



289

DRA. CCP/eno


RESOLUCION EXENTA N°

LOTA, 31 ENE 2020

**VISTOS:** estos antecedentes: Correo Electrónico de Oficina Calidad y Seguridad del Paciente, D.F.L. 29/2004, Ley Autoridad Sanitaria N° 19.337/2005, el D.S. N° 38/2005 y teniendo las facultades que me confiere la Resolución N°5141 del 13.02.2018 del Hospital de Lota, y la Resolución 1600/2008 de la Contraloría de la República dicto lo siguiente:

**RESOLUCION:**

1. **ACTUALÍZASE** a contar de la fecha de la presente resolución., "Programa de Inducción, Hospital de Lota, Oficina de Recursos Humanos", versión 3.
2. **DEJÉSE**, sin efecto todas y cada una de aquellas resoluciones dictadas con anterioridad a la presente resolución, relacionada con esta materia.

ANOTESE Y COMUNÍQUESE,  
  
\* DIRECTOR (S) HOSPITAL LOTA  
HOSPITAL LOTA  
CONCEPCION

Res. Int. N°17

Distribución:

- Servicios Clínicos y Unidades de Apoyo
- Oficina Calidad
- Oficina IAAS
- Enfermero Gestión del Cuidado
- Matrona Supervisora
- Subdirección Administrativa
- Subdirecciones Médicas (2)
- Fenats
- Fenpruss
- RR.HH.
- Oficina Partes
- Archivo Dirección

  
Transcrito Fielmente  
Ministro de Fe

**COPIA NO CONTROLADA**



# Programa de Inducción Hospital de Lota

Código: RH 2.1
Versión: 03
Revisión: 02
Fecha: 20/01/2020
Vigencia: Enero 2025
Páginas: 1 de 17

## Programa de Inducción Hospital de Lota

### Oficina de Recursos Humanos

<b>Elaborado Por:</b>  <b>Nicole Moraga Baza</b> Encargada de Calidad Recursos Humanos	<b>Revisado Por:</b>  <b>Dra. Yasmín Delucchi Silva</b> Encargada Of. Calidad	<b>Aprobado Por:</b>  <b>Dra. Claudia Cuitiño Peña</b> Director (s) Hospital de Lota.
<b>Fecha de elaboración:</b> 20 de enero 2020	<b>Fecha de Revisión :</b> 27 de enero de 2020	<b>N° de RES</b> <b>289</b> <b>Fecha de Aprobación:</b> <b>31 ENE 2020</b>

 <p>Hospital Lota Servicio de Salud Concepción</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<h2>Programa de Inducción Hospital de Lota</h2>	Código: RH 2.1
		Versión: 03
		Revisión: 02
		Fecha: 20/01/2020
		Vigencia: Enero 2025
		Páginas: 2 de 17

## 1. OBJETIVO

Favorecer la incorporación de funcionarios nuevos, reintegrados y reubicados en las distintas áreas del Hospital de Lota, a través de un programa que incluya la entrega de información y conocimientos básicos de la institución y su cultura, orientación específica para el desarrollo óptimo del cargo y desarrollo de redes internas que promuevan adecuadas relaciones interpersonales.

## 2. ALCANCE

Serán sometidos al proceso de inducción:

- Funcionarios nuevos, independiente de su calidad contractual (titular, contrata, honorarios, reemplazos, comisión de servicio). En el caso de los reemplazos en cargos de apoyo a la función clínica, se considerarán dentro del proceso completo a todos aquellos que se desempeñen dentro del establecimiento por un plazo igual o superior a los 30 días.
- Funcionarios en calidad de reemplazo por un periodo menor o igual a 30 días, serán sometidos solo a la primera etapa del proceso de inducción.
- Funcionarios reubicados en otros establecimientos se considerarán para el reporte dentro de esta categoría, sin embargo, actuarán como funcionario nuevo para el desarrollo del proceso de inducción.
- Funcionarios reintegrados tras una ausencia prolongada igual o superior a 1 año.

## 3. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Programa Inducción Laboral 2019, Servicio de Salud Concepción.

**COPIA NO CONTROLADA**

	<b>Programa de Inducción Hospital de Lota</b>	<b>Código:</b> RH 2.1
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Revisión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 20/01/2020
		<b>Vigencia:</b> Enero 2025
		<b>Páginas:</b> 3 de 17

#### 4. RESPONSABLES

<b>Cargos</b>	<b>Funciones Asociadas</b>
Encargado de Capacitación	-Coordinar Jornada presencial del Proceso de Inducción
Encargada Calidad de Vida	-Coordinar el correcto funcionamiento del programa de inducción laboral en el Hospital de Lota -Preparar reportes solicitados desde nivel central de acuerdo con requerimiento de forma oportuna. -Ejecutar y coordinar las actividades contenidas en el plan de inducción laboral del establecimiento. -Mantener documentos en regla, actualizados y con la resolución correspondiente.
Encargado de Personal	-Entrega listado de funcionarios involucrados para el programa de Inducción presencial.
Jefe Recursos Humanos	-Supervisión del cumplimiento del programa de inducción
Jefatura Directa (Servicio/ Unidad)	-Recepcionar al nuevo funcionario en su área de trabajo. -Coordinar los insumos necesarios para el desempeño del cargo. -Entregar, informar y explicar funciones relativas al desempeño del cargo. -Explicitar expectativas en torno al desempeño del nuevo funcionario. -Entregar apoyo inicial para el desarrollo del cargo ya sea de forma directa o determinando funcionario que actúe como agente inductor in situ. -Realizar retroalimentación al finalizar el proceso de inducción. -Aplicar encuesta de satisfacción y pauta de cotejo en el caso que corresponda.

**COPIA NO CONTROLADA**

	<b>Programa de Inducción Hospital de Lota</b>	<b>Código: RH 2.1</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Revisión: 02</b>
		<b>Fecha: 20/01/2020</b>
		<b>Vigencia: Enero 2025</b>
		<b>Páginas: 4 de 17</b>

## 5. DESARROLLO

### a. Descripción Etapas Procedimiento De Inducción.

#### Funcionarios Nuevos

##### **Etapa 1: Primera Acogida**

Responsable: jefe de personal o profesional que subroga

Procedimiento: La primera acogida se considera desde el día de ingreso del nuevo funcionario.

En este primer acercamiento se espera:

- Dar la bienvenida al nuevo funcionario
- Entregar de forma verbal y/o escrita una pequeña reseña del Hospital de Lota, que incluya como contenidos mínimos complejidad y/o especialidad, número de funcionarios, misión y visión del establecimiento, objetivos institucionales organigrama entre otros.
- Indicar información referente a deberes y derechos del funcionario (horario de ingreso, uso de uniforme, feriados legales, permisos administrativos entre otros). Puede adjuntarse material escrito.
- Deseable entregar información referente a ley 16.744, la que establece accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

Posteriormente se debe incorporar al funcionario a los registros formales, los cuales le permitirán desarrollar sus funciones al interior del establecimiento, tales como la obtención de credencial, la que permitirá al funcionario la libre circulación por las distintas dependencias y el sistema de registro "reloj control".

En el caso de los establecimientos asistenciales que cuentan con dispositivo de salud del trabajador (UST), se deriva al funcionario con el fin de realizar o coordinar el examen de medicina preventiva (EMP), vacunas, entre otros. Dentro de esta actividad, es importante explicar modo de funcionamiento y alcances de este dispositivo, con el fin de incentivar buen uso frente a requerimiento.

**COPIA NO CONTROLADA**

	<h2>Programa de Inducción Hospital de Lota</h2>	Código: RH 2.1
		Versión: 03
		Revisión: 02
		Fecha: 20/01/2020
		Vigencia: Enero 2025
		Páginas: 5 de 17

### Contenidos Mínimos para entrega a funcionarios:

- Documento con reseña del establecimiento.
  - Misión, visión y objetivos estratégicos
  - Organigrama de la institución.
- Ley 16.744 o extracto de ésta (ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales).
- Medicina del Personal

### Etapa 2: Orientación Específica

Responsable: Jefe Directo

Procedimiento: Durante esta etapa se espera:

- Bienvenida Jefe de departamento o Servicio.
- Explicitar funciones principales, lineamientos generales y objetivos del departamento o Servicio.
- La jefatura directa entrega perfil de cargo al funcionario, el cual es revisado en conjunto y firmado por éste al finalizar el proceso.
- La jefatura directa expone de forma explícita sus expectativas con respecto al desempeño del cargo, las metas establecidas y los medios para alcanzarlas. En casos donde la jefatura directa sea distinta a la jefatura de depto. o servicio, éste último podrá derivar a quien corresponda para realizar dicho proceso.
- En el caso de los funcionarios reintegrados posterior a una ausencia prolongada la entrevista debe actualizar al funcionario en torno a los nuevos requerimientos del depto., unidad o servicio, cambios que pudiesen haberse realizado entre otros.
- La jefatura directa designa a un funcionario que actúa como agente inductor, dependiendo de los requerimientos.
- Tanto el agente inductor, como su jefatura directa, serán los encargados de presentar al nuevo funcionario a las personas claves, con las cuales se tendrá que desenvolver en el desarrollo de su cargo (deptos. Claves, compañeros de trabajo, autoridades entre otros).
- El agente inductor le mostrará las dependencias del establecimiento y deberá estar atento a contestar cualquier duda que pueda surgir en el nuevo funcionario, que esté dentro de sus competencias. En el caso de que éste no cuente con la información, deberá facilitar el contacto con quien pueda satisfacer sus interrogantes.

COPIA NO CONTROLADA



	<h2>Programa de Inducción Hospital de Lota</h2>	<b>Código:</b> RH 2.1
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Revisión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 20/01/2020
		<b>Vigencia:</b> Enero 2025
		<b>Páginas:</b> 6 de 17

### **Etapa 3: Orientación General**

**Responsable:** Funcionario Nuevo / Referente programa inducción laboral establecimiento  
**Procedimiento:** Durante esta etapa el funcionario debe realizar curso o capsula virtual de inducción laboral disponible a través del Depto. de Capacitación, como pre-requisito previo a la jornada de inducción masiva. En el caso de no contar con esta herramienta, el funcionario nuevo puede incorporarse directamente a las actividades grupales contenidas en el programa.

En circunstancias en las cuales el establecimiento no cuente con los medios para realizar las actividades grupales en torno al programa de inducción dentro del plazo deseado correspondiente a 30 días hábiles, se podrá acceder directamente a la etapa de supervisión, dejando pendiente la actividad para la fecha programada, sin desmedro de la calidad del proceso, pues ésta actúa principalmente como cierre y consolidación del aprendizaje, la información necesaria ha sido entregada previamente y reforzada por su agente inductor.

### **Etapa 4: Supervisión o Monitoreo**

**Responsable:** Jefe Directo

**Procedimiento:** La jefatura directa debe sostener una entrevista con el nuevo funcionario al finalizar el proceso de inducción. Durante esta instancia se evalúan las debilidades y fortalezas del proceso, con el fin de constatar si las herramientas entregadas han sido suficientes para generar una adecuada adaptación al cargo. En el caso de identificar puntos deficientes, se establecerá en conjunto un programa de refuerzo.

Se debe administrar la encuesta de satisfacción y la pauta de cotejo al finalizar la entrevista, documentos que deberán ser derivados al referente del programa.

## Programa de Inducción Hospital de Lota

Código: RH 2.1

Versión: 03

Revisión: 02

Fecha: 20/01/2020

Vigencia: Enero 2025

Páginas: 7 de 17

### En Síntesis

Los funcionarios deberán recibir el proceso de inducción de la siguiente manera:

Categoría funcionario	Proceso de inducción
Funcionario nuevo (independiente la calidad contractual)	Completo
Funcionario reubicado en el mismo establecimiento	Orientación específica, supervisión y monitoreo.
Funcionario reubicado en otro establecimiento	Completo
Funcionario con reemplazo menor o igual a 30 días	Primera Acogida
Funcionario reincorporado después de ausencia prolongada (igual o mayor a 1 año)	Orientación específica, supervisión y monitoreo

## 6. EVALUACION

- El cumplimiento del protocolo de inducción de los funcionarios nuevos se llevará a cabo anualmente y se verificará mediante:
  - Listado de funcionarios nuevos y re-incorporados.
  - Listado de asistencia a talleres de inducción (realizados trimestralmente).



	<h2>Programa de Inducción Hospital de Lota</h2>	Código: RH 2.1
		Versión: 03
		Revisión: 02
		Fecha: 20/01/2020
		Vigencia: Enero 2025
		Páginas: 8 de 17

### 7. Formulario y registros:

- a. Encuesta de Evaluación del Proceso de Inducción Funcionarios Nuevos.
- b. Entrega de manual de Inducción.
- c. Organigrama Institucional

#### 7.1 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INDUCCIÓN FUNCIONARIOS NUEVOS.

El objetivo de la presente encuesta es conocer su grado de satisfacción del proceso de inducción recibido al ingresar al establecimiento. Esto permitirá obtener información relevante para mejorar este proceso.

Se solicita marcar con un x la alternativa que mejor lo interprete.

Apreciación General.

**1.- He tenido una buena apreciación del proceso de inducción.**

- a) Totalmente de acuerdo b) En desacuerdo c) De acuerdo d) Absolutamente de acuerdo

**2.- Tuve una adecuada entrevista inicial con el jefe/a de personal y/o su representante en el marco de la cordialidad y el respeto.**

- a) Totalmente de acuerdo b) En desacuerdo c) De acuerdo d) Absolutamente de acuerdo

**3.- Fui adecuadamente presentado a mi jefe directo**

- a) Totalmente de acuerdo b) En desacuerdo c) De acuerdo d) Absolutamente de acuerdo

**4.- Fui oportuna y adecuadamente presentado/a a mis compañeros/as de trabajo.**

- a) Totalmente de acuerdo b) En desacuerdo c) De acuerdo d) Absolutamente de acuerdo

**5.- Conocí oportunamente a las personas y unidades relacionadas con mi trabajo.**

- a) Totalmente de acuerdo b) En desacuerdo c) De acuerdo d) Absolutamente de acuerdo

**6.- Tuve una entrevista de orientación con mi jefe/a directo donde se entregó información referente a mis funciones.**

- a) Totalmente de acuerdo b) En desacuerdo c) De acuerdo d) Absolutamente de acuerdo

**7.- Me fue designado oportunamente un agente inductor.**

- a) Totalmente de acuerdo b) En desacuerdo c) De acuerdo d) Absolutamente de acuerdo

**8.- Me fue entregada toda la información y documentación pertinente a mi incorporación.**

- a) Totalmente de acuerdo b) En desacuerdo c) De acuerdo d) Absolutamente de acuerdo

COPIA NO CONTROLADA



# Programa de Inducción Hospital de Lota

<b>Código: RH 2.1</b>
<b>Versión: 03</b>
<b>Revisión: 02</b>
<b>Fecha: 20/01/2020</b>
<b>Vigencia: Enero 2025</b>
<b>Páginas: 9 de 17</b>

**9.- Fui oportunamente instruido respecto a las funciones, equipos e implementos de trabajo.**

- a) Totalmente de acuerdo b) En desacuerdo c) De acuerdo d) Absolutamente de acuerdo

**10.- Conocí oportunamente las normas y procedimientos relacionados al puesto de trabajo.**

- a) Totalmente de acuerdo b) En desacuerdo c) De acuerdo d) Absolutamente de acuerdo

**11.- Mi agente inductor me prestó el apoyo requerido.**

- a) Totalmente de acuerdo b) En desacuerdo c) De acuerdo d) Absolutamente de acuerdo

**12.- Sostuve una entrevista de evaluación con mi jefe directo.**

- a) Totalmente de acuerdo b) En desacuerdo c) De acuerdo d) Absolutamente de acuerdo

**13.- ¿Qué sugerencias puede darnos para mejorar el proceso de inducción?**

---

---

<b>Puntaje obtenido</b>	<b>Resultado</b>

	<b>Programa de Inducción Hospital de Lota</b>	<b>Código: RH 2.1</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Revisión: 02</b>
		<b>Fecha: 20/01/2020</b>
		<b>Vigencia: Enero 2025</b>
		<b>Páginas: 10 de 17</b>

## 7.2

### Entrega de Manual de Inducción Bienvenidos al Hospital de Lota

Estimados/as: Le damos la bienvenida a nuestro Establecimiento, un Hospital que construiremos juntos día a día, y le invitamos a iniciar el Proceso de Inducción.

Para cumplir con este objetivo le entregamos información relevante que permitirá una inserción adecuada a nuestra institución (deberes y derechos), así como también recibirá la documentación (manual de inducción) con la información más detallada de aquellos aspectos relevantes para facilitar su integración al Hospital.

Por último, queremos que nos entregues tus datos, con el propósito de mantenernos en contacto.

#### Departamento de Recursos Humanos

##### Datos Solicitados

Nombre Completo: \_\_\_\_\_

Rut: \_\_\_\_\_ Unidad o Servicio: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ Fono Personal: \_\_\_\_\_

Estamento: \_\_\_\_\_ Fecha de Ingreso: \_\_\_\_\_

Firmo conforme que he recibido en este proceso, el manual de inducción.

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

COPIA NO CONTROLADA



## Programa de Inducción Hospital de Lota

Código: RH 2.1

Versión: 03

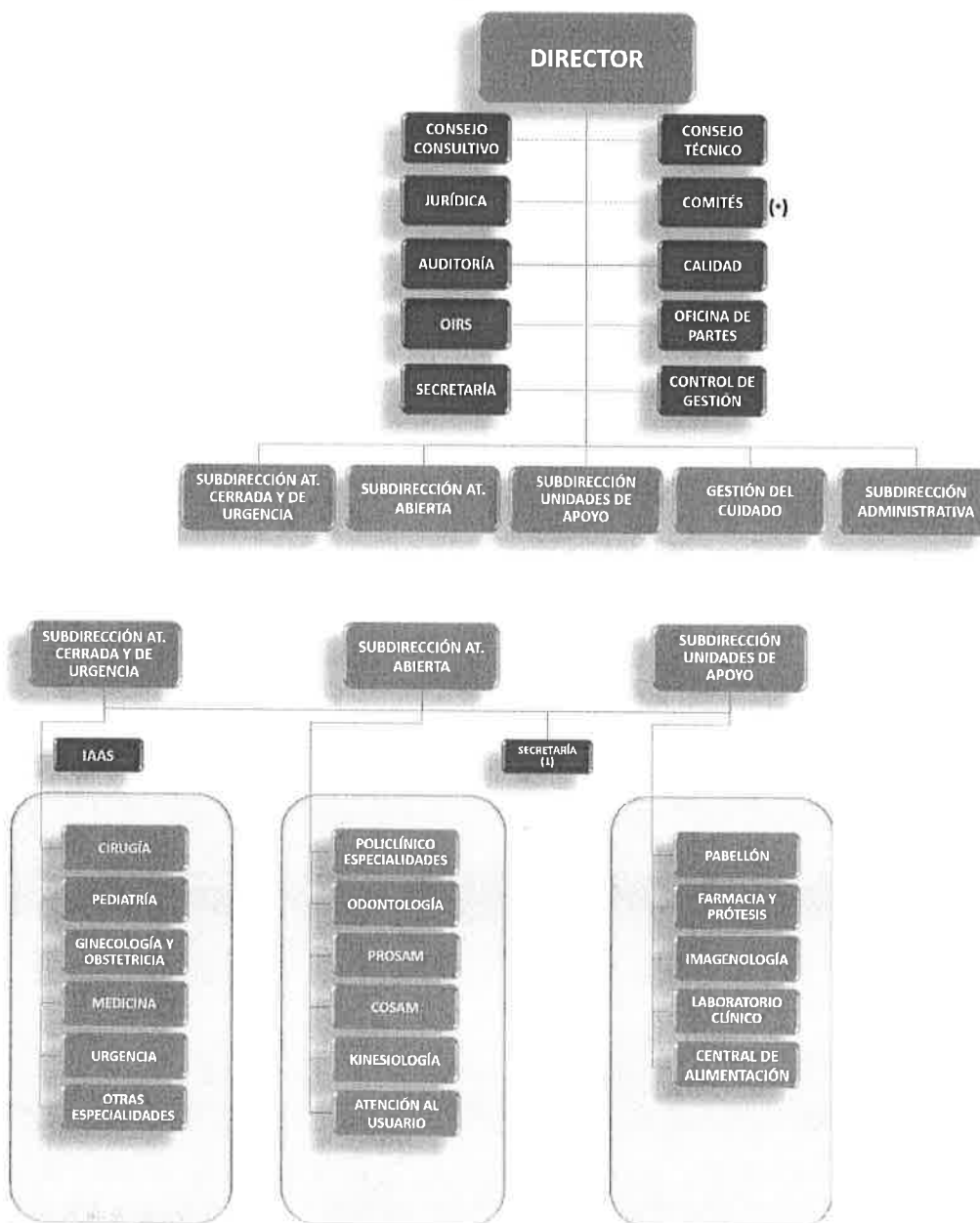
Revisión: 02

Fecha: 20/01/2020

Vigencia: Enero 2025

Páginas: 11 de 17

### 7.3 Organigrama Institucional





# Programa de Inducción Hospital de Lota

Código: RH 2.1

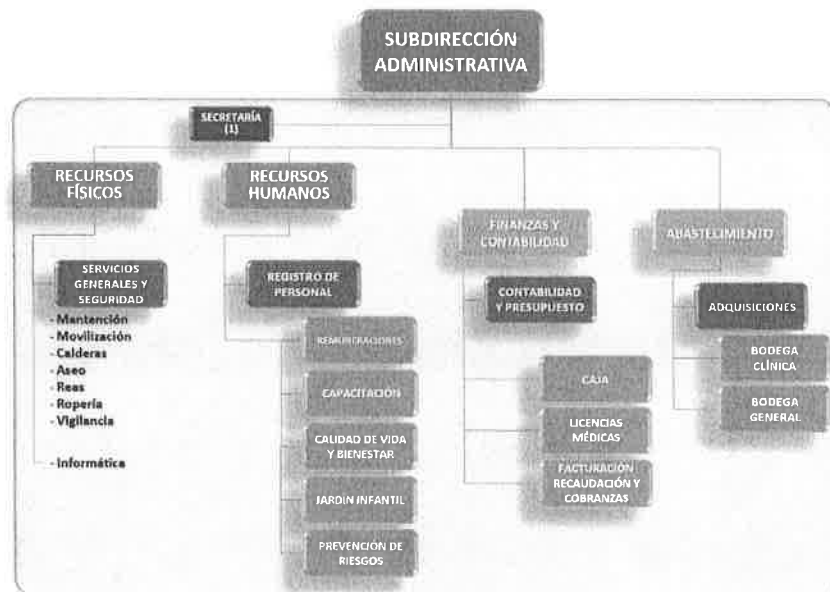
Versión: 03

Revisión: 02

Fecha: 20/01/2020

Vigencia: Enero 2025

Páginas: 12 de 17



	<b>Programa de Inducción Hospital de Lota</b>	<b>Código: RH 2.1</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Revisión: 02</b>
		<b>Fecha: 20/01/2020</b>
		<b>Vigencia: Enero 2025</b>
		<b>Páginas: 13 de 17</b>

## 8. Control de Cambios

<b>N° de Versión</b>	<b>Cambios</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma del responsable</b>
02	Se incorpora al programa de Inducción al personal que reingresa al establecimiento, cuya vinculación con este fue interrumpido por más de un año	07.01.2019	
03	Se consideran funcionarios reubicados en otros establecimientos (Comisión de Servicio)	20.01.2020	
03	Se incorporan anexos como: Flujogramas Procesos de Inducción: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios nuevos</li> <li>• Reubicados dentro del mismo establecimiento.</li> <li>• Reincorporados tras ausencias prolongada (mínimo 01 año)</li> </ul>	20.01.2020	
03	Se incorpora Encuesta de evaluación del proceso de Inducción Funcionario Nuevo.	20.01.2020	
03	Se incorpora Manual de Inducción y Organigrama de la Institución	20.01.2020	

**COPIA NO CONTROLADA**





# Programa de Inducción Hospital de Lota

Código: RH 2.1

Versión: 03

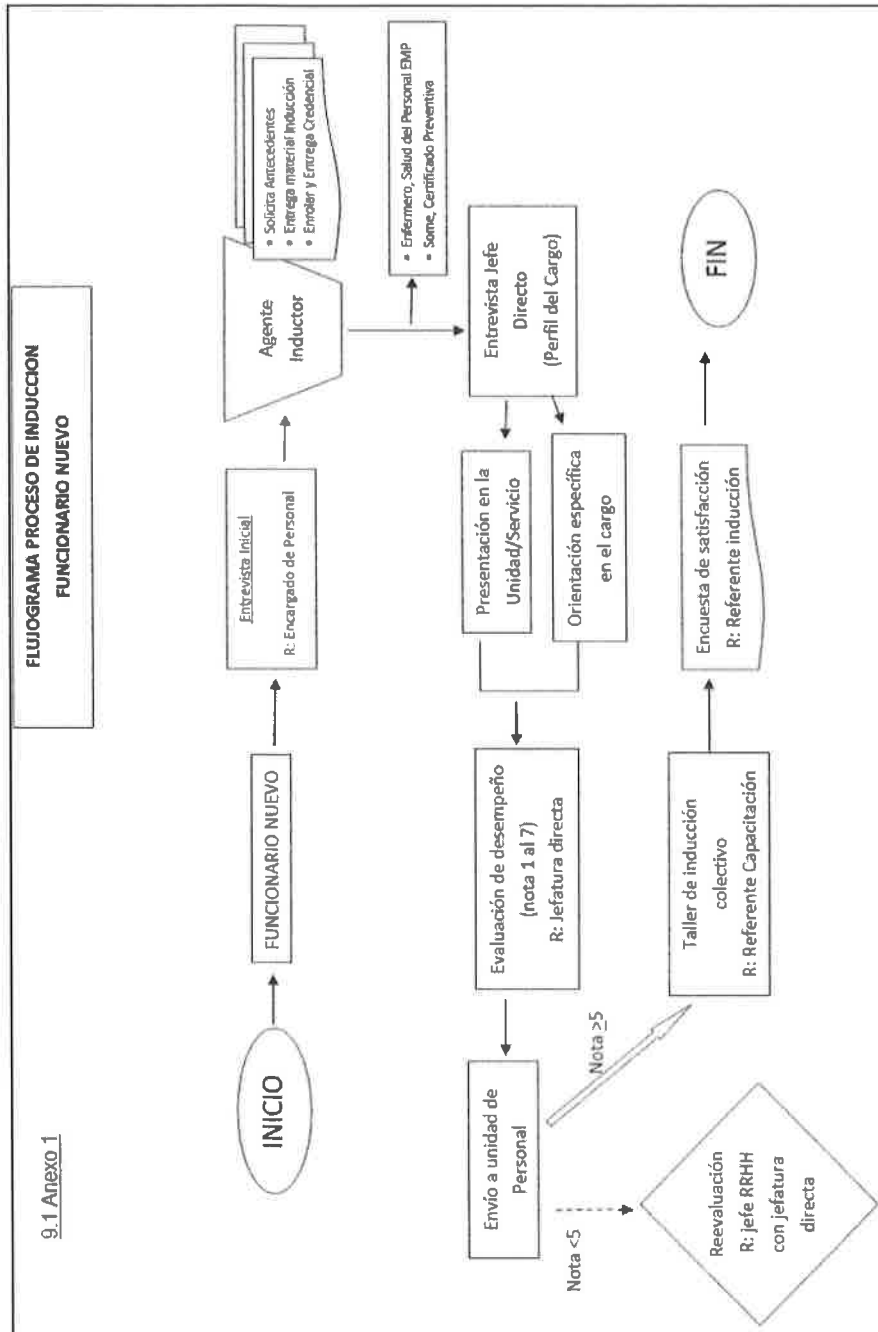
Revisión: 02

Fecha: 20/01/2020

Vigencia: Enero 2025

Páginas: 14 de 17

## 9. ANEXOS





# Programa de Inducción Hospital de Lota

Código: RH 2.1

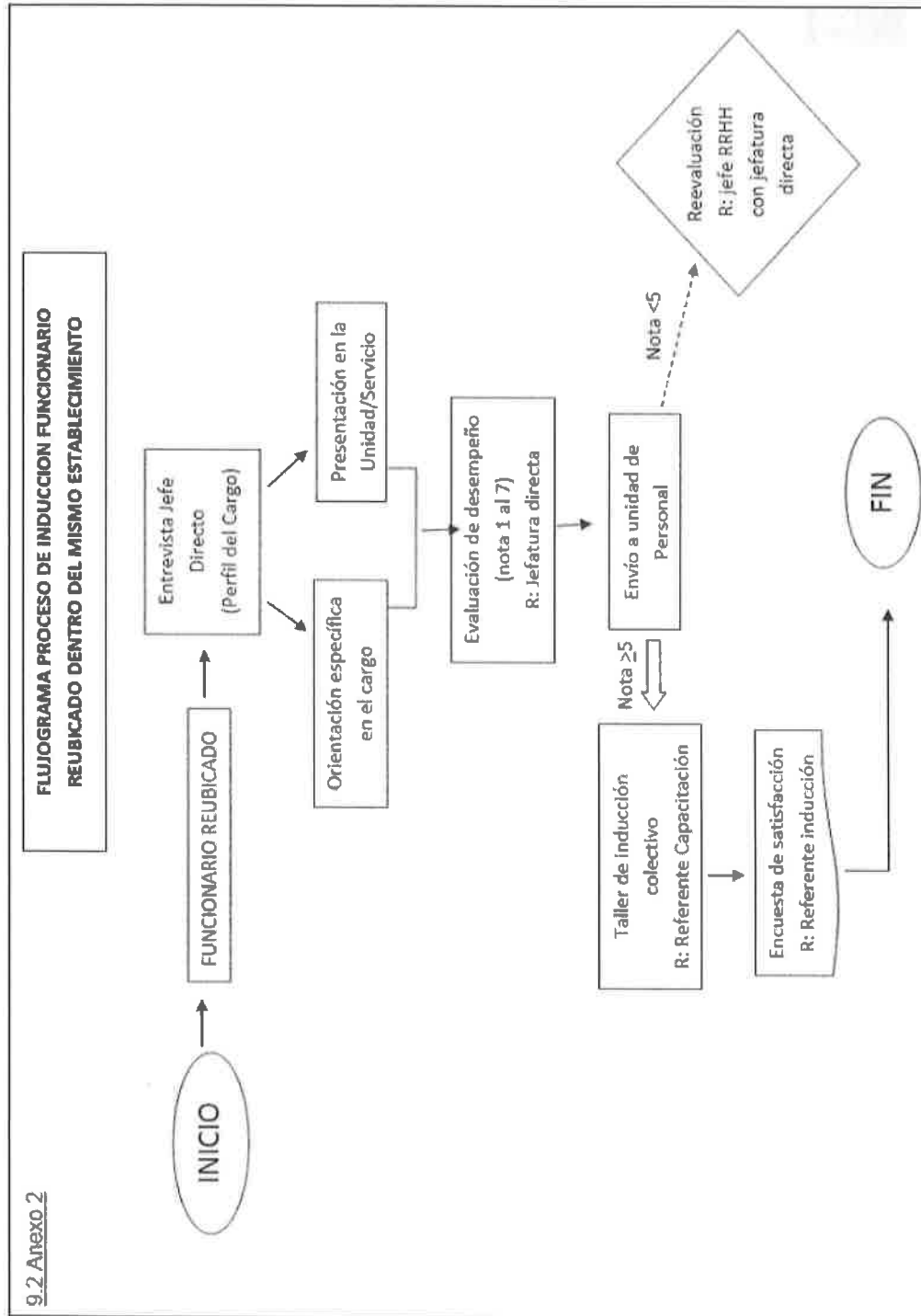
Versión: 03

Revisión: 02

Fecha: 20/01/2020

Vigencia: Enero 2025

Páginas: 15 de 17





## Programa de Inducción Hospital de Lota

Código: RH 2.1

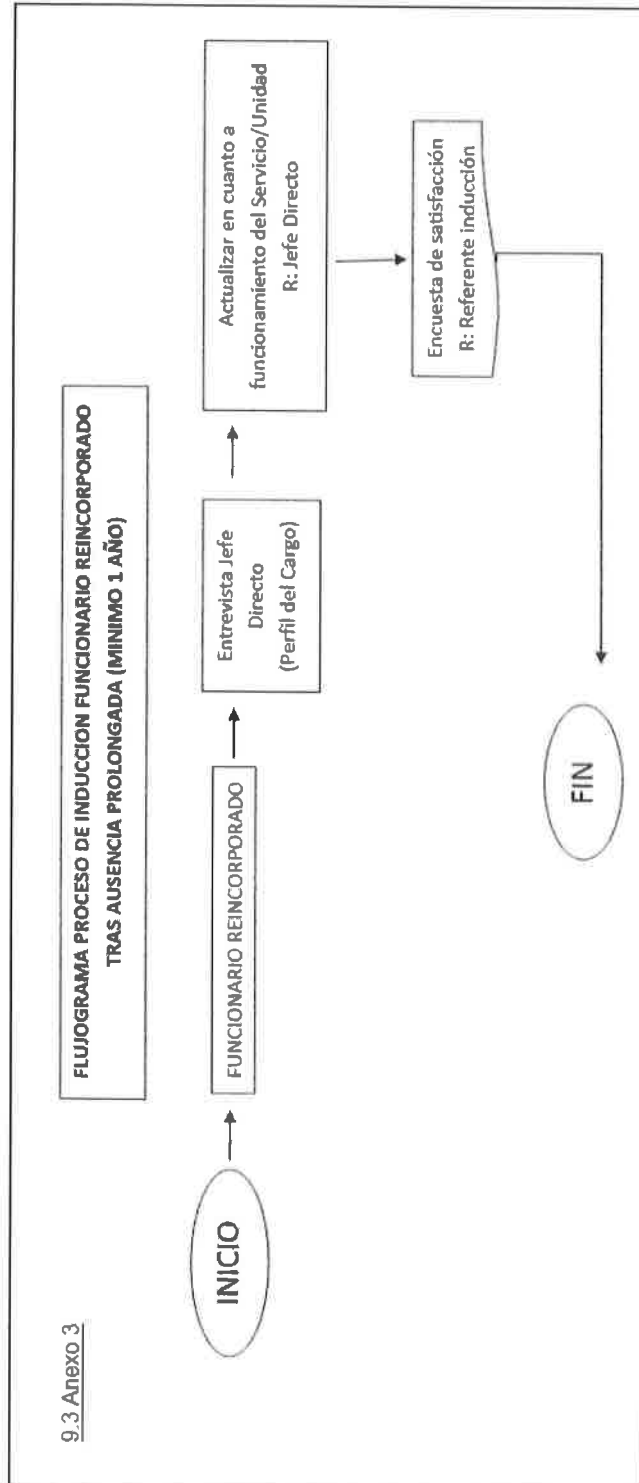
Versión: 03

Revisión: 02

Fecha: 20/01/2020

Vigencia: Enero 2025

Páginas: 16 de 17



 <p>Hospital Lota Servicio de Salud Concepción Ministerio de Salud</p>	<b>Programa de Inducción Hospital de Lota</b>	<b>Código: RH 2.1</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Revisión: 02</b>
		<b>Fecha: 20/01/2020</b>
		<b>Vigencia: Enero 2025</b>
		<b>Páginas: 17 de 17</b>

## 10. DISTRIBUCIÓN

- Dirección
- Subdirección Administrativa
- Subdirección Médica Atención Cerrada y Urgencia
- Subdirección Médica Atención Abierta y Unidades de Apoyo
- Recursos Humanos
- Oficina de Calidad
- Gremios
- Servicios Clínicos