

	<b>GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>		<b>CÓDIGO</b>	PC-BU-28	
			<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>PROTOCOLO PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y FORMACIÓN CONTINUA EN SALUD</b>		<b>FECHA</b>	29/05/2023	
			<b>PÁGINA</b>	1 de 6	
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>	
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

## 1. CONTENIDO

### 1.1. OBJETIVO:

Proporcionar a los colaboradores los conocimientos y habilidades para facilitar el funcionamiento efectivo en el cargo a desempeñar y el desarrollo integral e información a los usuarios y al público sobre el proceso de atención y los riesgos.

### 1.2. ALCANCE:

Este protocolo aplica a todos los colaboradores de la División de Servicios Asistenciales y de Salud de la UFPS, usuarios y al público en general.

### 1.3. RESPONSABLE:

- **Vicerrector de Bienestar Universitario:** Responsable de gestionar y garantizar lo requerido en el programa de capacitación al grupo de colaboradores.
- **Coordinador de la División de Servicios Asistenciales y de Salud:** Encargado de apoyar el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de su personal, así mismo, gestionar y garantizar lo requerido para el programa de capacitaciones.
- **Colaboradores:** Responsable de asistir a las capacitaciones de forma obligatoria cuando sea convocado por el Coordinador de la División de Servicios Asistenciales y de Salud y/o Vicerrector de Bienestar Universitario

### 1.4. DEFINICIONES

- **Capacitación:** Es el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como la formal, dirigido a prolongar y a complementar la educación, mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la Misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.
- **Competencias:** Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad.
- **Entrenamiento:** Proceso educativo a corto plazo, sistemático y organizado donde la persona aprende conocimientos y habilidades técnicas con un propósito definido.
- **Formación profesional:** Son todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.
- **Habilidades:** La habilidad es la destreza para ejecutar una cosa o capacidad y disposición para negociar y conseguir los objetivos a través de unos hechos en relación con las personas, bien a título individual o bien en grupo.

### 1.5. CONTENIDO

#### 1.5.1. Modalidades y herramientas

Para desarrollar la capacitación prevista en el cronograma de capacitaciones que pueda surgir durante su desarrollo, se utilizarán las distintas modalidades disponibles, teniendo en cuenta la población, la temática y la finalidad de la formación:

- Talleres, capacitaciones y seminarios.

	<b>GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>		<b>CÓDIGO</b>	PC-BU-28	
	<b>PROTOCOLO PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y FORMACIÓN CONTINUA EN SALUD</b>		<b>VERSIÓN</b>	01	
			<b>FECHA</b>	29/05/2023	
			<b>PÁGINA</b>	2 de 6	
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>	
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

- Cursos de actualización y profundización
- Video conferencias
- Cursos virtuales.
- Charlas grupales.
- Jornadas de inducción y/o reinducción.

Este programa de capacitación y entrenamiento está diseñado para el aprendizaje individual y colectivo, el cual se entiende como un proceso continuo, durante el cual las personas y la vicerrectoría de bienestar universitario aprenden conjuntamente la capacidad de responder creativamente a los cambios del entorno y desarrollarse a medida que evoluciona la cultura, razón por la cual se establecen tres programas dirigidos a la formación y capacitación de los trabajadores, los cuales se describen a continuación:

#### 1.5.1.1. Programa de capacitación.

Con el fin de realizar actividades que fortalezcan la competencia de los colaboradores de la división de servicios asistenciales y de salud de la UFPS, promuevan el desarrollo de conocimientos y habilidades para mejorar la capacidad de gestión de la unidad y promuevan el desempeño de los funcionarios, este programa debe considerar la formación:

- **A corto plazo:** A través de cursos, seminarios, talleres, conferencias, foros, congresos, etc. Organizados directamente por la división de servicios asistenciales y de salud de la UFPS o por otro organismo ajeno a la división, quienes soliciten este tipo de capacitación deberá solicitarlo a través del formato de solicitud de capacitación y ser aprobados por la coordinadora de la división de servicios asistenciales y de salud de la UFPS
- **Capacitación continua:** Es una forma de educación que se desarrolla regularmente durante varias sesiones y tiene como finalidad promover el desarrollo de la formación teórica y práctica de los servidores públicos a través de diplomados, programas de actualización. La planificación de esta capacitación dependerá de si existe un vínculo directo entre la capacitación ofrecida y la función laboral.
- **Diplomados y Cursos Prioritarios:** Estos cursos deben tener una duración mínima de 120 horas.
- **Capacitaciones de eventos colectivos:** Son programas organizados por la oficina de RRHH u otras dependencias en base a un tema de interés común y que vale la pena implementar a gran escala para lograr un efecto colectivo en el menor tiempo posible.

**Programación:** El responsable de la capacitación llena el formato programación de capacitación, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Tema
- Responsable
- Fecha de ejecución
- Horas dictadas
- Población
- Objeto

**Nota:** Las capacitaciones no planificadas deben registrarse de la misma manera de acuerdo con los parámetros anteriores.

#### 1.5.1.2. Programa de inducción en salud

El programa de inducción tiene como objetivo informar a cada trabajador entrante sobre el funcionamiento de la Unidad de Salud dentro de sus principios corporativos, estructura organizacional, el ordenamiento jurídico que la regula, normatividad que regulan al personal y todos los aspectos que permitan su adecuación a vicerrectoría de bienestar universitario.

La motivación comienza cuando los nuevos trabajadores tienen claridad sobre la dirección de la vicerrectoría de bienestar universitario y saben que han sido contratados para contribuir a la misión y visión de la misma desde sus posiciones.

Es importante destacar que las actividades del programa de inducción son obligatorias para todos los empleados que se incorporan por primera vez a la vicerrectoría de bienestar universitario.

	<b>GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>		<b>CÓDIGO</b>	PC-BU-28
			<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>PROTOCOLO PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y FORMACIÓN CONTINUA EN SALUD</b>		<b>FECHA</b>	29/05/2023
			<b>PÁGINA</b>	3 de 6
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad

Para los contratistas, siempre que el contrato tenga una duración superior a cuatro (4) meses y esté incluido en el proyecto a ejecutar, el vicerrector tomará la decisión de completar la capacitación.

### 1.5.1.3. Programa de reinducción y/o reentrenamiento en salud

El programa de reinducción y/o reentrenamiento tiene como objetivo reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos a los cuales se refieren sus objetivos, este se realiza cuando:

- Ha permanecido ausente de su sitio de trabajo por periodos de tiempo superiores a 30 días, ya sea por razones de incapacidad, vacaciones, entre otras situaciones.
- Modificación en los procesos.
- Implementación de nuevas tecnologías.
- Cuando se presenta incidencia en accidentes de trabajo.

El reentrenamiento y capacitación deben llevarse a cabo antes de la incorporación al trabajo regular. Se recomienda conformar pequeños grupos de personas que vayan a recibir capacitación, inducción o entrenamiento, para facilitar el trabajo y crear un ambiente de comunicación más amplio y participativo. Es importante dejar una copia en la hoja de vida del empleado involucrado en el proceso anterior.

Los procesos, procedimientos, lineamientos y protocolos deben ser conocidos por los responsables de su uso, incluidos los formadores, y existe evidencia de que son socializados y actualizados a través del cronograma de capacitaciones y las inducciones.

El capacitador o instructor es designado por el Coordinador de la División de Servicios Asistenciales y de Salud de la UFPS, teniendo en cuenta la temática a impartir y el perfil requerido para realizar la capacitación.

### 1.5.2. Del usuario, paciente:

La División de Servicios Asistenciales y de Salud de la UFPS desarrollará un programa de capacitación para usuarios y/o pacientes, con la asistencia del personal, teniendo en cuenta las listas de verificación de seguridad del paciente y los protocolos de instrucción incluidos en el programa de seguridad del paciente.

### 1.5.3. Trabajadores

La División de Servicios Asistenciales y de Salud de la UFPS desarrolla planes de capacitación utilizando procesos de gestión estratégica y de gestión de personas, teniendo en cuenta la misión y los lineamientos de calidad de la División, así como los resultados de la evaluación del desempeño, los cambios en la legislación de salud, sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y las denuncias de los clientes internos y externos.

Este programa de capacitación está diseñado para responder a las necesidades internas de la División de Servicios Asistenciales y de Salud de la UFPS para facilitar el logro de sus objetivos establecidos, también desarrollará programas de capacitación para promoción, inducción.

Luego de la capacitación, el capacitador evaluará selectivamente los conocimientos y habilidades específicas al colaborador de la División de Servicios Asistenciales y de Salud de la UFPS durante la capacitación, y luego de la evaluación del personal. La evidencia de la capacitación brindada incluirá actas, fotografías, informes, formatos y, si corresponde, una evaluación de conocimientos de capacitación que documente la capacitación del personal.

### 1.5.4. Indicadores

Indicador	Objetivo	Formula
Eficacia en la capacitación	Mide la eficacia de la formación de los empleados para evaluar el logro de los objetivos predeterminados del programa de formación.	$\frac{\text{No. capacitaciones realizadas}}{\text{No. capacitaciones planeadas}} \times 100$

	<b>GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>		<b>CÓDIGO</b>	PC-BU-28
			<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>PROTOCOLO PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y FORMACIÓN CONTINUA EN SALUD</b>		<b>FECHA</b>	29/05/2023
			<b>PÁGINA</b>	4 de 6
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad

Indicador	Objetivo	Formula
Cobertura de la capacitación	Mide el alcance de la capacitación de los colaboradores convocados para evaluar qué tan bien la audiencia objetivo ha cumplido con los objetivos del programa de capacitación.	$\frac{\text{No. colaboradores asistentes a la capacitación}}{\Sigma \text{No. colaboradores convocados a las capacitaciones}} \times 100$
Impacto de la capacitación	Evaluar el impacto de la capacitación en los asociados evaluados para medir el aprendizaje de los programas de capacitación.	$\frac{\text{No. de post test aprobados en temas críticos}}{\text{No. post test evaluados}} \times 100$

Rangos	
Optimo	85% - 100%
Aceptable	50% - 84,9%
Deficiente	≤ 49,9%

La periodicidad de evaluar estos indicadores es mensualmente

#### 1.5.5. Procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable	Documento y/o Registro
Diagnosticar las necesidades de formación	<p>Cada año, la División de Recursos Humanos requiere que todos los procesos actualicen los cronogramas anuales con base en la dirección estratégica, los procesos de inclusión y reingreso, los reglamentos, las políticas, los estándares, los procesos, código de ética y el buen gobierno, los procedimientos de servicio, expectativas de desempeño y la planificación de auditorías de procesos, solicita a los jefes de procesos las necesidades de capacitación y las comparte con el líder de calidad.</p> <p>Las necesidades de capacitación de los usuarios deben basarse en quejas, sugerencias y encuestas.</p>	División de Recursos Humanos	N/A
Elaborar el cronograma	<p>Reciba solicitudes y prepare programas de capacitación y educación continua institucional, y comparta registros con los colaboradores utilizando métodos de comunicación internos como correo electrónico, tableros de anuncios o intranet.</p> <p>Los ejes o áreas temáticas del cronograma de capacitación serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad del paciente</li> <li>• Información documentada existente</li> <li>• Uso de equipos biomédicos</li> <li>• Procesos prioritarios</li> <li>• Gestión de la calidad</li> <li>• SIAU</li> <li>• Gestión humana y administrativa</li> <li>• Gestión ambiental y SST</li> </ul>	División de Recursos Humanos	Plan de formación anual



Vigilada Mineducación

### GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

## PROTOCOLO PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y FORMACIÓN CONTINUA EN SALUD

<b>CÓDIGO</b>	PC-BU-28
<b>VERSIÓN</b>	01
<b>FECHA</b>	29/05/2023
<b>PÁGINA</b>	5 de 6

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Líder Gestión Bienestar Universitario	Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad

Actividad	Descripción	Responsable	Documento y/o Registro
Ejecutar el cronograma	Se monitoreará y controlará la participación en los eventos de capacitación y se informará cualquier actualización para garantizar el éxito del proyecto y la eficacia de la capacitación, así como los profesionales que capaciten a los usuarios.	División de Recursos Humanos y Líder de Calidad	Formato seguimiento al plan de formación
Medición y seguimiento	Si la actividad formativa tiene un impacto significativo en el proceso de asistencial y/o en la calidad del servicio, se evaluará el impacto del pre y posteducación en el desarrollo de competencias y el desempeño de sus tareas.  Si se encuentran resultados no satisfactorios, se elabora un plan de mejora y se realiza un seguimiento al programa de capacitación utilizando el formato de reporte de resultados de evaluación y análisis de las capacitaciones.	División de Recursos Humanos y Líder de Calidad	Test

	<b>GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>		<b>CÓDIGO</b>	PC-BU-27	
			<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>PROTOCOLO SUFICIENCIA DE TALENTO HUMANO Y CAPACIDAD INSTALADA</b>		<b>FECHA</b>	29/05/2023	
			<b>PÁGINA</b>	6 de 6	
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>	
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

2. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	RESPONSABLES
01	<p><b>Creación Documento.</b> Versión Original integrada al SIGC. Documentos y registros para la habilitación de los servicios de salud que se ofertan desde la División de Servicios Asistenciales y de Salud adscrita a la Vicerrectoría de Bienestar Universitario a la comunidad institucional.</p>	29/05/2023	<p><b>Elaborado por:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luis Eduardo Trujillo Toscano (Vicerrector Bienestar Universitario)</li> <li>• Lina Mariela Ardila Marín (Coordinadora División Servicios Asistenciales en salud)</li> <li>• Jessica Johanna Mora Romero (Profesional Universitario)</li> <li>• Mónica Bautista (Profesional Apoyo Planeación - Calidad)</li> </ul> <p><b>Aprobado por:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Henry Luna (Líder de Calidad)</li> </ul>