

**Dirección O Departamento: Recursos Humanos**

Fecha	30/05/2023	H. Inicio	8:00 a.m.	H. Término	4:00 p.m.	Lugar	HGENSA
-------	------------	-----------	-----------	------------	-----------	-------	--------

**Reporte**

Ejecución Plan de Capacitación  
Código: 3.2.1.1.01

Revisión Del Acta Anterior	SI	NO	NA	
----------------------------	----	----	----	--

**Conclusiones**

A continuación damos a conocer en la ejecución del plan de capacitación correspondiente al año 2023, en el mes de mayo se realizó la capacitación **Atencion al ciudadano y calidad en los servicios**.

Esta capacitación tuvo lugar el día 25 de mayo del año en curso, en horario de 8: 00 A.M. A 4:00 P.M. En el salón de conferencias del HGENSA. Con una duración de 8 horas.

Dicha capacitación fue impartida por la licenciada **Rosy Guerrero Quezada**, facilitadora de INFOTEP. El objetivo de la capacitación es dotar al participante de conocimientos necesarios para que pueda ser capaz de brindar un servicio al paciente de calidad, con sensibilidad y empatía, humanizado, confidencialidad, destreza, facilidad y sin dificultades, garantizando así la calidad del servicio, que es lo que busca el hospital al capacitar a su personal.

Esta capacitación estaba enfocada en cargos operativos y mandos medios, además área gerencial. Con una gran participación del departamento de enfermería de forma masiva el personal supervisor del departamento. Además del área administrativa y otros departamentos los cuales se dieron cita.

Esta capacitación está incluida en nuestra programación de capacitaciones para el segundo trimestre. Al final de la capacitación cada participante está listo para poner en práctica dichos aprendizajes, optimizar los servicios en procura de una gestión hospitalaria eficiente.

Acuerdos/ Compromisos	Responsable	Plazo De Ejecución	Logrado	
			SI	NO
1-Seguir con las capacitaciones programadas para este año	Alexandra Pérez Jiménez	180 días	x	



**Formulario Acta de Reunión**

GC-FO-002 Versión: 01  
Fecha de aprobación: 25/06/2018


Asistentes A La Reunión					
Convocados O Representantes	A		Na		Firma
	J		J	NJ	
<b>Coordinado(A) De Reunión</b>	<b>Alexandra Pérez Jiménez</b>				
<b>Relator(A)</b>					<i>[Handwritten Signature]</i>

A= Asistió, NA= No Asistió, J= justificada, NJ= No justificada



## DISEÑO DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN PUNTUAL

**Dirección Regional:**  
ESTE

---

**Nombre de la empresa:**  
HOSPITAL GENERAL Y DE ESPECIALIDADES NUESTRA SEÑORA DE LA ALTAGRACIA

---

**Nombre de la capacitación:**  
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CALIDAD EN EL SERVICIO

---

**Objetivo de la capacitación:**  
Dotar a los participantes de los conocimientos necesarios para que puedan ser capaces de brindar un servicio a los clientes con sensibilidad, empatía, humanidad, confidencialidad, destreza, facilidad y sin dificultades, garantizando así la calidad en el servicio.

---

---

**Población enfocada:**  
Operativos, Mandos Medios y Gerentes.

---

**Contenido de la capacitación:**  
Conceptos de atención, humanización y sensibilización al ciudadano. El cliente; su clasificación.  
Características del servicio y la calidad. Expectativas del servicio. La Inteligencia emocional en el servicio.  
Mandamientos del servicio al cliente. Pecados del servicio. Comunicación Asertiva en el servicio y su calidad. Protocolos de atención en la relación cara-cara. Los momentos de la verdad. Claves para sensibilizar los servicios de salud y la calidad en los mismos.

---

---

**Carga horaria:** 8 horas.

---

**Perfil del facilitador:**  
Profesional ó Técnico en el área de humanidades, con experiencia en el área de gestión de personas, manejo de expresión oral y escrita y proactividad. Con experiencia laboral y docente, mínimo de 1 año.

---

**Recursos didácticos y logísticos:**  
Salón equipado, con sillas, proyector, computador, entre otros materiales y prácticas que tengan relación la capacitación.

---

---

Alexandra Perez                      19/05/2023  
**Firma contraparte de la empresa y fecha:**  
**fecha:**

Rosy Guerrero Quezada    19/05/2023  
**Firma facilitador(es) y**

Lady Campos                      19/05/2023  
**Firma asesor y fecha:**

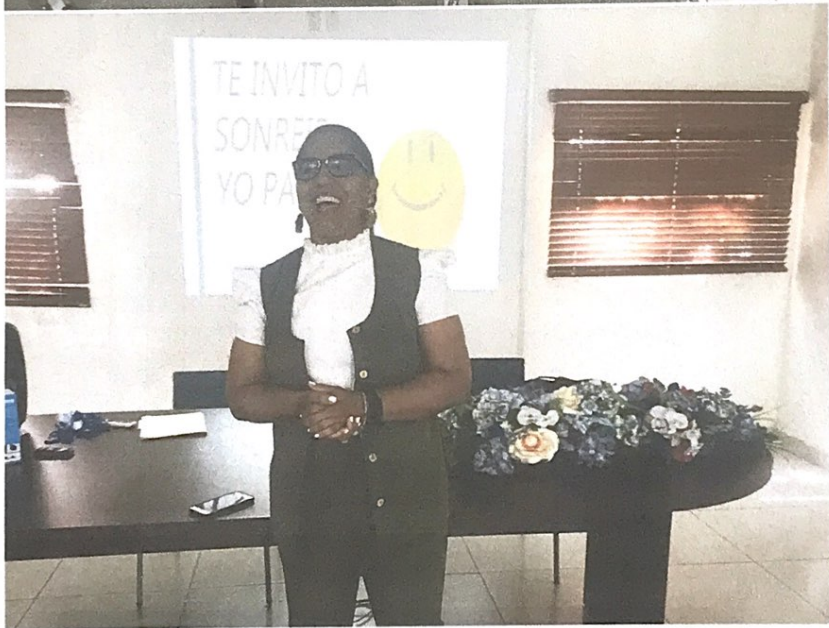


**HGENSA en coordinación con INFOTEP  
imparten taller atención al usuario y calidad  
en los servicios**



HOSPITAL  
GENERAL Y DE ESPECIALIDADES NUESTRA  
SEÑORA DE LA ALTAGRACIA (HGENSA)







Nombre de la Actividad: Atención al ciudadano y calidad en los servicios

Área Responsable: Recursos Humanos

Modalidad de la Reunión:  Presencial  Virtual

Fecha: 25/05/2023

Lugar/Plataforma: Hospital General y De Especialidades Nuestra Señora De La Altagracia (HGENSA)

Hora: 8:00 a.m.

Participantes						
Nombre	Sexo (F/M)	Cédula (A solichud)	Cargo	Institución/Dirección/Área	Firma	Correo Electrónico o Teléfono
Marely Vidal	F	038-00503796	Ene	deaf deaf.	<i>[Signature]</i>	809-703-8094
Nelly N. Rizo Salazar	F	038-0166897-0	Señaladora	HGENSA	Nelly Rizo	829-252-2418
Saray Esther Roldán Nodora	F	402-0986984-8	Av. ANHH	HGENSA	Saray Roldán	829-944-2531
Yaelinora de la Cruz G.	F	4023274537-8	Administradora	HGENSA	<i>[Signature]</i>	849-626-4087
Yaelinora de la Cruz G.	F	0250024945	Supl.	HGENSA	<i>[Signature]</i>	809-848-4720
Haroldo Guerrero	M	028-0059523	Enfermero	HGENSA	<i>[Signature]</i>	La Obispa Guerrero
Yolanda Cidre	F	018-0014049	Enfermera	HGENSA	Yolanda Cidre	879-583-3122
Yolanda Cidre	F	015-0002050	Enfermera	HGENSA	<i>[Signature]</i>	809-357-2468
Bekis Maldonado	F	022-003594	Eng	HGENSA	<i>[Signature]</i>	809-399-3213
Yolanda Cidre	F	023-0164047	Docente	HGENSA	<i>[Signature]</i>	849-279-0403
Yolanda Cidre	F	128-00072852	Eng DCI	HGENSA	<i>[Signature]</i>	809-485-0088
Yolanda Cidre	F	028-0119546	Eng	HGENSA	<i>[Signature]</i>	879-356-1179
Yolanda Cidre	F	010-0010945	Eng	HGENSA	<i>[Signature]</i>	809-218-5635
Yolanda Cidre	F	402-1455586-0	psiquiatra	HGENSA	<i>[Signature]</i>	849-203-8679
Yolanda Cidre	F	023-00060324	psiquiatra	HGENSA	<i>[Signature]</i>	829-705-0520
Yolanda Cidre	F	028-0051144	psiquiatra	HGENSA	<i>[Signature]</i>	829-984-9055

\*Instrucciones de llenado: - Coloque su cédula solo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A.  
 - Para las reuniones virtuales no será necesario completar el campo de firma.

