

**EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE
GESTIÓN HUMANA- FOSCAL**

JOHANA ALEXANDRA RUIZ SANABRIA

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
BUCARAMANGA
2009**

**EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE
GESTIÓN HUMANA- FOSCAL**

JOHANA ALEXANDRA RUIZ SANABRIA

Director

**Mag. JAIME ENRIQUE PALLARES ESPINOSA
Comunicador Social - Organizacional**

**Universidad Pontificia Bolivariana
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Comunicación Social
Bucaramanga
2009**

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecerle a Dios por mi existencia, a mis padres Hermes Ruiz Carreño-María Eugenia Sanabria de Ruiz, que me dieran la oportunidad de estudiar y creyeron en mí; a mis hijos María José y Andrés Felipe Villalobos Ruiz al regalarme parte de su tiempo y crecimiento para cumplir con esta meta tan anhelada. A la familia Ramírez-Ruiz por estar a mi lado en los momentos buenos y malos y hacerme ver que toda meta propuesta hay que concluirla.

A mi tía Martha Isabel Sanabria de Escobar, que muy amablemente me dijo “Cada vez que te caigas, párate límpiate las rodillas y sigue adelante” y eso es lo que he hecho en las ocasiones que he caído, levantarme y salir victoriosa, no mirar para atrás, solo adelante para seguir planeando el futuro.

A mi compañero de batalla, lucha e ilusión Oscar Julián Moreno Hernández por mostrarme que cada cual se labra su destino, que todo lo alcanzado con esfuerzo vale la pena; y que todos los días hay que levantare para construir algo; no esperar nada de nadie, solo vernos recompensados por nuestros propios esfuerzos.

A todos y cada uno de los que hicieron posible mi recorrido en mi vida estudiantil y profesional, por cada consejo bien dado en el momento oportuno.

Y no podía dejar de agradecer a la persona más importante de mi vida, el amor de mis amores, mi abuela Ana Virginia Sanabria Ascanio, esa mujer que me enseñó a reír, la que escucho mis primeros poemas recitar, mis cordones enseñó a amarrar y a contar con el viejo truco de subir y bajar las escaleras. A ella le debo mucho de lo que soy, de mi manera de pensar, sentir y vivir. Mis primeras lecciones como mamá fueron dadas por ellas; por eso hoy cuando estoy a portas de obtener mi título como profesional, ella me dio el título de mamá.

Aunque ya no estés de cuerpo presente y no puedas compartir conmigo esta dicha, se que desde el cielo estas celebrando mi triunfo, que es todo tuyo.

CONTENIDO

	<i>Pág.</i>
INTRODUCCIÓN	11
JUSTIFICACIÓN	12
1. MARCO CONTEXTUAL	13
1.1 Historia de la FOSCAL	13
1.2 FOSCAL en la actualidad	15
1.3 Misión	17
1.4 Visión	17
1.5 Principios y Valores	17
1.6 Objetivos, Funciones y Responsabilidades de la Dependencia - Gestión Humana	18
1.7 Reconocimientos Departamento de Gestión Humana.	20
1.8 Departamento de Gestión Humana y el área de comunicación	20
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	22
2.1 Objetivos	
2.1.1 Objetivo General	
2.1.2 Objetivos específicos	

CONTENIDO

	<i>Pág.</i>
3. MARCO TEORICO CONCEPTUAL	23
4. METODOLOGÍA	28
5. INFORME CENTRAL	29
6. CONCLUSIONES	35
7. RECOMENDACIONES	37
BIBLIOGRAFÍA	38
ANEXOS	40

LISTA DE TABLAS

	<i>Pág.</i>
Tabla 1: Cronograma actividades de la pasantía	40
Tabla 2: Cronograma actividades semillas	44
Tabla 3. Presupuesto Actividades Programa semillas 20/20	46
Tabla 4: Diagnóstico de medios	47
Tabla 4: Resultados de semillas 20/20	48

LISTA DE IMÁGENES

	<i>Pág.</i>
Imagen 1. Información suministrada página MUNDO FOSCAL Celebración SEMILLAS 20/20	56
Imagen 2. Página Semillas 20/20 en modificación.	57
Imagen 3. Encuesta medios FOSCAL.	58
Imagen 4. Presentación programa semillas 20/20.	59
Imagen 5. Registro fotográfico juegos inter empresa realizados por la caja de compensación familia CAJASAN.	61
Imagen 6. Registro fotográfico festival de la canción. Participación semillas 20/20	62
Imagen 7. Registro fotográfico semillas 20/20	63
Imagen 8. Campaña de CALIDEZ FOSCAL	65
Imagen 9. Imágenes afiches de CALIDEZ FOSCAL.	67
Imagen 10. Avisos campaña CALIDEZ FOSCAL.	68
Imagen 11. Celebraciones FOSCAL.	69
Imagen 12. Organigrama Departamento Gestión Humana FOSCAL.	70

LISTA DE IMÁGENES

	<i>Pág.</i>
Imagen 13. Presentación semillas 20/20	71
Imagen 14. Aprobación presupuesto actividad semillas 20/20	73
Imagen 15. Participación semana de acreditación	74
Imagen 16. Tacos Fomento de sentido de pertenencia FOSCAL	75
Imagen 17. Carteles Actividad premiación semillas 20/20	76
Imagen 18. Invitación evento premiación semillas 20/20	77
Imagen 19. Afiches Campaña de Expectativa	78

LISTA DE ANEXOS

	<i>Pág.</i>
ANEXO 1. Plan de Reestructuración Presentado a consideración del jefe de Departamento.	80
ANEXO 2. Inventario de Carteleras ubicadas en las instalaciones de FOSCAL	81
ANEXO 3. Encuesta realizada a los sembradores Proyecto semillas 20/20	87

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA- FOSCAL

AUTOR(ES): Johana Alexandra Ruiz Sanabria

FACULTAD: Facultad de Comunicación Social

DIRECTOR(A): Jaime Enrique Pallares Espinosa

RESUMEN:

El presente informe contiene el proceso de pasantía realizado en el departamento de Gestión Humana de la FOSCAL, donde se ejecutaron y pusieron en práctica herramientas comunicativas tendientes al direccionamiento de la acreditación del departamento, asimismo se ejecutó el programa semillas 20/20 que se encuentra adscrito al departamento de Gestión humana. Los objetivos propuestos durante el desarrollo de la pasantía se encaminaron a incentivar el sentido de pertenencia de agentes internos y externos de la Fundación a través de prácticas comunicativas mejorando el ambiente laboral y la relación empleados- usuarios, programa que se denominó CALIDEZ-FOSCAL. Durante la ejecución del proceso se logró un acercamiento con los empleados situación que garantizó una integración hacia la acreditación de la entidad, obteniendo resultados satisfactorios en la puesta en práctica de los procesos comunicativos organizacionales. Se mantuvo informado a los empleados a través de los medios comunicativos internos, logrando eficacia y asertividad comunicativa.

PALABRAS CLAVES: Plan de comunicaciones- Comunicación organizacional- Asertividad Comunicativa- Medios de comunicación internos.

OVERVIEW DEGREE WORK

TITLE: EXECUTION COMUNICATION PLANS BY THE HUMAN MANAGEMENT DEPARTAMENT

AUTHOR: Johana Alexandra Ruiz Sanabria

FACULTY: Social Comunication

DIRECTOR: Jaime Enrique Pallares Espinosa

ABSTRACT:

The current report *includes* the internship process performed in the Human Resources Department of the FOSCAL1, where communication skills addressed to the department`s Accreditation, were executed and put into practice as well as the “Programa Semillas 20/20” , which is ascribed to the Human resources-management department. The proposed goals during the internship period and some communication practices were given to fuel the sense of ownership of inner and outer members of the Foundation; as a consequence, the working environment and the *users* – staff relationship were strongly improved. This program was named “FOSCAL-WARMTH”. This new relationship in the working environment produced an integration of the staff as a fundamental fact towards the Entity`s Accreditation. During the execution of this program all employees were kept informed to achieve communication efficiency and assertiveness.

FOSCAL: ANONYM FOR *“fundación oftalmológica de Santander Clínica Ardila Lülle”*; Santander- State ophthalmological Foundation, Ardila Lülle Hospital.

KEYWORDS: Communication Plan- Organizational Communication- Assertiveness communicative- Internal media.

INTRODUCCIÓN

Durante el desarrollo de la pasantía se establecieron estrategias comunicativas en el departamento de Gestión Humana de la fundación oftalmológica de Santander FOSCAL, que permitiera un avance en el proceso de acreditación de calidad y que al mismo tiempo permitiera un ambiente propicio en la relación empleados-usuarios de la entidad.

De esta manera se dio continuidad al programa pionero del Departamento denominado Semillas 20/20 enfocado en la motivación para participar y exaltar a los trabajadores que a través de sugerencias aportaran soluciones efectivas para el desempeño de sus funciones de forma que éstas logaran el impacto institucional, todo esto realizado a través de vehículos que canalizaran la expresión de ideas en torno a la misión y visión de la fundación enfocando la comunicación como una función estratégica.

En avance del proceso se realizaron actividades de gestión de líderes de estándares de acreditación mediante solicitudes escritas, inclusión de avances y evaluación en cada uno de los boletines de acreditación que se distribuían a través de la INTRANET, concursos que masificaron a través de afiches y medios visuales para que los funcionarios al interior de la organización fomentaran el liderazgo comunicativo.

De esta manera se ha logrado que las estrategias comunicativas empleadas logren una asertividad comunicativa en cada uno de las personas que laboran al interior de la fundación, situación que se ve reflejada en el buen ambiente laboral y en la gestión de calidad de cada uno de los componentes institucionales.

JUSTIFICACIÓN

El fomento de la comunicación organizacional es una herramienta estratégica que debe estar incluida en todas las asociaciones sin importar si su fin último no es la consecución de lucros individuales. Entendida las herramientas comunicativas como parte importante para el éxito de los procesos al interior de una actividad económica.

El ejercicio de un plan de comunicación al interior de un departamento de una entidad permite que la imagen corporativa se posicione de forma que ésta sea cada vez más competitiva y que el desempeño de sus funciones sea exaltado, esta actividad se logra a través de los empleados, desarrollando en ellos habilidades comunicativas que se multipliquen en el desempeño de sus funciones.

Es así como el departamento de gestión humana desarrolló el programa denominado "SEMILLAS 20/20" que tiene como finalidad motivar la participación y exaltar a los trabajadores que a través de sugerencias aporten soluciones efectivas a su trabajo, utilizando para ello un plan estratégico comunicativo.

Se buscaba entonces un impacto profundo al interior de la entidad, que lograra que desde el interior de la compañía cumpliera con los requerimientos de comunicación externa.

1. MARCO CONTEXTUAL

1.1 La FOSCAL a través de la Historia

La institución- FOSCAL- es el resultado de una idea visionaria generada por el doctor Virgilio Galvis Ramírez en 1976, cuando se crea la **Fundación Oftalmológica de Santander - FOS**, en el piso 11 del Hospital Ramón González Valencia hoy llamado Hospital Universitario de Santander.

En 1979 la institución abre sus puertas en una vieja casona como respuesta a la necesidad prioritaria de brindar atención oftalmológica a la población de escasos recursos económicos. Allí se obtuvieron las primeras vivencias de servicio comunitario con un grupo profesional y paramédico comprometido con la misión de **'Ayudar a que otros vean'**

Tres años después, es decir, en 1982, se inaugura el moderno edificio de la FOS en el sector de Cañaveral para brindar atención oftalmológica a un amplio sector de la población del área urbana y rural, a través de la Unidades Móviles y los programas de Extensión a la Comunidad, que se han convertido en modelo de trabajo en América Latina como un significativo aporte de la Institución para la solución de los problemas de salud ocular.

La necesidad de complementar a la Fundación Oftalmológica de Santander FOS con especialidades médicas de apoyo, fue el punto de partida de un nuevo proyecto que ofreciera atención en todos los campos de la medicina, bajo el criterio de la calidad en el que el paciente es el principal y único objetivo. Es así como se consolida esta obra, con el apoyo del industrial santandereano doctor

Carlos Ardila Lülle, el 14 de Mayo de 1993 se inaugura el complejo médico Fundación Oftalmológica de Santander - Clínica Carlos Ardila Lülle - FOSCAL, que

hoy agrupa un staff de 200 especialistas para tender la salud de todos los colombianos y mostrarle al país una de las principales obras de Santander, que se consolida como una institución de alto nivel, amable y siempre dispuesta para atender con calidad, la salud de los colombianos.

El 1 de Noviembre de 2002 se inauguró la Torre Milton Salazar nueva infraestructura física de 6 mil metros cuadrados, distribuidos en 9 pisos, dos subsótanos y un puente elevado para el traslado peatonal entre los edificios. El Complejo Médico FOSCAL ofrece a la comunidad amplias área de consulta externa general y especializada con 35 consultorios, unidad de odontología, triage, curaciones, atención de enfermería y centro autorizador de servicios. Entre otros servicios se encuentran hospitalización, ampliación y dotación tecnológica para las áreas quirúrgicas de oftalmología, la más moderna Unidad de Esterilización de Latinoamérica, área académica para clínicas de los estudiantes de Medicina de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, auditorio para 60 personas y la División de Salud Pública, que representa la mayor proyección de la FOSCAL con acciones de investigación y dirección de los programas comunitarios.

Para ofrecer “Otra Vida por Vivir”, en el 2006 se inauguró el Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Galvis Ramírez, que ofrece a los usuarios la tecnología más avanzada instalada en Latinoamérica para el tratamiento del cáncer, que cuenta con amplias salas de espera, sala de quimioterapia, consultorios y los equipos de máximo desarrollo tecnológico en el mundo: el Simulador Varian Simatron Ximavision y el Acelerador Lineal Clínica iX Series, que garantizan tratamiento de alta confiabilidad.

En el 2007 se dio apertura al Banco de Ojos, único en el país certificado por el INVIMA, con lo que se inicia una nueva etapa en la corrección y tratamientos de trasplantes de córnea, para seguir “Ayudando a que Otros Vean”.

Para ampliar los servicios de la institución, se inauguró en Bucaramanga la sede de atención ambulatoria FOSCAL Bolarqui, que junto a las dos sedes en el barrio Cabecera del Llano, se da cobertura en salud a un amplio sector de la comunidad. Completamente dotada, con tres salas de cirugía, unidad de esterilización, laboratorio clínico, unidad de terapias para el manejo del dolor, sala de yesos, consulta externa, óptica y farmacia, se convierte en la mejor opción para la atención de la salud.

1.2 La FOSCAL en la Actualidad

La Fundación Oftalmológica de Santander - Clínica Carlos Ardila Lulle - FOSCAL, es la institución prestadora de servicios de salud más completa e integral del nororiente colombiano y una de las más importantes del país.

En una misma infraestructura física de unos 45 mil metros cuadrados distribuidos en cuatro torres, concentra el complejo médico asistencial más grande de la región, con una capacidad de 200 camas hospitalarias y un staff médico de 200 especialistas, comprometidos con la investigación científica y el proceso de atención al paciente.

La continua renovación de la tecnología médica, el persistente adiestramiento del personal y el ejercicio ético de sus profesionales, garantizan la oportunidad y la calidad del servicio en todas las áreas de la medicina, dedicación que representa la confiabilidad de los pacientes.

La capacidad hospitalaria con una completa dotación, permite ofrecer un servicio cinco estrellas con amplias y confortables habitaciones, menú especial, atención de enfermería y un excelente staff médico que cuenta con la mejor tecnología para el diagnóstico y el tratamiento de sus pacientes, quienes aprecian en la cálida

atención, una cultura organizacional orientada por el compromiso y el respeto por el ser humano.

El complejo médico **FOSCAL** cuenta con amplias áreas funcionales, hospitalización, salas de cirugía, servicio de urgencias, unidades de cuidado intensivo, cirugía ambulatoria, helipuerto y todos los servicios de apoyo necesarios para la excelente atención del paciente.

La institución cuenta con varios centros de alta tecnología entre ellos se destacan:

- El Servicio de Oftalmología, Excimer Láser
- El Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Galvis Ramírez
- La Unidad de Radiología e Imágenes Diagnósticas
- Medicina Nuclear
- Ortopedia y Traumatología
- Laboratorio Clínico
- El Centro Urológico
- La Unidad de Diálisis y Transplante Renal
- Neurocirugía
- Otorrinolaringología y Audiología
- Cirugía Minimamente Invasiva
- Cirugía Plástica y Reconstructiva

Bucaramanga cuenta con una de las instituciones médicas más importantes del país que ha equiparado su calidad, servicio y avances tecnológicos, a aquellos ofrecidos en el exterior. Estas cualidades han convertido a la **Fundación Oftalmológica de Santander - Clínica Carlos Ardila Lülle - FOSCAL**, en un

punto de referencia nacional. Incluso, cada vez más extranjeros viajan hasta Bucaramanga en búsqueda de servicios similares a los de su lugar de residencia, con gran valor agregado y excelentes costos.

1.3 Misión

La FOSCAL es una institución privada prestadora de servicios de salud, de carácter fundacional, con énfasis en la atención de alta complejidad.

Nuestra acción la enmarcamos dentro de los más altos estándares de calidad, con procesos confiables y seguros, y manteniendo el compromiso con el desarrollo de nuestro talento humano y con nuestra responsabilidad social.

1.4 Visión

En el 2013 la FOSCAL será líder en la prestación de servicios de salud de alta complejidad, posicionada nacional e internacionalmente como una organización altamente confiable.

1.5 Principios y valores

- Respeto
- Honestidad y Transparencia
- Generación de Valor
- Buen Clima Laboral
- Desarrollo Humano
- Orientación al Cliente
- Calidad de los Servicios
- Responsabilidad Social

- Competitividad
- Compromiso¹

1.6 Objetivos, Funciones y Responsabilidades de la Dependencia - Gestión Humana

Es una Dependencia de gran importancia y trascendencia en la entidad, por cuanto esta dedicada al área de recursos humanos, en busca de optimizar los procesos de capacitación y selección de personal, dirigida a innovar y crear programas de desarrollo humano adaptado a las necesidades de la Institución, con el fin de lograr la estabilidad de los empleados y la prestación eficiente del servicio a todos sus pacientes.

Le corresponde el estudio, orientación, contratación y control de los asuntos laborales relativos al personal, así como su promoción humana.

La Dependencia - Gestión Humana-, presta servicios a todo el personal de la FOSCAL, sin ninguna forma de exclusión, en pro de satisfacer sus necesidades de pertenencia con la institución.

La atención se presta a través de la ejecución de los procesos de Gestión del Talento Humano con sus subprocesos de Administración Laboral, Capacitación y Desarrollo y Bienestar y Salud Ocupacional, en busca del bienestar general, por medio de evaluaciones, programas, diseños, estrategias que propugnen por la calidad humana.

¹ La información presentada sobre el MARCO CONTEXTUAL de la FOSCAL fue consultada de la página http://semillas/intranet_foscal.htm.pilar 2008. Consultada efectuada el 7 de agosto de 2008, 9:10 a.m.

El propósito de la Dependencia es buscar el bienestar de los empleados y de sus familias, el mejoramiento de la calidad de vida y una justa retribución por su trabajo, dentro de un clima laboral seguro y estable, que permita la disminución de patologías generadas en ambientes y condiciones de trabajo poco saludables. En esa labor priman los valores institucionales que ayudan a cumplir con la misión de formación y desarrollo integral de todos sus empleados, pacientes y demás que hacen y lleguen a hacer parte de la institución.

La dependencia cuenta con su programa pionero denominado SEMILLAS 20/20: SEMBRADORES DEL FUTURO TUS IDEAS CUENTAS, es un programa de participación activa de trabajadores líderes FOSCAL comprometidos con sus áreas de trabajo; deseosos de aportar ideas o sugerencias para el mejoramiento de:

- Clima laboral.
- Integración entre las diferentes áreas de trabajo.
- Desarrollo efectivo de los diferentes procesos de cada área.

El trabajo se integra con la selección de sembradores dentro de cada área de la entidad, a quienes se capacita, se les suministra información para que se conviertan en líderes del programa y adicionalmente promocionen la participación de los empleados en el programa. De esta manera mensualmente se reciben ideas y sugerencias de todos los empleados relacionados con sus actividades y que constituyan el mejoramiento de la empresa, las cuales son seleccionadas por un grupo evaluador que determina cuales son las mejores y viables para poner en práctica. Dentro de este proceso se premia con un reconocimiento económico a la persona que suministró la propuesta.

Es en este proyecto donde se masifica la divulgación informativa, pues se realizan campañas de expectativas, folletos informativos, afiches para el acercamiento de los empleados al programa, promoción de actividades y concursos al interior de la empresa.

1.7 Un Gran Reconocimiento- Premio a la Gestión Humana.

En el año 1995 se le concede al Departamento de Gestión humana el Reconocimiento al Gran Avance de la Gestión Humana en una institución Privada, otorgado por el Centro de Gestión Hospitalaria.

El Centro de Gestión Hospitalaria (CGH) es una organización privada, sin ánimo de lucro, fundada en diciembre de 1991 con el propósito explícito de fomentar y liderar el mejoramiento de la calidad de atención en salud a través de la gestión de las instituciones del sector.

El CGH es el resultado de una iniciativa del Departamento Nacional de Planeación ("El DNP es una entidad eminentemente técnica que impulsa la implantación de una visión estratégica del país -Colombia- en los campos social, económico y ambiental, a través del diseño, la orientación y evaluación de las políticas públicas colombianas, el manejo y asignación de la inversión pública y la concreción de las mismas en planes, programas y proyectos del Gobierno") y de varias entidades privadas (fundaciones, hospitales y empresas del sector de la salud).

1. 8 El Departamento de Gestión humana y el área de comunicación

El departamento de gestión humana se apoya en el área de comunicación para el desarrollo de sus objetivos, ya que la manera idónea para llegar a los empleados es a través de la información que se les suministra o de las campañas transmitidas por vehículos comunicativos esto se realiza por medio de conferencias, técnicas audiovisuales como grabaciones, transmisión de películas y diapositivas que distribuidas por medios internos como el intranet.

El plan operativo de comunicación se basa en la distribución de información a través de MUNDO FOSCAL (intranet) y la Revista y el programa televisivo VISIÓN FOSCAL como instrumentos comunicativos.

Al interior del departamento se emite la información de reconocimientos y estímulos, se trata de resaltar a través de tarjetas enviadas por INTRANET MUNDO FOSCAL la labor de los trabajadores dentro de una fecha especial y con frases alusivas a su profesión. Adicionalmente se transmite información de programas propios del departamento de Gestión Humana y actividades de desarrollo humano a través de afiches donde se informa la realización de cualquier actividad, distribución de volantes a los trabajadores con información de interés de actividades y cambios en la fundación.

El departamento de Gestión se encuentra encargado de la distribución de circulares para cada uno de los empleados o jefes de áreas de acuerdo a los establecidos por el manual de directrices de la institución que es distribuido a los nuevos empleados en las inducciones, de donde se desprende que la información transmitida al personal se realiza a través de instrucciones entregadas para ejercer el cargo para el cual ha sido contratado.

Finalmente dentro de las funciones del Departamento se encuentra la gestión laboral- comunicativa dentro de las que se encuentra la capacitación a los trabajadores FOSCAL en diferentes temas de la entidad, elaborar y suministrar el plegable de Salud Ocupacional.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 Objetivo General

Desarrollar acciones comunicativas al interior del Departamento de Gestión Humana de la FOSCAL a través del cual se logre una comunicación interna asertiva (Empleados-funcionarios) y una comunicación externa efectiva (usuarios) de la FOSCAL que logre un avance en el proceso de acreditación de calidad.

2.1. 2 Objetivos Específicos

- Realizar un plan operativo de comunicación para el área de gestión humana que vincule a los empleados de la fundación.
- Incentivar la participación de los empleados en el programa SEMILLAS 20/20 a través de habilidades comunicativas.
- Informar a través de los medios de comunicación interna a toda la comunidad FOSCAL de los eventos y concursos a realizar al igual que el avance de los de la acreditación de calidad.
- Fomentar el buen trato entre los empleados y los clientes de la institución a través de un programa de CALIDEZ.

3. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

De acuerdo a las labores establecidas para el departamento de Gestión humana, el desempeño de las funciones de la pasantía se encuentra encaminado a la elaboración y ejecución de un plan comunicativo que logre un avance en la gestión de calidad y en la atención de los usuarios, ello, desde la comunicación interna hacia la participación de los clientes.

Para el desarrollo teórico se abordaran los siguiente conceptos: 1. Plan de comunicaciones 2. Comunicación organizacional 3. Asertividad Comunicativa 4. Medios de comunicación internos. 5. Liderazgo Comunicativo.

Desarrollo:

El fenómeno comunicativo en el ámbito de cualquier empresa implica planificar un proceso sistemático comunicativo que conlleve a analizar cuáles serán los objetivos a alcanzar y los medios expeditos para lograr obtenerlos. Por esta razón, al realizar procesos comunicativos al interior de una empresa se debe elaborar un plan de comunicación que permita mejorar la carga ergonómica laboral, y actúe como instrumento que impulse el establecimiento y mejora de las relaciones interpersonales al interior y exterior de una empresa.

De esta manera, se tiene que un plan de comunicación es un documento operativo que contiene un marco de referencia que establece un conjunto de acciones de comunicación; comunicación que constituye el principio de la vida social y buen desempeño y éxito de las empresas, ya que éstas como entes ficticios se encuentran constituidas como organizaciones humanas, y por ende la necesaria

correlación social, que procura por el intercambio de actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades entre las personas.

En el caso que compete, es decir, las clínicas y los hospitales, la herramienta vista, permite avanzar en el establecimiento y mejora de las relaciones comunicativas de las empresas de servicios de salud con los diversos públicos, internos y externos que se vean afectados en cada actuación hospitalaria.²

En relación con la estructura de un plan comunicativo corporativo, éste contiene la descripción de la situación actual de la entidad que se estudia y a su vez, establece un diagnóstico comunicacional, ello, teniendo en cuenta previamente la imagen corporativa, el estado en que se encuentra la comunicación interna y externa, y la relación de los empleados con los medios existentes en la empresa.

En cuanto a la comunicación interna, hace referencia al conglomerado de dispositivos de gestión encaminados a promover la comunicación de una empresa con su propio personal, tratando de organizar sus relaciones de trabajo o de promover su cohesión interna y rendimiento.³

Es de recordarse que mientras la comunicación interna se dirige a las personas de la organización y tiene por objetivo proyectar una imagen coherente en el interior de la empresa, de la asociación, y también evitar un desfase entre la imagen interna y la imagen externa; la comunicación externa, se dirige a los clientes actuales o potenciales de la empresa, por medio del marketing, de la publicidad, las relaciones públicas y comunicación estratégica en situaciones de competencia.

Razones que invitan a que en la gestión de calidad de una empresa, sea cual fuere su sector deben realizarse acciones tendientes a incentivar la asertividad

² VARO JAIME. Gestión Estratégica de la calidad en los servicios sanitarios.: Un modelo de Gestión Hospitalaria. (1994). EDICIÓN DÍAZ DE SANTOS. MADRID.

³ CERVERA, ANGEL LUIS. Comunicación Total. (2008) Madrid. Impreso por Editorial ESIC. Pág. 338.

comunicativa entre los empleados- usuarios y empleados- empleados, en el caso concreto servidores de la FOSCAL con los clientes de la misma, la asertividad se convierte en una herramienta comunicativa estratégica para que la empresa realice el cumplimiento de su misión.

El liderazgo comunicativo, que se identifica en las personas que desempeñan determinados roles en un grupo de trabajo permite que a través de estas se encuentre asentamiento la información suministrada en orden descendente, lo que a su vez logra que mejore el ambiente laboral y la subsiguiente prestación armónica de los servicios de salud.

¿Cómo mejorar la comunicación externa, si no se superan las dificultades internas de comunicación?. Es de precisar que una vez satisfechas las falencias o dificultades internas de la comunicación y de esta propugnar por incentivar la pertenencia a la institución, se podrá transmitir a terceras personas – concepto que denota clientes y demás-, un buen servicio que permita identificar a la entidad por su excelente atención, vocación al servicio de la comunidad y mejoramiento de la calidad de vida.

Afirmó Luhmann: En los sistemas sociales el agradecimiento es un sentimiento motivador de gran importancia El agradecimiento se transforma en un motor para el intercambio de servicios en una etapa primaria de ordenamiento social.

La elaboración de un plan comunicativo implica basarse en la comunicación que se despliega al interior de una organización; conllevando a su vez, al estudio de planteamientos que deben basarse en una correcta comunicación organizacional que comportan una relación de mensajes formados por símbolos verbales y no verbales, que se transmiten dialécticamente y de manera seriada dentro del marco de una organización.⁴

El plan de acción, estrategia o táctica dirigida materializar las acciones de comunicaciones, debe contener alguna cantidad de creatividad, de innovación o

⁴ ALMENARA ALOY, JAUME. Comunicación Interna en la Empresa. (2005) Barcelona. Editorial UOC.

de invención. Aun cuando se trata de una estrategia ya experimentada que hay que modificar o renovar en algún sentido, las empresas deben estar en constante innovación y creatividad. Un plan de acción y un plan de comunicación no son solamente un conjunto de cálculos racionales, prospectivos, matemáticos, de modelos o de simulaciones. Son también proyectos portadores de ideas originales, e innovadores, dirigidos a participar en la creación de bases comunicativas que permitan minimizar, manejar y superar factores que no permiten el buen funcionamiento comunicativo de las empresas, aportando soluciones y posibles acciones a materializar.

En las organizaciones se busca lograr aumentar la eficiencia de las comunicaciones, a través de la Comunicación Organizacional, presentada como un proceso complejo por medio del cual se estructuran diferentes subsistemas y se relacionan con el medio ambiente; compuesta por mensajes que circulan por distintos canales y que son emitidos con un propósito concreto, de acuerdo al diseño organizacional establecido, que materializa y delimita los canales y responsabilidades de comunicación.

Al existir relación entre los mensajes no es posible transmitirlos si al interior de la organización no existen vehículos transmisores; logros que se realizan a través de la comunicación interna y de la gestión de una asertividad comunicativa con los Empleados de la entidad, que permita superar deficiencias comunicativas, y que propugna por las buenas relaciones humanas y con ello, el buen funcionamiento de la empresa a través de una correcta comunicación.

El tema organizativo, elemento ampliamente ligado con el área de los recursos humanos, que en el Fundación donde se desarrolló la pasantía se encuentra denominado como *Departamento de Gestión Humana*, permite por medio de un plan comunicativo que llegue a ser posible la coordinación en las comunicaciones entre los diversos departamentos, siendo necesario que las comunicaciones globales de la organización sean hechas en un lenguaje lo suficientemente

general para que pueda ser traducido sin grandes inconvenientes al lenguaje propio de cada subsistema.

4. METODOLOGÍA

El desarrollo de las actividades durante la pasantía al interior de la fundación se planteó principalmente con base en la elaboración de un plan operativo de comunicación preexistente en la entidad y la ejecución de estrategias para lograr la vinculación de los empleados en el proceso de asertividad. Desarrollando cada una de las actividades planteadas en el cronograma de la pasantía.

El programa se desarrollo en las siguientes fases:

1. Estudio detallado de los medios internos existentes en la entidad.
2. Continuidad del programa SEMILLAS 20/20 y reestructuración del plan comunicativo: enfocado en la motivación para participar y exaltar a los trabajadores que a través de sugerencias aporten soluciones efectivas en su trabajo y generen impacto institucional. (ASERTIVIDAD COMUNICATIVA)
3. Avance en el proceso de acreditación de calidad. Recopilación de información y transmisión a través de los medios de comunicación internos. (PLAN DE COMUNICACIONES- DISTRIBUCIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVES DE MEDIOS INTERNOS)
4. Realización de las actividades que conlleven a la obtención de un liderazgo comunicativo. (CONCURSOS- PROGRAMA DE CALIDEZ)
5. Realización de campañas comunicativas de expectativa que resalte la misión y visión de la fundación. (TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN)

5. INFORME CENTRAL

A través del desarrollo de la pasantía se ejecutaron las actividades propuestas en el plan de actividades y en la propuesta inicial, para lo cual se emplearon los conocimientos acerca de COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL y MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNOS, logrando la correcta aplicación en cada una de las metas propuestas.

En el marco de los objetivos planteados se desarrollaron específicamente las siguientes actividades:

1. Revisión de los formatos de Procesos del departamento de Gestión Humana en el manual de manejo de Desarrollo de Personal. Esta actualización se hizo bajo la supervisión de la Unidad de Gestión de la Calidad, con el fin de tener al día los documentos para el momento de la acreditación.

Por otro lado se brindó el apoyo en la organización y difusión de las últimas actividades del año 2008, como la premiación a los deportistas destacados y equipos ganadores de la XI Olimpiada Interna FOSCAL; y la fiesta de fin de año que contó con la participación de la Junta Directiva y todos los trabajadores FOSCAL. Esta actividad tenía como finalidad el sano esparcimiento e integración de las diferentes áreas, por medio de juegos y concursos. (Imagen 5)

2. Revisión del cronograma propuesto para semillas 20/20 Sembradores de Futuro. Este documento estuvo avalado por la Jefe del Departamento de

Gestión Humana. Después de dar su aprobación se le dio inicio al cronograma sugerido por la pasante, con el fin de reactivar las tareas y el programa con los sembradores. Cada actividad sugerida se realiza semana a semana según las condiciones de los participantes; pues se debía tener en cuenta que el personal se encontraba vinculado en diferentes áreas y sus horarios eran variables. (Tabla 2)

3. Elaboración del informe anual de Dirección Administrativa para presentar en la Asamblea General que se realiza en el mes de marzo de 2009. Para elaborar este documento fue necesario recolectar la información de cada departamento que pertenece a la Dirección Administrativa, y de esta manera argumentar los logros y dar a conocer las dificultades y la razón de estas mismas. (Tabla 6)

4. Diseño de la nueva presentación digital de semillas 20/20.

Pensando en la renovación y actualización del contenido del programa se mostró el diseño de la nueva presentación digital a le jefe del Departamento de Gestión Humana, a la Dirección Administrativa y la Jefe de División de Enfermería, quien es una de las facilitadoras de Semillas 20/20. Esta presentación se muestra al nuevo personal que ingresa a laborar en la clínica, en las inducciones que se realizan el último jueves de cada mes, como también se incluyó en el video institucional que tiene el complejo médico. (Imagen 4)

Se adicionó el video digital de Semillas consistente en una nueva presentación mostrada en la página interna de la institución MUNDO FOSCAL. Se renovó el link donde se identifican a los sembradores, actualizando las sugerencias y dando a conocer toda la información necesaria para que todos los visitantes de MUNDO FOSCAL, conozcan el programa y se vinculen.

5. Diseño del folleto para Semillas 20/20 Sembradores de Futuro

Este folleto contenía cuatro caras, se utilizaron colores institucionales y neutros buscando un excelente impacto visual. Se buscaba informar a la gente de una manera más directa y clara, teniendo como fin una mayor vinculación del personal de la clínica.

6. Organización de la primera premiación de semillas 20/20 Sembradores de Futuro de las tres que están programadas anualmente.

De la organización de este evento depende el éxito de las futuras reuniones de premiación. Para ello se trazaron acciones de comunicación como: campaña de expectativa, difusión masiva a través de los diferentes medios de comunicación internos. En cada acción se encontraban frases y mensajes alusivos a la Misión, Visión y los Principios y Valores institucionales. Todo esto con el objetivo de dar un impacto en el compromiso que adquiere el trabajador FOSCAL en el momento de su ingreso a la institución, que debe tener como base el mejoramiento continuo, trabajo en equipo y calidez humana con el usuario y su equipo de trabajo; entre otros. (Ver Anexo 3)

7. Visita de Relaciones Públicas y Mercadeo. El ejercicio de relaciones públicas se inició a través de contactos y visitas periódicas a laboratorios o asociaciones prestadoras de algún servicio de salud o mercado específico en materia médica, que estén vinculadas con la FOSCAL, directa o indirectamente.

Teniendo en cuenta que el Programa Visión FOSCAL es autosostenible, se decide incluir en la carta de negocios a toda empresa o microempresa que desee tener pauta publicitaria en el programa Visión Foscald; de esta manera se apoya el desarrollo empresarial a nivel regional y nacional.

8. En avance de la fase de acreditación, se solicitó la información a cada uno de los líderes de cada estándar de acreditación mediante una solicitud escrita, la información suministrada fue el fundamento estadístico para la realización del boletín. Paso seguido se elaboró y publicó en boletín de actualización sobre los resultados de la autoevaluación a Diciembre de 2008 emitida por los líderes de cada estándar.

9. Realización del concurso “ ¿Quiénes somos y para Dónde vamos?” cuya finalidad consistió en dar a conocer los parámetros de direccionamiento estratégico (misión, visión, principios y valores) de la FOSCAL a los funcionarios de la organización. Esta estrategia busca un liderazgo comunicativo, lo que conlleva a gestionar integralmente la producción de servicios, realizar la gestión de los clientes-pacientes de manera directa, gestionar los flujos de información para producir cuadros de mando que faciliten la toma de decisiones operativas, se buscaba con esta propuesta que los empleados y profesionales de las distintas unidades que intervengan en los procesos.

El objetivo de la propuesta se enfocaba en generar sentido de pertenencia en los funcionarios de la FOSCAL, a partir del conocimiento de los parámetros de direccionamiento estratégico, estos es, se buscaba construir identidad corporativa a través de instrumentos comunicativos como volantes, grabación de videos, actividades de expresión de ideas.

La actividad constó de 3 momentos dentro de una campaña de expectativa: en el primero se realizaron afiches sobre los parámetros de direccionamiento de la actividad en los lugares destinados a cartelera dentro de áreas estratégicas de la institución (Ver imagen 18) así como se introdujo la información en la página de intranet de la entidad. Paso seguido se inició la campaña ubicando volantes y afiches en las zonas de trabajo. (Ver imagen 16)

Estos afiches contenían los siguientes lemas:

- ¿Quiénes **SOMOS** y Para Dónde **VAMOS?**, En semillas te preguntamos
- ¿Cuáles son los **PRINCIPIOS** que has sembrado?,
- ¿Cuáles son los **VALORES** que has sembrado?,
- ¿Eres una persona con **PRINCIPIOS**?
- ¡Si tienes **VALORES**, compártelos!
- El **FUTURO** esta en tus **MANOS**
- Team **FOSCAL**
- ¿Voy para allá, tu para dónde vas?
- Humanidad 2 = Respeto
- Todos montados en el mismo bus.

Al finalizar la campaña de expectativa planteada se entregó a cada uno de los trabajadores de la institución tacos de papel con la misión, visión, principios y valores impresos en ellos, para que fueran colocados en su ubicación laboral. (Ver Imagen 16)

10. Grabación video semillas 20/20, que se efectuó con el grupo primario que explicó los parámetros de direccionamiento y que posteriormente fue emitido en el evento semillas 20/20.

11. Realización del concurso efectuado el 7 de Marzo de 2009 a las 7 de la mañana en las instalaciones de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, sede de la facultad de medicina. El auditorio en donde se realizó la actividad fue ambientado con una valla en la que se encontraba plasmada la misión institucional, al interior se podían ubicar por los asistentes párales con los principios y valores de la instituciones. Y por último una valla en la

parte superior de la tarima con la visión institucional. La finalidad del encuentro no solo era el refuerzo de las apuestas institucionales sino también la realización de un concurso que permitiera la interacción de los empleados, este concurso se denominó “¿Quiénes somos, para Dónde vamos?”. Que consistió en la participación voluntaria de los asistentes, quienes a través de un modulo con dispositivo que indicaba quien tenía el derecho de contestar las preguntas, de esta manera se convocó la participación de 4 grupos de 4 personas para que al final se pudieran elegir cuatro finalista quienes disputaron una última ronda de la que se obtuvo el ganador del concurso, a quien se le entregó un premio de \$500.000 (quinientos mil) pesos Mcte y a cada uno de los finalistas se les hizo entrega de un premio \$200.000 (doscientos mil) que tenían como fin motivar la participación. El presupuesto de materiales estimado para la actividad fue de \$ 1.026.000. (Ver imagen 14)

12. Realización del Artículo: “Avances de Acreditación”, para la Revista Visión FOSCAL, permitió socializar mediante otro espacio de comunicación, el desarrollo del proceso de acreditación a los usuarios internos y externos de la institución.
13. Participación en la semana de la acreditación, stand de Gerencia de Recursos Humanos, los encargados de Semillas 20/20 mostraron fotos e informaron todas las actividades que realizamos a cerca de 1185 personas, entre las cuales se encontraban trabajadores, usuarios y outsourcing. (Ver imagen 15)
14. Coordinación y participación en el 7º Festival de la canción, que se realizó en la cafetería del Centro Médico Carlos Ardila Lülle. Durante este evento, todos aquellos que pertenecen a la división de Semillas 20/20 fueron las personas encargadas de integrar el grupo de logística y organización del evento en general. (Ver imagen 6)

6. CONCLUSIONES

A lo largo del proceso desarrollado durante la pasantía se identificó el interés de la institución por el desarrollo de herramientas comunicativas, elaborando un balance satisfactorio de las actividades encaminadas a la comunicación interna y externa dentro de la institución y se logró la participación de los empleados de la fundación en las actividades trazadas.

El plan de comunicaciones planteado para el programa semillas 20/20 permitió que se vinculara a más personas interesadas en el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios. La realización de los objetivos planteados al inicio de la pasantía buscaba eficiencia, eficacia y efectividad comunicativa, referentes teóricos que se aplicaron en las gestiones comunicativas a través de los medios internos de la entidad, pertinencia de los mensajes emitidos con las campañas de expectativa que logran un impacto satisfactorio en los empleados que participaron masivamente y evaluaron el proceso como un programa que garantiza que la calidad de los servicios y mejoramiento del ambiente laboral.

Trabajar al interior de una organización como la Fundación Oftalmológica Carlos Ardila Lülle, Foscal, ha sido una experiencia enriquecedora tanto a nivel profesional, como personal. Conocer un equipo de trabajo que día a día aporta su conocimiento para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y la participación activa de los usuarios me enseñó que es posible rescatar los valores y principios de una institución, teniendo unos trabajadores agradadas con su vinculación a la entidad.

Hacer parte del equipo de trabajo de Semillas 20/20 fue gratificante, lograr generar un espacio más conocido dentro de la institución en donde los empleados participan proponiendo ideas para el cambio y el crecimiento de la organización, modifica la visión de que el crecimiento de la compañía es condición beneficiosa para los socios para vincular a los empleados como partícipes del desarrollo.

Los sembradores nuevos y antiguos encontraron en este espacio una herramienta para lograr la participación dentro de su organización. Aquí se les ofreció la oportunidad de plantear inquietudes, propuestas de trabajo, sugerencias, entre otros. De esta manera los grupos de trabajo fueron creciendo de manera importante. (Ver Tabla 3 Resultados semillas 20/20)

De acuerdo a la metodología propuesta, se evidenció que incentivar la comunicación y participación interna en la compañía garantiza la cohesión de los grupos de trabajos y se ve reflejada en la eficiencia en la prestación de los servicios.

Se determinó con la práctica que el fomento de la comunicación asertiva en la empresa, verificada en la comunicación ascendente, descendente y horizontal enlazada con el uso de herramientas y estilos comunicativos repercute favorablemente en el modelo de calidad de la cultura organizativa, modificando patrones de conducta en el actuar diario en la relación empleados- usuarios y empleados-empleados.

7. RECOMENDACIONES

Se sugiere a la entidad respecto de las actividades desarrolladas en el cargo ocupado en el departamento de gestión humana:

- Continuar reforzando la imagen corporativa tanto de la institución como del Proyecto pionero semillas 20/20 así como la vinculación de nuevas personas al proyecto en búsqueda de una acreditación en calidad.
- Trabajar dentro de la nueva página de Semillas 20/20 un refuerzo hacia la participación y no sólo hacia el conocimiento del espacio como tal, para involucrar más directamente a nuevo personal interesado.
- Proseguir con el ejercicio de implementación novedades en la página web del proyecto semillas en el medio interno Mundo Foscal, incluir las nuevas fotos de los sembradores y el área al que pertenece. De esta manera las nuevas personas que ingresen a la división conocerán rápidamente el proceso y las personas vinculadas.

BIBLIOGRAFÍA

- ALMENARA Aloy Jaume. Comunicación Interna en la Empresa. Barcelona: Editorial UOC, 2005
- CERVERA, Ángel Luis. Comunicación Total. Madrid: Editorial ESIC, 2008.
- Comunicación empresarial. Universidad de la sabana, Centro de investigaciones de la comunicación corporativa organizacional CICCO. Bogotá: ECOE, 2007
- Manual de procedimientos y formatos Dpto. Gestión Humana- Gestión Humana- Unidad de Gestión de la Calidad. Bucaramanga: Fundación Oftalmológica de Santander Clínica Carlos Ardila Lülle, 1998.
- Manual del Programa de Bienestar de Personal-Dpto. Gestión Humana. Bucaramanga: Fundación Oftalmológica de Santander Clínica Carlos Ardila Lülle, 2008.
- Manual de Programa de Estímulos y Reconocimientos Bucaramanga: Dpto. Gestión Humana. Fundación Oftalmológica de Santander Clínica Carlos Ardila Lülle, 2004
- Manual de Programa de Deportes- Dpto. Gestión Humana, Comité de Deportes. Bucaramanga: Fundación Oftalmológica de Santander Clínica Carlos Ardila Lülle, 2004
- PINCUS David. El Gran jefe: Un tipo de libro diferente para convertirse en un líder excelente. México: McGraw-Hill, 1995.

- Revista Visión FOSCAL 2008-Celebración 25 años de la Fundación Oftalmológica de Santander Clínica Carlos Ardila Lülle. Bucaramanga: Dpto. De Comunicaciones, 2008
- VARO Jaime. Gestión Estratégica de la calidad en los servicios sanitarios.: Un modelo de Gestión Hospitalaria. Madrid: DIAZ DE SANTOS (1994).
- <http://www.foscal.com.co>. Consulta realizada el 27 de marzo de 2009.
- http://semillas/intranet_foscal.htm.pilar 2008. Consultada efectuada el 7 de agosto de 2008, 9:10 a.m.

ANEXOS

TABLA 1. Cronograma de Actividades Pasantía

Objetivos específicos	Actividades y tareas	Indicadores de logro	Fecha
Semana 1 Análisis de los medios de comunicación existentes en la Fundación.	Análisis de los medios internos de comunicación.	Establecer cuáles son los medios presentes al interior de la fundación y su conocimiento entre los empleados.	Del 10 al 14 de Noviembre
Semana 2 Elaboración plan operativo de comunicación.	Elaboración del plan operativo de comunicación	De acuerdo a los resultados de las encuestas de medios: Iniciar la elaboración de un plan operativo de comunicación para el área de recursos humanos	Del 17 al 21 de noviembre
Semana 3 Viabilidad del plan operativo comunicativo	Reunión con el jefe del departamento de Gestión humana.	Analizar la viabilidad del plan comunicativo, ajustarlo y establecer el presupuesto.	Del 24 al 28 de Noviembre
Semana 4 Elaboración de la nueva presentación del programa semillas 20/20.	Modificar la presentación de intranet programa semillas 20/20 Se modificará el contenido de la presentación incluyendo la vinculación de manera didáctica todo el contenido del programa.	Otorgarle una nueva imagen al programa semillas 20/20 de manera que capte nuevos integrantes y haga que los antiguos sembradores retornen a sus actividades.	Del 2 al 5 de Diciembre
Semana 5 Elaboración cronograma de actividades programa semillas 20/20	Elaboración del nuevo cronograma de actividades de semillas 20/20 y de las celebraciones de la dependencia gestión humana. Plantear de manera tentativa las fechas de las celebraciones, y darlas a conocer con anterioridad, a la junta directiva, a los sembradores y vinculados; de esta manera se puede programar la agenda institucional y personal; teniendo como fin no causar trastornos en el cronograma instaurado.	Organizar las actividades a desarrollar durante el periodo y enfatizar en cada una de las actividades del programa semillas.	Del 9 al 12 de Diciembre
Semana 6 Socializar la nueva presentación del programa semillas 20/20	Reunión con los nuevos trabajadores y con las empresas outsourcing sobre el programa semillas. <ul style="list-style-type: none"> • Mostrar la nueva presentación de Semillas 20/20, en las inducciones. 	Poner en conocimiento a los nuevos empleados y a los que ingresan a través de empresas outsourcing acerca del programa semillas 20/20	Del 15 al 19 de Diciembre

	<ul style="list-style-type: none"> Programar charlas con los outsourcing, con el de dar a conocer a Semillas 20/20. 		
Semana 7 Apoyo a la organización de los eventos del departamento de gestión humana.	Apoyo en la organización y difusión de las últimas actividades del año 2008, <ul style="list-style-type: none"> Apoyo en la premiación a los deportistas destacados y equipos ganadores de la XI Olimpiada Interna FOSCAL Organización de la fiesta de fin de año 	Fomentar el sano esparcimiento e integración de las diferentes áreas, por medio de juegos y concursos.	Del 22 al 26 de Diciembre
Semana 8 Actualizar la información para los manuales de manejo del departamento de gestión humana.	Revisión de los formatos de Procesos del departamento de Gestión Humana en el manual de manejo de Desarrollo de Personal. Actualización bajo la supervisión de la Unidad de Gestión de la Calidad, con el fin de tener al día los documentos para el momento de la acreditación.	Actualizar la información de los procesos que se realizan al interior del departamento de gestión humana para la acreditación de calidad.	Del 19 al 23 de Enero
Semana 9 Reportar el avance de la pasantía	Informe de avance para la Universidad: <ul style="list-style-type: none"> Redactar Primer Informe de Pasantía. Socializar el Primer Informe con el Supervisor Académico de la pasantía, el docente Jaime Pallares. 	Socializar a la universidad, todas las actividades realizadas en la primera etapa del proceso de la pasantía.	Del 26 al 30 de Enero
Semana 10 Recolección de información para la elaboración del informe anual de Dirección Administrativa.	Elaboración del informe anual de Dirección Administrativa para presentar en la Asamblea General que se realiza en el mes de marzo de 2009. Recolectar la información de cada departamento que pertenece a la Dirección Administrativa, y de esta manera argumentar los logros y dar a conocer las dificultades y la razón de estas mismas.	Informar acerca de la gestión del departamento de acuerdo a los logros y dificultades.	Del 2 al 6 de Febrero
Semana 11 Trazar acciones comunicativas evento semillas 20/20	Organización de la primera premiación de semillas 20/20 Sembradores de Futuro de las tres que están programadas anualmente. Trazar acciones de comunicación como: campaña de expectativa, difusión masiva a través de los diferentes medios de comunicación internos. En cada acción se	Dar un impacto en el compromiso que adquiere el trabajador FOSCAL en el momento de su ingreso a la institución, que debe tener como base el mejoramiento continuo, trabajo en equipo y calidez humana con el usuario y su equipo de trabajo; entre otros.	Del 9 al 13 de Febrero de 2009.

	encontraban frases y mensajes alusivos a la Misión, Visión y los Principios y Valores institucionales.		
Semana 12 Revisión de los resultados arrojados por la autoevaluación realizada en el mes de diciembre y los planes de acción a ejecutar.	Solicitud de Informe de Avance sobre Autoevaluación de acreditación: <ul style="list-style-type: none"> Realizar la solicitud escrita Entregar la solicitud 	Entrega de solicitud de informe por cada uno de los líderes de cada estándar de la Acreditación.	Del 16 al 20 de Febrero de 2009.
Semana 13 Realizar un boletín que permita dar conocer los resultados de la autoevaluación de la Acreditación del mes de diciembre.	Boletín de Avance de Acreditación: <ul style="list-style-type: none"> Editar información Diseñar y Realizar Boletín Mandar a imprimir Hacer entrega. 	Socializar mediante un Boletín los resultados de la autoevaluación del mes de diciembre, de acuerdo a los informes que entreguen los líderes de cada Estándar.	Del 23 al 27 de Febrero de 2009.
Semana 14 Realizar un boletín que permita dar conocer los resultados de la autoevaluación de la Acreditación del mes de diciembre.	Boletín de Avance de Acreditación: <ul style="list-style-type: none"> Editar información Diseñar y Realizar Boletín Mandar a imprimir Hacer entrega. Hacer entrega. 	Socializar mediante un Boletín los resultados de la autoevaluación del mes de diciembre, de acuerdo a los informes que entreguen los líderes de cada Estándar.	Del 2 al 6 de Marzo de 2009.
Semana 15 Socializar con los funcionarios FOSCAL, la Misión, la Visión y los Principios y Valores institucionales, que hacen parte del estándar de Direccionamiento de la Acreditación.	Acreditación en Semillas 20/20: <ul style="list-style-type: none"> Definir actividad Planear actividad Realizar la decoración Ejecutar actividad 	Recordar a los funcionarios FOSCAL, la Misión, la Visión y los Principios y Valores institucionales, que hacen parte del estándar de Direccionamiento de la Acreditación.	Del 9 al 13 de Marzo de 2009.
Semana 16 Socializar con los funcionarios FOSCAL, la Misión, la Visión y los Principios y Valores institucionales, que hacen parte del estándar de Direccionamiento de la Acreditación.	Acreditación en Semillas 20/20: <ul style="list-style-type: none"> Definir actividad Planear actividad Realizar la decoración Ejecutar actividad 	Recordar a los funcionarios FOSCAL, la Misión, la Visión y los Principios y Valores institucionales, que hacen parte del estándar de Direccionamiento de la Acreditación.	Del 16 al 20 de Marzo de 2009.
Semana 17 Socializar con los funcionarios FOSCAL, la Misión, la Visión y los Principios y Valores institucionales, que hacen parte del estándar de Direccionamiento de la Acreditación.	Acreditación en Semillas 20/20: <ul style="list-style-type: none"> Definir actividad Planear actividad Realizar la decoración Ejecutar actividad 	Recordar a los funcionarios FOSCAL, la Misión, la Visión y los Principios y Valores institucionales, que hacen parte del estándar de Direccionamiento de la Acreditación.	Del 24 al 27 de Marzo de 2009.
Semana 18	Informe Acreditación en Revista	Socializar con los clientes	

Dar a conocer los avances del proceso de acreditación en los meses de Diciembre a Marzo.	Visión Foscal: <ul style="list-style-type: none"> Redactar Boletín Informativo sobre avances de Acreditación para la Revista Visión FOSCAL 	internos y externos de la FOSCAL los avances del proceso de acreditación en los meses de Diciembre a Marzo.	El 30 y 31 de Marzo y el 1, 2 y 3 de Abril de 2009.
Semana 19 Dar a conocer los avances del proceso de acreditación en los meses de Diciembre a Marzo.	Informe Acreditación en Revista Visión Foscal: <ul style="list-style-type: none"> Redactar Boletín Informativo sobre avances de Acreditación para Revista Visión FOSCAL 	Socializar con los clientes internos y externos de la FOSCAL los avances del proceso de acreditación en los meses de Diciembre a Marzo.	Del 6 al 8 de Abril de 2009.
Semana 20 Reportar los avances del proceso de pasantía en el Segundo Informe.	Informe de avance para la Universidad: <ul style="list-style-type: none"> Redactar Segundo Informe de Pasantía. Socializar el Segundo Informe con el Supervisor Académico de la pasantía, el docente Jaime Pallares. 	Socializar a la universidad, todas las actividades realizadas en la segunda etapa del proceso de la pasantía.	Del 13 al 17 de Abril de 2009.
Semana 21 Participación y apoyo comunicativo semana de acreditación.	Participación en la semana de la acreditación Stand de Gerencia de Recursos Humanos, los encargados Semillas 20/20 mostraron fotos e informaron todas las actividades que realizamos a cerca de 1185 personas, entre las cuales se encontraban trabajadores, usuarios y outsourcing.	Mostrar las actividades que realiza el programa de semillas 20/20 y el desarrollo a través de gestión humana	Del 20 al 24 de Abril de 2009
Semana 22 Participación y coordinación actividad FOSCAL.	Coordinación y participación en el 7º Festival de la canción Organización participación en el evento.	Participación festival de la canción.	Del 26 de Abril al 30 de 2009.
Semana 23	Grabación video semillas 20/20	Video semillas 20/20	4 al 8 de Mayo de 2009.
Semana 24	Informe final de pasantía. Redactar Informe de Pasantía. Socializar el último Informe con el Supervisor Académico de la pasantía, el docente Jaime Pallares.	Socializar a la universidad, todas las actividades realizadas durante el proceso de la pasantía.	11 al 15 de Mayo de 2009.

Tabla 2: Cronograma actividades semillas

Mes	actividad	objetivo	personal	metodología	medios utilizados	sitio
ENERO	Reunión con sembradores	<p>1. Replantear el trabajo de cada sembrador</p> <p>2. Establecer que sembrador sigue en el cargo.</p>	<p>Sembradores.</p> <p>Facilitadoras.</p> <p>Comunicadora Social.</p>	<p>Dialogo directo y abierto para conocer los argumentos de los sembradores.</p>	<p>Correo Outlook.</p> <p>Vía telefónica.</p>	<p>Auditorio 9 piso</p>
ENERO	Reunión Trabajadores Outsourcing	<p>Trabajadores</p> <p>Outsourcig.</p> <p>Facilitadoras.</p> <p>Comunicadora Social.</p>	<p>-Reunir diferente personal para presentar el video semillas.</p> <p>-Charla con las facilitadoras María Cristina Picon de Clavijo, (Jefe del Dpto. Gestión Humana)</p> <p>Maribel Esparza (Jefe División de Enfermería).</p> <p>-Testimonio de un sembrador.</p>	<p>Carta de invitación al jefe directo del personal.</p> <p>Volantes de invitación, alusivos a semillas 20/20.</p>		<p>Auditorio Virgilio Galvis.</p>
ABRIL	Capacitación de liderazgo para los nuevos sembradores.	<p>Brindarle al sembrador un clima de confianza con herramientas de liderazgo, carisma y trabajo en equipo.</p>	<p>Persona encargada de la charla.</p> <p>Grupo de nuevos sembradores</p> <p>Facilitadoras</p>	<p>Charla directa con dinámicas que estimulen el liderazgo y confianza en si mismo.</p>	<p>Carta personal de invitación.</p> <p>Correo electrónico.</p>	<p>Club médico, salón orquídea.</p>

			Comunicadora social.			
MAYO	Reunión con el nuevo grupo de sembradores-2009.	Establecer las líneas de trabajo que deben adelantar los sembradores. Fijar fecha de entrega de sugerencias.	Grupo de sembradores. Facilitadoras Comunicadora Social.	Dialogo directo Buzón de sugerencias interno.	Correo electrónico "grupo de sembradores". Carta a los jefes directos.	Auditorio 9 piso.
MAYO	Reunión con cada sembrador.	Brindar asesoramient o a los sembradores. Hacer seguimiento a las sugerencias nuevas y a las de mejoramiento .	Comunicadora social. NOTA: Si se requiere de otro Dpto. o persona específica se hará la alianza necesaria.	Dialogo directo. Planilla de control para la asistencia y el seguimient o a la sugerencia.	Correo personal Outlook (recordar reunión), vía telefónica.	Sitio de trabajo o auditorio 9 piso.

Tabla 3. Presupuesto Actividades Programa semillas 20/20

Concepto	Valor
Premio Categoría Oro: Andrea Rodriguez Rodriguez – C.C 63.448.024	\$468.000
Premio Categoría Exaltación: Ruben Dario Mantilla – C.C 91.262.195	\$500.000
Reconocimiento a Facilitadores: Maria Cristina Picon – C.C 63.283.408 y Maribel Esparza Bohorquez – C.C 63.316.257	\$936.000
Sugerencias Aprobadas: Yaneth Tellez Duarte – C.C 37.750.174	\$210.000
Rifas por valor de \$100.000 c/una a 21 trabajadores (Se anexa relación)	\$2.100.000
Rifas por valor de \$200.000 c/una a 15 trabajadores (Se anexa relación)	\$3.000.000
Rifas por valor de \$300.000 c/una a 15 trabajadores (Se anexa relación)	\$4.500.000
Comercializadora Jeniss: compra de globos para decoración	\$41.385
Gonzalo Vitta Alvarez: pago de servicio de sonido	\$250.000
Foncepan: compra de refrigerio	\$716.897
Pastelería Berna: compra de brochetas para obsequios por el Día de la Mujer	\$2.085.000
TOTAL	\$14.807.282

Tabla 4: Diagnóstico de medios

DIAGNÓSTICO DE MEDIOS

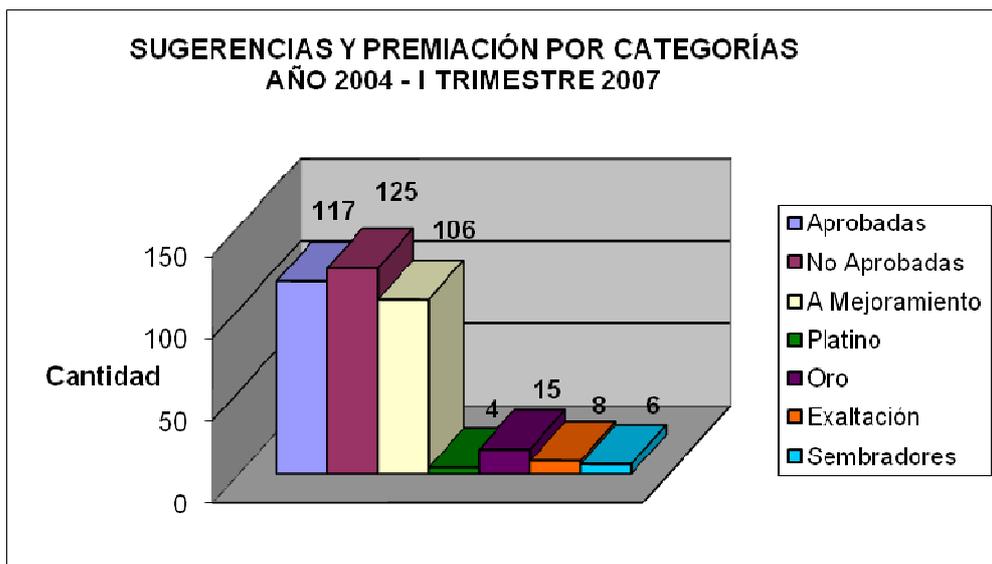
MEDIO DE COMUNICACIÓN	CLASE DE MEDIO	FRECUENCIA	CONTENIDO	OBJETIVO
PROGRAMA DE TELEVISIÓN-VISIÓN FOSCAL.	Audiovisual.			
REVISTA VISIÓN FOSCAL.	Escrito			
PÁGINA WEB- MUNDO FOSCAL.	Visual.			
CORREO INTERNO OUTLOOK	Visual-interactivo-escrito.		Información de interés	Que los trabajadores tengan un medio eficaz por el cual se puedan informar y comunicar entre ellos mismos, abordando cualquier tema de la institución, sea de índole formativa o recreacional.
CARTELERAS	Visual.		Información institucional o de carácter informativo para cualquier área de trabajo y/o campo de trabajo que se desarrolle dentro de la FOSCAL.	Exponer la información a todo el público que está dentro de la institución y le sea de interés lo publicado.
VOLANTES	Visual-Escrito.		Información sobre algún evento o actividad a realizarse.	Dar información concreta.
RECIBO DE NÓMINA.	Visual-Escrito.		Informativo, institucional.	Brindar información al trabajador FOSCAL, de manera inmediata y segura.

Tabla 5: Resultados de semillas 20/20

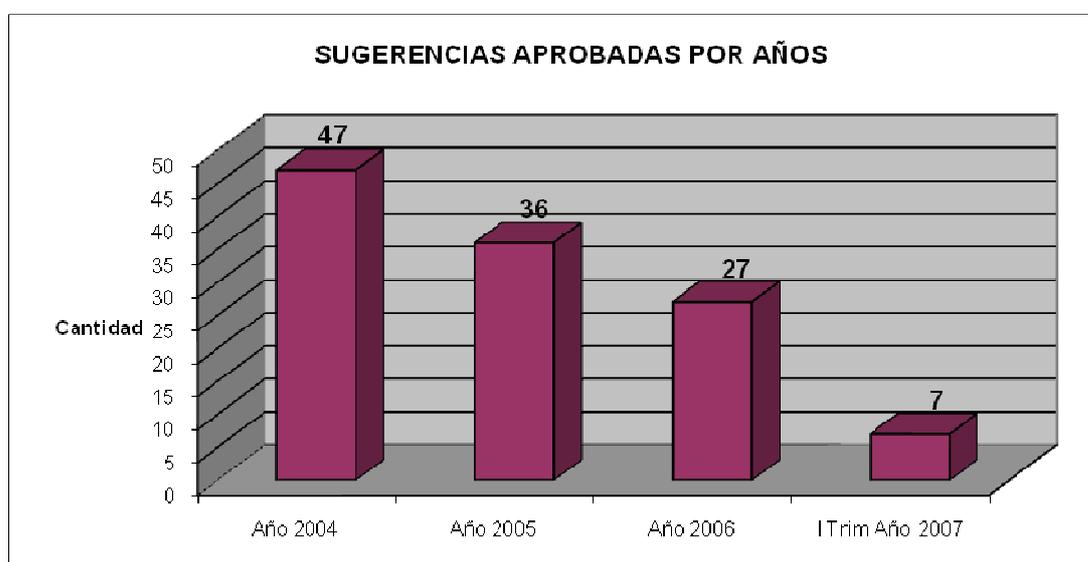
RESULTADOS DE SEMILLAS 20/20

TOTAL SUGERENCIAS Y PREMIACIÓN CATEGORÍAS

Aprobadas	117
No Aprobadas	125
A Mejoramiento	106
Platino	4
Oro	15
Exaltación	8
Sembradores	6

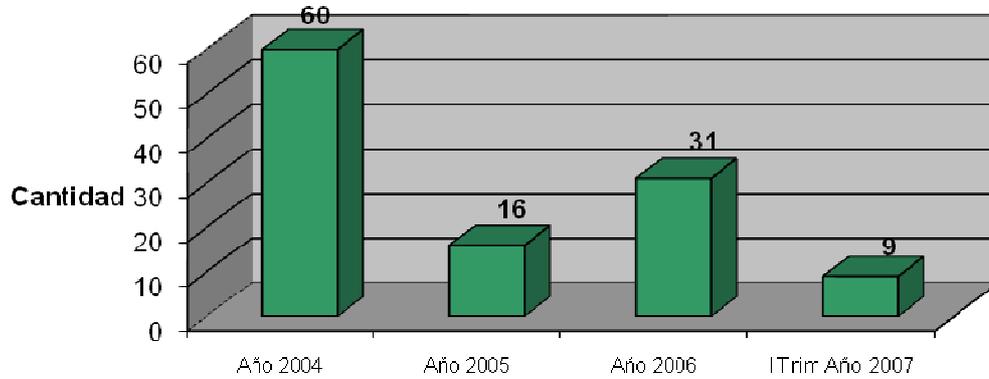


	Año 2004	Año 2005	Año 2006	I Trim Año 2007	Total
Aprobadas	47	36	27	7	117
No Aprobadas	60	16	31	9	116
A Mejoramiento	49	12	27	18	106
Platino	3	0	1	0	4
Oro	9	2	1	3	15
Exaltación	5	0	2	1	8
Sembradores	4	0	0	2	6



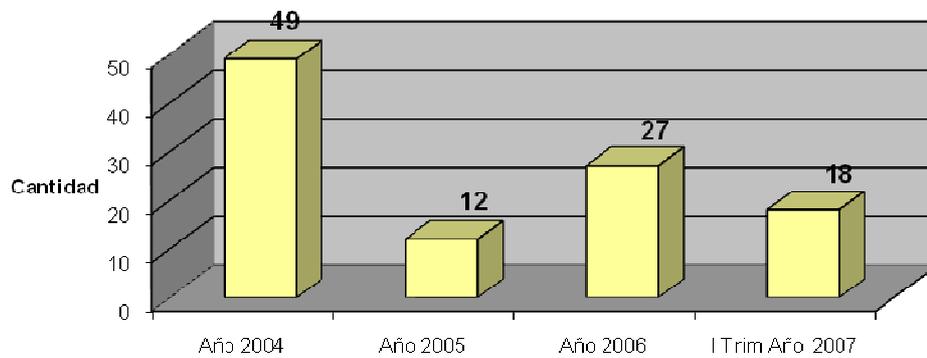
	Año 2004	Año 2005	Año 2006	I Trim Año 2007	Total
No Aprobadas	60	16	31	9	116

SUGERENCIAS NO APROBADAS POR AÑOS



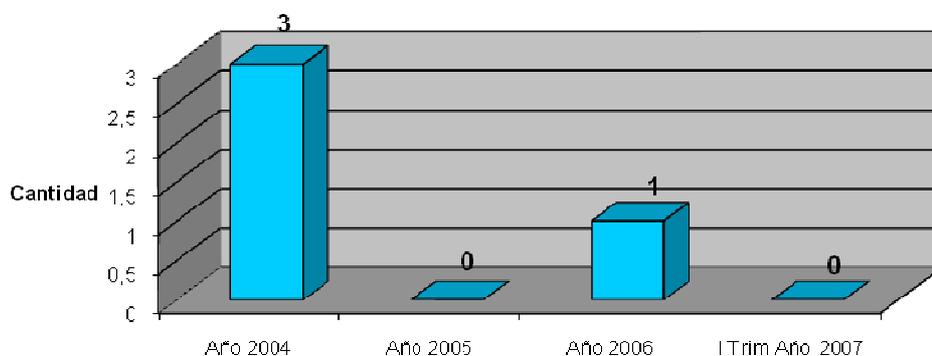
	Año 2004	Año 2005	Año 2006	I Trim Año 2007	Total
A Mejoramiento	49	12	27	18	106

SUGERENCIAS A MEJORAMIENTO POR AÑOS



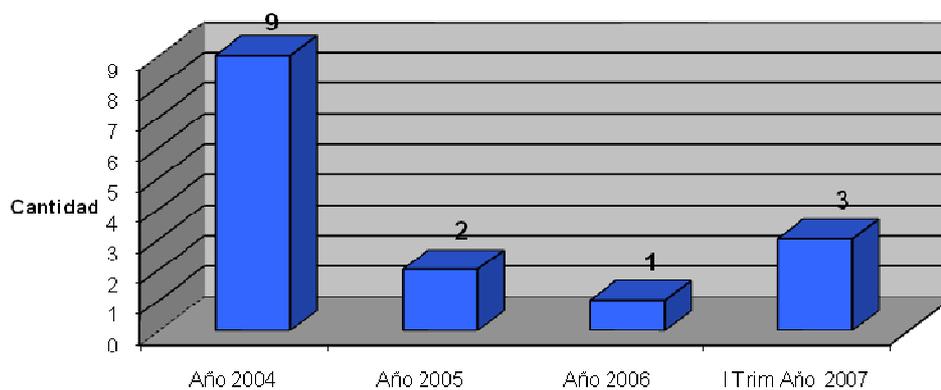
	Año 2004	Año 2005	Año 2006	I Trim Año 2007	Total
Platino	3	0	1	0	4

PREMIACIÓN CATEGORÍA PLATINO POR AÑOS



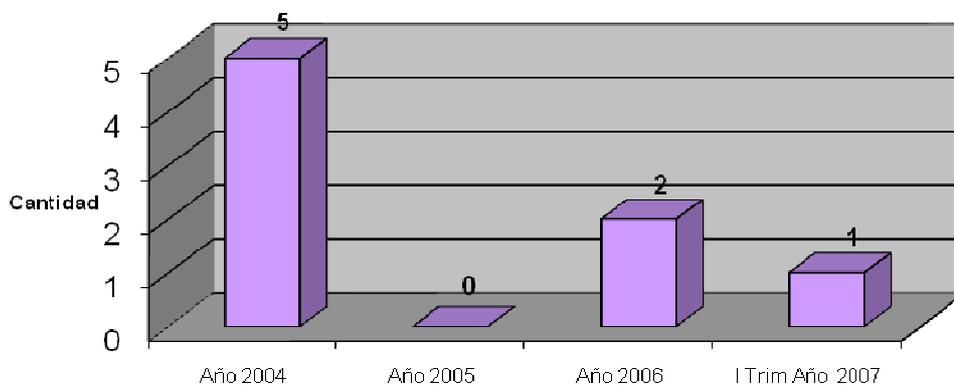
	Año 2004	Año 2005	Año 2006	I Trim Año 2007	Total
Oro	9	2	1	3	15

PREMIACIÓN CATEGORÍA ORO POR AÑOS



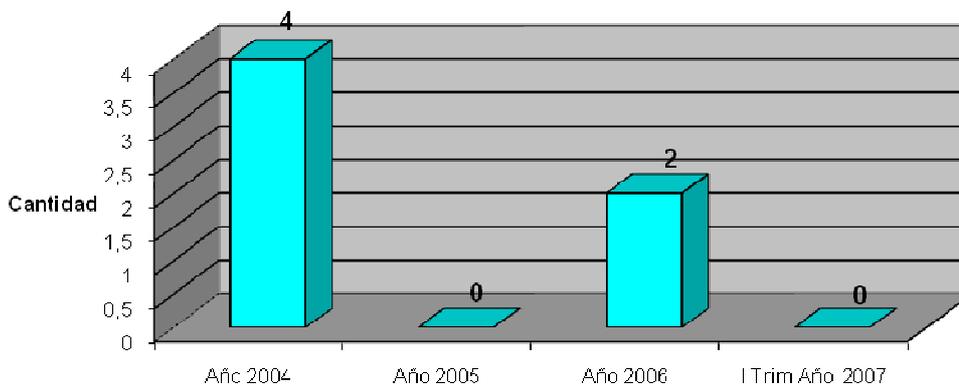
	Año 2004	Año 2005	Año 2006	I Trim Año 2007	Total
Exaltación	5	0	2	1	8

PREMIACIÓN CATEGORÍA EXALTACIÓN POR AÑOS



	Año 2004	Año 2005	Año 2006	I Trim Año 2007	Total
Sembradores	4	0	2	0	6

PREMIACIÓN CATEGORÍA SEMBRADORES POR AÑOS



De esta manera y en resumen de un año a otro, los resultados son los siguientes:

SEMILLAS 2007. Total.

- ◆ Sugerencias Presentadas-157
- ◆ Sugerencias Aprobadas-65
- ◆ No aprobadas-32
- ◆ A mejoramiento-57

- ◆ Oro-8

SEMILLAS 2008.

ENERO-MARZO.

Sugerencias Presentadas-26

- ◆ Aprobadas-16
- ◆ No Aprobadas-5
- ◆ A mejoramiento-6.
- ◆ Categoría ORO-2
- ◆ EXALTACIÓN-1

SEMILLAS 208.

ABRIL-JUNIO.

- Sugerencias Presentadas-40
- Sugerencias Aprobadas-8
- Sugerencias No Aprobadas-10.
- Sugerencias A mejoramiento-19.

Categoría ORO-2

Categoría PLATINO-1

EXALTACIÓN-1

TABLA 6. Actualización formatos de Procesos del departamento de Gestión Humana

PROCESO / PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD	Recolección de Información geerada desde el Dpto. Gestión Humana para todo el comp					
RESPONSABLE	Johanna Alexandra Ruiz Sanabria.					
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO	Abril.2009.					
			Tipo: A: Administrativa			F: Financiera
¿QUÉ INFORMACIÓN PRODUCE?	DEFINICIÓN					
		Nombre de la Información Generada	Frecuencia de generación de la información	Cómo se genera la información	Cómo se captura la información	Quién genera la Información
Información de Reconocimientos y Estímulos	Tarjetas en las cuales se resalta la labor del trabajador, con fecha y alguna frase alusiva a su profesión o condición.	Tarjetas de celebraciones y estímulos.	Cada vez que un trabajador cumple años y cuando hay Fechas especiales de acuerdo al cronograma.	La auxiliar de nómina acude a menú reporte de cumpleaños empleado y le da la información a la comunicadora social de GH y ésta genera la tarjeta.	Registro en la base de datos y carpeta de celebraciones y estímulos de GH	Comunicadora social

Información de programas del Dpto G.H y actividades de desarrollo humano.	Afiches donde se informa toda actividad que desarrolle cualquier programa de bienestar Humano.	Afiches.	Día que sea necesario comunicar alguna actividad de la institución.	La persona encargada de la actividad, proporciona los datos respectivos a la jefe de GH y ésta a su vez comunica a las personas que sean necesarias. La información se lleva al dpto de comunicaciones y sistemas para que éstos hagan la divulgación respectiva.	Cronograma de G.H.(algunas fechas varían de acuerdo a modificaciones o ajustes por parte de la Direc) Cronograma o fechas estipuladas por parte de los encargados de la actividad.	Persona encargada de la actividad.
Propaganda información de interés para los empleados.	Volante con información para los trabajadores.	Recibo de nómina	Mensualmente si es necesario	Por encargo de algún Dpto.	Por datos brindados por el Dpto encargado de generar la infor.	Persona encargada de dar la infor.
Circulares	Son escritos que se mandan a todos los trabajadores o en ocasiones a jefes de área.	Circular de información.	Según la necesidad de comunicar algo.	Por solicitud del jefe del Dpto G.H o Direcc-Admis.	Por alguna información que necesita ser divulgada.	Jefe del Dpto G.H o Direcc-Admis.
Información institucional	Manual que contiene toda la información acerca de las directrices que maneja la institución.	Manual de Inducción FOSCAL.	Cada vez que se realiza revisión del manual y se genera nuevos parámetros y directrices.	La dirección general establece las nuevas directrices, para que sean divulgadas por los diferentes medios de comunicación que existen en la institución y/o con el apoyo del Dpto. de Comunicaciones.	Los nuevos parámetros quedan estipulados en actas, y dependiendo de la implementación que se le debe dar, pasa a los formatos ya establecidos o aún manual de procedimientos.	Dpto. Gestión Humana
Conjunto de disposiciones institucionales obligatorias para los trabajadores y patrono.	Determinar una serie de normas básicas en cuanto a la administración del personal, que permite el adecuado uso del recurso humano, la eficiencia y eficacia en los procesos de administración.	Reglamento Interno	Cuando sea necesario aplicar una nueva normatividad, dependiendo de la necesidad que surja debido a los procesos que van desarrollando.	?	?	?
Institucional-Laboral	Un documento que demuestra el tipo de vinculación laboral, y el tipo de cargo que desempeña en la institución.	Certificados Laborales	Cuando es requerido por el trabajador.	El trabajador realiza la solicitud a la secretaria de Gestión Humana. Esta a su vez consulta en el sistema de Servite todos los datos necesarios. Después se registran en el formato de solicitud los datos consultados. Por último la Jefe del Dpto Gestión Humana debe firmar la constancia y el trabajador la reclama 3 días hábiles después de hecha la petición.	En el sistema de Servite y en el folder laboral.	Secretaria.

Imagen 1. PÁGINA DE PUBLICIDAD DE LA CELEBRACIÓN DE SEMILLAS

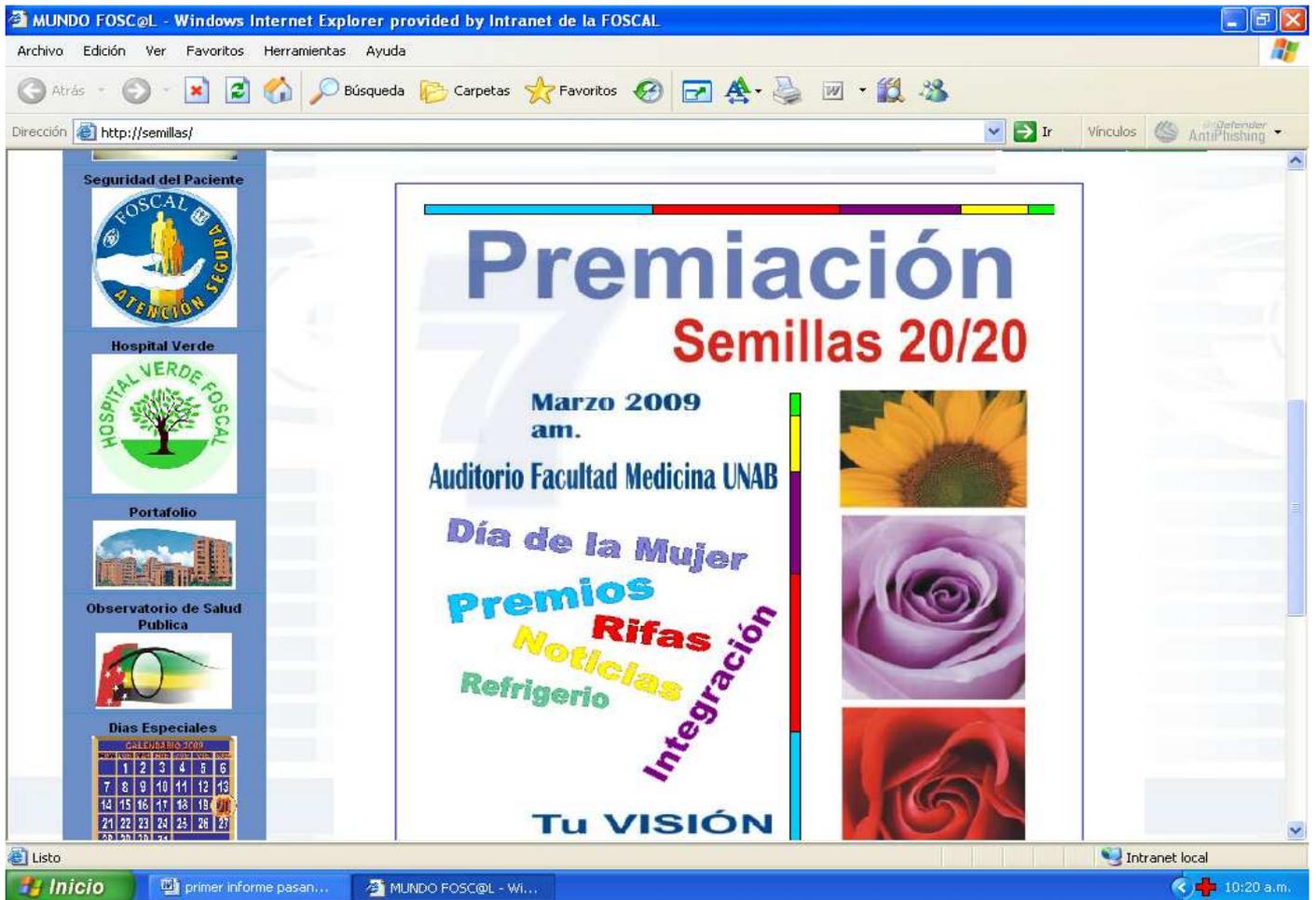


Imagen 2. Página semillas 20/20 en modificación

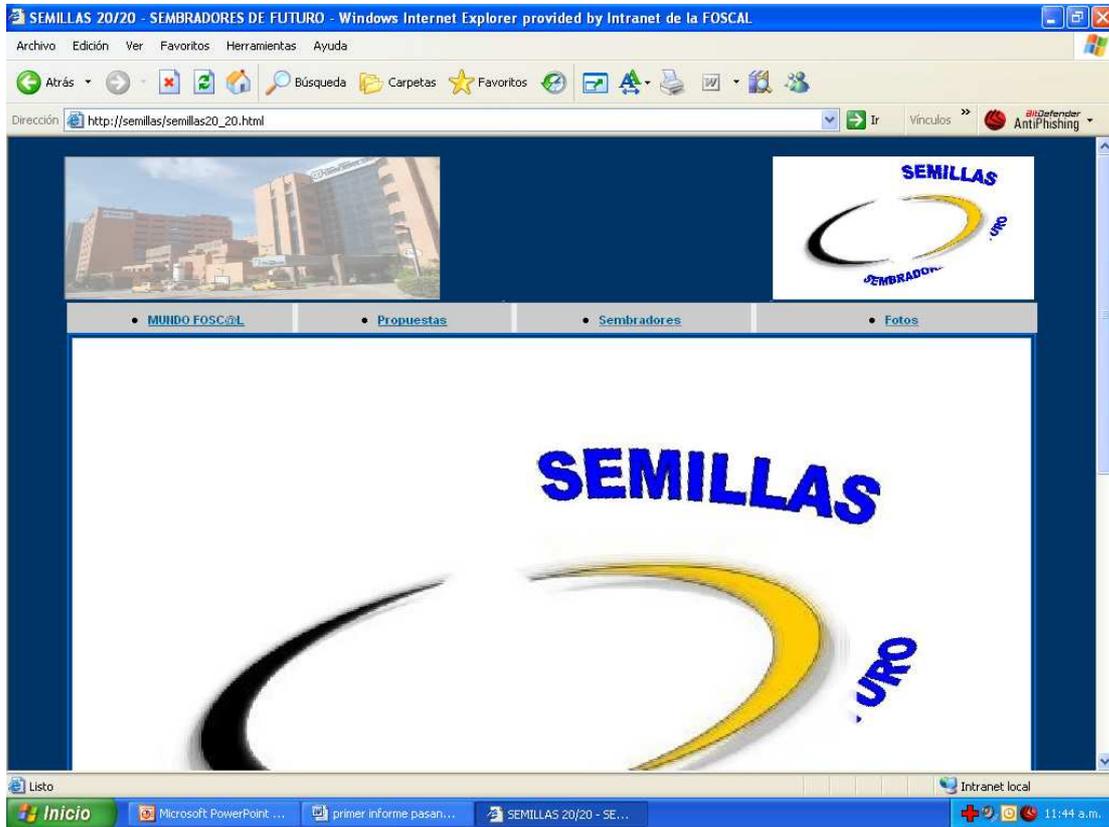


Imagen 3. Encuesta de medios FOSCAL

ENCUESTA DE MEDIOS FOSCAL

ENCUESTA.

Marque con una X las respuestas que sean necesarias.

1. ¿Cuáles medios de comunicación que se manejan dentro de la institución, conoce usted?

PROGRAMA TELEVISION VISION FOSCAL _____
REVISTA VISION FOSCAL _____
PAGINA WEB MUNDO FOSCAL _____
CORREO OUTLOOK _____ CARTELERAS _____ VOLANTES _____
RECIBO DE NOMINA _____ AFICHES _____ TODOS _____

Marque con una X las respuestas que sean necesarias.

2. ¿A qué medios de comunicación tiene acceso?

PROGRAMA TELEVISION VISION FOSCAL _____
REVISTA VISION FOSCAL _____
PAGINA WEB MUNDO FOSCAL _____
CORREO OUTLOOK _____ CARTELERAS _____ VOLANTES _____
RECIBO DE NOMINA _____ AFICHES _____ TODOS _____

3. Qué medio de comunicación frecuenta más:

PROGRAMA TELEVISION VISION FOSCAL _____
REVISTA VISION FOSCAL _____
PAGINA WEB MUNDO FOSCAL _____
CORREO OUTLOOK _____ CARTELERAS _____ VOLANTES _____
RECIBO DE NOMINA _____ AFICHES _____ TODOS _____

4. Con qué periodicidad usa el medio de comunicación que más frecuenta.

DIARIO _____ 1 O 2 VECES AL DIA _____ MAS DE 2 VECES AL DIA _____
10 2 VECES POR SEMANA _____ MAS DE 2 VECES POR SEMANA _____
ESPORADICAMENTE _____

5. Con cuál medio de comunicación se siente mejor informado y por qué.

PROGRAMA TELEVISION VISION FOSCAL _____
REVISTA VISION FOSCAL _____
PAGINA WEB MUNDO FOSCAL _____
CORREO OUTLOOK _____ CARTELERAS _____ VOLANTES _____
RECIBO DE NOMINA _____ AFICHES _____ TODOS _____

PORQUE _____

Imagen 4. Presentación programa semillas 20/20.



Características

- ◆ Mejora significativa del plan de premios
- ◆ Categorías de participación
- ◆ Motivación y asesoría a sugerentes
- ◆ Horario diferente - Frecuencia trimestral
- ◆ Ceremonia de premiación
- ◆ Reconocimiento a todos los participantes



PARTICIPA

→ “El progreso y el desarrollo son imposibles si uno sigue haciendo las cosas tal como siempre las ha hecho”

Dyer

“El triunfo no esta en vencer siempre sino en no desanimarse nunca”

Napoleón Bonaparte ←



LA FOSCAL CRECE
GRACIAS AL APOORTE
DE SU GENTE.

Imagen 5. Registro fotográfico juegos inter empresa realizados por la caja de compensación familia CAJASAN.



Imagen 6. Registro fotográfico Actividad festival de la canción semillas 20/20



Imagen 7. Registro fotográfico semillas 20/20





Imagen 8. Campaña de CALIDEZ FOSCAL

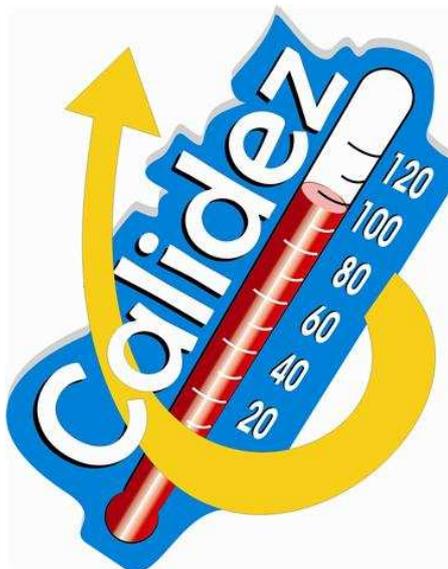




Imagen 9. Imágenes afiches de CALIDEZ FOSCAL.



Imagen 10. Avisos campaña CALIDEZ FOSCAL.



Permítenos un Espacio
para el Afecto

Miércoles 1, 8, 15, 22 y 29 de Abril
4:00 a 5:00 PM - Auditorio Virgilio Galvis Ramírez

..... Te esperamos!
FOSCAL



Imagen 11. Celebraciones FOSCAL



Feliz DÍA Higienista Oral

En este día la familia FOSCAL quiere destacar tu excelente labor al brindarle al usuario un valor agregado de calidad. Tu compromiso y profesionalismo fomentan en nuestros usuarios seguridad y satisfacción personal. Esta celebración se suma a tu esfuerzo y calidez por generar un constante crecimiento organizacional.

INVITACIÓN CENA ESPECIAL
Club Médico 7:00 PM - Te esperamos HOY

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - GESTIÓN HUMANA



Feliz DÍA OPTÓMETRA

La Familia FOSCAL reconoce su alto compromiso y excelente desempeño profesional en beneficio de la SALUD visual de nuestros usuarios

SINCERAS FELICITACIONES

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - GESTIÓN HUMANA



FELIZ DÍA Enfermeras Enfermeros

FOSCAL

Porque tu has sabido cuidar a los enfermos, has promocionado la salud y prevenido la enfermedad, porque reconoces la importancia y las funciones esenciales de la enfermería para fomentar un entorno seguro, porque investigas y participas en tu formación para ofrecer un cuidado con calidad y calidez a todos los usuarios.

La Familia FOSCAL reconoce y exalta tu valioso talento humano que fortalece el crecimiento organizacional.

Para el personal de enfermería un cariñoso abrazo de gratitud, admiración y felicitaciones en su día.

Dirección Administrativa - Gestión Humana



Mamá

Su amor da la paz y regocia el alma.
Su mirada tiene la virtud del perdón.
Sus manos son la guía del camino y dan apoyo en todo momento.

La Familia FOSCAL reconoce y exalta el don de ser madre, la felicita porque con su emprendimiento engrandece el talento humano de la institución.

Feliz Día

FOSCAL

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - GESTIÓN HUMANA

Imagen 12. Organigrama Departamento Gestión Humana FOSCAL

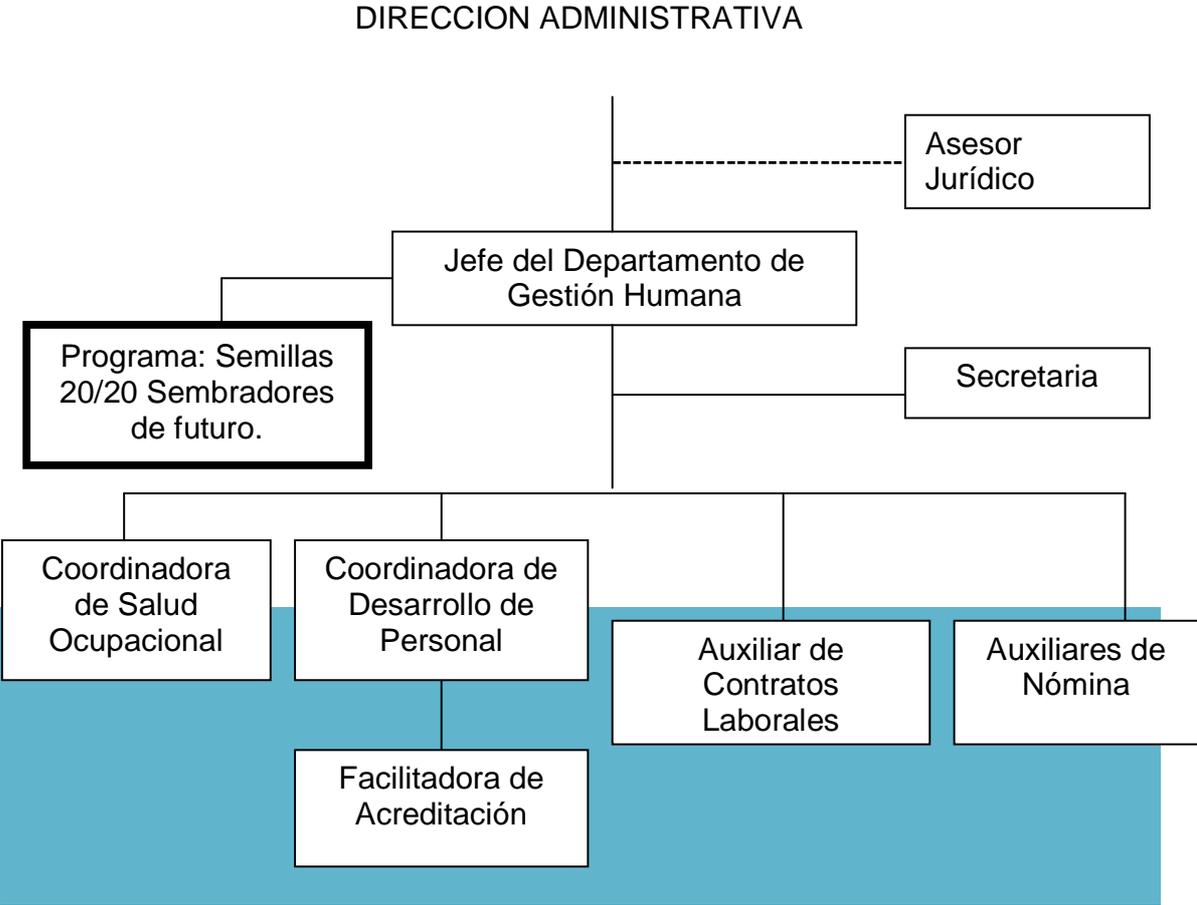


Imagen 13. Presentación semillas 20/20

1 HOJA

Bienvenidos a Semillas 20/20 Sembradores de Futuro.

Desde este momento usted hace parte del equipo que propone ideas para la Familia FOSCAL, su creatividad y trabajo en equipo en su área o departamento, harán de este programa de mejoramiento continuo su mejor herramienta para el progreso seguro, confiable, práctico y positivo de los procesos que usted quiera mejorar, implementar o crear.

QUÉ ES SEMILLAS 20/20?

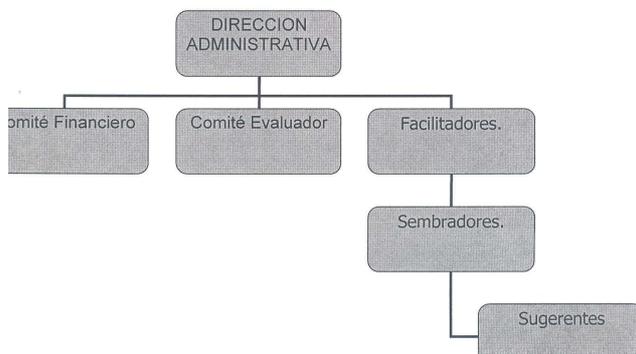
Es un programa de participación activa de trabajadores FOSCAL, comprometidos con sus áreas de trabajo, deseos de aportar ideas o sugerencias para el mejoramiento de:

- Clima laboral.
- Integración entre las diferentes áreas de trabajo.
- Desarrollo efectivo de los procesos de cada área.

OBJETIVO

Motivar y exaltar la participación y creatividad de los trabajadores quienes a través de sugerencias aportan soluciones efectivas en su trabajo y/o generan *impacto institucional.*

ORGANIGRAMA SEMILLAS 20/20



FRASE:

Es la voz de aquellos que quieren ser escuchados, a través de Sugerencias que dan mejora a los diferentes procesos que se viven dentro de la institución y sobre nuestros usuarios.

2 HOJA

QUIÉN PUEDE SER SEMBRADOR.

USTED!

Apreciado trabajador FOSCAL, usted está en la capacidad de crear, y convocar a su equipo de trabajo, para que entre todos formen y fomenten la herramienta de participación activa que brinda semillas, al escuchar sus sugerencias; que al ser trabajadas se convierten en un proceso o instrumento que impactan a la institución y sus usuarios.

PERFIL DEL SEMBRADOR.

- Buen manejo relaciones interpersonales.
- Creatividad en el desarrollo de su trabajo.
- Responsabilidad en las funciones del cargo.
- Sentido de pertenencia.
- Voluntad para participar activamente.
- Actitud positiva y optimista.
- Disponibilidad de tiempo.
- Capacidad de trabajo en equipo.

FRASE:

El programa Semillas 20/20 lo está esperando con el abono suficiente para plantar sus ideas y verlas crecer.

FUNCIONES DEL SEMBRADOR.

- Motivar a los compañeros para que presenten ideas.
- Colaborar en el diligenciamiento del formato de sugerencias.
- Coordinar con el facilitador las necesidades del grupo de trabajo.
- Entregar las sugerencias completas al facilitador.
- Motivar y coordinar con el Jefe del Dpto. la asistencia de los trabajadores a la reunión trimestral de Semillas 20/20.
- Colaborar con la actualización de las carteleras y la divulgación del programa.

ALCANCE DE LAS IDEAS

- * Abreviar y/o mejorar métodos, sistemas y procedimientos actuales, que pueden generar ahorro de insumos, materiales y gastos innecesarios.
- * Sugerir nuevos métodos.
- * Realizar o ejecutar el trabajo en forma más segura.
- * Disminuir el impacto ambiental de las operaciones.
- * Proponer alternativas par ahorro de energía, agua, y todo recurso natural que se use en la institución.
- * Aprovechar materiales, equipos y recursos existentes, para optimizar procesos.
- * Mejorar la satisfacción del cliente.

RECONOCIMIENTOS E INCENTIVOS

- Cartelera - ubicación estratégica / sitio Web- mundo foscal
- Ceremonia de premiación
- Cualquier sábado del mes escogido para efectuar la celebración.
- Invitación a familiares de los ganadores.
- Video institucional del trimestre
- Presentación de los nominados.
- Presentación artística o de desarrollo personal.
- Premiación de sugerencias y video o reseña visual de las sugerencias ganadoras (*carta del director - hoja de vida*)

4 HOJA

CRITERIOS DE PREMIACIÓN.

- Creatividad: Novedad de la sugerencia.(0-20)
- Esfuerzo: Grado de complejidad para la realización (0-30)
- Impacto: Aplicabilidad y Beneficio institucional(0-50)
- * Sumatoria evaluación: (0 a 100 puntos).

PREMIACIÓN

- Un estímulo a la creatividad, dedicación y esfuerzo, de un equipo de trabajo con actitud positiva, dispuesto a generar cambios valiosos para la institución y sus vinculados.
- La premiación esta representada por el valor monetario de U.C.P.M \$ 38.923 (2009)

3 HOJA

UIA DE APOYO

❖ Qué es una idea:

Es la imagen, el símbolo o el pensamiento de una cosa que necesita ser representado por medio de un objeto o palabras que cobran significado bajo el direccionamiento y creatividad de una persona o grupo de trabajo, que tiene como propósito final volver realidad esa idea inicial.

❖ Qué es una sugerencia:

Es la inspiración de una idea que se sugiere, como parte del proceso que se debe adelantar para lograr la implementación de la idea.

PASOS NECESARIOS PARA ADELANTAR EL PROCESO DE IDEA A SUGERENCIA.

Identificación del problema

- Investigación sobre cuál es la causa del problema
- Formulación de la idea
- Modificación de la idea, cuantas veces sea necesario, para que la idea quede claramente explicada
- Llenar formato de presentación de ideas Semillas 20/20 en forma clara y organizada.
- Entregar formato al sembrador y éste a su vez, al facilitador del Programa Semillas 20/20.

PROCESO

1. Estar seguro de que hay una oportunidad de mejora o un problema.
2. Conformar un equipo de trabajo adecuado.
3. Presentarle la propuesta inicial al sembrador.
4. Diligenciar el formato diseñado para la presentación de sugerencias,
5. El sembrador analiza la propuesta.
6. Presenta la idea al je inmediato para su concepto y viabilidad de la sugerencia.
7. Después de un primer concepto, entregar sugerencia al facilitador.
8. El facilitador presenta al comité de mejoramiento la idea. El comité de mejoramiento evalúa y determina la calificación.
9. El facilitador, tabula los resultados y determina los premios.
10. Se hace premiación reunión del Programa Semillas 20/20 Sembradores de Futuro.
11. Implementación de la sugerencia.

Imagen 14. Aprobación presupuesto actividad semillas 20/20



MEMORANDO

Rondablanca, 1 de Abril de 2009

PARA: Ing. JUAN CARLOS PRADA FIALLO
Director Financiero

De manera atenta, estoy enviando los soportes para legalizar el anticipo por valor de \$15.000.000 que se entregaron a la Dirección Administrativa y que se utilizarán en los gastos generados por concepto de celebración de Semillas 20/20 la cual se llevo a cabo el 7 de Marzo/09:

Concepto	Valor
Premio Categoría Oro: Andrea Rodriguez Rodriguez – C.C 63.448.004	\$400.000
Premio Categoría Exaltación: Ruben Darío Manilla – C.C 91.262.196	\$500.000
Reconocimiento a Facilitadores: María Cristina Picon – C.C 63.283.408 y Maribel Espanza Botroquez – C.C 63.316.257	\$998.000
Sugerencias Aprobadas: Yaneth Tellez Duarte – C.C 37.760.174	\$210.000
Rifas por valor de \$100.000 c/u a 21 trabajadores (Se anexa relación)	\$2.100.000
Rifas por valor de \$200.000 c/u a 15 trabajadores (Se anexa relación)	\$3.000.000
Rifas por valor de \$300.000 c/u a 15 trabajadores (Se anexa relación)	\$4.500.000
Comercializadora Jenias: compra de globos para decoración	\$41.365
Gonzalo Vitta Alvarez: pago de servicio de sonido	\$250.000
Fondecap: compra de refrigerio	\$716.897
Pastelería Berna: compra de brochetas para obsequios por el Día de la Mujer	\$2.085.000
TOTAL	\$14.807.262

TOTAL A DEVOLVER \$ 192.718

Se anexa recibo de consignación No. 3241156 por valor de \$192.718.

Cordialmente,
[Firma]
Directora Administrativa
ANDREA

RECIBIDO PARA ESTUDIO
NO REPLICA/ACEPTACION
[Firma]
DIRECCION FINANCIERA
01-04-2009

[Firma]

Imagen 15. Participación semana de acreditación



Imagen 16. Tacos Fomento de sentido de pertenencia FOSCAL

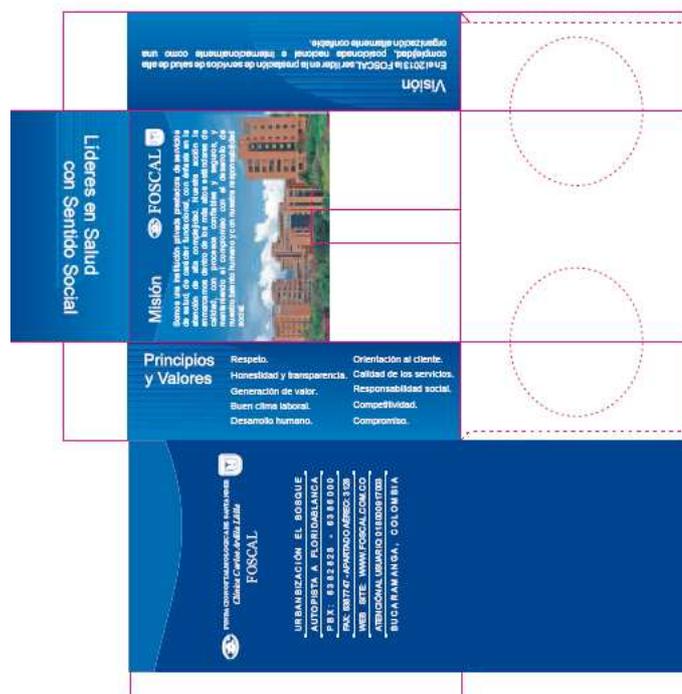
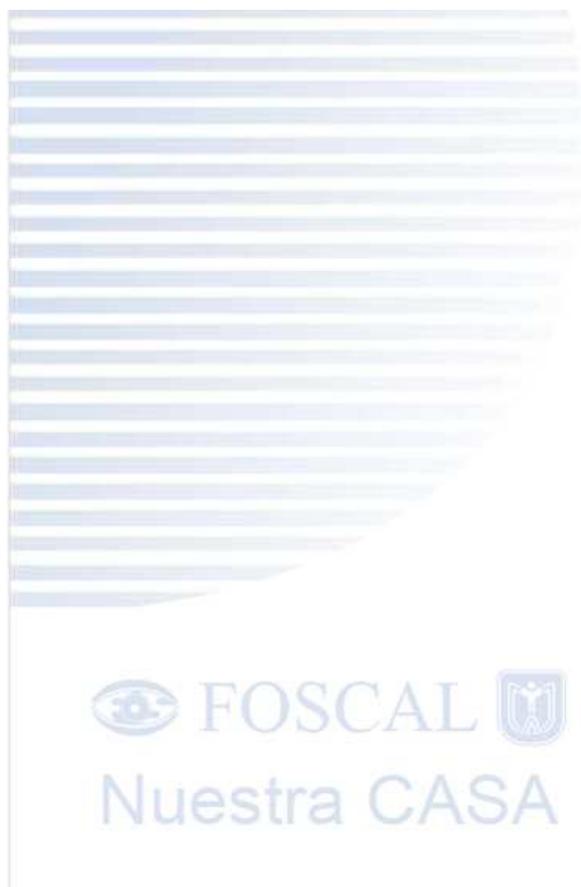


Imagen 17. Carteles Actividad premiación semillas 20/20

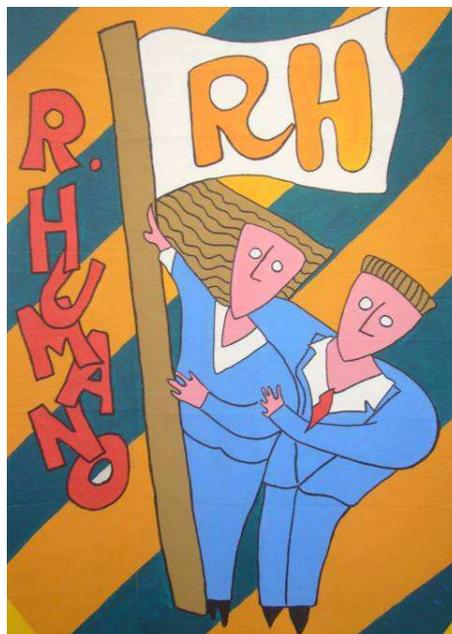


Imagen 18. Invitación evento premiación semillas 20/20



Apreciado(a) Doctor(a):

Le hacemos partícipe de la nueva Misión, Visión, Principios y Valores Corporativos, para que usted por favor los socialice con su equipo de trabajo, siendo este uno de los propósitos del Direccionamiento Estratégico de la Institución.

Igualmente lo invitamos a la primera Premiación 2009 del Programa de Mejoramiento "Semillas 20/20"

Sábado 7 de marzo de 2009.
7:00 am.
Auditorio Fac. Medicina UNAB, Sede El Bosque.



Misión

Somos una institución privada prestadora de servicios de salud, de carácter fundacional, con énfasis en la atención de alta complejidad. Nuestra acción la enmarcamos dentro de los más altos estándares de calidad, con procesos confiables y seguros, y manteniendo el compromiso con el desarrollo de nuestro talento humano y con nuestra responsabilidad social.

Visión

En el 2013 la FOSCAL ser líder en la prestación de servicios de salud de alta complejidad, posicionada nacional e internacionalmente como una organización altamente confiable.

Principios y Valores

- Respeto.
- Generación de valor.
- Desarrollo humano.
- Calidad de los servicios.
- Competitividad.
- Honestidad y transparencia.
- Buen clima laboral.
- Orientación al cliente.
- Responsabilidad social.
- Compromiso.



Imagen 19. Afiches Campaña de Expectativa



Sembrando el futuro
APORTAMOS A LA CALIDAD



Semillas 20/20 

TODOS montados
en el mismo bus.





ANEXO 1. Plan de Reestructuración Presentado a consideración del jefe de Departamento.

PLAN DE REESTRUCTURACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL PROGRAMA SEMILLAS 20/20 SEMBRADORES DE FUTURO.

Plan de Comunicación.

METODOLOGÍA.

- Cambiar la presentación de Semillas, que se maneja en Mundo Foscal.
- Se busca que el usuario al escoger el link de semillas en la página Intranet Mundo Foscal, se informe de manera inmediata del contenido del programa semillas 20/20.
- Vincular la nueva presentación de Semillas para mostrar de manera didáctica el contenido del programa
- Cambiar la presentación de Semillas, que se maneja en Mundo Foscal.
- Vincular la nueva presentación de Semillas para mostrar de manera didáctica el contenido
- De manera tentativa mostrar las fechas de las celebraciones, y darlas a conocer con anterioridad, a la junta directiva, a los sembradores y vinculados; de esta manera se puede programar la agenda institucional y personal; teniendo como fin no causar trastornos en el cronograma instaurado.
- Mostrar la nueva presentación de Semillas 20/20, en las inducciones.
- Programar charlas con los outsourcing, con el propósito de dar a conocer a Semillas 20/20.

ANEXO 2. Inventario de Carteleras ubicadas en las instalaciones de **FOSCAL**

FUNDACIÓN OFTALMILÓGICA DE SANTANDER CLÍNICA CARLOS ARDILA
LÜLLE

MANUAL DE CARTELERAS

INVENTARIO.

PISO	UBICACIÓN	Mandar hacer	CARACTERÍSTICAS
3	Cafetería/ CAL	110x1.60	
9	Muro	140X1.10	
8	Muro	1.40x1.10	2 Iguales.
7	Sala de partos.	1.40x1.10	
7	UCI	1.00x8.0 / 1.40x1.10	
7	Estar de enfermería	80x1.10	
6	UCI	140X90	
6	Pediatría UCI	100x80	Cartelera
6	Cirugía	1.40x1.10	
6	Cirugía	100x80	Baño
6	Cirugía	100x80	Cajasan
5	Urgencias	140x110	
5	Urgencias	60x70	Estación medicamentos- vertical.
5	Urgencias	140x110	público
5	Urgencias	90x70	Observación
5		60X70	Horizontal.

	Sala VIP		
5	Pasillo Radiología	110x140	
4 CAL	Cirugía Ambulatoria	120x80	
4 CAL	Cirugía Ambulatoria	90x70	Esta de Enfermería
2	Admisiones y facturación	90x70	Oficina
2	Admisiones y Facturación	100x70	Pared
2	Compras-CAL	90x70	Oficina
2	Farmacia-interna CAL.	120x80	
2	Facturación-Envíos- CAL	90x70	
2	Auditoria Médica	90x70	
	Farmacia-Público	190x70	
2	Pasillo interno consulta oftalmología T.M.S	120X80	
-1	Pasillo-Sótano	70x100	
-1	Centro de Cáncer sótano	120x1.00	
-1	Sala de Juntas-Centro de Cáncer	80x1.00	Horizontal
-1	Servicios Administrativos T. Milton	100x70	Horizontal

Sótano	Archivo Milton	1.20x1.00	
-1	Consulta Externa sótano	1.20x1.00	
2	Servicios Capitados Torre Milton	1.20x1.00	
2	Estadística Torre Milton.	100x80	
3	Sistemas Torre Milton	70x90	Vertical.
8	Torre Milton-Hospitalización	1.20 x 10	Horizontal
7	Torre Milton Hospitalización	1.20 x 10	
6	Torre Milton Hospitalización	1.20 x 10	
5	Torre Milton Hospitalización	1.20 x 10	
4	Torre Milton-Central de Mezclas	100 x 70	Horizontal – Pared externa. Lado izquierdo.
4	Torre Milton-Unidad de Esterilización.	1.40 x 1.0	I
4	Torre Milton-Unidad de Esterilización	60 x 70	Vertical- Área de trabajo
4	Torre Milton-Unidad de Esterilización	60 x 70	Horizontal-Área Limpia-
4	Torre Milton-Tesorería.	60 x 70	Vertical
4	Cartera	120 x 90	Horizontal
4	Control Interno	60 x 70	Vertical
4	Contabilidad	120 x 80	
3	Torre Milton-Oriente	90 x 70	Horizontal
3	Torre Milton-Hospitalización		

ANEXO 3. Encuesta realizada a los sembradores

REUNIÓN SEMILLAS 20/20 SEMBRADORES DE FUTURO

1. ¿Qué le gustaría que presentáramos en las próximas reuniones y eventos de semillas 20/20 sembradores de futuro? Démos sus ideas.

3. ¿Cómo le pareció la dinámica de hoy?

Excelente _____
Buena _____
Regular _____
Puede mejorar _____

REUNIÓN SEMILLAS 20/20 SEMBRADORES DE FUTURO

1. ¿Qué le gustaría que presentáramos en las próximas reuniones y eventos de semillas 20/20 sembradores de futuro? Démos sus ideas

3. ¿Cómo le pareció la dinámica de hoy?

Excelente _____
Buena _____
Regular _____
Puede mejorar _____

REUNIÓN SEMILLAS 20/20 SEMBRADORES DE FUTURO

1. ¿Qué le gustaría que presentáramos en las próximas reuniones y eventos de semillas 20/20 sembradores de futuro? Démos sus ideas

3. ¿Cómo le pareció la dinámica de hoy?

Excelente _____
Buena _____
Regular _____
Puede mejorar _____