

1. OBJETIVO

El objetivo general del Manual es procurar que la institución disponga de un documento en el cual se encuentren plasmados los procesos, procedimientos y actividades relacionados con la gestión del Talento humano, particularmente la competencia, funciones y responsabilidades del personal, desde la determinación de las necesidades de la IPS hasta la incorporación y seguimiento dentro de la misma.

2. ALCANCE

El presente Manual aplica a las actividades desarrolladas en cada uno de los procesos y cada uno de los cargos de BIOSAMAR IPS.

3. FRECUENCIA DE REVISIÓN DEL MANUAL.

El Manual de documentos de Gestión Talento Humano debe tener revisiones y actualizaciones periódicas no mayores a (02) año, o de acuerdo a las necesidades propias del proceso.

4. IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE LAS NECESIDADES DE PERSONAL

Las necesidades de personal asistencial y administrativo están determinadas por la estructura de prestación de los servicios de salud de BIOSAMAR IPS, y de acuerdo con las condiciones propias de la empresa. Así, para cada uno de los servicios prestados se establece que será necesario tener en cuenta la demanda, el tiempo determinado por la misma para cada consulta y la capacidad instalada una vez realizado este análisis se define con que personal se debe contar así:

PERFIL DEL CARGO			
Denominación del Cargo	Número	Nivel Académico	Tipo de Contrato
GERENTE	1	Profesional	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año.
COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y DE CALIDAD.	1	Profesional	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año.
COORDINADOR ASISTENCIAL	1	Profesional	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año.
LIDER LABORATORIO CLINICO	1	Profesional	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año.
AUXILIAR ADMINISTRATIVO ASISTENCIAL	1	Técnico y/o Profesional	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año.
MEDICO GENERAL	3	Profesional	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año.
BACTERIOLOGO	3	Profesional	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año.

AUXILIAR FARMACIA	1	Auxiliar en áreas de la salud y/o Administrativas	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año.
AUXILIAR SERVICIO AL CLIENTE	3	Auxiliares en áreas de la salud y/o Administrativos	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año.
AUXILIAR CONSULTA EXTERNA	2	Auxiliares en áreas de la salud y/o Administrativos	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año.
AUXILIAR CONTABLE	1	Técnico/ Tecnólogo	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año.
AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LABORATORIO CLINICO	1	Bachiller o Auxiliares en áreas de la salud.	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año.
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	1	Bachiller	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año.
AUXILIAR DE LABORATORIO CLINICO	3	Auxiliares en áreas de la salud y/o de Laboratorio Clínico	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año.
PASANTE SENA	1	Estudiante Sena	Contrato de trabajo a término inferior a un año.
AUXILIAR HSEQ (Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo, Ambiente)	1	Profesional	Contrato de trabajo a término inferior a un año.
ODONTOLOGO	1	Profesional	Contrato de trabajo a término inferior a un año.
AUXILIAR EN SALUD ORAL	1	Técnico en Salud Oral	Contrato de trabajo a término inferior a un año.
PSICOLOGO	1	Profesional	Contrato de trabajo a término inferior a un año.
PROFESIONAL SIG (Sistemas de Gestion Integrado)	1	Profesional	Contrato de trabajo a término inferior a un año.
PROFESIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE	1	Profesional en Áreas Administrativas y/o afines	Contrato de trabajo a término inferior a un año.
PROFESIONAL DE SISTEMAS Y FACTURACION	1	Profesional – Ingeniero de Sistemas	Contrato de trabajo a término inferior a un año.

Tabla 1. Relación de cargos requeridos de acuerdo al Servicio Ofertado por BIOSAMAR IPS.

5. DESCRIPCIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN DE CARGOS

Una vez que se ha establecido la necesidad de personal se realiza el análisis y evaluación de cargos con el fin de determinar los requerimientos que debe satisfacer la persona para ocuparlo eficientemente, así como el tipo de contratación que se realizará y la forma de remuneración de la actividad. El análisis del puesto de trabajo y su evaluación nos permiten establecer las características del recurso humano y su valor.

Para la evaluación de las personas que ocuparán los cargos de la IPS, se establecen los siguientes aspectos básicos:

- **Requerimientos académicos e intelectuales.** Los aspectos académicos corresponden a las condiciones específicas de preparación profesional o técnicas para el desempeño del cargo al que se encuentra aspirando; estas condiciones son certificadas por las instituciones educativas y, para el caso de los profesionales de la salud, se solicita que sean certificadas por entidades debidamente reconocidas por el estado colombiano o, en el caso de las extranjeras, que los títulos se encuentren convalidados ante el Ministerio de Educación de Colombia o las entidades autorizadas. Los aspectos intelectuales se refieren a las características personales de interrelación, conocimientos, empatía, trato a las Personas, respeto y tolerancia, que influyen sobre el desempeño del profesional frente al cargo.
- **Responsabilidad y ética.** Corresponde a las características personales que le permiten al profesional conocer sus derechos y deberes, cumplir de manera permanente con los deberes inherentes al cargo, manejar los recursos de la entidad con equidad y racionalidad y, en su interacción con la entidad y con los pacientes, ejercer la honorabilidad, la lealtad y la justicia.
- **Habilidades.** Son las condiciones personales que, aunadas con la formación académica del profesional, le cualifican en su pericia para el desempeño de sus actividades en la prestación de los servicios de salud.
- **Condiciones de Ajuste en el trabajo.** Se refiere a la tolerancia, la capacidad de trabajo en equipo, el trabajo bajo presión, la posibilidad de trabajar en horas extras y la necesaria cordialidad y calidez para con el personal de la entidad y con los pacientes y clientes de la misma.
- **Funciones generales y específicas.** Son los procedimientos, actividades y tareas propias del cargo que se encuentran establecidas en el presente manual de BIOSAMAR IPS.
- **Requisitos físicos.** Son las condiciones físicas necesarias para desempeñar el cargo en condiciones normales de horario y ambiente físico existente en la entidad.
- **Las competencias comportamentales** se refieren a las actitudes, los valores, los intereses, las motivaciones y las características de personalidad con que los empleados deben cumplir sus funciones. Son transversales a las diferentes áreas de gestión y competencias funcionales, y se requieren para lograr un desempeño idóneo y de excelencia en el cargo, imprescindibles y necesarias para desarrollar las tareas asignadas y alcanzar las metas con éxito. Estos rasgos y cualidades de los colaboradores que están ligadas a su personalidad y actitud frente al ambiente de trabajo. La actitud positiva, el respeto, el apoyo a los compañeros, la búsqueda de soluciones y aportes para resolver problemas son ejemplos de esas habilidades que hacen de alguien un buen miembro del equipo de trabajo.

- **Competencias comunes** se refieren a las condiciones mínimas que debe tener cualquier empleado de la empresa para el desarrollo de sus funciones.
- **Contribuciones individuales** se refieren a los aportes que como persona el empleado le aporta a su cargo y a la institución.
- **Contribuciones comunes** se refieren a los aportes que como grupo de trabajo se deben aportar a la institución.
- **Responsabilidades frente al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.** Se refieren a las responsabilidades que cada una de las personas de la institución deben tener de acuerdo a su rol dentro del sistema SST.
- **Funciones de apoyo:** son aquellas que se realizan dado a una situación no rutinaria por permisos, ausentismo laboral por enfermedad común, profesional, accidente laboral, o cualquier situación en un área específica que requiera suplir la necesidad del servicio, el personal que va a suplir la necesidad deberá estar capacitado en el puesto a cubrir.

6. PERFIL DEL CARGO. VER PERFIL POR CARGO A.GTH.01

7. DESCRIPCIÓN DE COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES COMUNES A TODOS LOS CARGOS

Las competencias comportamentales se refieren a las actitudes, los valores, los intereses, las motivaciones y las características de personalidad con que los empleados deben cumplir sus funciones, se requieren para lograr un desempeño idóneo y de excelencia en el cargo, imprescindibles y necesarias para desarrollar las tareas asignadas y alcanzar las metas con éxito. Estos rasgos y cualidades están ligadas a la personalidad y actitud frente al ambiente de trabajo. La actitud positiva, el respeto, el apoyo a los compañeros, la búsqueda de soluciones y aportes para resolver problemas son ejemplos de esas habilidades que hacen de alguien un buen miembro del equipo de trabajo.

7.1 COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES. Ver anexo A.GTH.05

8. CONTRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES COMUNES A TODOS LOS CARGOS:

1. Orientar a los usuarios y sus familias para el ejercicio de sus derechos y deberes frente a la salud y en la educación de los mismos.
2. Participar activamente en la totalidad de las reuniones de grupos de trabajo para el diagnóstico y planes de mejoramiento.
3. Administrar y controlar las listas de trabajo de los servicios que oferta la IPS, propendiendo por el cumplimiento de los tiempos de atención y estándares de calidad y oportunidad definidos por la IPS.
4. Impulsar la participación comunitaria en su área de responsabilidad y establecer un seguimiento de acciones de atención primaria.
5. Hacer parte de los comités y velar por el funcionamiento de los mismos.

6. Presentar de manera oportuna al jefe inmediato el informe de actividades, diligenciamiento de formatos concernientes a sus actividades laborales de manera clara, legible y completa, y los demás que le sean solicitados.
7. Conocer, cumplir y aplicar los lineamientos establecidos en las guías, manuales, procesos, procedimientos, protocolos, reglamento interno, portafolio de servicios, código de ética y buen gobierno y demás documentación del Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo y Medio Ambiente según normatividad vigente y los propios de la empresa, promoviendo en su servicio o área de trabajo, la doctrina de la calidad, la pertinencia en la atención, la equidad, la eficiencia y la efectividad para que los usuarios de los diferentes servicios de la IPS queden satisfechos por la atención recibida.
8. Actuar en condiciones de emergencia, transmitiendo con celeridad serenidad las señales de alarma y aplicando los medios de seguridad establecidos para prevenir o corregir posibles riesgos de contaminación ambiental y/o personal.
9. Reportar oportunamente al jefe inmediato las anomalías, inconvenientes, dificultades, estados de emergencias, riesgos, deficiencias, daños, actos, condiciones inseguras, accidentes e incidentes de trabajo, enfermedades laborales, eventos adversos o sucesos (en infraestructura física, insumos, material de trabajo y/o equipos, entre otros) en la prestación del o los servicios de manera oportuna, proponiendo y contribuyendo con diversas alternativas de solución para mejorarlo.
10. Reportar oportunamente y de manera inmediata a su jefe inmediato y este a la coordinación administrativa cualquier alteración física, psicológica que le impida laboral en condiciones de seguridad, para sí mismo, para sus compañeros y para la empresa, de manera que se le brinde atención inmediata y oportuna, con la asistencia inmediata a su EPS para valoración, en caso de que la EPS no brinde oportunidad en la atención debe solicitarlo de manera escrita para que se le dé el trámite oportuno, tratamiento, diagnóstico y rehabilitación que se requiera de acuerdo a sus necesidades y condiciones.
11. Cumplir y velar por la realización de actividades adecuadas de aseo y limpieza de su área al igual que manejo de residuos e informar de manera inmediata cualquier anomalía.
12. Responder antes las autoridades legales competentes cuando se solicite.
13. Guardar la debida reserva y discreción de la información que se le ha confiado y de la información que se maneje en la IPS.
14. Explicar a los usuarios los procedimientos que va a realizar describiendo efectos esperados y adversos. Si corresponde diligenciar y hacer firmar consentimiento informado para el área asistencial de Medicina y Laboratorio Clínico.
15. Cumplir y velar con el uso adecuado de los equipos, herramientas instrumentos, insumos, dispositivos, dotación, elementos de protección individual y materiales que requiera para cumplir con sus actividades laborales funcionen perfectamente y en condiciones seguras, para lo cual debe diariamente revisar y chequear los equipos, dispositivos, insumos, materiales y elementos antes de iniciar los procedimientos de rutina o no, durante y después de cada actividad laboral, respondiendo por los mismos, manteniéndolos en óptimas condiciones de funcionamiento, limpieza y desinfección de acuerdo a los manuales, según normatividad vigente y los institucionales e informar al jefe de área cualquier inconsistencia de los mismo.
16. Asegurar la adecuada manipulación, suministro y preparación de materiales para evitar el desperdicio y el sobre costo.
17. Participar activamente en la vigilancia, reporte de eventos adversos y su análisis causal.

18. Realizar y verificar listas de chequeo y/o panorama de riesgos de las áreas de la institución a fines a su cargo o función desempeñada.
19. Mantener actualizado el archivo y demás documentos de su dependencia y responsabilidad del mismo, diligenciándolos de manera, clara y legible.
20. Participar activamente en el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información relacionados con su actividad, en la ejecución de programas y planes de mejoramiento que dependen fundamentalmente de las actividades afines a su cargo, para contribuir a la mejora continua.
21. Participar en el programa de capacitación de todos los sistemas de gestión integrado que se implementen en la IPS para la atención primaria a la salud de la población asignada.
22. Promover acciones de prevención y medidas de adopción de estilos de vida Saludables.
23. Realizar oficios concernientes a información de la IPS previa visto bueno por jefe inmediato y por la gerencia.
24. Suministrar respuesta oportuna a las solicitudes de mejoramiento realizadas por los usuarios sobre su atención en salud y/o según los establecidos en el Sistema de Gestión Integrado.
25. Ejercer el autocontrol de todas las funciones que le sean asignadas, para mantener, mejorar y agregar valor en el buen desempeño en el propósito de su cargo.
26. Interactuar con las diferentes áreas de la institución para lograr una eficaz prestación de los servicios de salud en el marco de la cordialidad, el respeto y trabajo en equipo.
27. Diligenciar de manera clara, legible, completa y oportuna, los formatos, instrumentos que le sean encomendados para el ejercicio de sus actividades.
28. Los Auxiliares Administrativos Asistenciales con título técnico Auxiliar de enfermería apoyaran y ejecutarán procesos y procedimientos cuando se requiera, en los servicios de consulta externa de medicina general y especializada, servicio de procedimientos menores y de esterilización como aplicación de medicamentos intravenosos, intramuscular, subcutáneos, sueroterapia, esterilización de materiales insumos, etc.), en las actividades del Laboratorio clínico en todas sus áreas, previa capacitación, evaluación y visto bueno del Líder del Laboratorio Clínico y coordinación asistencial, participar en mantener los consultorios médicos, procedimientos en óptimas condiciones y con la dotación requerida diariamente de acuerdo a ordenes de su jefe inmediato.
29. Realizar visitas domiciliarias según requerimientos institucionales.
30. Participación en simulacros, elección de Comité Paritario de Seguridad y salud en el trabajo y elección de comité de Convivencia.
31. Participar en el análisis, actualización y discusión de la situación de salud de la población, de la IPS, detectar grupos vulnerables, factores de riesgo e implementar acciones para su disminución y/o eliminación.
32. Hacer uso adecuado y racional de los servicios naturales de agua y energía.
33. Mantener buenas relaciones interpersonales con los demás miembros de la institución.
34. Participar en el cumplimiento de la Vigilancia Epidemiológica de la población asignada a la IPS.
35. Realizar proceso de limpieza, desinfección y esterilización para el material médico-quirúrgico y/o de laboratorio clínico utilizado en la IPS.
36. Realizar desplazamiento para cumplir funciones inherentes al cargo.
37. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

5. REGISTROS

- A.GTH.01 Perfil por cargos.
- A.GTH.05 Competencias Comportamentales.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- A.GTH.02 Reglamento interno de trabajo.
- A.GTH.03 Contratos a término Fijo inferior a un año
- A.GTH.04 Contratos por prestación de servicios
- P.GTH.01 Gestión de Talento Humano
- A.GTH.06 Profesiograma.
- Decreto 1072 del 2015: Decreto único reglamentario del sector trabajo.
- NTC-ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- NTC-ISO 14001 Sistema de gestión ambiental. Requisitos.
- NTC-ISO 45001 Sistema de gestión en seguridad y salud en el Trabajo. Requisitos
- Resolución 2346 de 2007: por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.
- Resolución 0312 de 2019: Estándares Mínimos.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Decreto 1072 del 2015: Decreto único reglamentario del sector trabajo.
- NTC-ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- NTC-ISO 14001 Sistema de gestión ambiental. Requisitos.
- NTC-ISO 45001 Sistema de gestión en seguridad y salud en el Trabajo. Requisitos
- Resolución 2346 de 2007: por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.
- Resolución 0312 de 2019: Estándares Mínimos

8. CONTROL DE CAMBIOS

Control de cambios				
Versión #	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Elaboró	Revisó y aprobó
01	06.03.2015	Emisión Inicial.	Coordinación Asistencial	Gerente
02	02.01.2020	Actualización de contratos y Perfiles del cargo. Competencias comportamentales	Asesor de Sistemas de gestión Integrado	Coordinación administrativa /Gerente
03	30.04.2020	Revisión y Actualización de cargos, se adiciona Perfil de Psicología, Profesional de	Asesor de Sistemas de gestión	Coordinación administrativa /Gerente

		Servicio al Cliente, Profesional de sistemas de Gestion Integrado (SIG), Profesional de Sistemas y Facturación.	Integrado/Coordinación Asistencial.	
--	--	---	-------------------------------------	--