	
		Computador.		\$0	
		Intelectual.			
		Conocimiento.			
ETAPA 2. DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL	1. Definir los requisitos del documento de Gestión del Talento Humano.	Tecnológico.			
		Computador.		\$0	
		Intelectual.			
		Conocimiento		\$0	
		Políticas de la clínica			
		Sistema de gestión de calidad.			

ETAPA 2. DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL	1.1 Planificación de la elaboración.	Tecnológico. Computador e internet	INTERNET	\$70.000	
		Intelectual. Conocimiento Políticas de la clínica Sistema de gestión de calidad.	0	\$0	
	1.2 Revisión	Tecnológico. Computador		\$0	
		Intelectual. Conocimiento del director de trabajo asignado.		\$0	
	1.3 Aprobación	Tecnológico. Computador		\$0	
		Intelectual. Conocimiento del director de trabajo asignado.		\$0	

	1.4. Socialización	Tecnológico.	ALQUILER	\$30.000	
		Computador			
	VDV	DVD			
	SALON				
	Intelectual.				
	Conocimiento				
	1.5. Entrega	Económico.	IMPRESIONES A COLOR	\$20.000	
		Impresión empastillada	EMPASTILLADA	\$30.000	
	1.6 Evaluación. (sustentación publica del informe final)	Tecnológico y/o económico	PRESENTACION E	\$150.000	
Computador \VDV\ presentación			ADECUACION DEL SALON	\$50.000	
		Salón \Adecuación del salón			
TOTAL				\$452.000	

MAESTRO DE DOCUMENTOS.

CODIGO	TIPO DE FORMATO	PROCESO DE APLICACIÓN.	RESPONSABLE
FID 1	Ficha de análisis y descripción de cargos	Análisis y descripción de cargos	Administración.
FID 2	Lista de chequeo-evaluación de hojas de vida.	Reclutamiento de personal	Administración.
FID 3	Estructura para entrevista de trabajo	Selección de personal	Administración.
FID 4	Oficio de bienvenida	Selección de personal e inducción	Administración
FID 5	Formato de asistencia a inducción	Inducción.	Administración.
FID 6	Modelo de contrato individual de inducción	Inducción -Contratación	Administración.
FID 7	Formato de sanciones	Inducción	Administración
FID 8	Modelos de contratos	Contracción	Administración.

FID: Formato de Instructivo y Diligenciamiento.