



SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA SALUD DEL CAUCA
"SINTRASALUD CAUCA"
NIT. 900.451.745-8

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA SALUD SINTRASALUD CAUCA.



Universidad
del Cauca

JOSE FERNANDO DORADO GARCES

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2014**



SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA SALUD DEL CAUCA
"SINTRASALUD CAUCA"
NIT. 900.451.745-8

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA SALUD SINTRASALUD CAUCA

JOSE FERNANDO DORADO GARCES

**PROYECTO DE PASANTIA PRESENTADO COMO PRERREQUISITO PARCIAL PARA OPTAR
AL TITULO DE 'ADMINISTRADOR DE EMPRESAS'.**

ASESOR ACADEMICO: JORGE ARBEY TOBAR DE JESUS

ASESOR EMPRESARIAL: ESMERALDA CUSPOCA

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2014**



CONTENIDO

	Pág.
NOTA DE ACEPTACIÓN.....	6
DEDICATORIA	7
AGRADECIMIENTOS.....	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
LISTA ESPECIAL DE GRAFICAS	11
LISTA ESPECIAL DE CUADROS.....	12
LISTA ESPECIAL DE ANEXOS.....	13
0 INTRODUCCION	15
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1 DESCRIPCIÓN.....	16
1.2 FORMULACIÓN	16
2 JUSTIFICACIÓN.....	17
3 ESTRUCTURACIÓN DE OBJETIVOS	18
3.1 GENERAL.....	18
3.2 ESPECÍFICOS.....	18
4 MARCOS REFERENCIALES	19
4.1 TEORICO - CONCEPTUAL.....	19
4.2 CONTEXTUAL.....	28
4.3 JURÍDICO.....	32
5 LIMITACIONES.....	33
6 METODOLOGÍA	34
6.1 UNIDAD DE ESTUDIO	34
6.2 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	34
6.2.1 Fuentes primarias.....	34
6.2.2 Fuentes secundarias.	34
6.3 DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA	34
6.3.1 Identificación de los Procesos de SINTRASALUD.....	35



6.3.2 Recopilación de Información (datos) de Procesos y Procedimientos del Área Gerencial y Administrativa	36
6.3.3 Descripción de los Procesos (Caracterización de los Procedimientos).	37
6.3.4 Documentación de los Procesos y Procedimientos.	38
6.3.5 Análisis y Mejoras de los Procedimientos	38
6.3.6 Aprobación de los Procesos y Procedimientos	38
6.3.7 Elaboración Final del Manual de Procesos y Procedimientos.....	38
7 CLIMA ORGANIZACIONAL SINTRASALUD CAUCA	39
8 DENOMINACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	41
8.1 ALINEAMIENTO Y SENSIBILIZACIÓN	41
8.1.1 Propósito.....	41
8.1.2 Alcance	41
8.1.3 Políticas de Operación, Normas y Lineamientos.	41
8.2 FLUJOGRAMA ALINEACION Y SENSIBILIZACION.....	45
9. ESTRUCTURACIÓN DEL 'MANUAL DE ACTIVIDADES DE PROCESOS'	47
9.1 PERFIL GENERAL	47
9.1.1 Objetivos Generales.	47
9.1.2 Alcance	47
9.1.3 Justificación	47
9.1.4 Estructura Orgánica. SINTRASALUD	48
9.2 LIDERAZGO DEL PROCESO	50
9.3 OBJETIVO	50
9.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	50
10 VINCULACIÓN DE AFILIADOS PARA EL DESARROLLO DE CONTRATO SINDICAL. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS..	54
10.1 INTRODUCCIÓN	54
10.2 OBJETIVO DEL MANUAL	56
10.3 DENOMINACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	56
10.3.1 Reclutamiento de afiliados partícipes que aspiran a participar en la ejecución de un Contrato Sindical.....	56
10.3.2 Propósito.....	57



10.3.3 Alcance.....	58
10.3.5 Descripción del procedimiento.....	58
10.4. FLUJOGRAMA VINCULACIÓN DE AFILIADOS PARA EL DESARROLLO DE CONTRATO SINDICAL.....	61
11 DEFINICIONES.....	63
12 CONCLUSIONES.....	70
ANEXOS.....	72



Nota de Aceptación

ASESOR ACADEMICO: JORGE ARBEY TOBAR DE JESUS

ASESOR EMPRESARIAL: ESMERALDA CUSPOCA

Popayán, 17 de marzo de 2014



DEDICATORIA

A DIOS, por darme la vida y ser el guía de mi camino, a mis PADRES, Beatriz y Livio Efraín quienes con mucho cariño, amor y ejemplo de constancia y perseverancia han hecho de mí una persona con valores para poder desempeñarme como: ESPOSO, PADRE Y PROFESIONAL. A mi ESPOSA, MARIA CLAUDIA por su amor y apoyo incondicional, A mis HIJOS, JOSE ALEJANDRO Y PAULA ANDREA que son el motor de mi vida y el impulso para seguir superándome cada día hasta lograr mis más preciados sueños, pues gracias a su amor, comprensión y apoyo en los momentos más difíciles, pude salir adelante y hoy poderles dejar como legado que cuando uno quiere alcanzar algo en la vida solo se necesita fuerza de voluntad y amor a Dios para vencer cualquier obstáculo que se les pueda presentar. A mis HERMANOS Y SOBRINOS, porque siempre han estado presentes con su amor, cariño y comprensión. A mi SUEGRA, por su ejemplo de vida y entrega incondicional a la familia. A mis CUÑADOS Y DEMÁS FAMILIARES que de una u otra manera han estado apoyándome en los momentos más difíciles que se me presentaron durante esta etapa de mi vida A mis AMIGOS (a) que creyeron en mí y fueron un pilar importante en el transcurso de nuestra etapa de pregrado.



AGRADECIMIENTOS

Profesor Jorge Arbey Tobar de Jesús no solamente por ser el asesor académico de este proyecto si no por su dedicación y entrega como docente en nuestra facultad, a sintrasalud como organización que me permitió realizar este trabajo y en su nombre a la Dra. Laura hoyos y a la Dra. Esmeralda Cuspoca, por el apoyo y la valiosa colaboración y asesoría profesional brindada durante la elaboración del presente trabajo.

A todo el personal de sintrasalud que de una u otra forma aportaron para la realización de este proyecto.

A la universidad del cauca y todos sus estamentos pues representan una gran institución con reconocimiento nacional forjadora de excelentes personas y profesionales de la cual me siento orgulloso de pertenecer.



RESUMEN

El presente trabajo consiste en la elaboración del manual de procesos y procedimientos para el sindicato de trabajadores de la salud del cauca SINTRASALUD CAUCA , el cual representa para la organización una herramienta muy importante para la estandarización de los procesos y para el control de los mismos, además de ser uno de los requisitos para que la organización logre la certificación expedida por el INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y DE CERTIFICACIÓN, ICONTEC, la cual garantiza que la organización cumple con los estándares de calidad en los servicios que se presta tanto a los clientes externos como internos.

El hecho de ser una organización certificada es un elemento diferenciador en el mercado pues garantiza la calidad de los servicios prestados generando un clima de confianza entre cliente y proveedor y dando beneficios a la sociedad en general.

En el desarrollo del trabajo se lograron identificar y delimitar las actividades de cada una de los diferentes actores de la estructura organizacional de sintrasalud en el cual define perfiles por competencia, es un instrumento orientador al afiliado partícipe nuevo vinculado, e informa a todos sobre sus actividades.

También se realiza un análisis de los procedimientos logrando la descripción de los mismos indicando las actividades respectivas el responsable de las mismas los cuales se complementan por medio de flujogramas que permiten tener una visión rápida y clara de los procedimientos.

La gestión documental del Manual de Procesos y Procedimientos del Área Gerencial y Administrativa del sindicato de trabajadores de la salud del cauca SINTRASALUD, garantiza la memoria y el conocimiento del que hacer de la organización, conforme a sus obligaciones y necesidades diarias. En consecuencia, la importancia del trabajo para del sindicato de trabajadores de la salud del cauca SINTRASALUD se traduce en el usuario, el personal administrativo y asistencial y la organización.



ABSTRACT

This work involves the development of processes and procedures manual for the workers union health SINTRASALUD Cauca , which represents the organization for a very important tool for the standardization of processes and control them, besides being one of the requirements for the organization to achieve the certification issued by the COLOMBIAN INSTITUTE OF STANDARDS AND CERTIFICATION , ICONTEC , which ensures that the organization meets the standards of quality in the services provided both customers external and internal. Being a certified organization is a differentiator in the market as it ensures the quality of services provided by generating a climate of trust between customer and supplier, and giving benefits to society in general.

In developing the work they were able to identify and delineate the activities of each of the different actors in the organizational structure of sintrasalud in which defines profiles for competition , is a guiding instrument to affiliate venture new linked , and informs all of its activities

Analysis procedures making the description thereof indicating the respective activities responsible for the same which are complemented by means of flow charts that allow a quick and clear overview of the methods is also performed . Document Management Manual Processes and Procedures Management Area and Administrative Workers Union of Cauca SINTRASALUD health ensures the memory and knowledge of the organization to do according to their daily needs and obligations. Consequently, the importance of work for the union of health workers of Cauca SINTRASALUD results in the user, administrative and nursing staff and the organization.



LISTA ESPECIAL DE GRAFICAS

Pág.

Gráfica 1. Método Básico para la Gerencia de Procesos Ciclo PHVA.....	30
---	----



LISTA ESPECIAL DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Simbología básica para la construcción de Procedimientos.....	24
Cuadro 2. Técnica 5W 2H.....	29
Cuadro 3. Formato de Levantamiento de la información para la descripción De los procedimientos.....	38
Cuadro 4. Formato Caracterización de los Procedimientos.....	38
Cuadro 5. Descripción del procedimiento.....	43
Cuadro 6. Ejecución de las actividades.....	49
Cuadro 7. Liderazgo del Proceso.....	51
Cuadro 8. Conocimientos básicos o esenciales.....	54
Cuadro 9. Requisitos de estudio y experiencia.....	54



LISTA ESPECIAL DE ANEXOS

- Anexo 1. Estructuración del manual de actividades de procesos.
- Anexo 2. Procedimiento alineamiento y sensibilización.
- Anexo 3. Procedimiento medición del clima organizacional.
- Anexo 4. Procedimiento acciones de mejora.
- Anexo 5. Procedimiento documentación experiencias exitosas.
- Anexo 6. Procedimiento vinculación de afiliados para el desarrollo de contrato sindical.
- Anexo 7. Procedimiento selección de afiliados partícipes para el desarrollo de contrato sindical.
- Anexo 8. Procedimiento afiliación a seguridad social del afiliado partícipe.
- Anexo 9. Procedimiento Inducción y reinducción para los afiliados partícipes.
- Anexo 10. Procedimiento Ubicación del afiliado partícipe.
- Anexo 11. Procedimiento evaluación del proceso de inducción.
- Anexo 12. Procedimiento reinducción.
- Anexo 13. Convocatoria para la aplicación previa de encuesta de clima organizacional.
- Anexo 14. Plan para aplicación encuesta de clima organizacional
- Anexo 15. Listado afiliados partícipes activos
- Anexo 16. Plan para la aplicación de encuesta de Clima Organizacional
- Anexo 17. Convocatoria para la aplicación de encuesta de Clima Organizacional
- Anexo 18. Formato Registro de Asistencia
- Anexo 19. Tabulación encuesta
- Anexo 20. Consolidado Encuesta
- Anexo 21. Convocatoria Socialización Resultados
- Anexo 22. Formato Registro de Asistencia
- Anexo 23. Matriz Plan de Mejoramiento
- Anexo 24. Convocatoria para la socialización del Plan de Mejoramiento "Buenas prácticas para el mejoramiento del Clima Organizacional"
- Anexo 25. Formato Registro De Asistencia
- Anexo 26. Convocatoria Para La Socialización de resultados del Plan de mejoramiento
- Anexo 27. Formato Registro de Asistencia
- Anexo 28. Formato Acta de Socialización
- Anexo 29. Convocatoria Socialización de Experiencias
- Anexo 30. Formato Registro de Asistencia
- Anexo 31. Oficio Remisorio
- Anexo 32. Verificación Soportes Hoja de Vida por Perfil Profesional
- Anexo 33. Solicitud verificación de título académico o certificado de Inscripción.



- Anexo 34. Solicitud verificación de título académico
- Anexo 35. Verificación Interna Títulos Académicos
- Anexo 36 Lista de chequeo hojas de vida
- Anexo 37. Entrevista de selección de afiliados partícipes a desarrollar actividades de un contrato sindical
- Anexo 38. Comunicaciones
- Anexo 39. Listado convocados a proceso de inducción
- Anexo 40. Listado afiliados partícipes que reciben inducción
- Anexo 41. Evaluación Programa de Inducción
- Anexo 42. Registro de Calificaciones
- Anexo 43. Información general sobre inicio de actividad
- Anexo 44. Solicitud Proceso de Entrenamiento
- Anexo 45. Plan de Reinducción
- Anexo 46. Circular Convocatoria Jornada de Reinducción
- Anexo 47. Formato Acta
- Anexo 48. Evaluación Programa de Reinducción



0 INTRODUCCION

La certificación es el proceso mediante el cual una tercera organización diferente al productor o al comprador asegura de manera escrita por medio de un certificado que una organización, producto o servicio cumple con los requisitos especificados en las normas técnicas, en nuestro caso, el INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y DE CERTIFICACIÓN, ICONTEC, que es la entidad regidora del servicio de acreditación.

El hecho de ser una organización certificada es un elemento diferenciador en el mercado pues garantiza la calidad de los servicios prestados generando un clima de confianza entre cliente y proveedor y dando beneficios a la sociedad en general.

Uno de los aspectos de gran importancia para obtener la certificación es el diseño del 'Manual de Procesos y Procedimientos' pues es la herramienta fundamental para conocer y documentar las tareas y actividades diarias que se derivan del Área Gerencial de la organización.

Con la elaboración de un adecuado 'Manual de Procesos y Procedimientos' la organización lograra un funcionamiento adecuado y correcto perfeccionando la forma en la cual presta sus servicios logrando economizar tiempo, dinero, recursos y esfuerzos y de esta manera prestar un servicio eficiente y eficaz beneficiando a clientes y a la sociedad en general.

Por tal razón, en el presente trabajo se presentan los resultados generales logrados de la estructuración de un 'Manual de Procesos y Procedimientos' para el SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA SALUD DEL CAUCA, SAINTRASALUD, con el compromiso y apoyo de todos sus niveles directivos, administrativos y operativos en busca de hacer de la organización una entidad sostenible, rentable y con calidad en los servicios prestados. En este sentido, la elaboración e implementación del 'Manual de Procesos y Procedimientos' se desarrolló por medio de la recopilación de datos sobre las funciones, actividades y trámites de uso común y repetitivo que se realiza en la entidad referida.



1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN

El sindicato de trabajadores de la salud del cauca SINTRASALUD como toda organización que quiere sostenerse en el mercado debe propender por la mejora continua en la prestación de servicios de calidad y que estos estén alineados con la misión y visión de la organización, además dentro de sus objetivos inmediatos esta conseguir la certificación para la organización, motivo por el cual se hace necesario la documentación de sus procesos y procedimientos, para el área Gerencial y Administrativa, por medio de un manual, con procesos pertinentes y coherentes con los propósitos de la entidad, resaltando el compromiso por cualificar la satisfacción del cliente y su servicio a la sociedad.

En la actualidad, El sindicato de trabajadores de la salud del cauca SAINTRASALUD no tiene establecido de manera formal un manual de procesos y procedimientos, por lo tanto el equipo directivo y operativo de la entidad manifiesta su interés de coadyuvar de manera directa y recurrente a la implementación un manual, que posibiliten la realización diaria de sus actividades y tareas de una manera más eficiente y eficaz para obtener como resultado la satisfacción del cliente interno y del cliente externo.

1.2 FORMULACIÓN

Las organizaciones actuales buscan la mejora continua para de esta manera lograr ser más competitivas en el mercado para lograr este fin y prestar un servicio de calidad y eficiencia. El sindicato de trabajadores de la salud del cauca SINTRASALUD ve la necesidad de documentar sus procesos y procedimientos por medio de la elaboración de un manual de procesos y procedimientos para el área gerencial, administrativa.



2 JUSTIFICACIÓN

Académicamente el presente trabajo es la oportunidad para poner en práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de los estudios del Programa Administración de Empresas por lo que es una oportunidad para aplicar lineamientos conceptuales y conocimientos teóricos adquiridos sobre la teoría basada en el sistema de gestión de la calidad, gerencia por procesos, mejora continua y elaboración de manuales de procesos y procedimientos, aplicado a una empresa real, en este caso en la organización SINTRASALUD.

SINTRASALUD del Cauca es la organización sindical de los trabajadores que prestan sus servicios al sector de la salud a nivel del Departamento del Cauca; por lo tanto, se hace necesario que como organización haga un análisis de sus procesos y procedimientos para lograr prestar un servicio con calidad y eficiencia más cuando estos son un insumo importante en el proceso de certificación proceso al cual SINTRASALUD está optando a conseguir como uno de sus objetivos primordiales.



3 ESTRUCTURACIÓN DE OBJETIVOS

3.1 GENERAL

- Elaborar un 'Manual de Procesos y Procedimientos' para el SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA SALUD DEL CAUCA, SINTRASALUD, aplicable en las áreas Gerencial y Administrativa.

3.2 ESPECÍFICOS

- Realizar el mapa de procesos del sindicato de trabajadores de la salud del cauca SINTRASALUD.
- Recopilar toda la información pertinente sobre cada una de las actividades diarias que se realizan en las áreas Gerencial y Administrativa SINTRASALUD.
- Describir y caracterizar los procesos gerencial y administrativo aplicados en SINTRASALUD.
- Documentar los procedimientos gerencial y administrativo aplicados en SINTRASALUD.
- Analizar y mejorar los procedimientos del sindicato de trabajadores de la salud del cauca SINTRASALUD.
- Documentar el Manual de Procesos y Procedimientos de SINTRASALUD teniendo en cuenta las mejoras y ajustes.
- Socializar el Manual de Procesos y Procedimientos de SINTRASALUD.

4 MARCOS REFERENCIALES

4.1 TEORICO - CONCEPTUAL

Para efectos de una mejor comprensión y facilidad en la realización del presente trabajo de Pasantía Profesional, se citan conceptos claves planteados por algunos autores¹. Además, se describen algunas herramientas de análisis, como son: elaboración de un mapa de procesos, flujogramas, gerencia de procesos y decisiones de procesos².

- **PROCESO.** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

- **MAPA DE PROCESOS.** Herramienta que permite representar el conjunto de procesos de una organización y la relación que existe entre ellos.

- **CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS**³

Procesos estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos de apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

¹ Riaño Camargo, Luz Mary, Departamento Administrativo de la Función Pública; Hernández García, David y Cañas Marín, Beatriz Elena - Universidad de Antioquia

² Martínez Bermúdez, Rigoberto. Los manuales de procedimientos. 2ª edición, 1997, p.

³ Departamento Administrativo de la Función Pública, Red Universitaria de Extensión en Calidad



▪ **ELABORACIÓN DE UN MAPA DE PROCESOS.** Para realizar un 'Mapa de Procesos' se deben considerar las siguientes etapas:

1. Conformar un equipo de trabajo con representantes de las diferentes áreas.
2. Identificarse los procesos actuales de la organización.
3. Identificarse los procesos requeridos para la implementación de un sistema de Gestión de Calidad.
4. Los procesos actuales se confrontan con los requeridos por la organización para implementar el Sistema de Gestión de Calidad, con lo cual se podrán identificar los procesos faltantes que deben diseñarse, documentarse, socializarse e implementarse dentro de la organización.
5. Clasificar de manera secuencial y relacionar cada uno de los procesos pertinentes al mapa de procesos.
6. Documentar la interrelación de los procesos en el mapa de procesos.

▪ **MANUAL DE PROCESOS.** Documento que registra el conjunto de procesos, discriminado en actividades y tareas que realiza un servicio, un departamento o toda una institución. Son características de un Manual las siguientes:

- ✓ Satisfacer las necesidades reales de la institución.
- ✓ Contar con instrumentos apropiados de uso, manejo y conservación adecuados.
- ✓ Facilitar los trámites mediante una adecuada diagramación.
- ✓ Redacción breve, simplificada y comprensible, facilitar su uso al cliente externo e interno.
- ✓ Ser lo suficientemente flexible para cubrir diversas situaciones.



- ✓ Tener una revisión y actualización continua.

- **CONFORMACIÓN DEL MANUAL.** La estructura de un 'Manual de Procesos y Procedimientos' debe contener los siguientes lineamientos: Portada, Misión de la Empresa, Índice o Contenido, Introducción, Objetivos del Manual, Marco Legal, Destinatarios del Manual, Manejo de Conservación del Manual, Simbología Utilizada y Procedimientos.

Las ventajas operacionales e instrumentales de un Manual son las siguientes.

- ✓ Ayudan al incremento de la eficiencia, la calidad y la productividad.

- ✓ Evitan discusiones innecesarias y equivocadas.

- ✓ Constituyen un instrumento efectivo de consulta, orientación y entrenamiento.

- ✓ Son un elemento de importante revisión y evaluación objetiva de las prácticas de trabajo institucionalizadas.

- ✓ Son una fuente importante y constante de información sobre los trabajos en la empresa.

- ✓ Aumentar la predisposición del personal para asumir responsabilidades.

- ✓ Facilitar el proceso de hacer efectivas las normas, procesos y funciones administrativas.

- ✓ Ayudar a fijar criterios y patrones, así como la uniformidad en la terminología técnica. Con esto, facilita la normalización de las actividades administrativas y productivas.

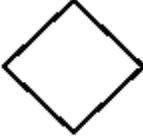
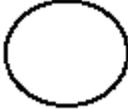
▪ **PROCEDIMIENTOS.** Son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consiste en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detallan la manera exacta que deben realizarse ciertas actividades.

▪ **ESQUEMA GENERAL DE UN PROCEDIMIENTO.**

- ✓ Nombre y/o logotipo de la Entidad.
- ✓ Título del procedimiento.
- ✓ Nombre del proceso.
- ✓ Código versión y página.
- ✓ Objetivo.
- ✓ Alcance.
- ✓ Responsable.
- ✓ Documentos de referencia.
- ✓ Contenido desarrollo.
- ✓ Registros.
- ✓ Anexos.
- ✓ Elaborado por.
- ✓ Revisado por.
- ✓ Aprobado por.

▪ **FLUJOGRAMA.** El flujograma es un método para describir gráficamente un proceso o procedimiento, mediante la utilización de símbolos y líneas. Estos son los símbolos mínimos que se requieren para diagramar adecuadamente un proceso o procedimiento. Además, esta herramienta permite conocer y comprender los procesos y procedimientos a través de los diferentes pasos, documentos y unidades administrativas comprometidas (Cuadro 1).

Cuadro 1. Simbología básica para la construcción de Procedimientos.

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	INDICA LA TERMINACIÓN DEL PROCESO O PROCEDIMIENTO.
	REPRESENTA LA ACCIÓN NECESARIA PARA TRANSFORMAR UNA INFORMACIÓN RECIBIDA O CREAR UNA NUEVA, ES DECIR UNA TAREA O ACTIVIDAD.
	REPRESENTA UNA ACTIVIDAD PREDEFINIDA EXPRESADA EN OTRO DIAGRAMA.
	REPRESENTA UN ACTIVIDAD DE DECISIÓN O DE CONMUTACIÓN.
	REPRESENTA UNA ACTIVIDAD COMBINADA.
	CONECTOR. QUE SE USA PARA REPRESENTAR UNA ENTRADA O UNA SALIDA DENTRO DE LA MISMA PÁGINA O DE UNA PARTE DE UN DIAGRAMA DE FLUJO.
	REPRESENTA CUALQUIER TIPO DE DOCUMENTO QUE SE UTILICE EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO Y APORTAR INFORMACIÓN PARA QUE ESTE SE DESARROLLE.
	REPRESENTA LA TERMINACIÓN DEL PROCESO O PROCEDIMIENTO.



La importancia del uso los flujogramas radica en que:

- ✓ Estandariza la representación gráfica de los procesos de trabajo.
- ✓ Identifica con facilidad los aspectos más relevantes del trabajo.
- ✓ Facilita el análisis y mejoramiento de los procesos.
- ✓ Muestra la dinámica del trabajo y los responsables del mismo.
- ✓ Facilita la ejecución del trabajo.
- ✓ Impide las improvisaciones y sus consecuencias.
- ✓ Evita el desvío y distorsión de las prácticas de la empresa.
- ✓ Provee elementos que facilitan el control del trabajo.

El empleo del flujograma para la representación gráfica del trabajo tiene las siguientes ventajas:

- ✓ Describe paso a paso de cada proceso y complementa la descripción literal facilitando su consulta.
- ✓ Engloba las acciones realizadas con el propósito de transformar la información de entrada en los resultados esperados.
- ✓ Verifica el desarrollo real del proceso y representa objetivamente aquello que ocurre cotidianamente en la rutina normal de trabajo.



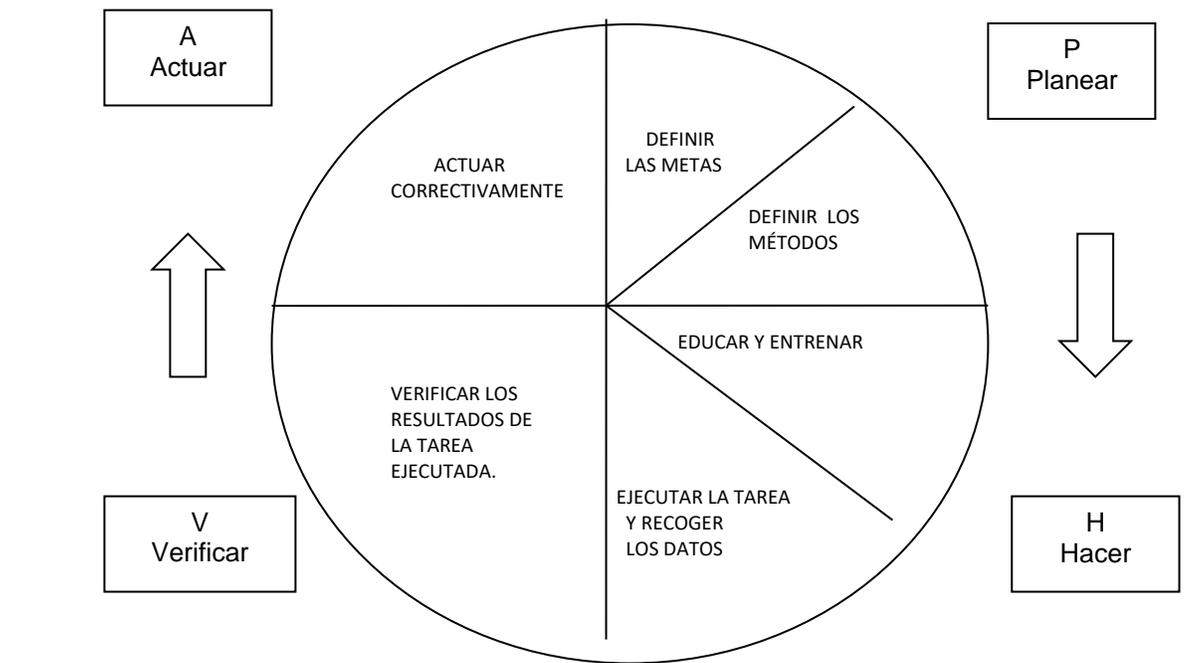
- ✓ Facilita la comprensión rápida del trabajo.
 - ✓ Describe cualquier proceso, desde el más simple hasta el más complejo.
 - ✓ Permite la visualización rápida e integrada de un proceso, facilitado el examen de los pasos, la secuencia y las responsabilidades de los ejecutantes.
 - ✓ Identifica rápida y fácilmente los puntos débiles y fuertes del proceso.
 - ✓ Propicia la visualización de la distribución del trabajo entre los empleados y entre las dependencias.
- **Formatos.** Son plantillas, documentos, tablas, entre otros, que nos sirven para registrar la información después de realizar o ejecutar las actividades.
 - **Registros.** Son documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos. Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad como requisitos así como de la operación eficaz, deben permanecer legibles fácilmente identificables y recuperables.
 - **Estandarización.** Proceso por el cual las actividades son moldeadas según un patrón común.

▪ GERENCIA POR PROCESOS

La Gerencia de Procesos es una herramienta que permite examinar la dinámica de la institución, teniendo en cuenta que ésta se crea con el objetivo de llevar a cabo un propósito, mediante la ejecución de una secuencia articulada de actividades. De esta manera, la gerencia de procesos permite alcanzar una visión sistemática de la institución como el transcurrir continuo de una secuencia articulada de macroprocesos, procesos y procedimientos tendientes, en últimas, al logro del propósito institucional y buscando, ante todo, la coherencia entre lo que

se anuncia, lo que se hace y lo que se obtiene. Es importante la toma de decisiones de procesos acertados como el ciclo PHVA, como método básico para la gerencia de procesos, como lo podemos observar en las gráficas 1 y 2. Dicho método lleva a la institución a su máxima eficiencia (Gráfica 1).

Gráfica 1. Método Básico para la Gerencia de Procesos Ciclo PHVA.



▪ ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS

Técnica 5W+2H. Esta técnica es una herramienta para el análisis de problemas, la cual consiste en describir las siguientes preguntas:

- ¿What / QUÉ?

Escribir una breve descripción del problema.

- ¿When / CUÁNDO?

¿Cuándo está usted viendo los problemas?



¿En qué momento del día y/o del proceso?

- ¿Where / DÓNDE?

¿Dónde está viendo los problemas? (línea / máquina / lugar)

¿En qué parte/lugar del producto/proceso está viendo los problemas?

- ¿Who / QUIÉN?

¿A quién le sucede?

¿El problema está relacionado con las habilidades de la/s personas?

- ¿How / CÓMO?

¿Cómo se diferencia del estado normal (óptimo)?

¿La tendencia es aleatoria o tiene un patrón de recurrencia?

- ¿How Much / CUÁNTO?

¿Cuántos en un día?

¿En una semana?

¿En un mes?

¿Cuánta plata implica?

- ¿Why / POR QUÉ?

¿Por qué sucede el problema?

(Ver sinopsis de la técnica 5W+2H, Cuadro 2).

Cuadro 2. Técnica 5W 2H.

	PREGUNTA	DESCRIPCIÓN
TEMA	WHAT -QUÉ	¿QUÉ SUCEDE? ¿QUÉ ESTAMOS HACIENDO?
SECUENCIA	WHEN -CUÁNDO	¿EN QUÉ MOMENTO DEL DÍA O DEL PROCESO?
UBICACIÓN	WHERE – DÓNDE	¿DÓNDE ESTÁ VIENDO LOS PROBLEMAS?
PERSONAS	WHO -QUIÉN	RELACIÓN CON LAS HABILIDADES DE LAS PERSONAS.
MÉTODO	HOW -CÓMO	¿CÓMO SE DIFERENCIA DEL ESTADO NORMAL?
CANTIDAD	HOW MANY -CUÁNTOS	EN UN DÍA, EN UNA SEMANA, EN UN MES.
CAUSA	WHY – POR QUÉ	CAUSAS POSIBLES.

4.2 CONTEXTUAL

- **Reseña Histórica.** SINTRASALUD fue creado el 19 de julio de 2011, se inició con 25 personas como asociados a la organización y actualmente tiene aproximadamente 800 asociados los cuales prestan sus servicios en diferentes entidades de salud del departamento del cauca como son en Popayán Hospital universitario san José, el hospital del norte, la casa rosada, los hospitales de Belalcázar El Tambo, Inza y la Ese Centro Piendamò.
- **Domicilio y Sede.** SINTRASALUD está ubicado en la carrera 8 N° 2 35 Popayán, Cauca, y presta sus servicios entre otros al Hospital Universitario San José, la Casa Rosada, Hospital del Norte, Ese Oriente, Ese Centro 1 Piendamò.
- **Objeto Social.** SINTRASALUD asume el compromiso de mejorar e implementar continuamente su Sistema Integrado de Gestión cumpliendo con la legislación vigente y otros requisitos aplicables a su actividad, con el propósito de lograr la satisfacción de nuestros afiliados y demás partes interesadas, en



términos de calidad, eficacia y eficiencia, con personal calificado, motivado y comprometido, propiciando la excelencia en la prestación del servicio, protegiendo la salud e integridad de nuestros afiliados y sus familias

▪ **Identificación Institucional.** SINTRASALUD CAUCA es una entidad sin ánimo de lucro perteneciente al sector laboral colombiano, constituido como sindicato de industria de carácter independiente, cuyo objetivo principal es la búsqueda de puestos de trabajo para sus afiliados, apta en el arte de conjugar la oferta de servicios de calidad con desempeño profesional, con el constante apoyo y asesoramiento a nuestros clientes, precursora y líder en el sector de la salud del departamento del cauca en la conformación y soporte de grupos autogestionarios, con autonomía, autodeterminación y autogobierno para la ejecución de procesos y procedimientos bajo la modalidad de outsourcing, modelo que es una valiosa herramienta para el mejoramiento de la productividad, la disminución del riesgo, y el logro de una mejor calidad de vida para sus asociados y sus familias.

Está Inscrito en el Registro Nacional Sindical mediante acta N° 113 del 9 de julio del 2011 y en el RUT con el N° 900451745-8 cumpliendo con todos los requisitos legales para su funcionamiento.

▪ **Misión.** SINTRASALUD, es una organización gremial de industria de carácter independiente que tiene como misión la búsqueda permanente del mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo de sus afiliados participes, sus familias y las instituciones donde preste sus servicios, impulsar la ayuda mutua y contribuir al fortalecimiento del trabajo y de la economía social, mediante la puesta en práctica de los principios y valores asociativos,

▪ **Visión.** Consolidarse para el año 2014 como el mejor sindicato de trabajadores de la salud en todo el Departamento del Cauca; distinguido por su credibilidad, Honestidad, Responsabilidad, Puntualidad y Calidad humana, valores que llevará a ser el preferido por sus asociados y sus familias

▪ **Valores Institucionales.** Trabajo en equipo; el interés colectivo debe primar sobre el interés individual; Respeto por las personas, la organización, los clientes y la comunidad; Ética organizacional y personal como principio fundamental en cada una de las personas que hacen parte de la organización; Compromiso propio como ser humano, con la organización para el logro de sus objetivos, con los clientes como socios comerciales y con la sociedad como participante activo en el desarrollo comunitario.



▪ **Contribución del Trabajo.** La gestión documental del Manual de Procesos y Procedimientos del Área Gerencial y Administrativa del sindicato de trabajadores de la salud del cauca SINTRASALUD, garantiza la memoria y el conocimiento del que hacer de la organización, conforme a sus obligaciones y necesidades diarias. En consecuencia, la importancia del trabajo para del sindicato de trabajadores de la salud del cauca SINTRASALUD se traduce en el usuario, el personal administrativo y asistencial y la organización.

▪ **Usuario**

- Recibe mejores servicios. Servicios ofrecidos con seguridad, pertinencia, oportunidad, continuidad, respeto y calidez en la atención.

- Se facilita el acceso a los usuarios a todos los servicios que presta la Entidad, al no tener que repetir pasos o documentación innecesaria.

- Aumenta la satisfacción del usuario, al recibir un servicio de alta calidad y sin complicaciones.

▪ **Personal Directivo y Administrativo**

- Genera dinámicas gerenciales y administrativas flexibles y oportunas, de acuerdo al que hacer administrativo diario de la organización.

- Garantiza mediante un manejo adecuado de sus procesos y procedimientos, la rentabilidad social y sostenibilidad de la organización.

- Ayuda a administrar los recursos financieros, físicos y humanos de una forma eficiente, garantizando la calidad del servicio.

▪ **Personal Asistencial**

- Permite cumplir con sus funciones asignadas de una manera clara y sencilla.

- Reduce el esfuerzo humano, tanto físico como mental, que demanda la realización de determinadas actividades y tareas en la prestación del servicio.



- Aumenta el grado de satisfacción y mejor disposición de ánimo para realizar con más dedicación y facilidad sus funciones diarias.

- Reduce las molestias derivadas de la sobrecarga o acumulación de trabajo.

- Estimula su iniciativa y creatividad para realizar sus funciones diarias.

- **Entidad**

- Mejora la operatividad del área gerencial, administrativa y asistencial de la Entidad.

- Sirve de guía para el personal nuevo que entra a la Entidad.

- Se enfoca en el cliente, razón de ser de la Entidad para prestar un servicio de calidad.

- Mejora su imagen ante el cliente interno y externo, traducido en la prestación de un mejor servicio a las organizaciones de salud y por ende a la comunidad en general.

- Aumenta la capacidad competitiva de la Entidad.

- Mejora el aprovechamiento de todos los recursos con los que cuenta la Entidad.

- Facilita la gestión del control interno y el establecimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad para la verificación y habilitación de la Entidad.

- Ayuda a cumplir con la Misión de la Entidad.



4.3 JURÍDICO

- Constitución Política de Colombia, arts. 25 y art. 53

- Ley 1010 de 2006 Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

- Estatuto Anticorrupción.

- Decreto 262 de 2000

- Resolución 017 de 2000

- Estatutos del Sindicato de Trabajadores de la Salud del Cauca, aprobados en la Asamblea Sindical, llevada a cabo el 15 de julio de 2011: Capítulo III, Art. 5.

- Reglamento de Contrato Sindical, adoptado por la Asamblea General del Sindicato de Trabajadores de la Salud del Cauca, en reunión ordinaria celebrada el 7 de enero de 2012 en la ciudad de Popayán: Capítulo II, Art. 2.



5 LIMITACIONES

El presente trabajo se desarrollará para el sindicato de trabajadores de la salud del cauca SINTRASALUD. Como organización lo cual implica una unificación del presente trabajo para todos sus afiliados en las diferentes sedes donde se presta el servicio, uno de los aspectos más importantes para el desarrollo de procesos y procedimientos más ágiles, es el talento humano en su totalidad sin diferenciar donde se esté prestando dicho servicio, Por lo tanto, una de las limitaciones que presenta la realización del trabajo es la colaboración de todo el personal que labora en el sindicato de trabajadores de la salud del cauca SINTRASALUD.

Una de las limitantes más grandes que se presenta es que para el desarrollo de este trabajo la organización no cuenta con procesos o procedimientos documentados debido a que su conformación es reciente lo cual nos obliga a iniciar su elaboración a partir de la observación y la toma de datos a través de entrevistas a los integrantes de la organización.



6 METODOLOGÍA

6.1 UNIDAD DE ESTUDIO

La unidad de estudio es del sindicato de trabajadores de la salud del cauca SINTRASALUD.

6.2 FUENTES DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo del trabajo se recurrirá a la obtención de datos en fuentes secundarias como primarias.

6.2.1 Fuentes primarias. Consulta asesor empresarial de la pasantía, Consultas al asesor académico de la pasantía. Observación de acontecimientos que se den en del sindicato de trabajadores de la salud del cauca SINTRASALUD, sesiones de grupo, entrevistas con administrativos y personal que pertenece a la organización, mediante los cuales se logre conocer cada una de las actividades que realizan a diario.

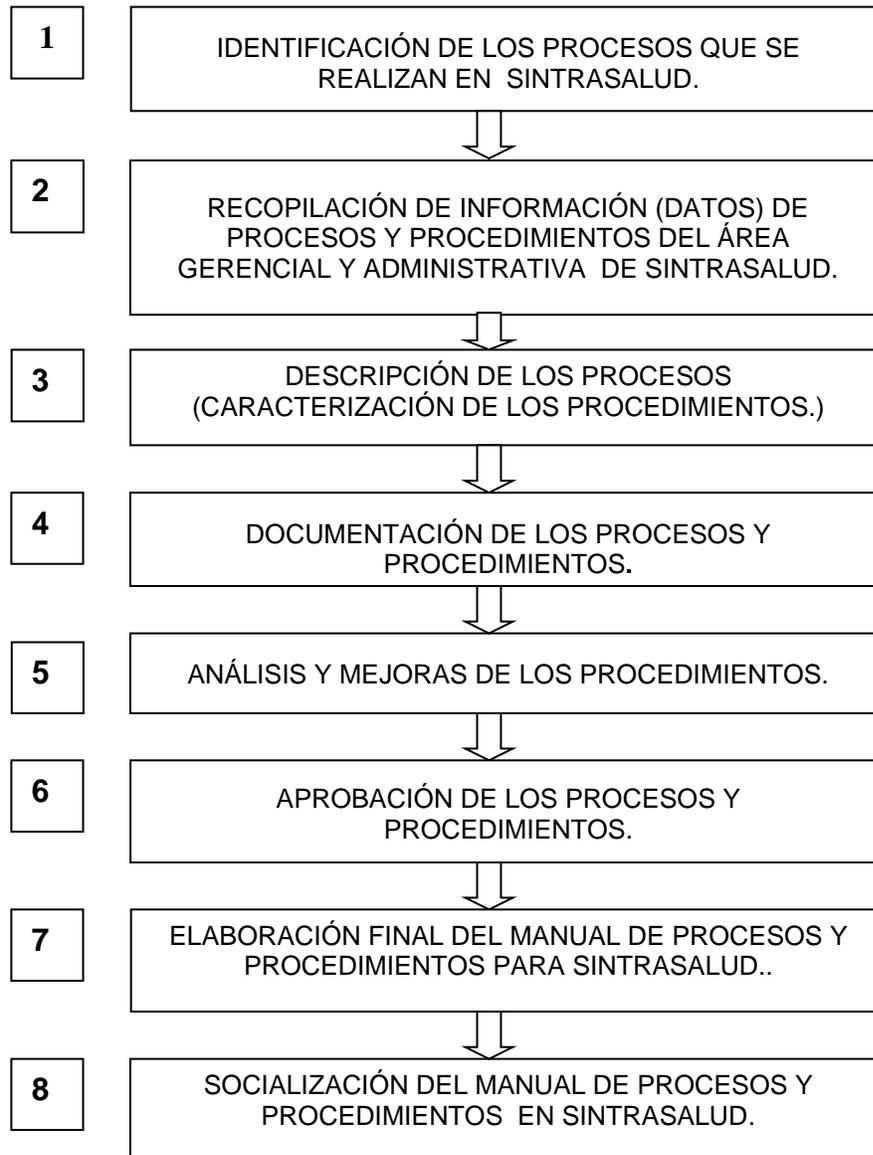
6.2.2 Fuentes secundarias. Libros, documentos, revistas, Internet y demás que proporcionen información actual y pertinente para la realización del trabajo.

6.3 DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA

Para la construcción de procesos y procedimientos más eficientes en la organización se debe utilizar una estructura metodológica unificada y participativa, la cual inicia con la detección de la necesidad de contar con actividades y tareas más ágiles, que implique el convencimiento firme de todos, empezando por la dirección, de que el Manual es una gran oportunidad de introducir mejoras sustanciales en la Entidad y que al personal y a las entidades se les debe mantener la credibilidad a través de hechos y no de simples palabras.

Resulta importante destacar que el efecto demostrativo del éxito del Manual de Procesos y Procedimientos en SINTRASALUD, genera paulatinamente una reacción en cadena que ánima a desarrollar una retroalimentación hasta que finalmente la entidad en su totalidad se encuentre inmersa en la cultura del diseño

y reformulación permanente de procesos y procedimientos mediante la aplicación de las Fases de Trabajo para la Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos para del Sindicato de Trabajadores de la Salud del Cauca SINTRASALUD, como siguen



6.3.1 Identificación de los Procesos de SINTRASALUD. La primera actividad dentro de la fase de trabajo para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos es la identificación de los procesos que le permiten a la



organización cumplir con su misión, teniendo en cuenta la colaboración de la gerencia y demás funcionarios administrativos. Por lo tanto, se consideran los siguientes pasos:

1. Listar la totalidad de procesos con los que cuenta actualmente la Entidad.
2. Dividir los procesos en procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
3. Elaborar el Mapa General de Procesos de SINTRASALUD.

6.3.2 Recopilación de Información (datos) de Procesos y Procedimientos del Área Gerencial y Administrativa. Para la realización de esta actividad se toman las oficinas de SINTRASALUD y algunas instituciones donde se presta el servicio en la cual se entreviste a cada uno de los funcionarios, teniendo en cuenta, distintos instrumentos como son: entrevistas, buzón de sugerencias y la observación.

Por lo tanto, esta fase se realiza de la siguiente forma:

- Observar detenidamente el desarrollo de las actividades en varias oportunidades antes de empezar a tomar notas.
- Consultar, más de una vez si es necesario, sobre determinado paso o aspecto de la actividad.
- Asegurarse de registrar lo que ocurre en la forma más exacta.
- Consultar con los que intervienen en el proceso para asegurarse que este es real.

Registrar la actividad en primera instancia, en una hoja de registro de los procedimientos según el Área, Dependencia y el Procedimiento como la que se indica en el Cuadro 3.

Cuadro 3.. Formato de Levantamiento de la información para la descripción de los procedimientos.



PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE

6.3.3 Descripción de los Procesos (Caracterización de los Procedimientos).

Una vez que los procesos han sido identificados, se describen mediante una caracterización de los procedimientos de cada proceso, de acuerdo al siguiente formato. (Cuadro 4)

Cuadro 4. Formato Caracterización de los Procedimientos

PROCESO:				
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:				
ALCANCE:				
RESPONSABLE:				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	
HUMANOS:	INTERNOS:	EXTERNOS:	NORMAS:	LEGALES:
INFRAESTRUCTURA:				
AMBIENTE DE TRABAJO:				
INDICADORES		INTERPRETACIÓN		
ELABORÓ:	REVISÓ:		APROBÓ:	



6.3.4 Documentación de los Procesos y Procedimientos. En esta fase se presentan de forma escrita los procedimientos, con sus respectivos pasos, responsables, instructivos y formatos, que se presentan en el Manual de Procesos y Procedimientos.

6.3.5 Análisis y Mejoras de los Procedimientos. Una vez realizado el proceso de documentación es necesario evaluar cada uno de los procedimientos que se realizan en el Área Gerencial y Administrativa del sindicato de trabajadores de la salud del cauca SINTRASALUD, identificando las fallas que tiene cada uno de los procedimientos, por medio de la técnica 5W+2H y tomando como referencia las quejas de los usuarios, traduciendo las necesidades de los clientes al lenguaje de la Entidad, teniendo en cuenta las normas legales y reglamentarias del Estado y los requisitos establecidos por la propia entidad para llevar a cabo sus funciones.

6.3.6 Aprobación de los Procesos y Procedimientos. Esta actividad pretende obtener del personal involucrado en la ejecución de los procedimientos, sugerencias precisas que permitan mejorar el contenido de los documentos. Por lo tanto, antes de la distribución de la documentación se procede a la aprobación de la misma por parte de la alta dirección.

6.3.7 Elaboración Final del Manual de Procesos y Procedimientos. Una vez realizadas las mejoras de cada procedimiento, se procede a elaborar la documentación final, plasmando las sugerencias y realizando los respectivos ajustes para la realización final del Manual de Procesos y Procedimientos del Área Gerencial y Administrativa del sindicato de trabajadores de la salud del cauca SINTRASALUD, finalmente se procede a la socialización del manual en su sede principal y demás instituciones donde se presta el servicio.



7 CLIMA ORGANIZACIONAL SINTRASALUD CAUCA

El Sindicato de Trabajadores de la Salud del Cauca – SINTRASALUD CAUCA, considerando su visión de lograr certificarse como el mejor sindicato de la salud en el departamento del Cauca, tiene la responsabilidad de actualizar, periódicamente y de manera progresiva, lineamientos y estándares que forman parte de los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la norma ISO 9001, de conformidad con el desarrollo legal sindical, los avances del sector salud y con los resultados de evaluaciones de la percepción de los clientes externos.

En el marco del proceso sindical, las organizaciones establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, resultados, clima organizacional y la satisfacción de los afiliados partícipes y los clientes de los sindicatos.

El clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

Se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y verificación, necesarios para la elaboración de un Estudio del Clima Organizacional, cuyo objetivo principal para SINTRASALUD CAUCA, es identificar las percepciones de los afiliados partícipes en los sitios donde ejecutan sus actividades, para definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización sindical, como de las Empresas Sociales del Estado donde realizan sus labores, y de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable que motiva a todos.

Para lograr esto es necesario el diseño, desarrollo y aplicación de un instrumento que permita evaluar el clima organizacional; así mismo, el monitoreo y evaluación de los planes de mejora basados en los resultados acordados. Se propone que estas mediciones sean anuales para hacerlas comparables en el tiempo y permitan evaluar los resultados alcanzados, estableciendo medidas correctivas para lograr mejorar la calidad en nuestra organización, basada en un mejor diseño organizacional, potencial humano y cultural.



En este contexto se busca impulsar y desarrollar mejoras en el clima organizacional en SINTRASALUD CAUCA y en las áreas de los puntos de atención y ESE's, donde en realidad se encuentran ejerciendo sus profesiones y habilidades laborales, nuestros afiliados partícipes.

La finalidad es desarrollar una cultura de calidad en SINTRASALUD CAUCA a través de la mejora continua del clima organizacional.

A continuación se presenta como ejemplos la elaboración de algunos de los procedimientos y de las actividades de acuerdo a los cargos existentes dentro de la organización.

La totalidad del manual de procesos y procedimientos se presenta en el CD de anexos.

8 DENOMINACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

8.1 ALINEAMIENTO Y SENSIBILIZACIÓN

Este procedimiento tiene como finalidad el compromiso de las directivas de SINTRASALUD CAUCA para la construcción del instrumento de medición del clima organizacional y la difusión que se debe realizar al interior del sindicato sobre dicha actividad.

El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

La elaboración del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional.

8.1.1 Propósito. Establecer las actividades previas que deben adelantar las directivas de SINTRASALUD CAUCA para iniciar el procedimiento de medición del clima organizacional

8.1.2 Alcance. El procedimiento aplica para determinar áreas de satisfacción; diseñar, revisar, validar y aprobar instrumentos de medición de clima organizacional.

8.1.3 Políticas de Operación, Normas y Lineamientos.

- Los Lineamientos establecidos para realizar el alineamiento y sensibilización del clima organizacional por parte de SINTRASALUD CAUCA serán elaborados conforme a lo establecido en la guía metodológica elaborada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, debidamente ajustada a una organización gremial.



- Los Lineamientos deberán ser emitidos a través de del área de calidad de SINTRASALUD CAUCA

- El área de Talento Humano, a través del área de calidad, es la única facultada para la adecuación y emisión de los Lineamientos para elaborar, adecuar y modificar el instrumento de medición del clima organizacional.

(Véase la sinopsis general de la 'Descripción del procedimiento' en el Cuadro 5).

Cuadro 5. 'Descripción del procedimiento'.

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN DE SAINTRASALUD-CAUCA	<ul style="list-style-type: none"> - DEFINIR LOS CONCEPTOS, LA METODOLOGÍA Y EL PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. - CONDUCIR EL PROCESO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN Y/O ESE'S CON LAS QUE EL SINDICATO TIENE FIRMADO CONTRATOS SINDICALES - CONCERTAR ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON LAS ESE'S QUE CONTRATAN CON EL SINDICATO PARA QUE APOYEN LA INVERSIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORA. 	REPRESENTANTE LEGAL DE SAINTRASALUD-CAUCA
CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - ESPECIFICAR CLARAMENTE CUÁL ES EL PROPÓSITO QUE TIENE EL SINDICATO PARA ADELANTAR EL ESTUDIO DE SU CLIMA ORGANIZACIONAL. - ADOPTAR UN ENFOQUE TEÓRICO O CONCEPTUAL QUE PERMITA ORGANIZAR Y PRECISAR LOS ELEMENTOS PROPIOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL SINDICATO Y ASÍ PODER LLEGAR A IDENTIFICAR SUS CARACTERÍSTICAS. - FORMULAR LAS SUPOSICIONES O HIPÓTESIS QUE SE DESPRENDEN DEL ENFOQUE CONCEPTUAL, PARA CONTRASTARLAS CON LA INFORMACIÓN OBTENIDA POR MEDIO DE LA ENCUESTA. - DEFINIR Y SELECCIONAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA, ES DECIR DE AQUELLAS ÁREAS O AFILIADOS PARTICIPES A QUIENES SE LES APLICARÁ LA ENCUESTA O INSTRUMENTO. - DETERMINAR Y DEFINIR LAS VARIABLES QUE SE VAN A MEDIR CON EL INSTRUMENTO O ENCUESTA. ✓ LA UNIDAD DE CONTENIDO, LA CLARIDAD Y LA PRECISIÓN SON CONDICIONES QUE DEBEN REUNIR ESTAS DEFINICIONES. ✓ EL PROCEDIMIENTO MÁS GENERALIZADO ES LA CONSULTA A LOS AFILIADOS PARTICIPE CLAVES DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN O DE LA ESE PARA IDENTIFICAR QUÉ VARIABLES SE VAN A MEDIR - OPERACIONALIZAR LAS VARIABLES PREVIAMENTE DEFINIDAS, (ES DECIR CONSTRUIR Y REVISAR LOS ÍTEMS O INDICADORES). 	RESPONSABLE ÁREA DE CALIDAD DE SAINTRASALUD-CAUCA



	<p>✓ PARA ELLO, UNA BUENA PRÁCTICA CONSISTE EN CONVOCAR A UN GRUPO SELECCIONADO DE AFILIADOS PARTICIPES PARA QUE MEDIANTE SUS APORTES A TRAVÉS DE EJEMPLOS, CASOS Y EXPERIENCIAS, SE CONCRETEN Y FORMULEN LOS ENUNCIADOS QUE INDIQUEN CÓMO SE MANIFIESTAN LAS VARIABLES DEFINIDAS PREVIAMENTE.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DETERMINAR EL TIPO DE ESCALA QUE SE VA A UTILIZAR, O SEA LA SERIE DE VALORES O GRADOS DE MEDICIÓN INSCRITA EN EL INSTRUMENTO, QUE PERMITEN CONOCER LA POSICIÓN DEL AFILIADO PARTICIPE FRENTE A CADA VARIABLE. - ESTRUCTURAR EL INSTRUMENTO Y DEFINIR LAS NORMAS DE APLICACIÓN, DE PUNTUACIÓN O CALIFICACIÓN. - LLEVAR A CABO LA APLICACIÓN PILOTO O EXPERIMENTAL DEL INSTRUMENTO, CON EL PROPÓSITO DE IDENTIFICAR EN EL MISMO LAS INCONSISTENCIAS DE CARÁCTER TÉCNICO. - MODIFICAR EL INSTRUMENTO, SI ES NECESARIO, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN EXPERIMENTAL. - ELABORAR EL INSTRUMENTO DEFINITIVO Y PROCEDER A SU APLICACIÓN. - DECIDIR QUÉ TRATAMIENTO ESTADÍSTICO SE LE DARÁ A LA INFORMACIÓN OBTENIDA. - ESTA DECISIÓN QUE ESTÁ SUPEDITADA AL OBJETIVO MISMO DEL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DEMÁS CONSIDERACIONES QUE SE HUBIESEN FORMULADO CON ANTELACIÓN. 	
<p>PLANEACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ELABORAR EL LISTADO ACTUALIZADO A LA FECHA DE LA INFORMACIÓN DEL TOTAL DE LOS AFILIADOS PARTICIPES QUE EJECUTAN ACTIVIDADES DE CONTRATO SINDICAL - ELABORAR PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL - GESTIONAR ANTE LOS COORDINADORES DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DE LAS ESE'S LA EJECUCIÓN DE LAS JORNADAS Y EL LOCAL PARA LA APLICACIÓN ADECUADA DEL CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL - AJUSTAR PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA - FOTOCOPIAR ENCUESTA DE ACUERDO A NÚMERO DE AFILIADOS PARTICIPES QUE SERÁN ENCUESTADOS - ORGANIZAR ASPECTOS LOGÍSTICOS PREPARATORIOS PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA. 	<p>RESPONSABLE ÁREA DE TALENTO HUMANO</p>
<p>CAMPAÑA DE PUBLICIDAD Y COMUNICACIÓN INTERNA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - REALIZAR ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DIRIGIDOS A LOS AFILIADOS PARTICIPES QUE EJECUTAN ACTIVIDADES DE CONTRATO SINDICAL - DIFUNDIR EL PRESENTE MANUAL - CAPACITAR Y BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL EQUIPO TÉCNICO ENCARGADO DE REALIZAR LA MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, TANTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE APLICACIÓN DE ENCUESTA, COMO DEL PLAN DE MEJORA. 	<p>RESPONSABLES ÁREA DE TALENTO HUMANO Y DE CALIDAD</p>



Documentos de referencia:

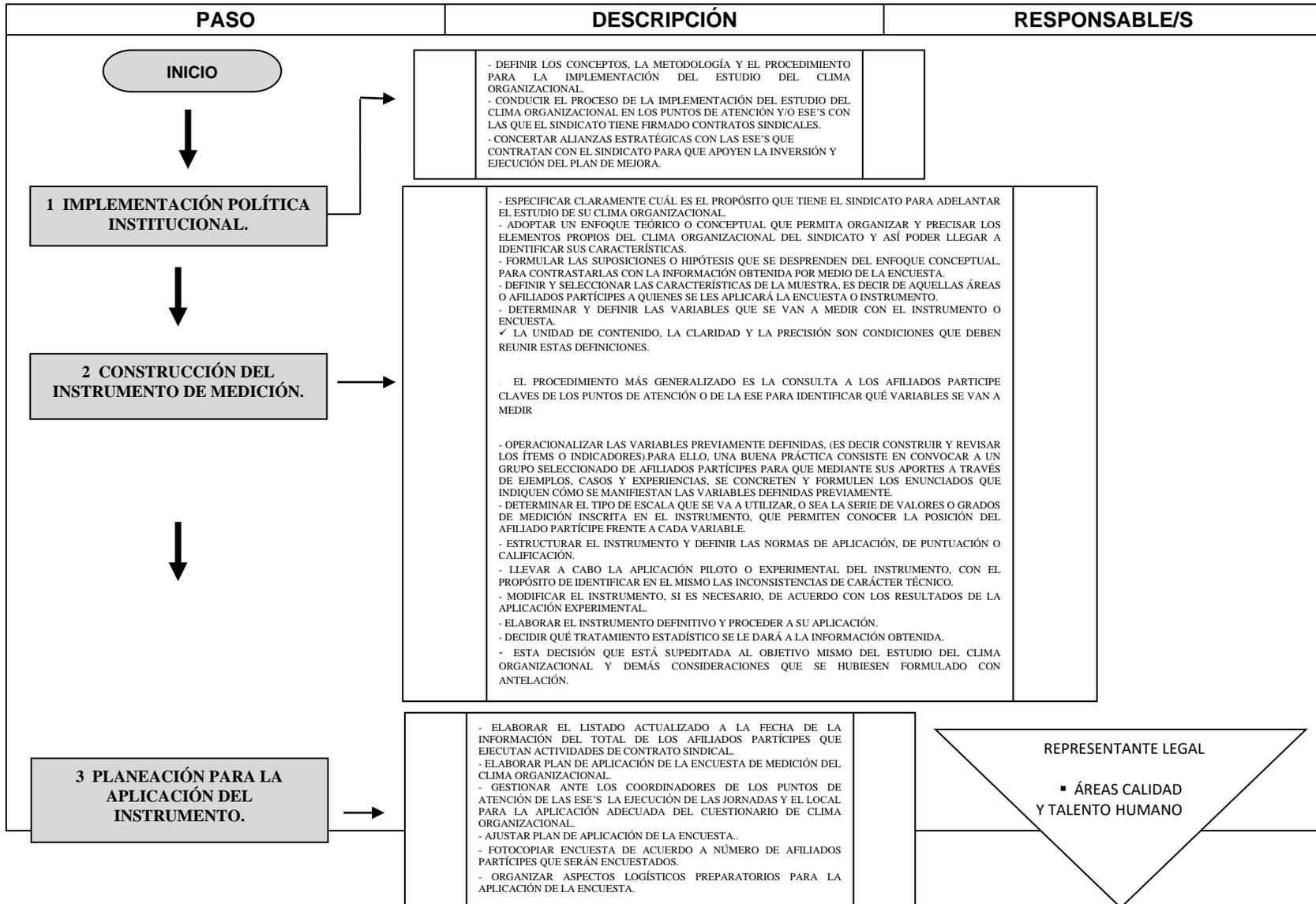
DOCUMENTOS	CÓDIGO (CUANDO APLIQUE)
CARTILLA "CLIMA ORGANIZACIONAL, ELABORADA POR EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, 2001.	NO APLICA
CONTRATOS SINDICALES QUE CONTIENEN LAS ALIANZAS ESTRATÉGICAS PARA IMPLEMENTAR PLANES DE MEJORA EN CUANTO A CLIMA ORGANIZACIONAL.	NUMERO CONSECUTIVO DE CONTRATO

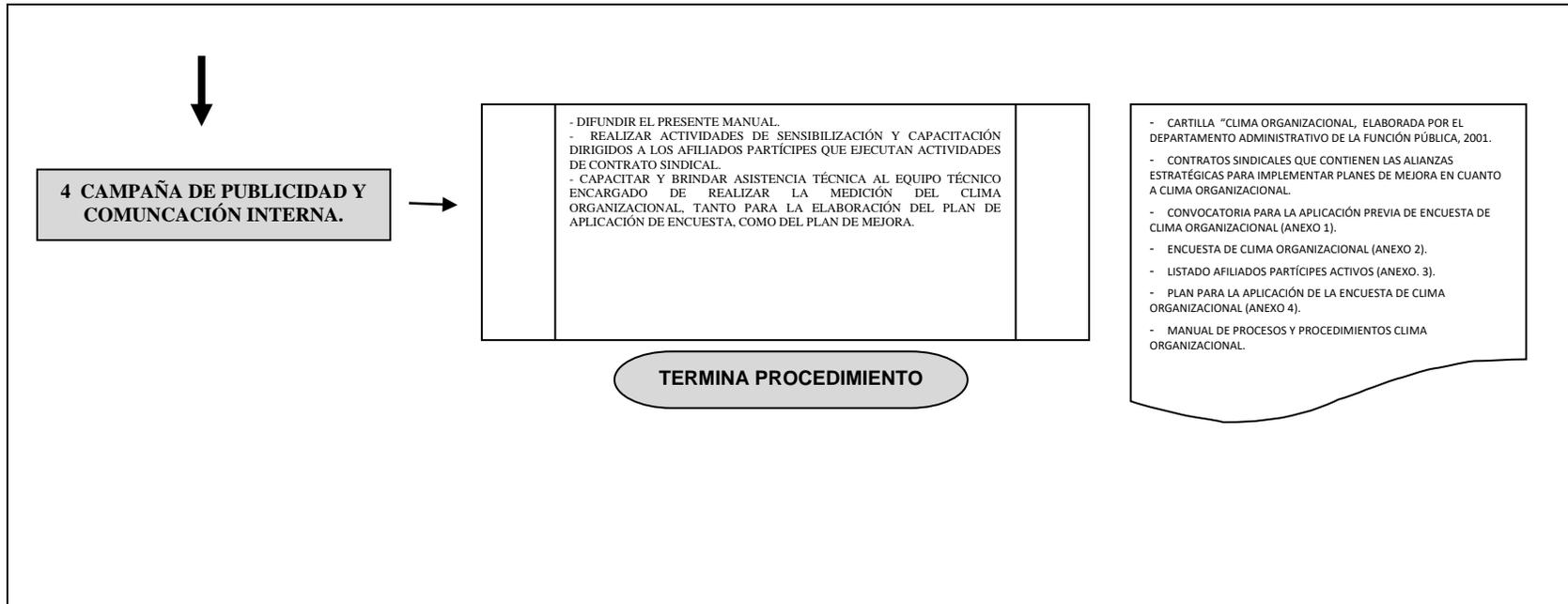
Documentos Internos

FORMATOS, REGISTROS Y DOCUMENTOS	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
CONVOCATORIA PARA LA APLICACIÓN PREVIA DE ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (ANEXO NO. 1)	1 AÑO	RESPONSABLE ÁREA DE TALENTO HUMANO	NO. OFICIO
ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (ANEXO NO. 2)	2 AÑOS	RESPONSABLE ÁREA DE TALENTO HUMANO	EN-
LISTADO AFILIADOS PARTICIPES ACTIVOS (ANEXO NO. 3).	1 AÑO	RESPONSABLE ÁREA DE TALENTO HUMANO	LT-
PLAN PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (ANEXO NO. 4).	1 AÑO	RESPONSABLE ÁREA DE CALIDAD	PL
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CLIMA ORGANIZACIONAL.	10 AÑOS	RESPONSABLE ÁREA DE CALIDAD	M-



FLUJOGRAMA ALINEAMIENTO Y SENSIBILIZACIÓN





9. ESTRUCTURACIÓN DEL 'MANUAL DE ACTIVIDADES DE PROCESOS'

9.1 PERFIL GENERAL

9.1.1 Objetivos Generales. (i) Contribuir al desarrollo de la misión y la visión de SINTRASALUD CAUCA, a partir de un enfoque sistémico, desde el cual se pretende que con la definición de los perfiles por competencias, SINTRASALUD CAUCA logre la eficiencia de su gestión y (ii) Proporcionar una herramienta metodológica que oriente e impulse el estudio y medición del clima organizacional de SINTRASALUD CAUCA, con el fin de determinar el impacto de los diferentes procesos institucionales de las ESE's con las que ha contraído contrato sindical, en la percepción del afiliado partícipe y su nivel de satisfacción.

Este documento describe los procesos contemplados en el organigrama, delimita las actividades correspondientes a cada proceso, define perfiles por competencia, es un instrumento orientador al afiliado partícipe nuevo vinculado, e informa a todos sobre sus actividades.

9.1.2 Alcance. Este documento aplica a todo afiliado partícipe vinculado para la ejecución de actividades del sindicato.

9.1.3 Justificación. La gerencia de SINTRASALUD CAUCA, respondiendo a la necesidad de estructurar y consolidar el desarrollo organizacional, presenta el manual de actividades, el cual está encaminado al mejoramiento de la eficiencia de las gestiones administrativas y asistenciales que se desarrollan; además, es una herramienta de consulta que permite establecer claridad en las actividades desempeñadas por cada uno de los afiliados partícipes vinculados al sindicato.

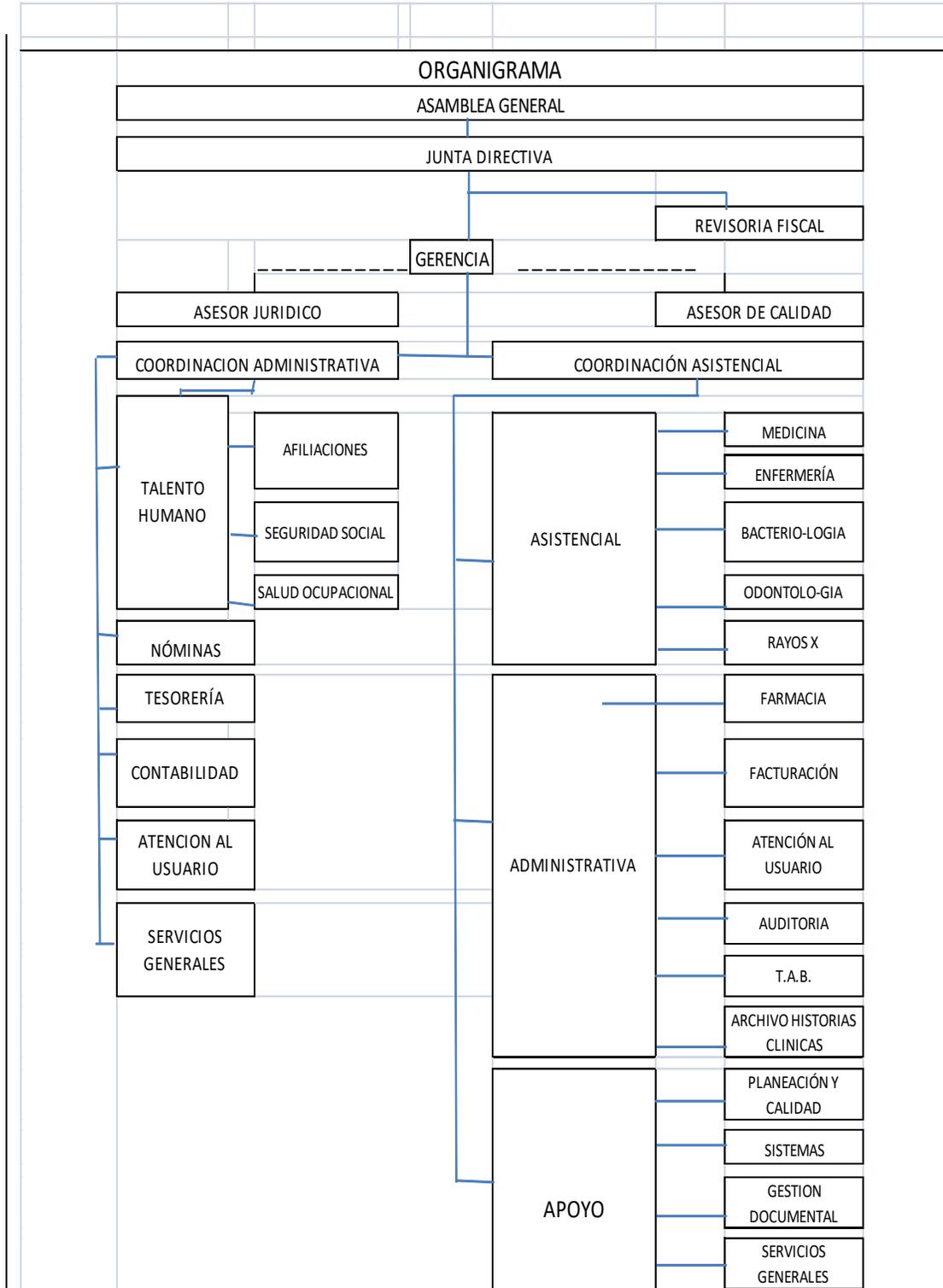
Es importante anotar, que la información contenida en este manual ha sido producida en función de las necesidades de todos los afiliados partícipes y consecuente con la estructura organizacional y actividades desempeñadas. Su correspondencia con la realidad, permanencia y actualización, debe ser tarea de cada uno de nosotros; en tal virtud somos los afiliados partícipes de SINTRASALUD CAUCA, los responsables de mantenerlo vigente y actualizado e informar los cambios e inconsistencias, que se presenten en la ejecución de las actividades (Cuadro 6)



Cuadro 6. Ejecución de las actividades

CONTROL DE EMISIÓN			
	ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

9.1.4 Estructura Orgánica. SINTRASALUD está direccionado / gerenciado de manera vertical, con sus secciones administrativas, como se detalla sinópticamente, a continuación:





9.2 LIDERAZGO DEL PROCESO

Es la dirección que se aplica a cada proceso a estructurarse (Cuadro 7. Liderazgo del Proceso)

Cuadro 7. Liderazgo del Proceso

ACTIVIDAD PRINCIPAL	- GERENTE
PROCESO	- GERENCIA
PROGRAMA O GRUPO	- NO APLICA
LÍDER DEL PROCESO	- JUNTA DIRECTIVA

9.3 OBJETIVO

- Representar a los afiliados partícipes de SINTRASALUD CAUCA ante toda y en toda instancia; responder por la correcta dirección, organización y control de los bienes y recursos que posee el sindicato.

9.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Para lograr ese objetivo, se realizarán las siguientes actividades:

1. Dirigir SINTRASALUD CAUCA, manteniendo la unidad de intereses en torno a la misión y objetivos del mismo.
2. Realizar la gestión necesaria para lograr el desarrollo de SINTRASALUD CAUCA de acuerdo a las características del entorno y las condiciones internas del sindicato, con sujeción a la normatividad que rige a los sindicatos.



3. Articular el trabajo que realizan las diferentes dependencias del sindicato, dentro de una concepción participativa de la gestión.
4. Ser ordenador del gasto de acuerdo con las facultades concedidas por la asamblea general y la junta directiva de SINTRASALUD CAUCA.
5. Representar a SINTRASALUD CAUCA judicial y extrajudicialmente.
6. Informar al responsable del proceso de seguridad social del sindicato, en caso de sufrir accidente laboral.
7. Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rigen al sindicato.
8. Rendir los informes que le sean solicitados por la Junta Directiva, la Asamblea General y entidades competentes.
9. Planear, organizar y evaluar, las actividades del sindicato y velar por el cumplimiento de las mismas.
10. Proponer alternativas de mejoramiento en todos los aspectos.
11. Responder con la Junta Directiva del posicionamiento en como el mejor sindicato de la región.
12. Promover la adaptación, adopción de las normas técnicas y modelos orientados a mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de SINTRASALUD CAUCA.
13. Proponer los controles necesarios para una adecuada utilización del tiempo y los recursos de cada dependencia de SINTRASALUD CAUCA.
14. Implementar todos los controles disciplinarios necesarios para el éxito en la consecución de los objetivos del sindicato.
15. Velar porque los afiliados partícipes del sindicato, actúen de acuerdo al logro de los objetivos trazados.
16. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros del sindicato y por el cumplimiento de las metas y programas establecidos.
17. Consultar con el coordinador administrativo, las compras de activos fijos para el desarrollo de actividades en el área administrativa del sindicato.
18. Coordinar y establecer metas y estrategias relacionadas con el posicionamiento estratégico del sindicato en la región.

19. Adaptar el sindicato a las nuevas condiciones empresariales establecidas en el marco del código sustantivo del trabajo, garantizando tanto la eficiencia social como económica del mismo, así como la competitividad de la organización.
20. Garantizar el establecimiento del sistema gestión de calidad que propicie la garantía de la calidad en la prestación del servicio del sindicato.
21. Contratar y dar por terminada las actividades de los afiliados partícipes de SINTRASALUD CAUCA, cuando tenga la certeza soportada del incumplimiento de las tareas encomendadas.
22. Firmar convenciones colectivas con los afiliados partícipes de acuerdo con las necesidades y capacidad financiera del sindicato.
23. Seleccionar las ESE's o puntos de atención que por distancias entre este y la sede administrativa del sindicato, y las condiciones de seguridad y orden público, requieren contar con el apoyo de enlaces para apoyar aspectos administrativos que se dan en la relación SINTRASALUD CAUCA y ESE o punto de atención.
24. Seleccionar entre los afiliados partícipes, los enlaces de las ESE's o puntos de atención que de acuerdo a lo anteriormente descrito, requiere el sindicato.
25. Establecer acuerdos internos entre la gerencia del sindicato y el afiliado partícipe que adicionalmente realizará actividades de enlace.
26. Dictar los actos, realizar las operaciones y celebrar los contratos necesarios para el cumplimiento del objeto, funciones y actividades principales o complementarias, directas o conexas de SINTRASALUD CAUCA, de acuerdo a las normas legales vigentes.
27. Atender la gestión de los negocios y actividades del sindicato, de acuerdo con las disposiciones legales, estatutarias, y las políticas señaladas en la Junta Directiva y/o la Asamblea General.
28. Las demás que establezcan la Ley, los reglamentos y la Junta Directiva de SINTRASALUD CAUCA

Para liderar este tipo de procesos administrativos, se requieren las siguientes competencias cognitivas: (i) conocimientos básicos o esenciales y (ii) requisitos de estudio y experiencia.

[Véanse en mayor detalle esas competencias cognitivas en los siguientes Cuadros 8 y 9].

Cuadro 8. Conocimientos básicos o esenciales

CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
1	CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO
2	NORMATIVIDAD SOBRE AGREMIACIÓN SINDICAL
3	NORMATIVIDAD DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL
4	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD
5	GERENCIA O ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO
6	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Cuadro 9. Requisitos de estudio y experiencia.

REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
TÍTULO PROFESIONAL QUE INCLUYA ESTUDIOS RELACIONADOS CON LA ESPECIALIDAD.	DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA PROFESIONAL RELACIONADA

10. VINCULACIÓN DE AFILIADOS PARA EL DESARROLLO DE CONTRATO SINDICAL. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

CONTROL DE EMISIÓN			
	ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

10.1 INTRODUCCIÓN

El nuevo estilo de administración se basa en la aplicación integral del conocimiento en las diferentes áreas de la organización, una de estas áreas es la de Gestión Humana la cual juega un papel muy importante para el logro de los objetivos corporativos, la responsabilidad que posee esta área consiste en asegurar una buena administración del talento humano en sus múltiples procesos, resaltando en estos la importancia que tiene la persona en la organización moderna, por medio de este Talento Humano las empresas se diferencian una de otras llegando a tener éxito o fracaso frente a la calidad de productos y servicios.

El área de Gestión Humana es importante para la organización, pues la administración de todos sus procesos reflejará resultados exigidos y basados en Cantidad, Calidad, Productividad y Desarrollo de todas las personas que la componen y así estos poder alcanzar los objetivos corporativos.

El presente manual corresponde a la descripción de los procedimientos de una manera clara, sencilla y de fácil adaptabilidad a las necesidades de vinculación de los afiliados partícipes del Sindicato de Trabajadores de la Salud del Cauca – SINTRASALUD CAUCA, para el desarrollo de contratos sindicales. Si es claro que cualquier empresa maneja sus políticas internas frente al tema, se comprende que para SINTRASALUD CAUCA, es indispensable tener documentado, implementado y adherido el proceso estandarizado que le permita a las Empresas Sociales del



Estado – ESE's que contraten con SINTRASALUD CAUCA la confianza de que el personal que realizará las actividades asignadas dentro del contrato sindical, es idóneo y de la mayor calidez humana.

SINTRASALUD CAUCA, ve la necesidad de normalizar el proceso de vinculación de afiliados participes para el desarrollo de contrato sindical, debido a que está ampliando cada vez más su radio de acción en el departamento del Cauca, al celebrar contratos sindicales con las ESE's de mayor importancia en cuanto a cobertura territorial, como en la implementación de los procesos de calidad.

SINTRASALUD CAUCA, fue constituido mediante Acta No. 113 del 19 de julio de 2011, como respuesta en primera medida, a los acuerdos generados entre algunas personas para constituirse como organización gremial; y en segunda instancia, en respuesta a la necesidad de los procesos de contratación del talento humano tanto de las áreas asistenciales como administrativas de las diferentes ESE's del departamento del Cauca para el cumplimiento de algunas de sus actividades.

Por ello, los afiliados participes que se vinculan para desarrollar un contrato sindical, se caracteriza por ser altamente calificado, para responder por un lado, a los requerimientos de sus clientes externos, y por otro lado, en la búsqueda de su bienestar mediante el mejoramiento de las compensaciones, pagos oportunos de seguridad social y defensa de sus derechos fundamentales; de esta forma práctica de manera general la solidaridad sindical.

Si se tiene en cuenta que la visión de SINTRASALUD CAUCA se manifiesta en el logro de la certificación de calidad y la consolidación como el mejor sindicato de trabajadores de la Salud en el departamento del Cauca, distinguido por su credibilidad, honestidad, responsabilidad, puntualidad y calidad humana; se comprende la importancia que tiene el desarrollo humano para la organización y en especial contar con unos procedimientos claros de selección de afiliados participes, y de afiliados participes para el desarrollo de contrato sindical, pues estos son los primeros procedimientos que se deben agotar para hacer parte de esta organización.



10.2 OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer las políticas, normas y mecanismos de los procedimientos que se deben adelantar para la vinculación de los afiliados partícipes de SINTRASALUD CAUCA, para el desarrollo de contrato sindical.

10.3 DENOMINACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

10.3.1 Reclutamiento de afiliados partícipes que aspiran a participar en la ejecución de un Contrato Sindical.

Este procedimiento se encarga de la identificación de cierta cantidad de afiliados partícipes idóneos y con características acordes a los requerimientos de SINTRASALUD CAUCA, para así proceder a una selección adecuada.

Para la identificación de los afiliados partícipes que desarrollaran un contrato sindical, se realizaran los siguientes procedimientos:

- En primera instancia se acude a los afiliados partícipes de SINTRASALUD CAUCA más antiguos, con el fin de brindar oportunidades a las personas que dé tiempo a tras se encuentran vinculadas al sindicato. El conocimiento que se posee sobre estos afiliados, es vital para contribuir a los intereses de la organización y de ellos mismos. Se entiende que sus hojas de vida, ya se encuentran organizadas en el banco de hojas de vida.
- Se tiene en cuenta también, al personal que se encontraba vinculado a las ESE's (por diferentes formas de contratación o de vinculación) y que en el momento de generarse un contrato sindical entre la ESE y SINTRASALUD CAUCA, estas personas quedarían desvinculadas de las ESE's. Cuando esto sucede, estas personas deben dirigirse al Sindicato para afiliarse a él, previo cumplimiento de requisitos para la vinculación y entregando su hoja de vida con los respectivos soportes, al responsable del área de talento humano del Sindicato. Cuando se vinculan a estos afiliados para la ejecución de actividades de un contrato sindical, se contribuye con el sostenimiento de la calidad de vida de dichas personas al darles continuidad en su actividad laboral.



- Otro método de reclutamiento es la presentación espontánea, es decir cuando una persona se presenta voluntariamente al área administrativa de SINTRASALUD CAUCA y solicita ser afiliado partícipe del sindicato, con el propósito de que el Comité de Representantes de la Asamblea General, o la gerente lo tenga en cuenta para una posible vinculación como afiliado partícipe para desarrollar contrato sindical. Una vez sea aprobada la solicitud de vinculación, el responsable del área de talento humano del Sindicato, le solicita hacer llegar su hoja de vida con todos los soportes respectivos. Es interesante cuando se da esta forma de vinculación del afiliado partícipe al desarrollo de un contrato sindical, puesto que se genera un compromiso de este nuevo afiliado partícipe en cumplimiento de los deberes para el adecuado desarrollo de las actividades del Sindicato.
- Se considera la recomendación de candidatos por parte de los propios afiliados partícipes como otra forma posible de vinculación. Esta forma de reclutamiento es muy importante porque el afiliado partícipe que recomienda, se siente corresponsable con el sindicato y con el candidato, esto hace que ese compromiso de hacer una recomendación se haga con honestidad. Adicional a esto, la persona solicitante, por medio del que lo está recomendando, ya ha conocido más sobre la organización y en particular las características del sindicato al cual quiere ingresar. También debe presentar la solicitud de afiliación al sindicato y una vez esta le sea aprobada, el responsable del área de talento humano le solicita su hoja de vida con soportes completos.

Se debe aclarar que sea cual fuere el procedimiento acogido para el reclutamiento de afiliados partícipes para el desarrollo de actividades de un contrato sindical, solo serán seleccionados los afiliados partícipes de SINTRASALUD CAUCA, es decir aquellos que realizaron el procedimiento de solicitud de afiliación ante el Comité de Representantes de la Asamblea General y obtuvieron la aprobación.

Para llegar a ser afiliado partícipe de SINTRASALUD CAUCA, se puede entender mejor en el manual de procesos y procedimientos Vinculación a SINTRASALUD CAUCA.

10.3.2 Propósito. Establecer los lineamientos para el reclutamiento de afiliados partícipes de SINTRASALUD CAUCA, a ser afiliados partícipes para el desarrollo de un contrato sindical.

10.3.3 Alcance. El procedimiento inicia con la identificación de los afiliados partícipes que podrían llegar a desarrollar actividades de un contrato sindical y finaliza con la puesta de la hoja de vida en el banco de hojas de vida.

10.3.4 Políticas de Operación, Normas y Lineamientos

- Los Lineamientos para el reclutamiento de afiliados partícipes de SINTRASALUD CAUCA para desarrollar actividades de un contrato sindical, serán elaborados conforme a la normatividad enviada por el Ministerio de Trabajo.
- Los Lineamientos deberán ser emitidos a través del área de Talento Humano de SINTRASALUD CAUCA
- El área de Talento Humano, a través de la coordinación de Calidad, es la única facultada para la adecuación y emisión de los Lineamientos para el reclutamiento de afiliados partícipes de SINTRASALUD CAUCA, para desarrollar actividades de un contrato sindical.

10.3.5 Descripción del procedimiento

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
RECEPCIÓN DE SOLICITUD O REQUERIMIENTO	-RECIBE REQUERIMIENTO DE MANERA VERBAL O POR ESCRITO POR PARTE DE LA GERENTE O DE LOS COORDINADORES ASISTENCIALES DE SINTRASALUD CAUCA. -REVISA EXISTENCIA DE PERFIL REQUERIDO EN LA BASE DE DATOS -COMUNICA VÍA TELEFÓNICA AL AFILIADO PARTICIPE SOBRE REQUERIMIENTO, OPORTUNIDAD DE LLEGAR A DESARROLLAR ACTIVIDADES DE UN CONTRATO SINDICAL Y LOS PROCEDIMIENTOS QUE ADELANTARÁ PARA LLEGAR A UNA POSIBLE SELECCIÓN	RESPONSABLE ÁREA TALENTO HUMANO SINTRASA-LUD
SELECCIÓN DE HOJAS DE VIDA	-BUSCA HOJA DE VIDA EN EL BANCO DE HOJAS DE VIDA -SELECCIONA DE ACUERDO A PERFIL REQUERIDO -SELECCIONA DE ACUERDO A ANTIGÜEDAD DEL AFILIADO PARTICIPE A SINTRASALUD CAUCA -SELECCIONA DE ACUERDO A URGENCIA DEL REQUERIMIENTO RECIBIDO	RESPONSABLE ÁREA TALENTO HUMANO SINTRASA-LUD

<p>REVISIÓN DE PERFILES</p>	<p>-TIENE A MANO LA MATRIZ DE PERFILES PARA VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN.</p> <p>-TIENE A MANO LA LISTA DE CHEQUEO "VERIFICACIÓN SOPORTE HOJAS DE VIDA POR PERFIL PROFESIONAL".</p> <p>-TIENE A MANO LISTADO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS RECONOCIDAS POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL</p>	<p>RESPONSABLE ÁREA TALENTO HUMANO SINTRASA-LUD</p>
<p>ANALIZA CONTRA LOS PERFILES REQUERIDOS</p>	<p>-ABRE CARPETA HOJA DE VIDA -REVISAR PRELIMINARMENTE LA HOJA DE VIDA -VERIFICA QUE EN LAS HOJAS DE VIDA CUENTEN CON LOS TÍTULOS DE GRADO DE ESPECIALISTA, PROFESIONAL, TÉCNICO, TECNÓLOGO O "CERTIFICADOS DE APTITUD OCUPACIONAL DE AUXILIAR</p> <p>-VERIFICA QUE LOS PROFESIONALES, ESPECIALISTAS, TÉCNICOS, TECNÓLOGOS Y AUXILIARES ASISTENCIALES CUENTEN CON EL TÍTULO FORMAL EXPEDIDO POR UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA QUE SE ENCUENTRE EN LOS LISTADOS DE LAS INSTITUCIONES RECONOCIDAS POR EL ESTADO PARA LA EXPEDICIÓN DEL TÍTULO QUE SE VERIFICA. SI EL TÍTULO ES EXPEDIDO POR UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA POR FUERA DE COLOMBIA, SE VERIFICA QUE EL TÍTULO CUENTE CON LA RESPECTIVA CONVALIDACIÓN POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN</p> <p>✓ SI LA HOJA DE VIDA CUMPLE CON LOS REQUERIMIENTOS ANTERIORMENTE DESCRITOS, PASA AL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE AFILIADOS PARTICIPES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE UN CONTRATO SINDICAL</p> <p>✓ SI NO CUMPLE, SE PUEDE ARCHIVAR NUEVAMENTE EN EL BANCO DE HOJAS DE VIDA O SE COMUNICA TELEFÓNICAMENTE CON EL AFILIADO PARTICIPE PARA QUE EN UN PLAZO NO MAYOR A 2 DÍAS COMPLETE LOS SOPORTES QUE HACEN FALTA</p>	<p>RESPONSABLE ÁREA TALENTO HUMANO SINTRASA-LUD</p>
<p>DILIGENCIAMIENTO BASE DE DATOS DEL BANCO HOJAS DE VIDA</p>	<p>✓ CUANDO SE LE HA SOLICITADO AL AFILIADO PARTICIPE LA COMPLEMENTACIÓN DE LOS SOPORTES DE HOJA DE VIDA, SE LE RECIBE Y VERIFICAN LOS DOCUMENTOS</p> <p>-APERTURA BASE DE DATOS -INGRESA DATOS ADICIONALES Y SE DILIGENCIA COLUMNA DE POSIBLE VINCULACIÓN A CONTRATO SINDICAL -CIERRA BASE DE DATOS -PASA HOJA DE VIDA AL SEGUNDO PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN DE AFILIADOS PARTICIPES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE UN CONTRATO SINDICAL</p>	<p>RESPONSABLE ÁREA TALENTO HUMANO SINTRASA-LUD</p>
<p>ARCHIVO HOJA DE VIDA</p>	<p>-RECOGE HOJA DE VIDA INCOMPLETAS -UBICA LA HOJA DE VIDA EN EL BANCO DE HOJAS DE VIDA POR FORMACIÓN ACADÉMICA Y ORDEN ALFABÉTICO -CIERRA GAVETA</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	<p>RESPONSABLE ÁREA TALENTO HUMANO SINTRASA-LUD</p>



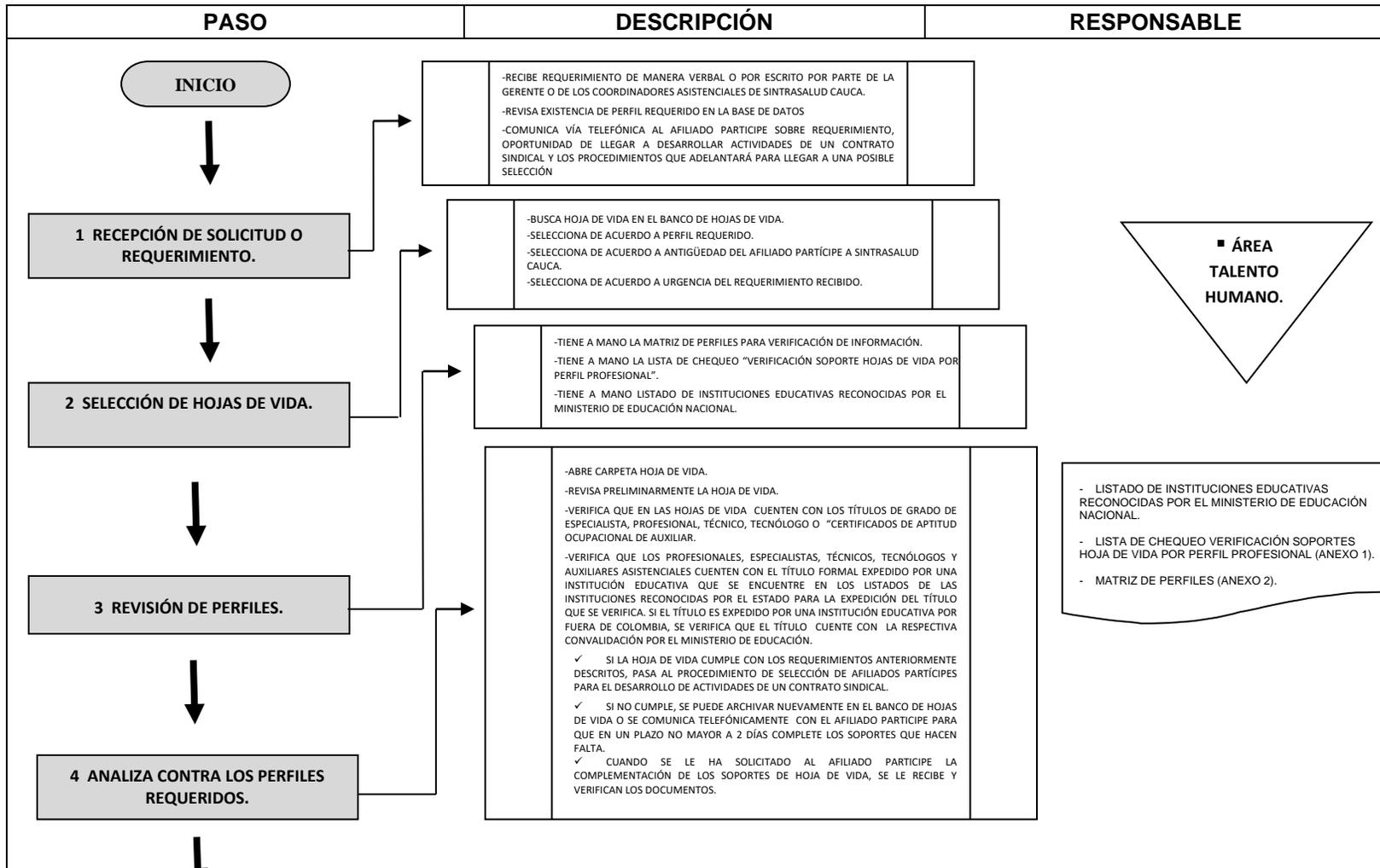
Documentos de Referencia

DOCUMENTOS	CÓDIGO (CUANDO APLIQUE)
HOJAS DE VIDA	NO APLICA
LISTADO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS RECONOCIDAS POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	NO APLICA

Documentos Internos

FORMATOS, REGISTROS Y DOCUMENTOS	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
LISTA DE CHEQUEO VERIFICACIÓN SOPORTES HOJA DE VIDA POR PERFIL PROFESIONAL (ANEXO NO. 1)	1 AÑO	RESPONSABLE ÁREA DE CALIDAD	LT-
MATRIZ DE PERFILES (ANEXO NO. 2)	2 AÑOS	RESPONSABLE ÁREA TALENTO HUMANO	MT-

FLUJOGRAMA VINCULACIÓN DE AFILIADOS PARA EL DESARROLLO DE CONTRATO SINDICAL.





11. DEFINICIONES

- **ACTIVIDAD:** Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.

- **AFILIACIÓN A SEGURIDAD SOCIAL:** Es un acto administrativo mediante el cual la Tesorería General de la Seguridad Social reconoce la condición de incluida en el Sistema de Seguridad Social a la persona física que por primera vez realiza una actividad determinante de su inclusión en el ámbito de aplicación del mismo.

- **AFILIADO PARTÍCIPE:** Personas que se afilian a un sindicato para prestar sus servicios o realizar las obras encomendadas por medio de un contrato sindical. Estos afiliados partícipes no tienen en ningún caso un contrato de trabajo con la organización sindical, porque no existe el elemento esencial de la subordinación, propio del contrato de trabajo.

- **CERTIFICADO DE APTITUD OCUPACIONAL:** Es el documento otorgado por una institución educativa autorizada para ofrecer educación no formal a aquellas personas que han cursado y finalizado programas en las áreas auxiliares de la salud con una duración mínima de mil (1.000) horas y máxima de mil ochocientas (1.800) horas.

- **COMPETENCIA LABORAL:** Es la combinación integral de conocimientos, habilidades y actitudes conducentes a un desempeño adecuado y oportuno en el conjunto de una o más funciones laborales determinadas y en ámbitos ocupacionales propios de las instituciones.

- **CONTRATO SINDICAL:** El contrato sindical como un acuerdo de voluntades, de naturaleza colectivo laboral, tiene las características de un contrato solemne, nominado y principal, cuya celebración y ejecución puede darse entre uno o varios sindicatos de trabajadores con uno o varios empleadores o sindicatos de empleadores, para la prestación de servicios o la ejecución de obras con sus propios afiliados, realizado en ejercicio de la libertad sindical, con autonomía administrativa e independencia financiera por parte del sindicato o de los sindicatos y que se rige por las normas y principios del derecho colectivo del trabajo.

- **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD:** conocida en sus siglas como **EPS**, son empresas del Sistema de Salud en Colombia, las cuales no prestan servicios médicos, sino que promueven dichos servicios a usuarios en un esquema de aseguramiento. Las personas se afilian a las EPS para luego ser atendidas en clínicas y hospitales, las cuales sí brindan los servicios médicos pero no cobran por estos a los pacientes.

- **ENTREVISTA DE SELECCIÓN:** La entrevista de selección puede definirse como una comunicación formalizada de interacción por medio del lenguaje, generalmente entre dos personas (entrevistado y entrevistador) donde se produce un intercambio de información a través de preguntas, demostraciones, simulaciones o cualquier técnica que permita categorizar y evaluar la idoneidad de un candidato para un puesto de trabajo

- **EVALUACIÓN DE AFILIADOS PARTICIPES:** 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 afiliados partícipes:
 - ✓ Formación académica del afiliado participe tanto de cultura general como relacionada con sus futuras actividades.

 - ✓ Experiencia previa en puestos similares al que opta el afiliado participe.

 - ✓ Interés o motivación del afiliado participe por las actividades que va a realizar.

 - ✓ Personalidad del afiliado participe, especialmente valorado para aspirantes a realizar actividades de mayor responsabilidad en una empresa.

 - ✓ Afinidad con los valores de la empresas y los que esta representa.

 - ✓ Capacidad de adaptación a las nuevas actividades y a trabajar en grupo.

 - ✓ Disponibilidad del afiliado para realizar actividades en diversos horarios, realizar horas extras.

- **EVALUACIÓN DE LAS HOJAS DE VIDA:** Revisión y análisis de las hojas de vida presentadas, comprobación de referencias, verificación del título de grado de especialista, profesional, técnico, tecnólogo y los certificados de aptitud ocupacional de auxiliar previo a la vinculación.

- **EVALUACIÓN DE RESULTADOS:** Se refiere esta etapa a la valoración integral que realiza el sindicato de los aspectos presentadas y evaluados del afiliado participe, para realizar una selección y definición de incorporación al desarrollo de actividades de un contrato sindical.

- **FONDO DE PENSIONES:** Son el ahorro de los afiliados, el cual está compuesto por los aportes realizados por el empleador o por el trabajador y los rendimientos que dichos recursos generan. Cada afiliado tiene a su nombre una cuenta de ahorro individual que junto con otras cuentas conforman lo que se conoce como Patrimonio Autónomo, lo que significa que los recursos administrados son de los afiliados y no hacen parte de la sociedad que los administra (la AFP).

- **HOJA DE VIDA:** es un resumen escrito y ordenado de la capacitación profesional y de la experiencia laboral de una persona. El objetivo principal de la misma será presentar a un potencial empleador información sobre uno mismo, que posibilite una entrevista posterior.

- **MANUAL:** Documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre diversos temas o procedimientos de una organización.

- **PROCEDIMIENTO:** Es una sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que tienen por objeto la realización de una actividad tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de materiales y tecnologías, y la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

- **PROCESO:** Es un conjunto ordenado de etapas o fases de un evento en evolución, con características de acción concatenada, dinámica y progresiva, que concluye con la obtención de un resultado. El proceso implica la utilización de recursos para transformar elementos de entradas en resultados de valor o útiles para el usuario interno o externo.

- **PERFIL OCUPACIONAL:** Es un conjunto de normas de competencia laboral que responden al desempeño óptimo del auxiliar en las áreas de la salud.

- **REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA PERSONAL:** Corresponde a la interacción del representante legal del sindicato o del personal designado por ella con el afiliado participe a realizar actividades de contrato sindical con el fin de revisar los hallazgos relacionados con su proceso de selección, evaluar los aspectos de comunicación, empatía, interrelaciones y actitudes del afiliado participe, sus expectativas en relación con la organización y su ajuste con los objetivos y metas tanto del sindicato como de la ESE en la que realizará las actividades.

- **RECLUTAMIENTO:** procedimiento que se encarga de la consecución de cierta cantidad de personas idóneas y con características acordes a los requerimientos de la organización, para así proceder a una selección adecuada. Tiene como objetivo atraer individuos hacia la organización, cubriendo las vacantes y posibilitándoles a ellos la permanencia en la organización.

Tiene como fines:

- ✓ Conseguir el personal más cercano a los perfiles, facilitando el proceso de selección.

- ✓ Recolectar la información referente a los candidatos, de la manera más ordenada y eficiente posible.

- ✓ Crear expectativa y asertividad frente a las personas que acudan por la vacante.

- ✓ Brindar oportunidad abierta y transparente frente a todos los candidatos.

- **RECOPILACION Y RECEPCION DE HOJA DE VIDA:** Comprende el aporte, recepción y estudio preliminar de las hojas de vida de los candidatos con la información que se ha solicitado por parte de la entidad.

- **SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL:** Es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

- **SELECCIÓN:** Procedimiento que comprende tanto la recopilación de información sobre candidatos a un puesto de trabajo como la determinación de quién deberá contratarse, tradicionalmente la selección tiene que ver con la evaluación y la adecuación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los candidatos a las exigencias del puesto de trabajo. Tiene como objetivo, escoger la persona más idónea posible para que haga parte de la organización, esperando que esta sea productiva y logre ella misma su estabilidad.

Tiene como fines:

- ✓ Contribuir a los objetivos finales de la organización. Disponer de personal con altos niveles de rendimiento es una condición necesaria para que las organizaciones puedan satisfacer sus objetivos.

- ✓ Asegurarse de que la inversión económica que hace la organización al incorporar a personas sea rentable, en función de los resultados esperados de ellas.

- **SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES:** Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

- **VERIFICACION DE TITULOS:** Se trata de un procedimiento destinado a realizar la verificación de los títulos académicos de los profesionales, técnicos y/o auxiliares de la salud que van a ser contratados para prestar servicios a la institución. Esta actividad de control es requerida por la Resolución 1043 de 2006 en su Anexo Técnico N° 1, Manual Único de Estándares y de Verificación, en el Estándar 1: Recurso Humano. El objetivo de la verificación de títulos es comprobar la veracidad de la información suministrada por los profesionales, técnicos y/o auxiliares de salud

a la institución, y asegurarse que éstos cumplen con las condiciones de idoneidad avaladas por instituciones de educación superior o técnica para el desempeño de funciones en servicios de salud y así evitar a los pacientes los posibles riesgos derivados por falta de idoneidad del personal de la institución que le presta sus servicios, teniendo en cuenta que la IPS es la responsable de garantizar la idoneidad del personal que realiza las actividades asistenciales.

- **AUXILIO DE MATERNIDAD:** Si es trabajadora en estado de embarazo tiene derecho a una licencia de doce semanas en la época del parto, remunerada con la compensación que devengue al entrar a disfrutar del descanso.

- **AUXILIO DE TRANSPORTE:** El auxilio de transporte a que tiene derecho como empleado público se le continuará reconociendo y pagando en los mismos términos y cuantía que el gobierno establezca para los trabajadores particulares. Recuerde: No habrá lugar a este auxilio cuando la Entidad preste servicio de transporte a sus empleados.

- **HORAS EXTRAS Y DÍAS FESTIVOS:** Remuneración al trabajo realizado en horas adicionales a la jornada ordinaria diurna o nocturna, o en días dominicales y festivos.

- **INDUCCIÓN:** Método que se utiliza para dar a conocer a los nuevos servidores públicos la información básica de la organización y del cargo a desempeñar.

- **LICENCIA:** Se considera en Licencia cuando transitoriamente se separa del ejercicio de su cargo, por solicitud propia (ordinaria), por enfermedad, paternidad o maternidad. La licencia ordinaria se da por solicitud propia y sin sueldo hasta por (60) días al año, continuos o discontinuos ocurre por justa causa a juicio de la autoridad competente, esta podrá prorrogarse hasta por treinta (30) días más. Debe solicitarla ante el Secretario de Despacho de Secretaria General y de Talento Humano. Como empleado(a) tiene derecho a licencias remuneradas por enfermedad y de doce (12) semanas por maternidad. Recuerde: La licencia remunerada de paternidad, se conoce por cuatro (4) días en el caso que solo el padre este cotizando al sistema general de seguridad social en salud. En el evento en que ambos padres estén cotizando, se concederán al padre (8) días hábiles de licencia remunerada de paternidad.



- **PERMISO:** Como empleado tiene derecho hasta por tres (3) días de permiso remunerado, concedidos por el Secretario de Despacho de Secretaria General y de Talento Humano, siempre y cuando medie justa causa.

- **PROGRAMA DE INDUCCIÓN:** Es un proceso dirigido a iniciar al empleado en su integración a la cultura organizacional durante los cuatro meses siguientes a su vinculación. El aprovechamiento del programa por el empleado vinculado en período de prueba deberá ser tenido en cuenta en la evaluación de dicho período.

- **PROGRAMA DE REINDUCCIÓN:** Está dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos de la organización. Los programas de reinducción se impartirán a todos los empleados por lo menos cada dos años, o antes, en el momento en que se produzcan dichos cambios, e incluirán obligatoriamente un proceso de actualización acerca de las normas sobre inhabilidades e incompatibilidades y de las que regulan la moral administrativa.

- **REINDUCCIÓN:** Método que se utiliza para reforzar y dar a conocer a los antiguos servidores públicos, los cambios en la información básica de la organización y del cargo desempeñado.

- **SUBSIDIO DE ALIMENTACIÓN:** Contribuye a su manutención, en la cuantía que determine la Ley. Cuando la Corporación suministre la alimentación, no se hará este reconocimiento.

- **VACACIONES:** Situación administrativa generada por el descanso remunerado, por tratarse de un prestación social, situación Administrativa generada por el descanso remunerado.

- **VIÁTICOS:** Si es empleado público y debe viajar dentro y fuera del País en Comisión de servicios tendrá derecho al reconocimiento y pago de viáticos; Pero sólo se le reconocerán viáticos cuando como Comisionado deba permanecer por lo menos un día completo en el lugar de la Comisión, fuera de su Sede habitual de trabajo.

12 CONCLUSIONES

- A través de la realización del presente se logro la elaboración del manual de procesos y procedimientos del sindicato de trabajadores de la salud SINTRASALUD Y concientizar a los funcionarios de la importancia que tiene un Manual de Procesos y Procedimientos para el buen funcionamiento de toda la organización, teniendo en cuenta que éste permite estandarizar los procedimientos, unificar esfuerzos y contrarrestar la pérdida de tiempo en pasos innecesarios.
- La realización del Manual de Procesos y Procedimientos, les dio a todos los funcionarios una visión clara del rumbo que la sede debe seguir y las actividades diarias que deben ejecutar para cumplir con la Misión y Objetivos propuestos por la organización.
- El Manual de Procesos y Procedimientos es un elemento de control materializado en una normativa de regulación interna, que contiene y regula la forma de llevar a cabo los procedimientos de la entidad, por lo tanto es importante que SINTRASALUD, ponga en práctica todo lo que se estipula, como guía para mejorar la calidad del servicio, unificar esfuerzos y hacer los procedimientos de una manera ordenada, con métodos, evaluaciones y siempre con mejora continua.
- La materialización del presente manual se convierte en una herramienta fundamental pues será la base de consulta e implementación de cambios para enfrentar las exigencias a las cuales se enfrentan actualmente las organizaciones.



BIBLIOGRAFÍA

MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Rigoberto (1997). Los Manuales de Procedimientos 2ª. Edición

Departamento Administrativo de la Función Pública Red Universitaria de Extensión en Calidad. Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad

Riaño Camargo, Luz Mary, Departamento Administrativo de la Función Pública; Hernández García, David y Cañas Marín, Beatriz Elena - Universidad de Antioquia.

Departamento Administrativo de la Función Pública, Red Universitaria de Extensión en Calidad.

FONTALVO HERRERA, José Tomas. Herramientas Efectivas para el Diseño e Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9000-2000



ANEXOS