



# PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN AÑO 2019

**LEOPOLDO ABDIEL GIRALDO VELÁSQUEZ**

Gerente ESE Metrosalud

**DIRECTOR TALENTO HUMANO**

30/01/2019

Versión [03]



Alcaldía de Medellín

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| Código:              | PL0103010319 |
| Versión:             | 03           |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |
| Página:              | 2 de 21      |

## PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN



### Contenido

|   |    |
|---|----|
| <b>1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA Y CONTENIDO INSTITUCIONAL</b> .....                      | 3  |
| <b>2. LINEAMIENTOS DE POLÍTICA</b> .....  | 3  |
| Política De Calidad .....   | 3  |
| Articulación del plan con otros planes a nivel interno y externo a la institución. .. | 4  |
| <b>3. INTRODUCCIÓN</b> .....  | 4  |
| <b>4. OBJETIVOS</b> .....   | 4  |
| Objetivo General.....   | 4  |
| Objetivos específicos.....  | 5  |
| <b>5. ALCANCE</b> .....   | 5  |
| <b>6. MARCO TEÓRICO O CONCEPTUAL</b> .....  | 7  |
| <b>6.1. MARCO NORMATIVO</b> .....   | 7  |
| <b>6.2. MARCO TEÓRICO</b> .....   | 11 |
| ✓ Diagnóstico Estratégico.....  | 15 |
| <b>6.3. DESARROLLO DEL PLAN</b> .....   | 16 |
| 6.3.1. Formulación.....   | 16 |
| 6.3.2. Implementación y despliegue.....   | 17 |
| 6.3.3. Seguimiento – Monitoreo – Evaluación .....                                     | 17 |
| ✓ Modificación y/o Ajustes al Plan Estratégico o Táctico .....                        | 19 |
| <b>7. DEFINICIONES Y CONCEPTOS</b> .....  | 20 |
| <b>8. BIBLIOGRAFÍA</b> .....  | 20 |
| <b>9. DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b> .....  | 21 |

|                      |              |   |   |
|----------------------|--------------|---|---|
| Código:              | PL0103010319 | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>CAPACITACIÓN</b> |  |
| Versión:             | 03           |   |   |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |   |   |
| Página:              | 3 de 21      |   |   |

## 1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA Y CONTENIDO INSTITUCIONAL

Misión, Visión Ventaja competitiva, Promesa de valor, Objetivos corporativos, Competencias corporativas. Ver enlace

<http://www.metrosalud.gov.co/metrosalud/institucional>

Principios y valores corporativos. Ver enlace:

<http://www.metrosalud.gov.co/metrosalud/principios-y-valores>

Organigrama institucional. Ver enlace:

<http://www.metrosalud.gov.co/metrosalud/organigrama>

Mapa de procesos. Ver enlace:

<http://www.metrosalud.gov.co/metrosalud/estructura-de-procesos>

Deberes y Derechos de los usuarios. Ver enlace

## 2. LINEAMIENTOS DE POLÍTICA

Promover la Gestión del Talento Humano. Con programas de educación, competencia del talento humano, trabajo en equipo, liderazgo, la gestión del conocimiento, la humanización en la atención, la motivación y la toma de conciencia, que promueva prácticas favorables en pro del crecimiento y desarrollo empresarial.

La Gestión Administrativa y Financiera. Con estrategias claras y certeras para la contención de los costos y gastos y la generación de ingresos en proporción o superior a las erogaciones, a fin de buscar el equilibrio financiero y la efectividad en la utilización de los recursos.

La Prestación de los Servicios de Salud. Con enfoque en la Atención Primaria en Salud, Las Redes Integradas de Atención, la realización de alianzas público – privadas, y El desarrollo y especialización de los servicios, con procesos y procedimientos con calidad, centrados en el usuario y su familia, teniendo como factor primordial la gestión del riesgo en la atención.

### Política De Calidad

Construir la calidad con nuestra actitud, conocimiento, capacidad y destreza para aportar diariamente al mejoramiento de nuestros procesos, promoviendo la excelencia, aunando esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, clientes, familias, proveedores y grupos de interés, generando valor social y desarrollo en la sociedad.

|                      |              |   |   |
|----------------------|--------------|---|---|
| Código:              | PL0103010319 | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>CAPACITACIÓN</b> |  |
| Versión:             | 03           |   |   |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |   |   |
| Página:              | 4 de 21      |   |   |

### **Articulación del plan con otros planes a nivel interno y externo a la institución.**

A nivel interno el Plan institucional de Capacitación se articula con los siguientes planes:

**Plan de Bienestar Social Estímulos e Incentivos:** cuya propuesta expresa que los servidores de carrera administrativa exaltados por el mejor desempeño en los diferentes niveles jerárquicos y el servidor de Libre nombramiento y remoción podrán optar por uno de los tres primeros incentivos descritos en el plan institucional y entre los incentivos descritos tenemos el poder acceder a cupos para cursos, congresos, seminarios o diplomados en el área de interés del servidor, pero de acuerdo con la razón de ser institucional, por Convenio Docencia Servicio o por valor hasta por cinco (5) SMLMV que corresponde a \$3.906.210.00.

### **3. INTRODUCCIÓN**

El Plan Institucional de Capacitación, PIC, de la ESE Metrosalud, es el conjunto de acciones que facilitarán el fortalecimiento de las competencias, de los procesos institucionales y de la capacidad laboral del talento humano, tanto a nivel individual como de equipo, para contribuir al logro de los resultados y de las metas establecidas en el plan de desarrollo institucional.

Lo anterior, en concordancia con lo expresado en el artículo 36 de la Ley 909 de 2004, en el artículo 66 del Decreto 1227 de 2005 y en el Decreto 4665 de 2007, que establecen como objetivo de la capacitación desarrollar las competencias, desde lo que ellas implican: conocimientos, capacidades, destrezas, habilidades y valores, que permitan un desempeño con niveles de excelencia.

En la ESE Metrosalud, acogiéndose a las directrices normativas de la gerencia pública, se construyeron a través de un trabajo interdisciplinario las competencias corporativas y funcionales, buscando con ello generar una identidad institucional en los servidores frente a la prestación del servicio, así como garantizar el logro de la misión institucional.

Este documento contiene los elementos teóricos y metodológicos que orientaron el diseño y posterior ejecución del PIC.

### **4. OBJETIVOS**

#### **Objetivo General.**

Implementar el Plan Institucional de Capacitación de la ESE Metrosalud enfocado a favorecer en los servidores el desarrollo de las competencias laborales, conocimientos, habilidades de formación y capacitación requeridas por la Organización en sus procesos de habilitación, en el marco de la prestación de servicios de salud seguros y con calidad.

|                      |              |   |   |
|----------------------|--------------|---|---|
| Código:              | PL0103010319 | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>CAPACITACIÓN</b> |  |
| Versión:             | 03           |   |   |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |   |   |
| Página:              | 5 de 21      |   |   |

### Objetivos específicos.

- Definir las orientaciones temáticas, pedagógicas y estratégicas que fundamentaran la construcción del Plan Institucional de Capacitación (PIC), para la vigencia 2017-2019.
- Elaborar el Plan Institucional de Capacitación con fundamento en el diagnóstico de necesidades institucionales y de desarrollo de los servidores.
- Abordar las dimensiones del Ser, Saber y Saber Hacer en las áreas priorizadas en el diagnóstico Institucional, promoviendo con ello, el mejoramiento de las competencias requeridas en el desempeño.
- Incrementar los niveles de adherencia a la aplicación de Procesos, Procedimientos y Guías de Atención adoptadas por la institución, con el fin de contribuir al logro a la prestación de servicios seguros, humanizados y con calidad.
- Desarrollar el programa de Inducción con la periodicidad definida en el cronograma, propiciando la articulación de los nuevos servidores con la Plataforma estratégica Institucional, su cultura organizacional y sus procesos de trabajo.
- Implementar el programa de Reinducción Institucional, promoviendo con el mismo la actualización y renovación de los servidores vinculados a la ESE, con la Misión Institucional, su cultura Organizacional, sus procesos y metas.

### 5. ALCANCE

El Plan Institucional de Capacitación PIC tiene un alcance para todo el personal de planta de la ESE Metrosalud, de acuerdo con lo programado en el mismo, priorizando el personal de carrera administrativa y lo establecido para el cumplimiento de requisitos de Habilitación y demás normatividad requerida.

La población potencial de beneficiarios del Plan Institucional de Capacitación está constituida por servidores de libre nombramiento y remoción, carrera administrativa y trabajadores oficiales (lo normativo).

La planta de cargos de los servidores vinculados en forma directa a la institución, a 30 de diciembre de 2018 tiene la siguiente distribución de población por nivel jerárquico y tipo de nombramiento, quienes además serán la población objeto del Plan Institucional de Capacitación (PIC), siendo diferentes los derechos de acuerdo al tipo de vinculación laboral.

| Tipo Nombramiento |                        |                          |              |               |            |                        |                            |
|-------------------|------------------------|--------------------------|--------------|---------------|------------|------------------------|----------------------------|
| NIVEL             | CARRERA ADMINISTRATIVA | LIBRE NOMBRAMIENTO Y REM | PERIODO FIJO | PROVISIONALES | TEMPORALES | TRABAJADORES OFICIALES | Total Tipo de Nombramiento |
| ASESOR            | 1                      | 1                        |              |               |            |                        | 2                          |
| ASISTENCIAL       | 283                    |                          |              | 484           | 214        |                        | 981                        |
| DIRECTIVO         | 2                      | 13                       | 2            |               |            |                        | 17                         |
| PROFESIONAL       | 351                    | 1                        |              | 329           | 157        |                        | 838                        |

|                      |              |   |   |
|----------------------|--------------|---|---|
| Código:              | PL0103010319 | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>CAPACITACIÓN</b> |  |
| Versión:             | 03           |   |   |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |   |   |
| Página:              | 6 de 21      |   |   |

|                   |            |           |          |            |            |            |             |
|-------------------|------------|-----------|----------|------------|------------|------------|-------------|
| <b>TECNICO</b>    | 55         |           |          | 77         | 41         |            | 173         |
| <b>TRABAJADOR</b> |            |           |          |            |            | 154        | 154         |
| <b>Total</b>      | <b>692</b> | <b>15</b> | <b>2</b> | <b>890</b> | <b>412</b> | <b>154</b> | <b>2165</b> |

COPIA CONTROLADA

|                      |              |   |   |
|----------------------|--------------|---|---|
| Código:              | PL0103010319 | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>CAPACITACIÓN</b> |  |
| Versión:             | 03           |   |   |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |   |   |
| Página:              | 7 de 21      |   |   |

## 6. MARCO TEÓRICO O CONCEPTUAL

### 6.1. MARCO NORMATIVO

A continuación se referencian las disposiciones legales relacionadas con procesos de formación y capacitación para empleados públicos de carrera administrativa y en provisionalidad.

**Constitución Política Nacional:** Artículo 54 de la Constitución Política de Colombia, sobre el derecho a la capacitación, dispone: "Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran (...)".

La Corte Constitucional, en Sentencia del 6 de septiembre de 2000, Expediente D-2865, sobre la capacitación, señala: "(...) *La capacitación, según lo dispuesto en el artículo 53 de la C.P., es un principio mínimo fundamental de carácter prevalente, que rige en cualquier relación laboral, incluidas las que surgen entre la administración pública y sus servidores.*(...)".

**Decreto 1567 de agosto 5/1998** por el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado. Artículo 4 – "**Definición de capacitación:** Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Educación, dirigidos a prolongar y complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, la mejor prestación de servicios a la comunidad, el eficaz desempeño del cargo y el desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa".

**Sentencia C-1163 de 2000 de la Corte Constitucional,** refrenda el propósito de la capacitación para "Fortalecer las competencias de los empleados públicos para el desempeño exitoso y, por lo tanto, lograr niveles de excelencia en los servicios del Estado".

**Decreto No. 682 de abril 16 /2001:** Por el cual se adopta el Plan Nacional de Formación y Capacitación.

**Ley 734 de febrero 05/2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En el numeral 3 del artículo 33 establece como uno de los derechos de todo servidor público recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.

**Ley 872 de 2003 y en el Decreto 4110 de 2004 que adopta la norma técnica de calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004:** Es por esta razón que, además del enfoque basado en procesos y la orientación al usuario, la gestión del talento humano ha sido incluida como

|                      |              |   |   |
|----------------------|--------------|---|---|
| Código:              | PL0103010319 | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>CAPACITACIÓN</b> |  |
| Versión:             | 03           |   |   |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |   |   |
| Página:              | 8 de 21      |   |   |

uno de los recursos importantes para la implementación del Sistema de Gestión de la calidad en varias entidades prestadoras de servicio.

El sistema de gestión de la calidad para el sector público ha resaltado la necesidad de tener en cuenta a las personas, sus competencias y su motivación hacia la calidad, además de esfuerzos adicionales que implican la normalización de productos y servicios, para contar a través de la formación y la capacitación con trabajadores competentes. Es así como la formación y la capacitación permite analizar las brechas o necesidades de desarrollo de las competencias laborales, que están ligadas a los productos o servicios que demandan características de excelencia.

El sistema de gestión de calidad entiende entonces los programas de formación y capacitación como oportunidades de desarrollo de las aptitudes y actitudes para que cada funcionario le imprima valor agregado a su labor y contribuya a que los procesos y sus productos se realicen de acuerdo a los estándares de calidad.

**Ley 909 de septiembre 23/2004:** Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

**Artículo 15** - "Las Unidades de Personal de las entidades. ...2. Serán funciones específicas de estas unidades de personal, las siguientes:

e) Diseñar y administrar los programas de formación y capacitación, de acuerdo con lo previsto en la Ley y en el Plan Nacional de Formación y Capacitación.

**"Artículo 36** - "Objetivos de la Capacitación. 1. La capacitación y formación de los empleados está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios. 2. Dentro de la política que establezca el Departamento Administrativo de la Función Pública, las unidades de personal formularán los planes y programas de capacitación para lograr esos objetivos, en concordancia con las normas establecidas y teniendo en cuenta los resultados de la evaluación del desempeño..."

**Decreto 1227 de abril 21/2005:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto – Ley 1567 de 1998.

**Artículo 65** "Los planes de capacitación institucionales deben responder a estudios técnicos que identifiquen necesidades y requerimientos de las áreas de trabajo y de los empleados, para desarrollar los planes anuales institucionales y las competencias laborales. Los estudios deberán ser adelantados por las unidades de personal o por quien haga sus veces, para lo cual se apoyarán en los instrumentos desarrollados por el Departamento Administrativo de la Función Pública y por la Escuela Superior de Administración Pública. Los recursos con que



|                      |              |   |   |
|----------------------|--------------|---|---|
| Código:              | PL0103010319 | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>CAPACITACIÓN</b> |  |
| Versión:             | 03           |   |   |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |   |   |
| Página:              | 9 de 21      |   |   |

cuente la administración para capacitación deberán atender las necesidades establecidas en los planes institucionales de capacitación".

**Artículo 66:** "Los programas de capacitación deberán orientarse al desarrollo de las competencias laborales necesarias para el desempeño de los empleados públicos en niveles de excelencia".

**DECRETO 2539 DE 2005:** (Decreto 1083 de 2015 artículos 2.2.4.6 y 2.2.4.7). Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-Ley 770 y 785 de 2005. Guía para la Formulación del Plan Institucional de Capacitación –PIC- con base en Proyectos de aprendizaje en equipo.- establece las pautas para que la formulación de los Planes Institucionales de Capacitación PIC se aborden de manera integral: Proporciona pasos, instrumentos, formatos para entender el aprendizaje basado en problemas y el enfoque de capacitación por competencias.

**Ley 1064 de julio 26/2006:** Por la cual se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano establecida como educación no formal en la Ley General de Educación- Artículo 1. "Reemplácese la denominación de Educación no formal contenida en la Ley General de Educación y en el Decreto Reglamentario 114 de 1996 por Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.

**Decreto 4665 de noviembre 29/2007:** Por el cual se adopta el Plan Nacional de Formación y Capacitación de empleados Públicos para el Desarrollo de Competencias.

**Resolución 440 de noviembre/2008:** Por la cual se reglamenta el Plan Institucional de Capacitación y Formación de los empleados del Departamento Administrativo de la Función Pública.

**Acuerdo Mesa Nacional del Sector Salud 2014:** Las partes consideran que la materia ya se encuentra regulada en la Circular Externa No 100-010-2014 del 21 de noviembre de 2014, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, mediante la cual se flexibilizaron los criterios para que los empleados provisionales puedan acceder a programas de formación y capacitación cuya duración sea inferior a 160 horas; en especial respecto de aquellos asuntos transversales a la organización o requeridos para el desarrollo de las funciones asignadas al puesto de trabajo. El Gobierno Nacional, junto con las Centrales y Federaciones firmantes, revisará y propondrá las modificaciones que en esta materia se requieran y se encuentren reguladas en el Decreto Ley 1567 de 1998.

**DECRETO 1083 DE 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. "Artículo 2.2.9.1 Planes de capacitación. Los planes de capacitación de las entidades públicas deben responder a estudios técnicos que identifiquen necesidades y requerimientos de las áreas de trabajo y de los empleados, para desarrollar los planes anuales institucionales y las competencias laborales.

|                      |              |   |   |
|----------------------|--------------|---|---|
| Código:              | PL0103010319 | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>CAPACITACIÓN</b> |  |
| Versión:             | 03           |   |   |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |   |   |
| Página:              | 10 de 21     |   |   |

Los estudios deberán ser adelantados por las unidades de personal o por quienes hagan sus veces, para lo cual se apoyarán en los instrumentos desarrollados por el Departamento Administrativo de la Función Pública y por la Escuela Superior de Administración Pública. Los recursos con que cuente la administración para capacitación deberán atender las necesidades establecidas en los planes institucionales de capacitación.

(Decreto 1227 de 2005, art. 65) "Artículo 2.2.9.3 Plan Nacional de Formación y Capacitación. El Departamento Administrativo de la Función Pública, con el apoyo de la Escuela Superior de Administración Pública, adelantará la evaluación anual del Plan Nacional de Formación y Capacitación, con el fin de revisar el cumplimiento por parte de las entidades de las orientaciones y prioridades allí establecidas. Igualmente, establecerá los mecanismos de seguimiento a los Planes Institucionales de Capacitación que estas formulen. La evaluación y el seguimiento buscarán especialmente medir el impacto y los resultados de la capacitación. Para medir el impacto se estudiarán los cambios organizacionales y para analizar los resultados se estudiarán los cambios en el desempeño de los empleados en sus áreas de trabajo como consecuencia de acciones de capacitación. (Decreto 1227 de 2005, arto 67)". "Artículo 2.2.9.4 Red Interinstitucional de Capacitación para Empleados Públicos. En desarrollo del artículo 3º, literal e), numeral 3 del Decreto-Ley 1567 1998, conformase la Red Interinstitucional de Capacitación para Empleados Públicos, con el objeto de apoyar los planes de capacitación institucional. La Red estará integrada por las entidades públicas a las cuales se aplica la Ley 909 de 2004. La Escuela Superior de Administración Pública coordinará y administrará la Red de acuerdo con el reglamento que expida para su funcionamiento. Para el desarrollo de los programas de capacitación que programe la Red, cada entidad aportará recursos humanos y logísticos, de acuerdo con sus disponibilidades. (Decreto 1227 de 2005, arto 68) "Artículo 2.2.9.5 Actualización del Plan Nacional de Formación y Capacitación para los Servidores Públicos. Adoptar la actualización del Plan Nacional de Formación y Capacitación para los Servidores Públicos, formulado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Escuela Superior de Administración Pública, (Decreto 4665 de 2007, arto 1)" Artículo 2.2.9.6 Proyectos de Aprendizaje por Competencias. Departamento Administrativo de Función Pública y la Escuela Superior de Administración Pública, diseñarán y divulgarán los instrumentos necesarios para la formulación e implementación de los Planes Institucionales de Capacitación con base en Proyectos de Aprendizaje por Competencias. (Decreto 4665 2007, art. 2).

**Bases Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018:** Atendiendo los pilares y estrategias propuestas para vigencia 2014-2018. Plan Nacional de Formación y Capacitación de Empleados Públicos para el Desarrollo de Competencias. Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

**ACUERDO LABORAL DE LA ESE METROSALUD 2016: ARTÍCULO 4. RECONOCIMIENTO A LAS ORGANIZACIONES SINDICALES**

|                      |              |   |   |
|----------------------|--------------|---|---|
| Código:              | PL0103010319 | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>CAPACITACIÓN</b> |  |
| Versión:             | 03           |   |   |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |   |   |
| Página:              | 11 de 21     |   |   |

TEXTO DEL PLIEGO: La ESE Metrosalud dará participación a los representantes de las Organizaciones Sindicales de los empleados públicos en temas relacionados con los derechos laborales como: El Estatuto de Personal en caso de sufrir reformas, manual de funciones y competencias, además de la participación en los diferentes Comités Institucionales creados por Acuerdo de Junta Directiva como Bienestar Social, estímulos e incentivos, vivienda, Plan Institucional de Capacitación y otros temas que sean de interés para los empleados públicos.

La ESE Metrosalud se compromete a informar en los medios institucionales generalidades del PIC y lo concerniente al trámite establecido para la solicitud de capacitaciones y permisos para estas con el fin de que los servidores puedan asistir, previo análisis del Comité de Capacitación.

Frente al tema de las comisiones de estudios se dará cumplimiento al artículo 65 parágrafo 2 del Acuerdo 271 de 2015 y será el Comité de Bienestar Social Estímulos e Incentivos quien verificará que se cumpla con esta norma. Igualmente, la ESE Metrosalud reconocerá el tiempo que sus servidores inviertan en todas las capacitaciones incluidas en el PIC o programadas por la ESE, siempre que sean realizadas por fuera de la jornada laboral.

## **EDUCACION MÉDICA Y CAPACITACIÓN**

La ESE Metrosalud continuará incluyendo dentro del Plan Institucional de Capacitación PIC el congreso de Medicina General y Social que realiza Asmedas Seccional Antioquia desde hace varios años. Igualmente, la ESE continuará realizando capacitación en atención primaria en salud (APS), seminario anual de actualización en urgencias y actualización en las guías de atención coherentes con el PIC. El número de participantes será determinado por el Comité de Capacitación, de tal forma que gradualmente y en el término de 3 años dé cobertura al total del universo de servidores sujetos de dichas capacitaciones, acorde con su quehacer diario. La ESE Metrosalud medirá individualmente la asistencia a las capacitaciones y el Comité de Capacitación establecerá indicadores de impacto de las mismas en la prestación de servicios, será analizadas las propuestas presentadas por ASMEDAS Antioquia en temas específicos de capacitación al gremio médico.

### **6.2. MARCO TEÓRICO**

Las siguientes definiciones articulan los referentes conceptuales propios de la capacitación y formación con referentes Institucionales y de la prestación de servicios de salud requeridos para el desarrollo del Plan Institucional de capacitación.

**Servicio:** Actividad que intenta satisfacer la necesidades de un cliente

|                      |              |   |   |
|----------------------|--------------|---|---|
| Código:              | PL0103010319 | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>CAPACITACIÓN</b> |  |
| Versión:             | 03           |   |   |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |   |   |
| Página:              | 12 de 21     |   |   |

Se constituyen como un conjunto de acciones realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

La definición de servicio implica siempre a un otro, la relación con el mismo (no necesariamente presencial) y el entregar algo a ese otro, persiguiendo siempre un efecto, satisfacción. El generar la misma requerirá de quien presta el servicio, varias características o condiciones, dentro de las cuales se constituye como imprescindible el saber. Saber que necesita el otro, saber cómo responder a esa necesidad buscando siempre generar satisfacción.

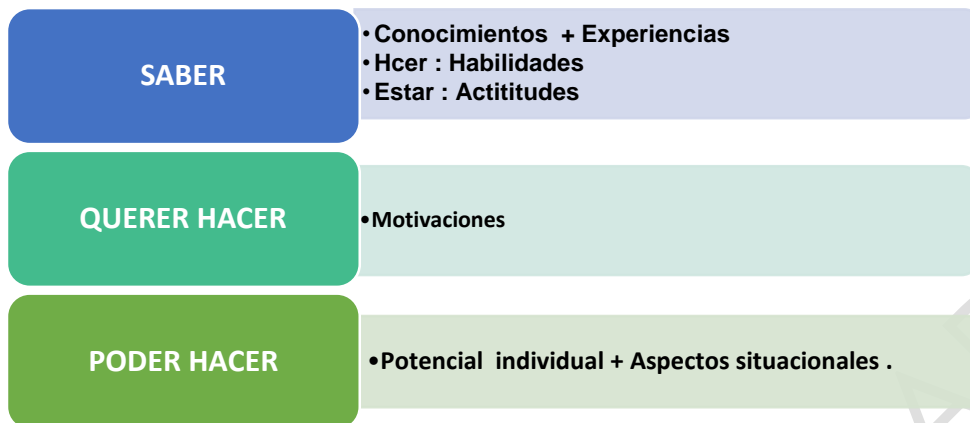
**Servidor público de la ESE Metrosalud:** seres con necesidades, derechos, capacidades y potencialidades en las esferas biológica, psicosocial y cultural, que reflejan en su desempeño laboral la búsqueda de su realización y trascendencia a través de la articulación de su proyecto de vida con el cumplimiento de la Misión Institucional, constituyéndose la capacitación, en medio primordial para que el servidor adquiera, mantenga, actualice y desarrolle saberes orientados a potencializar su ser y su hacer. (Modelo Propio de Evaluación del Desempeño ESE Metrosalud, 2010)

**Desempeño Laboral:** Realizaciones de una persona en el marco de las funciones y responsabilidades de su cargo y de acuerdo con unas condiciones previamente establecidas, como aporte al logro de las metas institucionales y la generación del valor agregado que deben entregar las instituciones. (CNSC, 2008, CONCEPTO: No. 02-2008-30931).

Conducta, competencias laborales y aporte al cumplimiento de las metas institucionales realizados por un servidor a una Institución, constituyéndose además como principio sobre el que se fundamenta el desarrollo personal y permanencia en el servicio. (CNSC, Acuerdo 565, Enero 25 de 2016, pág. 2)

**Competencias Laborales:** capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo, capacidad que ésta determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público. (Serrano Ch, Guía Metodológica para la identificación y estandarización de competencias laborales).

|                      |              |   |   |
|----------------------|--------------|---|---|
| Código:              | PL0103010319 | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>CAPACITACIÓN</b> |  |
| Versión:             | 03           |   |   |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |   |   |
| Página:              | 13 de 21     |   |   |



**Formación:** La formación, es entendida en la referida normatividad sobre capacitación como los procesos que tiene por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa.

**Educación para el trabajo y Desarrollo Humano:** La Educación No Formal, hoy denominada Educación para el trabajo y el Desarrollo Humano (según la ley 1604 de 2006), comprende la formación permanente, personal social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un proyecto educativo institucional, y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal. (Ley 115 de 1994).

**Educación Informal:** La educación informal es todo conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados (Ley 115/1994).

**Educación Formal:** Se entiende por educación formal aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con sujeción a pautas curriculares progresivas, y contundente a grados y títulos. (Ley 116 de 1994 – Decreto 1567 de 1998 Ar.4).

**Plan Institucional de Capacitación:** Es el conjunto coherente de acciones de capacitación y formación que durante un periodo de tiempo y a partir de unos objetivos específicos, facilita el desarrollo de competencias, el mejoramiento de los procesos institucionales y el fortalecimiento de la capacidad laboral de los empleados a nivel individual y de equipo para conseguir los resultados y metas institucionales establecidas en una entidad pública. (Guía para la Formulación del Plan Institucional de Capacitación – PIC- 2008 – DAFP).

|                      |              |   |   |
|----------------------|--------------|---|---|
| Código:              | PL0103010319 | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>CAPACITACIÓN</b> |  |
| Versión:             | 03           |   |   |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |   |   |
| Página:              | 14 de 21     |   |   |

**Dimensión del Hacer:** Conjunto de habilidades necesarias para el desempeño competente, en el cual se pone en práctica, el conocimiento que posee, mediante la aplicación de técnicas y procedimientos y la utilización de equipos, herramientas y materiales específicos.

**Dimensión del saber:** Conjunto de conocimientos, teorías, principios, conceptos y datos que se requieren para fundamentar el desempeño competente y resolver retos laborales.

**Dimensión del ser :** Conjunto de características personales (motivación, compromiso con el trabajo, disciplina, liderazgo, entre otras) que se evidencian en el desempeño competente y son determinantes para el desarrollo de las personas, el trabajo en equipo y el desempeño superior en las organizaciones.

**Adherencia a guías de práctica clínica:** en términos generales la adherencia se define como la acción de adherirse, "pegarse", aglutinarse a algo.

Para el sector salud la adherencia se orienta a la cuantificación objetiva del grado de cumplimiento que se presenta en la aplicación de una guía y/o protocolo de atención en salud para una población determinada, teniendo en cuenta los puntos críticos definidos para la medición.

La medición de la adherencia implica como fase previa a la evaluación, un trabajo de despliegue y promoción de la guía, protocolo u otro, es decir la información y capacitación dirigida al personal de salud responsable de aplicar los mismos, favoreciendo así la incorporación en el servidor de salud, del saber, el hacer y el ser con respecto a las guías y protocolos adaptados oficialmente. Es así, como dicho trabajo, se orienta como fin primordial a tornar al servidor cada vez más competente en la prestación de servicios de salud, que cumplan con los atributos de calidad y seguridad. (Boletín Stop, Clínica del Country, "Auditoria para el mejoramiento de procesos").

**Habilitación de servicios de salud:** "Es el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa, indispensables para la entrada y permanencia en el Sistema, los cuales buscan dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los Prestadores de Servicios de Salud y las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios" (Documento, Ministerio de Salud y Protección Social, Sistema Único de Habilitación, 2015)

**Cultura Organizacional:** es la unión de normas, hábitos y valores que de una forma u otra, son compartidos por las personas y/o grupos que dan forma a una institución, y que a su vez son capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos. El valor de esta figura para la vida de las Instituciones, radica en el papel articulador que frente a la consecución de objetivos y metas, cumple la introyección de

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| Código:              | PL0103010319 |
| Versión:             | 03           |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |
| Página:              | 15 de 21     |

## PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN



valores, costumbres y normas benéficas para la Organización. (¿Que es la cultura organizacional de una empresa? Emprendices Abril 2013).



El enfoque del Plan Institucional de capacitación de la ESE Metrosalud, estará dirigido a trabajar en las dimensiones del saber, saber hacer y el ser dirigido a todos aquellos temas relacionados con la prestación del servicio de salud y administrativos, priorizando los temas para el cumplimiento de los requisitos de habilitación de los servicios de salud, teniendo como aspectos primordiales la capacitación informal y formal dirigida a incrementar los niveles de adherencia a las guías formalmente adaptadas por la Institución. Dicho trabajo implicara de manera progresiva, promover en la Institución la cultura de la adherencia, la cual necesitara empezar a entenderse más que como un concepto de medición en la prestación del servicio de salud, como una necesidad de la cultura Institucional que permita introyectar en los servidores, la necesidad de adherirse a todos aquellos principios que promueven la prestación de servicios con calidad, como un medio para apuntar al cumplimiento de la Misión y la satisfacción del usuario.

### ✓ **Diagnóstico Estratégico**

El Ministerio de Salud y Protección Social ha establecido estándares que hacen parte integrante del Sistema Único de Habilitación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la atención en salud y que en el componente de Talento Humano hace énfasis en los procesos de "...formación fortalecimiento y actualización de los conocimientos, destrezas, habilidades, aptitudes y actitudes... para su actuación idónea en un servicio determinado" (Resolución 2003 de 2014 – MSPS). Se recogen como parte integrante en la formulación del PIC de la ESE, los temas y necesidades para el cumplimiento de la norma y de los objetivos del plan, que derivan a garantizar la atención de nuestros usuarios con criterios de idoneidad y calidad.

Se revisa el trabajo que por años viene haciendo la organización, se recuperan archivos de asistencia y se planea capacitación para personas que aún no la han recibido,

|                      |              |   |   |
|----------------------|--------------|---|---|
| Código:              | PL0103010319 | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>CAPACITACIÓN</b> |  |
| Versión:             | 03           |   |   |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |   |   |
| Página:              | 16 de 21     |   |   |

especialmente los temas que se requieren para el cumplimiento de los requisitos de Habilitación de los servicios de salud, y los demás normativos requeridos.

### **Plan Financiero**

Para la ejecución del PIC se cuenta con recursos procedentes del presupuesto anual destinado al rubro de Capacitación.

Adicionalmente se cuenta con los recursos invertidos por las entidades territoriales (Gobernación de Antioquia, Alcaldía de Medellín), entidades con las que se tienen contratos o convenios y con los recursos aportados por instituciones educativas a través de las contraprestaciones por Relación Docencia Servicio, entre las cuales están las siguientes instituciones: Universidad de Antioquia, Universidad Pontificia Bolivariana, Fundación Universitaria San Martín, Universidad CES, Corporación Universitaria Remington, Colegio Mayor de Antioquia, Uniminuto, Universidad Cooperativa de Colombia, Corporación Universitaria Adventista, Fundación Universitaria María Cano, Universidad Autónoma de las Américas y las Instituciones para el Trabajo y Desarrollo Humano: SENA, ECOSESA, CESDE, EDESA, CENSA, INDECAP, Instituto de Educación del HPTU, Paramédicos sin fronteras.

### **6.3. DESARROLLO DEL PLAN**

Para la actualización del PIC vigencia 2019 se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Requerimientos normativos para el cumplimiento de requisitos de Habilitación (entrenamientos certificados)
- Cumplimiento de la normatividad del SGSST (Decreto 1072/2015 y Resolución 1111/2017)
- Necesidades normativas para toda la ESE.
- Necesidades institucionales y transversales.
- EDL: Nuevo Modelo tipo de la CNSC y necesidades de capacitación detectadas a partir de la consolidación del Informe de la anualidad anterior.
- Cultura Organizacional
- Humanización

#### **6.3.1. Formulación**

En la formulación es fundamental involucrar a los servidores en procesos de transformación de los factores que inciden en la prestación de los servicios y en la cultura organizacional proveyendo desde la capacitación, herramientas para mejorar la calidad en su desempeño así como aportar en su proceso de desarrollo humano integral.

El conocimiento mirado así se concibe como un proceso de construcción colectiva, en el que hay que conjugar acciones, percepciones, conocimientos previos y prácticas personales así como conceptos y prácticas institucionales. Se trata de desarrollar en los servidores la capacidad de autoanálisis y autocrítica, así como ofrecerles elementos



|                      |              |   |   |
|----------------------|--------------|---|---|
| Código:              | PL0103010319 | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>CAPACITACIÓN</b> |  |
| Versión:             | 03           |   |   |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |   |   |
| Página:              | 17 de 21     |   |   |

suficientes para que puedan asumir con responsabilidad y conocimientos las tareas asignadas acorde con su cargo.

Bajo este enfoque será importante y necesario que el PIC, y sus ejecutores incorporen metodologías que posibiliten la aplicabilidad de los principios descritos, lo que implica hacer uso de herramientas como:

- ✓ Construcción y aplicación de pre-test y pos-test
- ✓ Construcción de talleres.
- ✓ Generación de ayudas y apoyos visuales y/o audiovisuales.
- ✓ Generación de estrategias de seguimiento a las competencias desarrolladas.
- ✓ Desarrollo de módulos virtuales de capacitación.
- ✓ Generación de estrategias de información y capacitación que se involucren en el día a día de la vida laboral del servidor.

En general el desarrollo del Plan Institucional de Capacitación debe llevar de una manera progresiva a la generación de estrategias innovadoras e impactantes que conlleven a aprendizajes organizacionales mediante la incorporación en las mismas de todos los sentidos que permiten el aprendizaje y la transformación de esquemas de pensamiento.

### **6.3.2. Implementación y despliegue**

Una vez aprobado el PIC 2019, se enviará a la Oficina Asesora de Planeación y a Comunicaciones para ser montado en la Página Web, igualmente se elaborará una presentación para la socialización en los espacios institucionales, tales como Comités y fichas coleccionables.

### **6.3.3. Seguimiento – Monitoreo – Evaluación**

El seguimiento y control se hará bimestralmente, acorde con la evaluación del Plan de Acción institucional, con los respectivos indicadores.

|                      |              |   |   |
|----------------------|--------------|---|---|
| Código:              | PL0103010319 | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>CAPACITACIÓN</b> |  |
| Versión:             | 03           |   |   |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |   |   |
| Página:              | 18 de 21     |   |   |

**Indicadores para evaluar el PIC:**

Para evaluar la Gestión del PIC se recomienda diseñar principalmente indicadores de eficiencia, de eficacia y de efectividad.

**Los indicadores de Eficiencia.** Reflejan el uso racional de los recursos disponibles en la consecución de los resultados; permiten valorar cumplimiento de actividades previstas, tiempo de ejecución, presupuesto ejecutado y costos, insumos y tiempos utilizados en el diseño y desarrollo del plan. A través de indicadores de eficiencia se le hace seguimiento a la formulación y ejecución del PIC.

En la ejecución del PIC de la ESE Metrosalud se adoptaran los siguientes indicadores de eficiencia:

**Coberturas del PIC:**

**Porcentaje de servidores capacitados:**

Número total de servidores **objetos del PIC** capacitados (asistencia)/ No. Total de servidores **objetos del PIC** de la entidad\* 100.

**Ejecución:**

**Porcentaje de ejecución presupuestal según programación:**

Presupuesto PIC ejecutado/presupuesto PIC asignado \* 100

**Porcentaje de cumplimiento actividades realizadas:**

Actividades PIC realizadas/Actividades PIC programadas \*100

**Los indicadores de Eficacia.** Los indicadores de eficacia permiten medir los resultados del PIC, expresan el logro de los atributos de los servicios que satisfacen las necesidades, deseos y demandas de los usuarios, se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados.

**Porcentaje de Satisfacción con los procesos de capacitación (anexo No. 12)**

No. de servidores satisfechos con la capacitación institucional recibida/ No. de servidores beneficiados con la capacitación institucional \*100.

**Los indicadores de Efectividad.** Cuantifican los cambios que se generan en la organización, como consecuencia del uso de las competencias que los participantes han adquirido a través de la Capacitación.

**Porcentaje de adherencia a guías de atención de acuerdo a la línea de base:**

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| Código:              | PL0103010319 |
| Versión:             | 03           |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |
| Página:              | 19 de 21     |

## PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN



Porcentaje de adherencia a guías año actual / Porcentaje de adherencia a guías año anterior

Ver Formato Plan de Capacitación V3 2019

✓ **Modificación y/o Ajustes al Plan Estratégico o Táctico**

El PIC es flexible y ajustable, teniendo en cuenta la modificación de la normatividad, los eventos de interés en salud pública que se presenten, las nuevas necesidades institucionales y el ajuste presupuestal que se pueda presentar durante el periodo. Dicha modificación y/o ajuste al PIC debe realizarlo el Comité de Capacitación institucional.

COPIA CONTROLADA

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| Código:              | PL0103010319 |
| Versión:             | 03           |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |
| Página:              | 20 de 21     |

## PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN



### 7. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

No aplica.

### 8. BIBLIOGRAFÍA

- Constitución Política Nacional: Artículo 54 de la Constitución Política de Colombia.
- La Corte Constitucional, Sentencia del 6 de septiembre de 2000, Expediente D-2865.
- Decreto 1567 de agosto 5/1998.
- Sentencia C-1163 de 2000 de la Corte Constitucional.
- Decreto No. 682 de abril 16 /2001.
- Ley 734 de febrero 05/2002.
- Ley 872 de 2003 y en el Decreto 4110 de 2004 que adopta la norma técnica de calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.
- Ley 909 de septiembre 23/2004. Artículo 15 y Artículo 36.
- Decreto 1227 de abril 21/2005. Artículo 65 y Artículo 66
- DECRETO 2539 DE 2005.
- Ley 1064 de julio 26/2006.
- Decreto 4665 de noviembre 29/2007.
- Resolución 440 de noviembre/2008.
- ACUERDO MESA NACIONAL DEL SECTOR SALUD 2014.
- DECRETO 1083 DE 2015.
- Decreto 1227 de 2005, art. 65. "Artículo 2.2.9.3 Plan Nacional de Formación y Capacitación.
- Resolución 2003 de 2014.
- Bases Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018.
- Acuerdo laboral de la ESE Metrosalud 2016: artículo 4. Reconocimiento a las organizaciones sindicales.

|                      |              |   |   |
|----------------------|--------------|---|---|
| Código:              | PL0103010319 | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>CAPACITACIÓN</b> |  |
| Versión:             | 03           |   |   |
| Vigente a partir de: | 30/01/2019   |   |   |
| Página:              | 21 de 21     |   |   |

## 9. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

F PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN V3 2019

| <b>ELABORADO POR:</b>          |   |
|--------------------------------|---|
| Adriana Córdoba Isaza          | Cargo: Director Talento Humano  |
| Ruth Miriam Londoño Ramírez    | Cargo: Profesional Universitario (Evaluación del desempeño)               |
| Luz Amparo Montoya Ochoa       | Cargo: Profesional Universitario (Capacitación)                           |
| Rosa Elena Betancur Piedrahita | Cargo: Profesional Universitario (Gestión docencia servicio)              |
| John William López Tamayo      | Cargo: Profesional Universitario (Planeación y desarrollo organizacional) |
| Francisco Javier Arango Tobón  | Cargo: Auxiliar Administrativo (Dirección sistemas de información)        |

| <b>CONTROL DE ACTUALIZACIÓN</b> |              |  |   |  |
|---------------------------------|--------------|--|---|--|
| <b>VERSIÓN</b>                  | <b>FECHA</b> | <b>DESCRPCIÓN DEL CAMBIO<br/>O AJUSTE</b>  | <b>RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE</b>  | <b>RESPONSABLE DEL<br/>CAMBIO O AJUSTE</b> |
| 01                              | 12/12/2016   | Se elabora el plan de capacitación institucional respondiendo a los ítems normados.  | Acuerdo laboral de la ESE Metrosalud 2016: artículo 4. Reconocimiento a las organizaciones sindicales | Director de talento humano                 |
| 02                              | 15/12/2017   | Se actualiza el plan de capacitación institucional de acuerdo a las necesidades institucionales.   | Actualización del plan  | Director de talento humano                 |
| 03                              | 30/01/2019   | Se actualiza el plan de capacitación de acuerdo con el formato institucional para formular planes y en correspondencia con el decreto 612 de 2018. | Cumplimiento normativo.   | Director de talento humano                 |