

# PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO



---

Humanizamos el servicio, cuando siendo conscientes de nuestra esencia humana y sentidora, somos capaces de reconocer la vulnerabilidad del otro, traspasar la indiferencia y darnos como un regalo, dejando:

*¡Huellas memorables en el Corazón!*

# FUNDAMENTO POLÍTICO Y ESTRUCTURAL

- **ESTRUCTURA DE LA HUMANIZACIÓN CON ENFOQUE PHVA:** contiene la disposición y orden de los componentes que la integran.
- **POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN:** contiene las directrices y principios rectores que definen el marco de actuación.
- **PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN:** metas definidas de lo que queremos alcanzar, estrategias centradas en el cliente interno y externo, con fines de generar una cultura de servicio empática que de como resultado una atención eficaz y humanizada.
- **DOCUMENTOS DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN:**
  - POAH: contiene líneas de intervención al cliente interno y externo
  - Campañas Institucionales de Humanización: Diseñadas para la práctica de valores y principios humanísticos. Periodicidad de despliegue semanal, mensual y anual.
- **MODELO DE ATENCIÓN HUMANIZADO:** manual de orientación y buenas prácticas en el servicio, que promueve cultura de humanización.
- **INDICADORES DE IMPACTO:** Información cualitativa y/o cuantitativa de la gestión o resultados, que refleja el progreso, y los cambios obtenidos en el desarrollo de las actividades programadas.





EXPERIENCIA DEL USUARIO

## OBJETIVO GENERAL:

Implementar estrategias para el cliente interno y externo, que nos permitan generar una cultura de servicio empática y experiencias excepcionales, que den como resultado una atención eficaz y humanizada.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Promover una cultura de Humanización.
- Prestar servicios de calidad centrados en las personas y enfocados en la Humanización.
- Mejorar el clima organizacional.
- Desarrollar competencias técnicas y personales en los colaboradores.
- Incrementar la satisfacción y bienestar de los colaboradores.
- Mejorar la satisfacción de los usuarios para una experiencia excepcional.
- Responder las necesidades y contribuir a los procesos de los grupos estratégicos.
- Infraestructura y procesos tecnológicos humanizados.

## ALCANCE:

Enfocado en las PERSONAS y en su EXPERIENCIA como nuestro centro.

# ESTRATEGIAS OPERATIVAS DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

## 1 ATENCIÓN CENTRADA EN LAS PERSONAS

- Cómo atendemos y tratamos a las persona (calidad, calidez y empatía).

## 2 TRANSFORMACIÓN DE LOS ESPACIOS FÍSICOS

- Entornos adecuados, cómodos y agradables que mejoran la experiencia.
- Acceso seguro y sin barreras.

## 3 PROCESOS Y TECNOLOGÍA

- Simples y accesibles
- Amigables y eficientes



# ESTRUCTURA DE LA HUMANIZACIÓN (PHVA)



# DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA HUMANIZACIÓN

## POLITICA DE HUMANIZACIÓN

En la Familia VIVA 1A, nos comprometemos a brindar a nuestros Clientes internos y externos un trato respetuoso, digno y humanizado.

Enfocado en el bienestar y el cuidado del ser humano como nuestro propósito superior; sensible a sus necesidades y particularidades como personas diversas, provistas de derechos.

Apuntando al logro de una experiencia excepcional, a través del fortalecimiento de la dimensión humana para la generación de una cultura de servicio empática que permita abordar sus necesidades de manera oportuna y conveniente,  
Garantizando una atención de cuidado pertinente, ético y seguro, en condiciones de privacidad, confidencialidad y sin discriminación.

## PRINCIPIOS RECTORES DE LA POLÍTICA

La Política de Humanización:

- ° Parte de reconocer que el principal objetivo es brindar a nuestros Clientes internos y externos un trato respetuoso, digno y humanizado.
- ° Se enmarca en el propósito superior de la organización
- ° Reconoce al ser humano desde una dimensión integral; en su diversidad y singularidad, como un ser pleno de derechos y actúa en función generar una cultura de servicio empática, que permita abordar sus necesidades de manera oportuna y conveniente.
- ° Promueve el enfoque de atención centrada en las personas y en el resultado de una experiencia excepcional, como ideales de la prestación del servicio.
- ° Garantiza los derechos a través de una atención de cuidado pertinente, ético, seguro, en condiciones de privacidad, confidencialidad y sin discriminación.

# PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

## Líneas de Intervención

TRATO DIGNO  
Y RESPETUOSO

GARANTÍA  
DE DERECHOS

INCLUSIÓN SIN  
DISCRIMINACIÓN

FORTALECIMIENTO EN EL  
DESARROLLO PROFESIONAL



## Líneas de Intervención

TRATO DIGNO  
Y RESPETUOSO

GARANTÍA  
DE DERECHOS

ATENCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN  
CON ENFOQUE DIFERENCIAL

CUIDADO PERTINENTE  
Y SEGURO

*¡Huellas memorables en el Corazón!*

# PILARES EN EL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



# ARTICULACIÓN CON GRUPOS ESTRATÉGICOS



# ESTRATEGIAS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN HUMANIZADA AL USUARIO Y SU FAMILIA



- Trato digno, cálido, respetuoso e incluyente.
- Abordaje respetuoso de tradiciones creencias y valores .
- Respeto a condiciones especiales de comunidades vulnerables.
- Prevención e intervención de toda forma de discriminación.
- Desarrollo a todo el personal en habilidades de comunicación y empatía.
- Manejo respetuoso de la información.
- Respeto a la privacidad e intimidad.
- Prevalencia y respeto de sus derechos y deberes.
- Información adecuada con acciones de educación, sobre su enfermedad y condición de salud.
- Abordaje del dolor.
- Atención en condiciones de privacidad.
- Confidencialidad de la información.
- Reducción de contaminación visual y auditiva.
- Humanización del ambiente físico.
- Reducción de espera y de trámites.
- Atención, cuidado y tratamiento, de acuerdo con sus condiciones específicas de salud.
- Infraestructura limpia, cómoda, accesible y segura.

# ESTRATEGIAS A COLABORADORES

- Trato digno, cálido, respetuoso e incluyente.
- Consideración del entorno personal y familiar.
- Fortalecimiento en el desarrollo profesional.
- Ambientes laborales saludables.
- Canal de manifestaciones.
- Prevención de toda forma de discriminación.
- Análisis del panorama de riesgos.
- Incentivos y bienestar.
- Medición de fatiga y estrés laboral.
- Carga laboral, turnos y rotaciones.
- Abordaje de la enfermedad profesional.
- Mejoramiento de la salud ocupacional.
- Reconocimiento.

