Proceso	Tipo de Proceso	Responsable
Desarrollo Organizacional	Apoyo	Profesional Universitario

Objetivo: Gestionar las actividades propias del talento humano tales como: inducción, reinducción, entrenamiento, formación, nómina, evaluación de desempeño y bienestar con el fin de contar con personal competente para el desarrollo de las actividades que afectan la calidad de la prestación de servicios.

Recursos

Humanos	Físicos
• Personal competente (prestadores de servicio, líderes de procesos).	• Tecnológicos: Equipo de cómputo, impresoras, conexión a internet.

Requisitos Normativos	Indicadores
Requisitos Norma ISO 9001-2015 7.1.1. recursos generalidades, 7.1.2. personas, 7.1.6. conocimientos de la organización, 7.2. competencia, 7.3. toma de conciencia,9. evaluación del desempeño, 6.3. (d) planificación de los cambios, 7.1.4. ambiente para la operación de los procesos,7.1.5. recursos de seguimiento y medición **Dimensión De MIPG:** Talento Humano **Política de gestión y desempeño institucional MIPG:** Talento Humano	• Promedio de resultado de la Evaluación de desempeño personal de Planta 80% • Inducción y Reinducción 90% • Ejecución Plan de Capacitación 90% • Eficacia de Capacitaciones 90%

Partes Interesadas Externas	Partes Interesadas Internas
• ARL • Caja de compensación • Entidades prestadoras de salud	• Prestadores de servicio • Personal Vinculado • Todos los procesos (Educación Física, Deporte, Recreación, Eventos, Comunicaciones, Direccionamiento, Jurídica y Contratación, Desarrollo Organizacional, Financiero, Escenarios, Mejoramiento).

Entradas		Actividades	Salidas	
Proveedor	**Entrada**	**Planear**	**Salidas**	**Cliente**
• Gerencia	• Necesidades internas de contratación.	• Determinar el perfil requerido para cada cargo.	• Manual de funciones y perfiles de cargo.	• Todos los procesos

• Contratación	• Base de datos personal contratado.	• Planificar inducción, entrenamiento y/o reinducción del personal contratado.	• Programador del área	• Todo el personal
• Todos los procesos	• Necesidades de capacitación.	• Determinar los temas de las capacitaciones que se realizarán	• Plan Institucional De capacitación (PIC)	• Todos los procesos
• Desarrollo Organizacional	• Diagnóstico de bienestar laboral	• Revisar con gerencia las dimensiones en que se desarrollaran el programa de bienestar laboral	• Programa de Bienestar	• Todo el personal
• Desarrollo Organizacional	• Cumplimiento con la normatividad para ejecutar la Evaluación de Desempeño	• Coordinar con los jefes inmediatos la realización semestral de las evaluaciones de desempeño.	• Formato Evaluación de Desempeño • Formato de Plan de Mejoramiento Individual • Portafolio de Plan de Evidencia	• Subgerentes en modalidad de Libre Nombramiento y Remoción.
• Desarrollo Organizacional	• Personal nuevo contratado.	• Solicitar al Líder del proceso, el entrenamiento del personal nuevo contratado.	• Formato de entrenamiento.	• Líder del proceso del personal contratado.
Proveedor	**Entrada**	**Hacer**	**Salidas**	**Cliente**
• Contratación	• Candidato con documentos	• Revisar que los documentos del candidato cumplan con lo requerido.	• Concepto de cumplimiento.	• Contratación del candidato.
• Contratación	• Base de datos personal contratado	• Afiliación a la ARL	• Certificado y Carné de afiliación	• Contratación

• Desarrollo Organizacional	• Creación Link de contenidos inducción y reinducción Institucional.	• Realizar Inducción y/o reinducción al personal contratado.	• Certificado de inducción y reinducción.	• Todos los procesos
• Personal Vinculado. • Profesional Universitario • Técnico Administrativo contable.	• Novedades de funcionarios.	• Reportar las novedades para la liquidación de la nómina.	• Correo electrónico/ documento físico • Reporte de novedades.	• Tesorería.
• Desarrollo Organizacional	• Plan Institucional de Capacitación PIC.	• Ejecución de la capacitación.	• Lista de Asistencia • Evaluación de Capacitación • Eficacia de las Capacitaciones	• Todos los procesos
• Desarrollo Organizacional	• Programa de Bienestar Laboral	• Cumplir con el programa de Bienestar.	• Actividades de Bienestar	• Todo el personal vinculado.
Proveedor	**Entrada**	**Verificar**	**Salidas**	**Cliente**
• Jefes Inmediatos	• Formato Evaluación de Desempeño diligenciado. • Formato de Plan de Mejoramiento Individual diligenciado (cuando aplique). • Portafolio de Plan de Evidencia diligenciado y soporte de evidencias (medio magnético).	• Verificar que los Formatos entregados cumplan con los lineamientos establecidos.	• Informe de la evaluación de desempeño.	• Gerencia.

• Desarrollo Organizacional	• Indicadores	• Medición de Indicadores	• Indicadores medidos y análisis	• Mejoramiento • Direccionamiento Estratégico. • Proceso Desarrollo Organizacional
Proveedor	**Entrada**	**Actuar**	**Salidas**	**Cliente**
• Mejoramiento • Auditores Internos y Externos	• No conformidades, oportunidades de mejora. • Acciones correctivas, acciones de mejora. • Riesgos.	• Tomar acciones correctivas y de mejora basados en el resultado del proceso. • Actualización Matriz de Riesgos	• Acciones correctivas y de mejora. • Matriz de riesgos Actualizada	• Mejoramiento • Procesos Desarrollo Organizacional

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio (Qué y Por qué)	Versión
05 de agosto de 2015	Se anexo la normatividad aplicable	02
27 de julio de 2016	Revisión total de la caracterización	03
11 de agosto de 2017	Revisión total de la caracterización	04
03 de marzo de 2018	Cambio del formato de la caracterización	05
25 de septiembre de 2018	Eliminación de atención cuerpo medico	06
08 de agosto de 2019	Revisión total de la caracterización de acuerdo a oportunidades de mejora identificadas en la auditoria interna	07
05 de septiembre 2019	Se agregaron actividades	08
28 de abril de 2020	Revisión total del documento Actualización de imagen Cambio de nombre de Subgerente.	09

Elaboró: Profesional universitaria Fecha: 22 de abril de 2025	**Revisó:** Subgerente administrativo y financiero Fecha: 23 de abril de 2025	**Aprobó:** Gerente Fecha: 24 de abril de 2025

02 de marzo de 2022	Se eliminaron los indicadores de entrenamiento al personal y evaluación de proveedores	10
05 de octubre de 2022	Revisión total de la caracterización Actualización de actividades. Actualización de entradas y salidas del proceso, junto con sus proveedores y clientes. Cambio de colaborador. Cambio de nombre de Gerente	11
14 de diciembre de 2023	Integración del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) al sistema de gestión de la calidad	12
22 de abril de 2025	Se realiza el cambio de la imagen institucional siguiendo los lineamientos de la ley 2345 de 2023 y se ajusta la actividad de novedades de nomina	13