

**DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA
GESTION DOCUMENTAL Y TRAMITES EN EL AREA DOCENCIA SERVICIO EN
LA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II EN SAN JUAN DEL CESAR-GUAJIRA.**

Autor

KELLY LORETH ORTEGA MARTINEZ

Director

ROSA YANETH CONTRERAS GONZALEZ

Ingeniera Industrial

Mg. En diseño y Gestión de Proyectos Tecnológicos

**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA PAMPLONA, septiembre 09 de 2022

Dedicatoria

Quiero dedicar este proyecto a mi mamá Luz Mariela Martínez Mazo por ser esa mujer luchadora e incondicional para mi vida, siendo mi motivación para lograr terminar todas mis metas propuestas en mi carrera profesional, a mi mascota Didi por trasnochar cada día a mi lado a lo largo de mi carrera siendo mi compañera fiel y brindarme todo su amor incondicional para cada día más seguir luchando por esos perritos que no tienen hogar , a mi tío Ricardo Andrés Martínez por brindarme esas energías positivas para luchar por cada una de mis metas y poder salir adelante y a mis abuelitos María Concepción Mazo Areiza y Wualter Enrique Martínez Mazo por brindarme todo su amor y buenos deseos.

Agradecimientos

Agradezco primeramente a Jehová por ser mi guía hasta este punto de mi vida por siempre ser mi apoyo principal y brindarme su espíritu santo, a mi mama que es lo más preciado y amado en mi vida que sin su ayuda nada de esto sería posible, a mi mejor amigo Joan Sebastián Martínez Pérez por siempre estar para mí y motivarme cada día más a culminar este gran sueño, a mi alma mater Universidad de Pamplona por ser mi segunda casa y brindarme la oportunidad de realizar mi carrera profesional en ella, a mi directora de grado la Ing. Yaneth Contreras acompañamiento académico en la realización de mi proyecto y a Merlis Villazon esa amiga que Jehová me regalo y me apoyo en mis momentos difíciles incluyéndome en sus oraciones hacia él y brindándome todo su apoyo incondicionalmente. También agradecer a La Institución Prestadora de Salud Hospital San Rafael Nivel II, de San Juan del Cesar Guajira por abrirme las puertas de su entidad y poder desarrollar mis prácticas profesionales, y así mismo a todas las personas que estuvieron a mi lado a lo largo de este proceso.

Resumen

El diseño del plan de mejora es un pilar fundamental que como herramienta y proceso actúa como una planificación operativa y organizativa para el cumplimiento objetivos y metas propuestas. Lo principal de una planeación para mejorar diversos procesos específicos en un área está en el conocimiento e información del entorno a trabajar, la realización de análisis internos y externos del área en la que se tiene pensando trabajar y en el seguimiento necesario para lograr la mejora continua en la misma.

El presente proyecto tiene como fin la identificación de estrategias para llevar a cabo el diseño del plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documental y los tramites que se realizan en el Área Docencia Servicio en La Institución Prestadora de Salud Hospital San Rafael Nivel II, donde se busca crear un orden y generar oportunidades para los procesos y colaboradores del área y llegar a la realización total de cada uno de los procesos a través del cumplimiento de los requisitos que se realizan en esta área.

Mediante este proyecto se pretende conocer la situación del proceso de acreditación institucional, los diversos que procesos que realizan los colaboradores y las prácticas formativas que se realizan en La Entidad Social en Salud Hospital San Rafael Nivel II a través del Área Docencia Servicio, brindando el espacio y aportes para aprovechar todas las oportunidades y fortalezas para el desarrollo social, económico, organizacional y de mejora continua.

Palabras claves:

Plan de mejora, seguimiento, control, gestión documental, indicadores, acreditación.

Abstract

The design of the improvement plan is a fundamental pillar that, as a tool and process, acts as an operational and organizational planning to achieve the proposed objectives and goals. The main part of a planning to improve several specific processes in an area is in the knowledge and information of the environment to work, the realization of internal and external analysis of the area in which we are planning to work and in the necessary follow-up to achieve continuous improvement in it.

The purpose of this project is the identification of strategies to carry out the design of an improvement plan for the follow-up and control of the document management and the procedures carried out in the design of the improvement plan for the follow-up and control of the document management and the procedures that are carried out in the Teaching Service Area in the Health Care Institution Hospital San Rafael Level II, where it is sought to create an order and generate opportunities for the processes and collaborators of the area and to reach the total accomplishment of each one of the processes through the fulfillment of the requirements that are carried out in this area.

Through this project we intend to know the situation of the institutional accreditation process, the different processes that the employees the different processes carried out by the collaborators and the formative practices that take place in the Entidad Social del Estado Hospital San Rafael Level II through the Teaching Service Area, providing the space and contributions to take advantage of all the opportunities and strengths for the social, economic, organizational and continuous improvement development.

Key words:

Improvement plan, monitoring, control, document management, indicators, accreditation.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Tabla de Contenido

1.	Introducción	12
2.	Marco conceptual	14
2.1.	Antecedentes	14
2.2.	Bases Teóricas	18
2.3.	Bases Legales	20
3.	Planteamiento del problema	22
3.1.	Diagrama árbol de problema	23
3.2.	Formulación del problema	23
4.	Objetivos	24
4.1.	Objetivo General	24
4.2.	Objetivos Específicos	24
5.	Justificación	25
6.	Metodología	26
	<i>Fase 1. Diagnóstico sobre los procesos de acreditación.</i>	27
	<i>Fase 2. Diseño plan de mejora.</i>	27
	<i>Fase 3. Evaluación presupuestal e inversión.</i>	28
7.	Cronograma y descripción de actividades	29
7.1.	Cronograma de actividades	29
7.2.	Descripción de actividades	30
8.	Resultados	33
8.1.	Fase 1. Diagnóstico sobre los procesos de acreditación	33
8.2.	Fase 2. Diseño plan de mejora	58
8.2.	Fase 3. Evaluación presupuestal e inversión	81
9.	Conclusiones	91
10.	Recomendaciones	92
11.	Referencias bibliográficas	93
12.	Apéndice	96

Lista de tablas

Tabla 1. Normatividad, acuerdos y decretos.	20
Tabla 2. Cronograma de actividades.	29
Tabla 3. Análisis Integrado DOFA.....	63
Tabla 4. Evaluación de Factores Externos.	66
Tabla 5. Evaluación de Factores Internos.	68
Tabla 6. Estrategias de Mejora.	71
Tabla 7. Planificación Estrategias de Mejora.	73
Tabla 8. Indicador de desempeño N.1	74
Tabla 9. Indicador de desempeño N.2.	75
Tabla 10. Indicador de desempeño N.3	76
Tabla 11. Indicador de desempeño N.4.	77
Tabla 12. Plan de mejora. Fuente: Elaboración propia.	79
Tabla 13. Costos del Plan de mejora.	81
Tabla 14. Beneficios de la inversión.	82
Tabla 15. Proyección a cinco años de los costos de inversión.	83
Tabla 16. Proyección a cinco años de los beneficios.	83
Tabla 17. Flujo de efectivo.	84
Tabla 18. VPN, TIR, TMAR.....	85
Tabla 19. Tiempo periodo de recuperación.	85

Lista de ecuaciones

Ecuación 1. Beneficio/Costo	82
Ecuación 2. TRC	85
Ecuación 3. Periodo de recuperación.	85

Lista de figuras

Ilustración 1.Árbol de problemas.	23
Ilustración 2. Diseño formato encuesta preguntas abiertas.	34
Ilustración 3. Respuesta encuesta Asesora Docencia Servicio.....	35
Ilustración 4. Respuesta a la encuesta Gerente María Isabel Suarez.....	37
Ilustración 5. Respuesta encuesta Sub director científico.	39
Ilustración 6. Aspectos generales.	43
Ilustración 7. Ordenanza creación E.S.E.	43
Ilustración 8. Registro Código Reps.....	44
Ilustración 9. Servicios habilitados en La E.S.E.	44
Ilustración 10. Organigrama.....	45
Ilustración 11. Registros por servicio.....	45
Ilustración 12. Portafolio de Servicios.	46
Ilustración 13. Asignación recursos.	46
Ilustración 14. Capacidad instalada.....	47
Ilustración 15. Reporte en el REPS.	48
Ilustración 16. Autoevaluación relación Docencia Servicio.	48
Ilustración 17.Poliza responsabilidad civil.....	49
Ilustración 18.Entrega EPP.....	50
Ilustración 19. Protocolo Bioseguridad.	50
Ilustración 20.Guías de practica clínica.	51
Ilustración 21.Medios educativos.....	51
Ilustración 22.Reglamento prácticas formativas.	52

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

	10
Ilustración 23. Acta Conformación Comité Docencia Servicio.	53
Ilustración 24. Formato inducción.	53
Ilustración 25. Registro profesores participantes.	54
Ilustración 26. Programas vigentes.	55
Ilustración 27. Convenios vigentes.	55
Ilustración 28. Anexos técnicos.	56
Ilustración 29. Evaluación Prácticas formativas.	56
Ilustración 30. Informe autoevaluación.	57
Ilustración 31. Matriz Plan de Mejoramiento.	57
Ilustración 32. Diagrama de Ishikawa.	64
Ilustración 33. Demostración Gráfica del Análisis EFI y EFE.	69

Anexos

Anexo 1. Creación diseño formulario de encuesta.....	96
Anexo 2.Reuniones por plataforma virtual para explicación de como aplicar la encuesta.	96
Anexo 3. Talleres de aprendizaje en: Gestión documental.	97
Anexo 4. Organización archivos Docencia Servicio.....	97
Anexo 5. Plan anual de adquisiciones.	98

1. Introducción

En la Entidad Prestadora Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar-Guajira al realizar el diseño de un plan de mejora principalmente en Docencia Servicio, si este llegara a ser aprobado y se implementara podría mejorar diferentes procesos que se realicen en esta área a través de la gestión documental y la realización de los trámites diarios, mediante el uso de herramientas y métodos que faciliten la realización de sus actividades.

El seguimiento permanente y control de los diferentes procesos del área de Docencia Servicio en Colombia juegan un papel fundamental en el cual día a día los escenarios clínicos y no clínicos prestan sus servicios a IES (Instituciones de Educación Superior) y así sus estudiantes puedan realizar sus prácticas formativas, a través de una relación docencia servicio entre las partes interesadas donde los beneficios que se presentan son para las dos entidades.

El plan de mejora en el Área Docencia Servicio en La Entidad Prestadora de Servicios en Salud Hospital San Rafael Nivel II, se enfoca en buscar estrategias que fomenten la organización, seguimiento, control, mejoramiento de las relaciones, acreditación institucional ya que se han visto reflejados inconvenientes con la gestión documental y los tramites dentro de esta área, para así hacerlo visibles a las partes interesada.

Para poner en marcha el desarrollo de dicho trabajo se iniciará con la estructura del marco conceptual en el cual se contemplan una serie de conceptos, antecedentes (a nivel internacional y nacional), leyes o normas que vayan ligadas a lo que se pretende sustentar en el proyecto, luego; se planteara el problema, seguidamente los objetivos. Posteriormente, la justificación en la cual se plasma los motivos por los cuales se desarrolla dicha propuesta y a su vez la metodología. Por último, se describe una serie de actividades a desarrollar para ir en busca del lograr lo propuesto en los objetivos y de igual manera determinar los resultados

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

esperados a través de un diagnóstico a los procesos de acreditación, la formulación del plan de mejora y el un análisis de beneficio costo. Los cuales tienen que cumplir un tiempo aproximado de 16 semanas contadas a partir del mes de septiembre a diciembre del 2022.

Todo esto se lleva a cabo para alcanzar el desarrollo de las acciones encontradas para permitir cambios en cuanto, a la productividad laboral, un manejo adecuado de la documentación y una respuesta efectiva por parte del área a las partes interesadas.

2. Marco conceptual

2.1. Antecedentes

Se realizó un estudio bibliográfico donde muestra los diversos estudios que se han presentado entorno al diseño de un plan de mejora con el fin de mejorar la gestión documental y tramites relacionado a Docencia Servicio, donde se refleja un análisis a nivel internacional, nacional y regional.

Nivel Internacional

Choez Alvarado Luiggi Vicente y Farias Ortiz Genesis Noemi para el año 2019 presentan su trabajo de tesis para optar por el título de contador público, “ Diseño de un plan de mejora en el área de servicios que ofrece la empresa “Contribucion, s.a.”, el cual tenía como fin el desarrollo de un plan de mejora en el área de servicios de la empresa CONTRIBUTACION S.A., donde buscan la eficiencia en las actividades , que se realizan en el área a través de una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo y cualitativo, presentando que el problema que refleja la empresa era no contar con una amplia gama de servicios para prestar a la comunidad, por no tener una gestión documental adecuada , ocasionando que los clientes se sintieran insatisfechos y buscaran otras empresas que si le prestaran los servicios requeridos, por lo tanto se optó por realizar un plan de mejora en el área de servicios de la empresa . (Choez Alvarado, L., & Farias Ortiz, G. (2019).). Dicho proyecto sirve como base para tener una idea más clara de cómo hacer un plan de mejora para mejorar los servicios prestados en un área, de igual manera abarcar un poco más del tema productivo y control.

En la ciudad de Quito, Ecuador para el año 2018; Carlos David Molina Goyes presentan su trabajo de tesis titulado “Diseño de un plan de mejora continua en el proceso de Laboratorio

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Clínico del Hospital San Vicente de Paul que cuenta con la Acreditación Canadá”, el cual tiene como fin diseñar un plan de mejora continua en el proceso de laboratorio clínico del Hospital San Vicente de Paul que cuenta con la Acreditación Canadá. (Molina Goyes, C. (2018, 31 julio).). De acuerdo con lo anterior, es importante el poder tener un diseño de un plan de mejora continua para que el área en la que se esté manejando pueda contar con la acreditación buscada, entonces este proyecto sirve como guía para seguir los lineamientos y de un sistema de acreditación.

Nivel Nacional

En Pereira para el 2018, Darnelly Bedoya presenta su trabajo de grado titulado “Plan de mejoramiento a la gestión documental del proceso misional: gestión ambiental sectorial, subproceso seguimiento y control a industrias y depósitos forestales, el cual tenía como propósito diseñar un plan de mejoramiento guiado a la gestión documental de un proceso misional enfocado a la gestión ambiental sectorial, subproceso seguimiento y control a industrias y depósitos forestales, presentando un problema en el que la empresa no tiene ningún modelo de gestión documental donde se consideren herramientas adecuadas para la protección, control y seguimiento de la información, además no contaba con un plan de mejora para mirar que genera retrasos en los procesos de seguimiento y control a las industrias forestales. Para este proyecto se propuso realizar un plan de mejora para la gestión documental buscando mitigar los riesgos para disminuir el impacto, ya que si no se implementan este tipo de planes los activos seguirán siendo vulnerables. (Álvarez Bedoya, D. (2018).).

De acuerdo a lo anterior, este proyecto sirve como base para la creación de un plan de mejora que permita tener un seguimiento y control de la gestión documental y tramites del área a trabajar.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Para el año 2018, James Eduardo Rodríguez presenta su trabajo de grado titulado “Propuesta de mejora continua, para el sistema documental del archivo central en la dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN), Tuluá, Valle del cauca” donde propone el diseño de un plan de mejoramiento continuo, resaltando que elaborar una propuesta para un modelo documental es importante para la eficiencia de la oficina y vital para la disposición de los documentos finales a utilizar en ciertos procesos, puesto que busca la mejora en el procesos para que sea más eficaz y rápido la búsqueda de los expedientes para así con el Modelo de Búsqueda Documental minimizar los tiempos excesivo en el proceso actual.

En este tiempo donde la tecnología es una parte fundamental para la buena práctica de los procesos administrativos, como lo es el de gestión documental, se propone utilizar diferentes herramientas entre ellas las tecnológicas con el fin de implementar una herramienta de búsqueda documental de manera oportuna y eficaz. (Rodríguez Rojas, J. (2019).). Este proyecto sirve como referencia para el respectivo diseño del plan de mejora con una gestión documental, para así aumentar las fortalezas y mejorar las debilidades que tiene el proyecto.

En Bogotá para el año 2018, Juan Sebastián Guañarita Gómez para optar por el título de ingeniero industrial presenta su trabajo de grado titulado “Propuesta de mejoramiento de la administración documental del área encargada del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa FIDUPREVISORA S.A”, con el fin de realizar un plan de mejora en base a la administración documental que se maneja dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fiduprevisora S.A, logrando el cumplimiento a la Ley General de Archivo junto con la normatividad interna, para mitigar la problemática que el archivo presenta dentro de dicha área específicamente en los documentos con carpetas que tienen denominación diferente, filtración de

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

información y documentación pertenecientes a otras áreas generando un riesgo operativo que evidencia que no se lleva un control en la documentación , por esto se decide realizar una propuesta de mejoramiento a través de la elaboración de herramientas que mitiguen los problemas que se presentan. (*Guañarita Gómez, J. (2018).*). Dicho proyecto sirve como base para tener una idea más clara de cómo llevar el diseño de un plan de mejora para la organización de la gestión documental en un área específica; a través de la propuesta de distintas estrategias con el uso de herramientas industriales.

Nivel Local

En la ciudad de San Juan del Cesar La Guajira, para el año 2022, Omar Andrés Rodríguez Fuentes presenta su trabajo de grado titulado “Plan de mejoramiento docencia servicio ese hospital San Rafael” con el fin de idear un plan de mejora en el área Docencia Servicio, para analizar toda la documentación del área, mejorar la gestión de la información y poder completar los documentos faltantes que sean de vital importancia, donde el mayor problema reflejado es la falta de una gestión documental y de esta se desprenden otras problemáticas. El aporte que tiene esta investigación al presente proyecto es de carácter relevante puesto que se destacan herramientas de un plan de mejora, describiendo objetivos, propósitos y acciones a tener en cuenta para la realización de cada una de las actividades propuestas para el cumplimiento de todos los requerimientos para una gestión documental.

2.2. Bases Teóricas

Hospital San Rafael Nivel II

La Entidad Social Prestadora de Servicios en Salud Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, La Guajira es de orden Departamental que presta sus servicios como un establecimiento público que presta servicio de I y II nivel de complejidad. Además, cuenta con una excelente infraestructura para ofrecer la mejor atención al usuario. (*Inicio.* (s. f.).)

Docencia Servicio

Es el área que establece un vínculo a través de convenios entre instituciones educativas IES (Instituciones de Educación Superior) teniendo como propósito promover el talento humano en salud o entidades que presente su escenario para la realización de prácticas formativas en salud. Este vínculo se lleva a cabo a través de un proceso académico, administrativo e investigativo de largo plazo acordado entre las partes interesadas. (Uribe, A., Palacio, D., & Velez , C. (2010, julio).).

Modelo de evaluación Docencia Servicio

Es el modelo a través del cual se evalúa las condiciones de calidad que se tienen dentro de sus diversos escenarios en donde se llevan a cabo las prácticas formativas, por medio de una responsabilidad entre las instituciones educativas superior (IES), escenarios de prácticas, y entes de educación y protección de salud. (Ruiz, F., Moscoso, L., Burgos, G., & Baquero, K.)

Plan de mejoramiento

Es la derivación de realizar una serie de actividades, acciones y metas plasmadas, encaminadas de manera proyectada, ordenada y sistemática desde las instituciones que lo requieran.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

El plan de mejora tiene como objetivo el mejoramiento continuo, siendo esto una de sus mayores funciones. Además, elaborarlo necesita del apoyo e implicación de cada uno de los responsables que pertenezcan al área en que se va a diseñar e implantar dicho plan.

El plan de mejora indica cuales podrían ser esos procesos de la entidad, que deben ser plasmados para la mejor atención a un cliente. Así mismo un plan sirve para la detección de las mejoras que se deben realizar para tener un control de los procesos y un seguimiento permanente de las diferentes actividades a desarrollar, teniendo la incorporación de acciones correctivas antes situaciones que se presenten. ((2021, enero (Nacional de la Evaluación de Calidad y Acreditación, A. (2021, 5 septiembre.)).

Indicadores de desempeño

Es un instrumento utilizado para evaluar el rendimiento de las actividades ejecutadas dentro de una empresa en comparación con los objetivos establecidos o aquellos resultados que se esperan dentro de un periodo de tiempo específico. Estos indicadores están estipulados para establecer resultados cuantificables del desempeño de los grupos de trabajos en relación con los objetivos establecidos. (Zarate, D. (2022, 10 marzo).).

Análisis Costo/Beneficio

Es el proceso de comparación de los costos y beneficios establecidos en un proyecto. Este tiene como objetivo de estudio mirar si es factible o no aplicar dicho proyecto en el ámbito solicitado.

A través del análisis costo/beneficio se toman decisiones por los datos más utilizados de la empresa, tanto como en los nuevos o en los antiguamente objetivos establecidos, donde las empresas realizan un análisis para tomar decisiones y determinar un valor intangible. (Bello, E. (2021, 9 diciembre).

Tasa interna de retorno (TIR)

Porcentaje que muestra el beneficio o déficit que podría tener la inversión de un proyecto que aún no se ha retirado. Además, es una medida que se utiliza para verificar la viabilidad de la inversión en un proyecto, donde permite comparar inversiones entre ellas. De igual modo cuanto mayor sea la TIR mejor será la inversión. (Arias, A. S. (2022, 16 marzo).

2.3. Bases Legales

El marco legal que incide para la realización de este proyecto se puede detallar en la siguiente tabla, la cual se resaltan las fuentes que lo regulan y sus decretos.

Tabla 1. Normatividad, acuerdos y decretos.

Nombre	Descripción
Acuerdo 273 del 2021.	Encierra una serie de artículos por los cuales se rigen los requisitos, trámites, visitas y aprobaciones para el modelo de Evaluación de la Calidad para el proceso de acreditación. “En el cual se acopla un Modelo de Evaluación de Calidad para aquellos escenarios que funcionen para prácticas formativas a través de la relación docencia servicio” <i>ACUERDO 273 DE 2021. Ministerio de Salud “(2021).</i>

Decreto 2376 de 2010	Este decreto regula los aspectos relacionados con la relación docencia-servicio en programas académicos del área de salud en propiedad con las IES que tenga como escenarios de prácticas o la naturaleza jurídica de sus representantes. “ A través del cual se regula la relación docencia-servicio para aquellos programas que se encuentren en formación del talento humano” <i>DECRETO 2376 DE 2010.</i> Función Pública. (2022).
Norma ISO 15489	Norma que tiene como principio la formulación de una Gestión de documentos explicando aquellos requerimientos con que las entidades deben contar para tener un marco de buenas prácticas y mejorar la creación y mantenimiento permanente de los documentos reaccionados con sus diversos procesos. <i>“Norma UNE-ISO 15489-1”</i> (2022).
Ley 594 DE 2000	En el Título V llamado Gestión de Documentos define que todas las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión documental. “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”

Fuente: Elaboración propia

3. Planteamiento del problema

La falta de un control permanente y seguimiento de la documentación y tramites de procesos que se realizan en una entidad, trae consigo diversos problemas como lo es de manera principal la falta de organización de la documentación requerida de los procesos al momento de realizarse, generando una ineficiencia e incumplimiento de los objetivos que se plasman en cada uno de los procesos a realizar. En muchas entidades de carácter empresarial o institucional donde se maneje un área de Docencia Servicio se puede denotar la problemática de no llevar un control y seguimiento a su gestión documental y tramites de las diferentes actividades que realicen en dicha área.

Dentro de la Entidad Prestadora de Servicios en Salud Hospital San Rafael Nivel II en el Área Docencia Servicio, se han venido presentando dificultades en cuanto a la gestión documental que se debería tener de manera detallada y organizada para la realización de cada uno de los procesos a cumplir, además de los diferentes tramites que se deben llevar a cabo en esta área ya que en muchas ocasiones no son realizados en su totalidad por la falta de un seguimiento y control , presentando así muchos retrasos y demoras en las actividades que se desarrollan en esta área; como lo son el Plan de capacitación a las personas que conforman el Comité Docencia Servicio, las investigaciones , accidentes adversos durante las prácticas formativas y los convenios que se realicen con las IES (Institución de Educación Superior) con el fin de que los estudiantes de diversas instituciones realicen sus prácticas formativas en La E.S.E (Empresa Social del Estado), y por ende esto traerá una baja en los índices de desempeño en el área Docencia Servicio.

A causa de la problemática principal encontrada se pretende crear un plan de mejora donde se pueda llevar a cabo un seguimiento y control permanente de la gestión documental y tramites del área docencia servicio en cada uno de sus procesos que se realicen, para así tener

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

evitar retrasos en los diferentes procesos y por ende mejorar el cumplimiento de sus objetivos planteados.

3.1. Diagrama árbol de problema

Como se muestra en la ilustración 1, se evidencia el árbol de problemas.

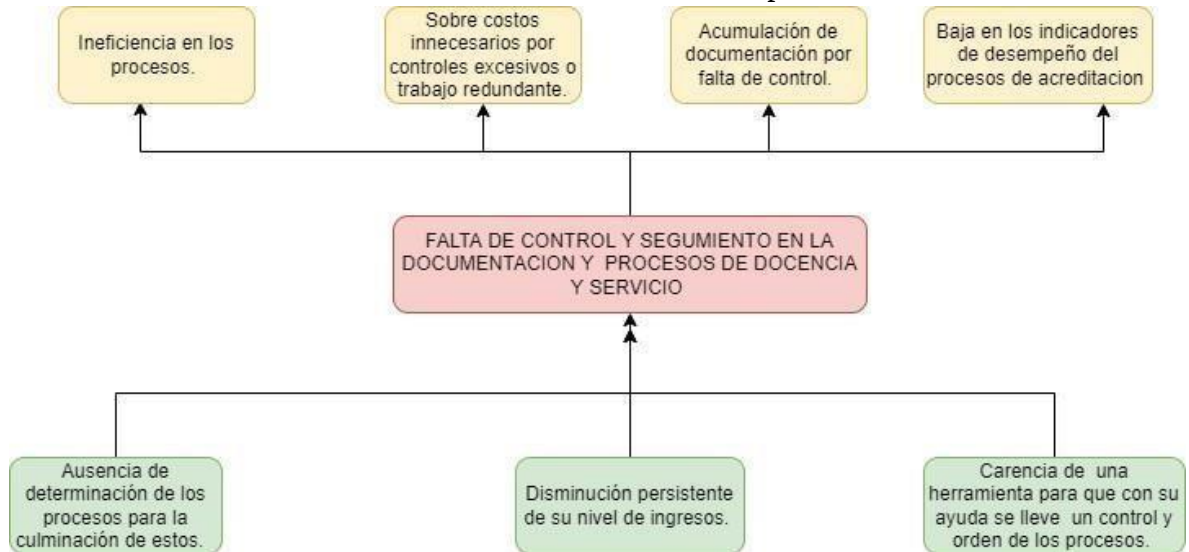


Ilustración 1.Árbol de problemas.

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Formulación del problema

¿El diseño de un plan de mejora podrá contribuir con el seguimiento y control de la gestión documental requerida en el área docencia servicio para cada uno de sus procesos en el Hospital San Rafael Nivel II?

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Diseñar un plan de mejora para el control y seguimiento de la gestión documental y tramites del área docencia servicio en el Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

4.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico inicial en el área Docencia Servicio donde se dé a conocer la situación actual en los procesos de acreditación institucional, basado en el decreto 273 de 2021.
- Formular un plan de mejora con la finalidad de determinar los métodos y herramientas para la gestión documental y tramites en el área Docencia Servicio, estableciendo los indicadores, acciones de mejora, objetivos tareas y personas encargadas.
- Efectuar un análisis financiero del diseño del plan de mejora con el fin de evaluar la viabilidad y estabilidad en el área docencia servicio.

5. Justificación

En el área docencia servicio y en general de la Entidad Promotora de Salud Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar-Guajira contar con un seguimiento y control permanente de la gestión documental y tramites en los procesos del área docencia servicio , se requiere para llegar al máximo nivel de cada uno de los objetivos plasmados por las partes interesadas, generando una satisfacción de los servicios prestados dentro de esta área a las IES (Institución de Educación Superior) y a los estudiantes que realicen sus prácticas formativas en la antes mencionada entidad.

Por otra parte, el diseño de un plan de mejora busca desarrollar métodos, herramientas, mecanismos y demás disposiciones que se encuentren al alcance, para lograr cada uno de los procesos del área Docencia Servicio específicamente en la acreditación institucional por el Ministerio de Salud, se busca a su vez crear conciencia ante el orden a la hora de realizar la gestión documental a través del uso de diferentes medios y espacios para la organización y cuidado de estos, creando así una buena gestión documental y una excelente realización de los diferentes trámites realizados dentro del área.

La contribución que tendrá este plan de mejora con el sector docencia servicio de la Entidad Prestadora de Servicios en Salud Hospital San Rafael Nivel II en de San Juan del Cesar-Guajira es brindar nuevas alternativas, herramientas y métodos efectivos que apoyen a los diferentes procesos en el área Docencia Servicio ante cada una de las situaciones que se presenten, determinando de esta manera el cumplimiento de cada uno de los objetivos plasmados. Así mismo contribuye de manera positiva en los estudiantes que realizan sus prácticas formativas brindándole esta oportunidad de desarrollarse como profesional en esta entidad.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

6. Metodología

Con el fin de llevar a cabo la propuesta del diseño a un plan de mejora para tener el seguimiento y control permanente de la documentación y trámites del área docencia servicio, se desarrollará la siguiente metodología para la identificación de los métodos y herramientas a aplicar.

Tipo de Investigación

Se desarrollará a través de una investigación descriptiva, puesto que recopila información para ser utilizada a través del diseño de la investigación, donde utiliza herramientas como creación de preguntas para aplicar encuesta y así poder realizar un análisis de datos que se llevará a cabo del tema estudiado. (Martínez, C. 2017). A través de esta investigación se busca realizar un diagnóstico con respecto a la documentación y tramites de la acreditación y demás actividades del área Docencia Servicio, donde se propone una mejora y se espera que la productividad laboral sea mucho más eficiente para que el área donde se está ejecutando, siga manteniendo sus indicadores de desempeño, como resultado del diseño de un plan de mejora que permitirá realizar de forma más eficiente este proceso.

Enfoque

El enfoque que se va aplicar es de tipo cuantitativo puesto que en el trabajo se realizara un análisis de beneficio y costo para comprobar si el plan de mejora en viable y a su vez tiene un enfoque cualitativo porque se va a utilizar información mediante revisión documental y entrevista.

Fuente de Información Primaria

Está compuesto por los funcionarios de la Entidad Promotora en Salud Hospital San Rafael Nivel II específicamente aquellos que hacen parte de los procesos y trámites de docencia-, además de los diferentes archivos como documentación oficial, bases de datos de los

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

convenios, estudiantes vigentes, prácticas formativas, políticas, capacitaciones y documentación requerida para cada uno de estos procesos antes mencionados realizadas en el mes.

Población

La población que se tiene como objeto de estudio para trabajar será en el área docencia servicio en los diferentes procesos que se tienen en esta área, es decir donde lo rige el comité docencia servicio que está conformado por 3 personas.

Fases Metodológicas

A continuación, se definen las fases metodológicas que se van a realizar para el cumplimiento de los objetivos.

Fase 1. Diagnóstico sobre los procesos de acreditación.

Para llevar a cabo la ejecución del primer objetivo que corresponde a un diagnóstico, se realizara una investigación de los trámites para el proceso de la acreditación teniendo un mayor comprensión del tema a tratar, además mediante la recolección de datos e información a través de la realización de encuestas directas a las personas que conforman el comité de Docencia Servicio y de esta misma manera a los estudiantes que hacen parte de esta área quienes serían los beneficiados de estos procesos ,con el fin de conocer cómo se maneja actualmente el proceso de acreditación. También se llevarán a cabo el desarrollo y el análisis FODA y demás herramientas complementarias para la identificación de las ventajas y desventajas que nos sirvan para el desarrollo del proyecto.

Fase 2. Diseño plan de mejora.

En esta fase se dispondrá del diseño del plan de mejora, mediante el previo diagnostico e identificación de factores, definiciones de presentación de la entidad y la exposición de objetivos claros para definir las diferentes estrategias y herramientas a utilizar como lo son

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Análisis FODA y Diagrama Ishikawa durante el desarrollo del presente proyecto, por consiguiente el diseño de indicadores de desempeño que servirán de ayuda para plasmar una serie de acciones de mejora en las cuales se va identificar su impacto, donde se podrá observar si se cumplieron los distintos objetivos planteados.

La formulación de estrategias que ayuden a mejorar la documentación y trámites en el área docencia servicio, teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico a través de las herramientas a través de capacitaciones para contribuir a un mejor control en cada uno de los procesos. Se aborda un análisis mediante el uso de matriz de factores internos y externos EFI y EFE, para así tener un mejor entendimiento de las desventajas y ventajas que se presentan en el área docencia servicio, y así llevar a cabo el planteamiento y formulación de dichas estrategias el planteamiento y formulación de las estrategias para mejorar.

Fase 3. Evaluación presupuestal e inversión.

La evaluación presupuestal e inversión que se debe tener en cuenta al momento de la realización del plan de mejora, mediante un análisis de costo-beneficio, el valor neto (VP) y la tasa interna de retorno (TIR) y el periodo de recuperación de la inversión, ya que se cuenta con una gestión de capital para brindar un mejor funcionamiento del área docencia servicio, para tener claro el presupuesto que debe ser utilizado a la hora de llevar a cabo las diferentes acciones y así dimensionar la viabilidad mediante el desarrollo e inversión de las actividades propuestas dentro de las estrategias del plan de mejora.

Se realiza la debida presentación del plan de mejora ante el comité de docencia servicio responsable de la realización y documentación de los servicios prestados en esta área, a recursos humanos, planeación, calidad y mercadeo y salud y seguridad en el trabajo como entes de apoyo a programas, proyectos y actividades de intereses organizativos con estrategias que potencialicen el desarrollo de las partes interesadas de los servicios prestados en la

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Entidad Social Promotora en Salud Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

7. Cronograma y descripción de actividades

7.1. Cronograma de actividades

Se presenta la duración de cada una de las actividades que se ejecutaran durante la realización de este proyecto para dar cumplimiento a los objetivos plasmados.

Tabla 2. Cronograma de actividades.

Actividades (semanas)	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Diagnóstico sobre los procesos de acreditación en el área docencia servicio basado en el decreto 273 del 2021.																
2. Realización matriz FODA, Diagrama Ishikawa y Matrices EFE, EFI.																
3. Diseño del plan de mejora.																
4. Diseño de Indicadores de desempeño.																
5. Creación del plan de mejora.																
6. Elaboración análisis B/C y evaluación presupuestal de las actividades.																
7. Socialización del plan de mejora al Comité de Docencia Servicio.																

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

7.2. Descripción de actividades

Después de establecer dichas actividades se procede hacer a realizar un desglose sobre las tareas a ejecutar:

Actividad 1. Diagnóstico inicial para conocer la situación actual de los procesos de acreditación institucional en el área docencia servicio basado en el decreto 273.

- **Encuesta con el profesional encargado en el proceso:** Se inicia con la creación de las respectivas preguntas a realizar y posteriormente la aplicación de estas, con el fin de conocer la conformación y metodología llevada a cabo frente ha dicho tema de estudio.
- **Revisión documental asociada a los procesos de acreditación y profesional encargado:** Se procede a la consulta de bases de datos, decretos y modelos que están plasmados, con el fin de conocer más sobre los trámites del proceso de acreditación y demás actividades que se realicen para la llevar a cabo dicho proceso; de igual modo se realiza con ayuda del asesor.

Actividad 2. Realización matriz FODA, Diagrama Ishikawa y Matrices EFE, EFI.

- **Realizaciones matrices:** Lo que se tiene proyectado en esta actividad es la realización de (Matriz FODA, Diagrama de Ishikawa, Matrices EFE y EFI) para tener conocimientos de los factores que favorecen y desfavorecen al área docencia servicio y cada una de sus partes interesadas y así señalar estrategias para el plan de mejora.

Actividad 3. Realización del diseño plan de mejora.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

- **Análisis de (Matriz FODA, Diagrama de Ishikawa y Matrices EFE Y EFI):** para el diseño del plan de mejora se debe realizar el análisis de las herramientas como (Matriz FODA, Diagrama de Ishikawa y Matrices EFE Y EFI) para encontrar las necesidades que se tienen en el área Docencia Servicio.
- **Revisión del diagnóstico:** se realiza para establecer las estrategias y planificación de actividades que aporten las decisiones de presentación de la entidad y demás elementos afines que sirvan para el diseño del plan de

Actividad 4. Diseño de indicadores de desempeño

Para esta actividad se formulará la creación de unos indicadores, con el fin de evaluar el desempeño que se pueda lograr en el área docencia servicio, con la realización de sus diversos procesos de manera semestral.

Actividad 5. Creación del plan de mejora.

En la realización del plan de mejora se busca tomar las mejores decisiones para adecuar las mismas ante el mejoramiento continuo del orden requerido de la documentación y la realización de los tramites en el are Docencia Servicio , mediante el uso de herramienta antes mencionadas y enfocadas con el aprendizaje y la calidad de los recursos brindados por La Entidad Prestadora de Servicios en Salud Hospital San Rafael Nivel II y con el presente proyecto encaminado hacia el cumplimiento de los objetivos planteados y metas propuestas en beneficio de las personas que componen el área Docencia Servicio.

Actividad 6. Elaboración análisis B/C y evaluación presupuestal de las actividades.

Esta actividad consiste en revisar el presupuesto utilizado por el Hospital San Rafael Nivel II para cada una de los procesos realizados en Docencia Servicio y los costos y beneficios obtenidos a través del uso de los indicadores de desempeño con las herramientas (costo-beneficio, VPN, TIR y periodo de recuperación).

Actividad 7. Socialización del plan de mejora al Comité de Docencia Servicio.

Se procederá a la socialización del plan de mejora en pro del control y seguimiento de la documentación y tramites del área Docencia Servicio.

8. Resultados

8.1. Fase 1. Diagnóstico sobre los procesos de acreditación.

Actividad 1. Diagnóstico inicial para conocer la situación actual de los procesos de acreditación en el área docencia servicio basado en el decreto 273.

❖ Encuesta con el profesional encargado del proceso.

Primero se diseñó el formato de la encuesta con preguntas abiertas en el formulario de Google, como se evidencia en el **Anexo 1**, a la vez se aparecía en la ilustración 2 que contiene 6 preguntas respectivamente. Así mismo, se ejecutó la aplicación de la encuesta que se realizó en forma virtual como se muestra en el **Anexo 2** ya que algunos profesionales no se encontraban dentro de La Entidad Social Prestadora de Servicios en Salud Hospital San Rafael por motivos laborales.

❖ Muestra poblacional.

La muestra poblacional señala los encuestados elegidos para la porción significativa del tamaño de la población que hace parte del comité docencia servicio, cumpliendo con las características de la investigación y la interpretación de las circunstancias en el desarrollo de la misma, siendo esta la población total de 3 personas quien conforman el comité docencia servicio:

- Asesora docencia servicio.
- Sub director científico.
- Gerente.

Ilustración 2. Diseño formato encuesta preguntas abiertas.

FORMATO ENCUESTA PROFESIONAL

Universidad de Pamplona Norte de Santander

Diagnostico inicial para conocer la situación actual de los procesos de acreditación en el área docencia servicio basado en el decreto 273.

Nombre del encuestador: Kelly Loreth Ortega Martinez.
E.S.E Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar- La Guajira.

 kelly.06ortega@gmail.com (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#)



***Obligatorio**

Nombre del encuestado: *

Tu respuesta

1. ¿ Que cargo ocupa dentro del Hospital? *

Tu respuesta

2. ¿Cuanto tiempo lleva ejerciendo en el Hospital?

Tu respuesta

3. Según su experiencia cuente acerca de : *

¿ Que es y que importancia tiene el proceso de acreditación institucional manejado dentro del área Docencia Servicio basado en el decreto 273?

Tu respuesta

Fecha *

DD MM AAAA

/ /

4. ¿ Que importancia tiene su papel en el proceso de acreditación institucional manejado en el área Docencia Servicio ? *

Tu respuesta

5. ¿ Como se lleva acabo el proceso de acreditación institucional y cuales son los factores de mayor relevancia? *

Tu respuesta

6. ¿ En que se esta fallando o que mejoras le haría al control y seguimiento del proceso de acreditación ? *

Tu respuesta

Enviar

Borrar formulario

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

A continuación, se relaciona la respuesta de la asesora de Docencia Servicio

Ilustración 3. Respuesta encuesta Asesora Docencia Servicio.

FORMATO ENCUESTA PROFESIONAL

1

Universidad de Pamplona Norte de Santander

Diagnostico inicial para conocer la situación actual de los procesos de acreditación en el área docencia servicio basado en el decreto 273.

Nombre del encuestador: Kelly Loreth Ortega Martinez.
E.S.E Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar- La Guajira.

Fecha *

DD MM AAAA

22 / 09 / 2022

Nombre del encuestado: *

Lidys María Fragozo

1. ¿ Que cargo ocupa dentro del Hospital? *

Asesora Docencia Servicio

2. ¿Cuanto tiempo lleva ejerciendo en el Hospital?

27 años

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

3. Según su experiencia cuente acerca de :

¿ Que es y que importancia tiene el proceso de acreditación institucional manejado dentro del área Docencia Servicio basado en el decreto 273?

Es un proceso voluntario y periódico de autoevaluación interna y revisión externa de los procesos y resultados que garantizan y mejoran la calidad de la atención del cliente en una organización de salud, a través de una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar.

Es importante el proceso de acreditación institucional que se maneja en el area docencia servicio ya que nos permite como entidad pública del estado brindar oportunidad a muchos estudiantes de realizar sus prácticas formativas en nuestra entidad.

4. ¿ Que importancia tiene su papel en el proceso de acreditación institucional manejado en el área Docencia Servicio ?

Mi papel es ser la asesora docencia servicio, es decir soy quien está al frente de cada uno de los procesos que se manejan en esta área, siendo así necesario para que yo realice y esté al tanto de cada situación o factor que se necesite para llegar a la acreditación institucional.

5. ¿ Como se lleva acabo el proceso de acreditación institucional y cuales son los factores de mayor relevancia?

Se lleva acabo a través de :

1. Realización de la gestión documental con los diferentes requisitos que solicita los entes públicos de Ministerio de Salud.
2. Visita de pares académicos para verificar a través de la gestión documental y de manera ocular que se cumpla con cada uno de los requisitos solicitados.

Los factores de mayor relevancia son cada uno de los procesos que debemos manejar para cumplir con los diferentes requerimientos solicitados.

6. ¿ En que se esta fallando o que mejoras le haría al control y seguimiento del proceso de acreditación ?

Se está fallando en la gestión documental que se maneja dentro de este proceso.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

<https://docs.google.com/forms/d/1U5HCstqcpmm37j8jneJQT3cxjsVUKD12kZD8HTQOkued2B/response=ACYDBNgYUJ0LjyX6aj39ovBp7Loqq9wFUYz7...> 2/3

Análisis: Asesora Docencia Servicio Lidys Maria Fragozo tiene una de las funciones más importantes dentro de La ESE Hospital San Rafael teniendo diferentes funciones a su cargo siendo la asesora de docencia servicio y líder en salud pública, a la vez lleva 27 años, donde 10 años de ellos se desarrolló como apoyo técnico y el resto como asesora docencia servicio en la entidad, según su experiencia indica que el proceso de acreditación institucional es realmente fundamental y por ende la gestión documental siempre es amplia, dice que una de las mayores fallas que se tienen dentro de

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

este proceso es la gestión documental de cada uno de los requerimientos que solicita el Ministerio de Salud, ya que muchas veces para tener acceso a un documento que se solicita existe una gran dificultad, de igual manera al tener una mejora gestión documental y los tramites que se realizan para este proceso de acreditación será de gran ventaja para los índices de desempeño del área docencia servicio mejoren y se llegue a la meta que es la acreditación institucional en salud.

Ilustración 4. Respuesta a la encuesta Gerente María Isabel Suarez.

FORMATO ENCUESTA PROFESIONAL

Universidad de Pamplona Norte de Santander

Diagnostico inicial para conocer la situación actual de los procesos de acreditación en el área docencia servicio basado en el decreto 273.

Nombre del encuestador: Kelly Loreth Ortega Martinez.
E.S.E Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar- La Guajira.

Fecha *

DD MM AAAA

23 / 09 / 2022

Nombre del encuestado: *

María Isabel Cristina González Suárez

1. ¿ Que cargo ocupa dentro del Hospital? *

Gerente

2. ¿Cuanto tiempo lleva ejerciendo en el Hospital?

15 años

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

1/11/22, 10:35 FORMATO ENTREVISTA PROFESIONAL

**3. Según su experiencia cuente acerca de :
¿ Que es y que importancia tiene el proceso de acreditación institucional manejado dentro del área Docencia Servicio basado en el decreto 273?** *

Es un conjunto de procesos, procedimientos y herramientas que se implantan de forma voluntaria y periódica por parte de las instituciones prestadoras de servicios de salud o entidades prologares en salud. Es importante por qué la acreditación es una metodología muy difundida para evaluar la calidad en salud y una herramienta f gestión de procesos definidora de una manera voluntaria de evaluación extrema.

4. ¿ Que importancia tiene su papel en el proceso de acreditación institucional manejado en el área Docencia Servicio ? *

El papel como gerente es importante, ya que debo estar al frente de cada uno de los procesos que se realizan y convienen a la entidad.

5. ¿ Como se lleva acabo el proceso de acreditación institucional y cuales son los factores de mayor relevancia? *

Se lleva acabo a través del cumplimiento de requerimientos básicos para adquirir la acreditación institucional en Salud:

1. Atención al usuario
2. Atención a los familiares de los usuarios
3. Consideración de la información
4. Documentación necesaria de estudiantes realizando práctica formativa.

6. ¿ En que se esta fallando o que mejoras le haría al control y seguimiento del proceso de acreditación ? *

La gestión documental y los trámites que se realizan dentro de esta área.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

https://docs.google.com/forms/d/1U6HCatqcpmm37j8jnsJQT3cxjsVUKDf2KZDfHTQOKied8/response=ACYDBN3ipyF4pOzcWw106Js_9JtzU4kuESZ... 2/2

Analisis: según lo respondido por la gerente Maria Isabel Suarez se determina que lleva ejerciendo su labor en La Entidad Prestadora de Servicios en Salud Hospital San Rafael hace varios años, donde considera que el proceso de acreditacion institucional es fundamental para la entidad ya que cuenta con una metodologia muy difundida para evaluar la calidad de la salud especificamente en sus escenarios clinicos que sirven para la realizacion de paracticas formativas, expresa de igual manera que la gestion documental no cuenta con la mejor realizacion y organización de estos procesos causando grandes fallas que afectan la meta de ser acreditados institucionalmente.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Ilustración 5. Respuesta encuesta Sub director científico.

FORMATO ENCUESTA PROFESIONAL

Universidad de Pamplona Norte de Santander

Diagnostico inicial para conocer la situación actual de los procesos de acreditación en el área docencia servicio basado en el decreto 273.

Nombre del encuestador: Kelly Loreth Ortega Martinez.
E.S.E Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar - La Guajira.

Fecha *

DD MM AAAA

30 / 09 / 2022

Nombre del encuestado: *

Henry Devanny Fragozo Rodríguez

1. ¿ Que cargo ocupa dentro del Hospital? *

Sub director científico

2. ¿Cuanto tiempo lleva ejerciendo en el Hospital?

8 años

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

1/11/22, 11:24

FORMATO ENTREVISTA PROFESIONAL

3. Según su experiencia cuente acerca de : *

¿ Que es y que importancia tiene el proceso de acreditación institucional manejado dentro del área Docencia Servicio basado en el decreto 273?

El proceso de acreditación institucional que se maneja en el área docencia servicio es fundamental para fomentar el talento humano dentro del área de salud, donde se hace a través de estándares que se realizan a través de una autoevaluación, una evaluación externa y una evaluación externa.

4. ¿ Que importancia tiene su papel en el proceso de acreditación institucional manejado en el área Docencia Servicio ? *

Yo como sub director científico debo supervisar, controlar y evaluar los procesos que brinden eficiencia y oportunidad a la entidades prestadoras de servicios de salud, por eso el proceso de acreditación institucional es algo que se debe lograr con cada uno de los estándares y requisitos solicitados por los pares académicos.

5. ¿ Como se lleva acabo el proceso de acreditación institucional y cuales son los factores de mayor relevancia? *

Se lleva a través de:

1. Autoevaluación llevada internamente por la entidad.
2. La evaluación externa o evaluación por pares académicos.
3. Evaluación final.

6. ¿ En que se esta fallando o que mejoras le haría al control y seguimiento del proceso de acreditación ? *

Se ve mucha dificultad en la gestión documental del área docencia servicio.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

<https://docs.google.com/forms/d/1U6HCatqcpmm37j8jneJQT3cxjvUkD82kZDIHTQOk/ed89response=ACYDBNhhRakAQcqlkoZ9PDock4trDB7Xn9y8j...> 2/2

Análisis: El sub director Henry Fragozo, lleva vinculado a La Entidad Promotora en Salud Hospital San Rafael Nivel II aproximadamente hace 10 años, donde sus funciones dentro del proceso de acreditación institucional es buscar la eficiencia y la realización de cada uno de los estándares de calidad que sean solicitados por el modelo de autoevaluación en Docencia Servicio y así lograr la acreditación institucional para seguir brindando a demás estudiantes realizar sus prácticas formativas en esta entidad, por ende considera que se debe seguir cada día más buscando nuevas estrategias para mejorar la gestión documental de los requisitos solicitados para que el día de la realización de la visita de pares académicos todo este de la forma correcta.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

❖ **Revisión documental asociada a los procesos de acreditación y profesional encargado.**

Para llevar a cabo dicha tarea se solicitó información relacionada con el proceso de acreditación institucional brindada a través del modelo de evaluación Docencia Servicio para el desarrollo de programas académicos IPS y el decreto 2376 que establece la relación Docencia Servicio , la cual se utilizó como base para realizar un análisis cualitativo y por ende para conocer todo lo necesario para el proceso acerca de la acreditación institucional , dicha investigación se realizó mediante de los archivos que contienen la información establecida por el modelo de autoevaluación , lo anterior se plasmó en una representación gráfica mediante la herramienta de Microsoft Word. A continuación, se presenta el análisis de la información por medio de los documentos obtenidos y posteriormente sus evidencias.

El presente documento contiene los lineamientos correspondientes de los documentos y actividades que se deben tener en cuenta para el proceso de acreditación institucional, de igual manera los objetivos, alcances, políticas y los distintos formatos utilizados para este proceso.

- ✓ Título: Modelo de autoevaluación de la Docencia Servicio para el desarrollo de programas académicos en salud.
- ✓ Versión: 1
- ✓ Número de páginas: 36
- ✓ Fecha: Enero 2021.
- ✓ Entidad Promotora de Servicios en Salud Hospital San Rafael Nivel II San Juan del Cesar Guajira- Docencia Servicio
- ✓ Archivos: Pdf, Word y Excell.

A continuación se presentan los diferentes requerimientos que son necesarios para llevar la documentación adecuada para el proceso de acreditación institucional en La Empresa Promotora de

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Servicios en Salud Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar- Guajira, Área Docencia Servicio.

MODELO DE AUTOEVALUACION DE LA DOCENCIA SERVICIO PARA EL DESARROLLO DE PROGRAMAS ACADEMICOS EN SALUD.
DEFINICION: este modelo para evaluar busca y analiza las condiciones de calidad donde se cuente con escenarios clínicos y no clínicos para la realización de prácticas formativas por medio de una relación docencia-servicio, donde su propósito se basa en el mejoramiento del talento humano. Por esto, se muestra el modelo de evaluación de escenarios prácticos, el cual cuenta con 7 condiciones de calidad para la relación docencia servicio dentro de los escenarios con los que se cuenten para realizar practicas formativas.
CONDICIONES DE CALIDAD DE LOS ESCENARIOS DE PRÁCTICA FORMATIVA PARA EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN SALUD EN EL MARCO DE LA RELACIÓN DOCENCIA SERVICIO.
1. CONDICION DE CALIDAD ASPECTOS GENERALES. A través de esta condición se busca analizar el escenario de prácticas formativas y no institucionales desde su constitución, cual sea su vinculación al sector de salud, su conformación, su funcionamiento y los resultados que se obtienen dentro del tiempo estipulado para realizar las funciones con las que fue creada. Aspectos a evaluar y mecanismos de verificación. ❖ Acta de conformación de la entidad. ❖ Código REPS. ❖ Servicios habilitados prestados por la IPS. ❖ Organigrama del escenario.

- ❖ Registros estadísticos de los pacientes atendidos.
- ❖ Vocación docente en la plataforma estratégica del escenario.
- ❖ Asignación de recursos.

Evidencias.

Aspectos generales.

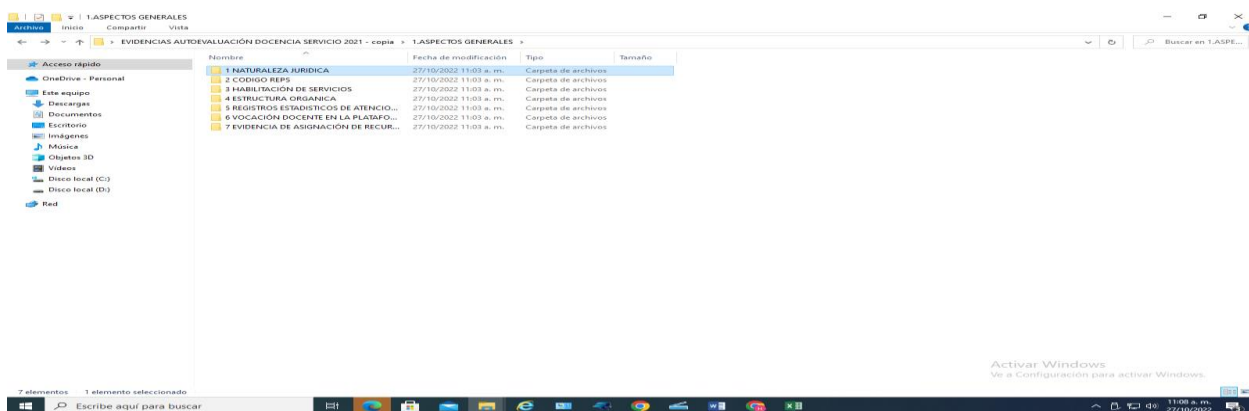


Ilustración 6. Aspectos generales.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Ordenanza creación Hospital San Rafael

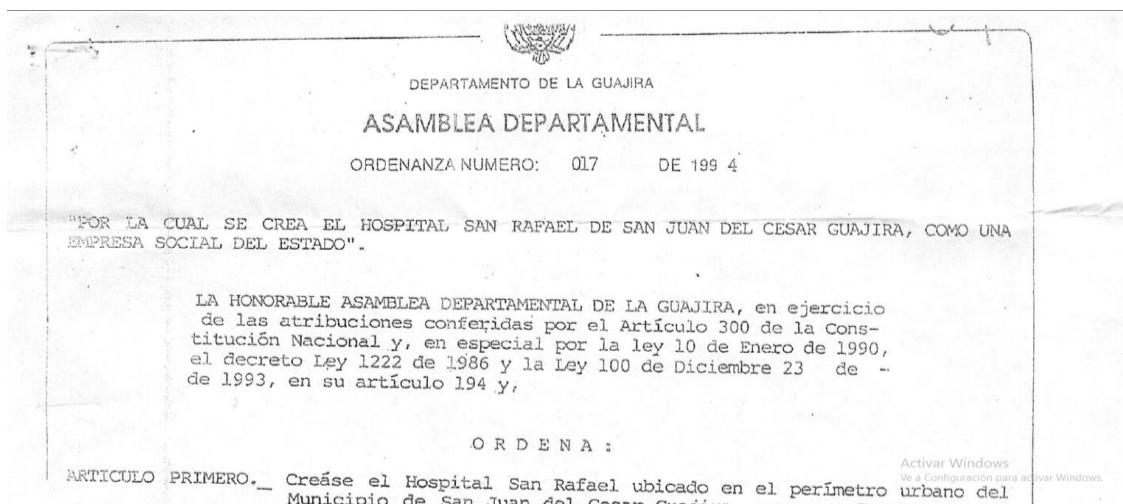


Ilustración 7. Ordenanza creación E.S.E.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Código Reps.

REGISTRO ACTUAL - REPS ESE HOSPITAL SAN RAFAEL AÑO 2022

Activar Windows

Ilustración 8. Registro Código Reps.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Habilitación de servicios.

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	855 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	781 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	817 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	722 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	733 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	724 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	741 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	719 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	720 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	175 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	776 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	768 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	735 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	740 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	2,916 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	776 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	767 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	717 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	741 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	683 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	719 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	708 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	1,146 KB
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	17/03/2021 3:39 p. m.	Adobe Acrobat D...	725 KB

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Ilustración 9. Servicios habilitados en La E.S.E.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Organigrama.

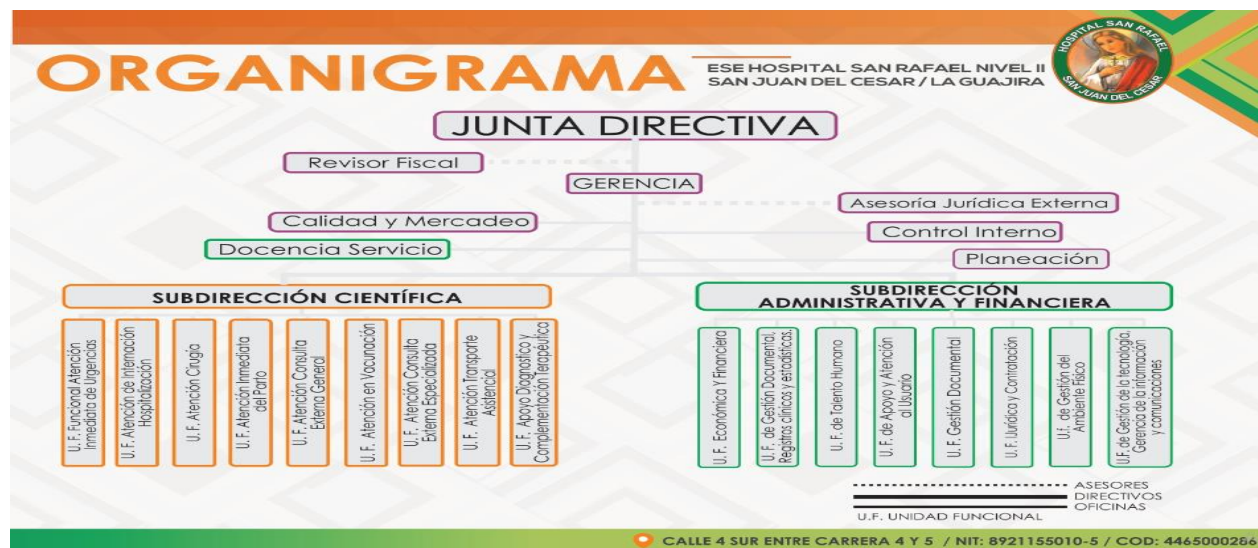


Ilustración 10. Organigrama.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Registros estadísticos por servicio.

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
7	Otros controles de enfermería de PpP (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo)	14.287	22.011	23.522	6.561	5.490									
8	Citologías cervicovaginales tomadas	2.853	4.335	4.246	1.388	915									
9	Consultas de medicina general electivas realizadas	31.551	53.446	59.517	17.594	33.597									
10	Consultas de medicina general urgentes realizadas	23.536	29.925	23.956	5.943	8.385									
11	Consultas de medicina especializada electivas realizadas	30.681	37.270	39.635	7.404	8.063									
12	Consultas de medicina especializada urgentes realizadas	11.512	16.671	14.296	3.635	3.547									
13	Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médicos, enfermero u odontólogo (Incluye Psicología, Nutricionista, Optometría y otras)	2.222	5.749	6.887	2.142	1.938									
14	Total de consultas de odontología realizadas (valoración)	20.968	31.076	34.462	5.895	3.164									
15	Número de sesiones de odontología realizadas	44.303	54.933	26.264	7.068	6.798									
16	Total de tratamientos terminados (Paciente terminado)	31.747	27.883	11.942	5.532	4.213									
17	Sollantes aplicados	37.961	42.626	11.942	3.778	2.265									
18	Superficies obturadas (cualquier material)	6.364	7.912	3.985	2.641	912									
19	Exodoncias (cualquier tipo)	1.032	644	446	639	249									
20	Partos vaginales	610	1.008	1.628	231	258									
21	Partos por cesárea	877	1.101	1.136	251	242									
22	Total de egresos	6.325	6.676	5.637	1.466	1.374									
23	...Egresos obstétricos (partos, cesáreas y otros egresos obstétricos)	2.219	2.908	2.787	652	619									
24	...Egresos quirúrgicos (Sin incluir partos, cesáreas y otros egresos obstétricos)	2.323	1.967	1.640	450	333									
25	...Egresos no quirúrgicos (No incluye salud mental, partos, cesáreas y otros egresos obstétricos)	1.783	1.803	1.230	364	422									
26	...Egresos salud mental	0	0	0	0	0									
27	Total	10.663	14.783	11.025	3.734	4.068									

Ilustración 11. Registros por servicio.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Vocación docente



Ilustración 12. Portafolio de Servicios.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Asignación de recursos.

GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA				
ANEXO N° 01				
HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II				
DESAGREGACION PRESUPUESTO DE INGRESOS VIGENCIA FISCAL DE 2021, DETALLE DE LAS APROPIACIONES Y CLASIFICACION Y DEFINICION DE LOS INGRESOS.				
CODIGO	CONCEPTO	HOSPITAL SAN RAFAEL		
		Recursos del Presup. Nacional	Otros Recursos	TOTAL
1000	INGRESOS CORRIENTES	0	47.268.342.390	47.268.342.390
1100	Ingresos			
1110	Venta de Servicios	0	34.566.089.402	34.566.089.402
1111	Régimen Contributivo	-	2.784.121.880	2.784.121.880
1112	Régimen Subsidiado	-	19.782.347.368	19.782.347.368
1113	ECAT	-	1.850.805.198	1.850.805.198
1114	Cuotas de Recuperación	-	105.322.061	105.322.061
1115	Particulares	-	-	0

Ilustración 13. Asignación recursos.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio

2. CONDICION DE CALIDAD: CAPACIDAD INSTALADA.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Identifica la capacidad académica, técnico-científica con el que debe contar el escenario, de acuerdo a los insumos que se tienen para estipular el número de estudiantes que puedan realizar sus prácticas formativas dentro de la institución para tener conocimiento de las necesidades que se deben suplir dentro de estas.

❖ **Análisis de la capacidad instalada y utilizada para docencia servicio.**

1. Estimación del número máximo de estudiantes permitidos por práctica.
2. Reporte del número máximo de estudiantes que se encuentran actualmente en práctica simultánea.
3. Reporte del porcentaje de ocupación y disponibilidad de la capacidad instalada.

❖ **Infraestructura y medios educativos.**

1. Acreditar el espacio físico para reuniones en espacios de baja complejidad (no exclusivo para docencia servicio).
2. Verificar el avance de la institución como escenario de prácticas a través de las actividades de autoevaluación y planes de mejora.

Evidencias.

Capacidad Instalada.

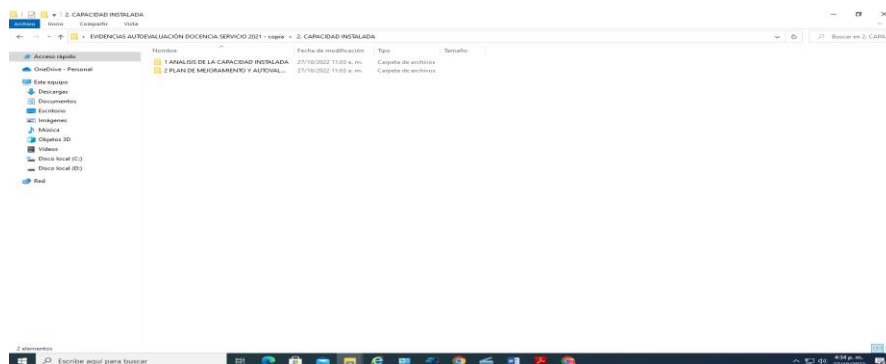


Ilustración 14. Capacidad instalada.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio

Análisis de la capacidad instalada.

CAPACIDAD REPORTADA EN REPS

Departamento	Municipio	Código Sede	Sede	Nombre Sede	Prestador	Grupo	Concepto	Cantidad	Número de Placa	Modalidad	Modelo	Tarjeta de propiedad
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	01	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL SAN RAFAEL	AMBULANCIAS	Básica	1	FWW373	TERRESTRE	2019	10018253367
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	01	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL SAN RAFAEL	AMBULANCIAS	Básica	1	OBI888	TERRESTRE	2011	10001870379
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	01	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL SAN RAFAEL	AMBULANCIAS	Medicalizada	1	QHG116	TERRESTRE	2005	0105797
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	01	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL SAN RAFAEL	CAMAS	Pediatrica	10			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	01	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL SAN RAFAEL	CAMAS	Adultos	42			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	01	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL SAN RAFAEL	CAMAS	Obstetricia	12			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	01	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL SAN RAFAEL	SALAS	Quirófano	2			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	01	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL SAN RAFAEL	SALAS	Partos	2			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	01	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	HOSPITAL SAN RAFAEL	SALAS	Procedimientos	1			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	02	CENTRO DE SALUD	20 DE JULIO	SALAS	Procedimientos	0			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	03	PUESTO DE SALUD	EL HATICO DE LOS INDIOS	SALAS	Procedimientos	0			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	04	PUESTO DE SALUD	EL TABLAZO	SALAS	Procedimientos	0			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	05	CENTRO DE SALUD	CAÑAVERALES	SALAS	Procedimientos	0			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	06	PUESTO DE SALUD	LOS PONDORES	SALAS	Procedimientos	0			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	07	CENTRO DE SALUD	CARACOLI	SALAS	Procedimientos	0			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	08	PUESTO DE SALUD	LAPENA	SALAS	Procedimientos	0			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	09	PUESTO DE SALUD	DE LOS HATICOS	SALAS	Procedimientos	0			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	10	PUESTO DE SALUD	LAGUNITA	SALAS	Procedimientos	0			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	11	PUESTO DE SALUD	LOS POZOS	SALAS	Procedimientos	0			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	12	PUESTO DE SALUD	GUAYACANAL	SALAS	Procedimientos	0			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	13	PUESTO DE SALUD	VILLA DEL RIO	SALAS	Procedimientos	0			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	14	PUESTO DE SALUD	LOS TUNALES	SALAS	Procedimientos	0			0	
La Guajira	SAN JUAN DEL CESAR	4465000286	15	PUESTO DE SALUD	CORRALEJA	SALAS	Procedimientos	0			0	

Ilustración 15. Reporte en el REPS.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Plan de mejoramiento Autoevaluación relación Docencia Servicio.

ARCHIVO

INICIO

INSERTAR

DISEÑO DE PÁGINA

FÓRMULAS

DATOS

REVISAR

VISTA

Calibri

14

General

N

K

S

Ilustración 16. Autoevaluación relación Docencia Servicio.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

3. CONDICION DE CALIDAD: SEGURIDAD, PROTECCION Y BIENESTAR.

Esta condición busca garantizar la seguridad, protección y bienestar de los estudiantes que se encuentren realizando sus prácticas formativas dentro de la institución.

- ❖ Póliza de responsabilidad civil.
- ❖ Afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS.
- ❖ Elementos de protección personal.
- ❖ Protocolos de bioseguridad (Existencia y aplicación).
- ❖ Existencia, acceso y aplicación de las guías de práctica clínica y protocolos de atención
- ❖ Condiciones generales de bienestar en el escenario.

Evidencias.

Póliza de Responsabilidad Civil.

PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL B2020 ESTUDIANTES INSTRUMENTACION.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Herramientas Rellenar y firmar Comentario

1 / 12 164%

BORRADOR DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL
CENTROS DE ENSEÑANZA DE LA SALUD

CIUDAD DE EXPEDICIÓN	SUCURSAL	TIPO DE MOVIMIENTO	POLIZA No.	ANEXO No.
BUCARAMANGA	BUCARAMANGA	ANEXO CAUSA PRIMA - ANEXO CAUSA PRIMA (1411178989)	101006885	0
TOMADOR	UNIVERSIDAD DE SANTANDER		NIT	804.001.890-1
DIRECCION	CL 70 NRO. 55 - 210	CIUDAD BUCARAMANGA, SANTANDER	TELEFONO	6516500
ASEGURADO	UNIVERSIDAD DE SANTANDER		NIT	804.001.890-1
DIRECCION	CL 70 NRO. 55 - 210	CIUDAD BUCARAMANGA, SANTANDER	TELEFONO	4561233
BENEFICIARIO	TERCEROS AFECTADOS		NIT	0-0
FECHA DE EXPEDICION	VIGENCIA SEGURO		VIGENCIA ANEXO	
(d-m-a)	DESDE LAS 24 HORAS (d-m-a)	HASTA LAS 24 HORAS (d-m-a)	DESDE (d-m-a)	HASTA (d-m-a)
04 / 09 / 2020	22 / 07 / 2020	22 / 01 / 2021	04 / 09 / 2020	22 / 01 / 2021
INTERMEDIARIO	CLAVE	% PARTICIPACION	COMPANIA	COASEGURO CEDIDO
CONSIDERAL LTDA. SIC. COLOCADORES D	8316	100.00		% PARTICIPACION

INFORMACION DEL RIESGO

Ilustración 17. Poliza responsabilidad civil.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Formato entrega de elementos de protección personal.

EVIDENCIA DE REGISTRO DE ENTREGA DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL - EPP

SERVICIO: *Química y Control de Calidad* FECHA: *07/09/18* RESPONSABLE: *[Firma]*

#	EPP	PRIMER TURNO				SEGUNDO TURNO				TERCER TURNO				CUARTO TURNO				QUINTO TURNO				
		M	T	N	OT	M	T	N	OT	M	T	N	OT	M	T	N	OT	M	T	N	OT	
1	Gorro																					
2	Mascarilla																					
3	Guantes																					
4	Botas																					
5	Chaqueta																					
6	Botas																					
7	Chaqueta																					
8	Botas																					
9	Chaqueta																					
10	Botas																					
11	Chaqueta																					

OBSERVACIONES: *[Espacio para notas]*

SUPERVISOR: *[Firma]* FECHA RECIBIDO: *[Firma]*

Ilustración 18. Entrega EPP.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Manual de Bioseguridad.

HOSPITAL SAN RAFAEL

MANUAL DE BIOSEGURIDAD

GESTION DE CALIDAD Y MERCADEO

Código: GCM-M-MB-02

Versión: 4.0

Vigencia: 11/09/2018

Página 1 de 54

HOSPITAL SAN RAFAEL

SAN JUAN DEL CESAR

"Mas Humano"

Ilustración 19. Protocolo Bioseguridad.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Guías de prácticas clínica.

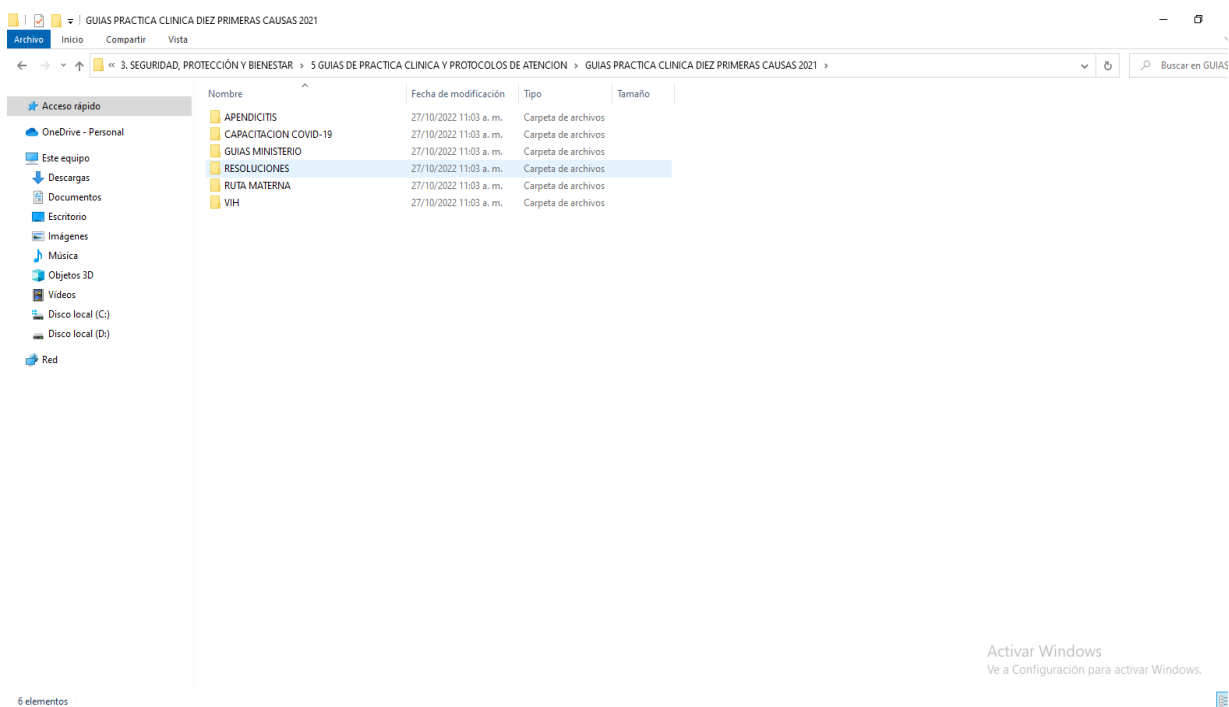


Ilustración 20. Guías de práctica clínica.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Formato uso de medios educativos.

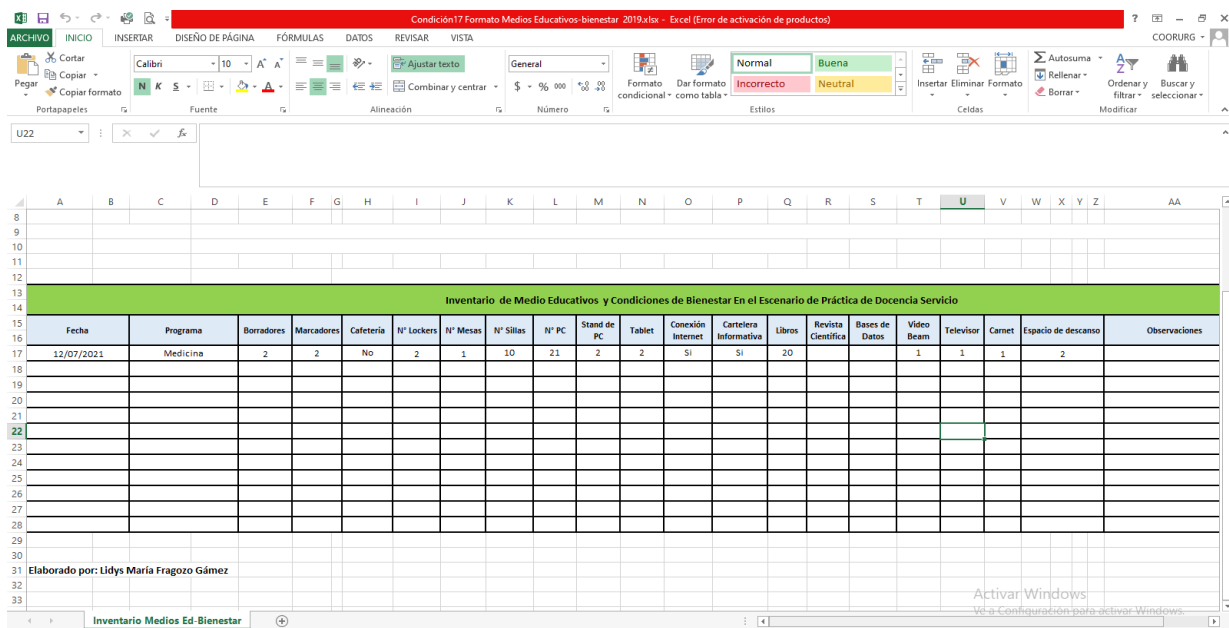


Ilustración 21. Medios educativos.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

4. CONDICIÓN DE CALIDAD: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA DOCENCIA SERVICIO.

- ❖ Reglamento de prácticas formativas.
- ❖ Contratos espaciales de prácticas formativas.
- ❖ Responsables de supervisar las prácticas formativas en la IPS.
- ❖ Comité docencia servicio.
- ❖ Proceso de inducción.
- ❖ Sistema de información y gestión documental para la docencia servicio.

Evidencias.

Reglamento prácticas formativas.



 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	REGLAMENTO DE PRÁCTICAS FORMATIVAS PARA DOCENTES Y ESTUDIANTES RELACIÓN DOCENCIA SERVICIO	Código:
		Versión:
		Vigencia:
		Página 2 de 9

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION

Este documento hace parte de la Política de Docencia-Servicio de la ESE Hospital San Rafael Nivel II, y determina los contenidos básicos que deben tener en cuenta

Ilustración 22. Reglamento prácticas formativas.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Acta conformación Comité Docencia Servicio.

	ACTA DE CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DOCENCIA-SERVICIO	Código: GC-FCPDS-CP-01
		Versión:01
		Vigencia:20/12/2019
	DOCENCIA – SERVICIO	Página 1 de 6

Acta de conformación del comité docencia- servicio, entre la universidad Popular del Cesar y la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL

Con el objeto de dar respuesta a las directrices emanadas del Ministerio de Salud y Protección Social, a través del decreto 780 del 2016, “ por medio del cual se regula la relación docencia-servicio para los programas de formación de talento humano del área de la salud” y en virtud de lo establecido en las cláusulas tercera y sexta del convenio para el desarrollo de la relación docencia servicio entre la Universidad Popular del Cesar y la ESE Hospital San Rafael Nivel II firmado por sus representantes legales, se reúnen en la ESE Hospital San Rafael Nivel II, el día 18 de noviembre del 2020, los representantes de las dos instituciones, con el fin de constituir el Comité de Docencia Servicio desarrollándose el siguiente orden:

Ilustración 23. Acta Conformación Comité Docencia Servicio.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Formato inducción.

	FORMATO INDUCCION, REINDUCCION Y ENTRENAMIENTO		Código: TH-F-03
	GESTION DE TALENTO HUMANO		Versión: 1.0
			Vigencia: 28/04/2022
			Página 1 de 2
FORMATO DE INDUCCION Y ENTRENAMIENTO			
DATOS GENERALES (TH)			
TIPO DE VINCULACION DE LA PERSONA QUE RECIBE LA INDUCCION	NIVEL	NOMBRES Y APELLIDOS:	
☐ Planta Fija	☐ Asistencial	AREA Administrativa Operativa	
☐ Planta Temporal	☐ Tecnico	AREA ESPECIFICA DE LABORES:	
☐ Prestacion de Servicios	☐ Profesional	FECHA INICIO INDUCCION	
☐ Aprendiz	☐ Asesor	FECHA FINAL INDUCCION	
	☐ Directivo	Firma Responsable:	
	☐ Practicante		
I. INDUCCION GENERAL DE LA INSTITUCION (Planeación)			
☐ Vision	☐ Estructura organizacional	Aceptación	
☐ Mision	☐ Programas	Empleado que Ingresa	
☐ Objetivos y Politicas Institucionales	Otras (indique)	Responsable inducción	
☐ Portafolio de Servicios	Observaciones:		
☐ Principios y Valores			
II. INDUCCION ESPECIFICA			
1. INDUCCION ESPECIFICA PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO (Jefe Inmediato)			
☐ Programas	☐ Horario laboral	Aceptación	
☐ Manuales	☐ Otras (indique)	Empleado que Ingresa	
☐ Indicadores	Observaciones:	Responsable inducción	
☐ Software institucional			
2. PLANEACION Y SEGUIMIENTO A LA GESTION INSTITUCIONAL - ENTRENAMIENTO (Jefe Inmediato)			
☐ Procesos y procedimientos	☐ Otras (indique)	Aceptación	
☐ Funciones a desempeñar	Observaciones:	Empleado que Ingresa	
☐ Formatos a diligenciar		Responsable inducción	
☐ Informes a realizar			

Ilustración 24. Formato inducción.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

5. CONDICION DE CALIDAD: PERSONAL DOCENTE.

- ❖ Idoneidad de los docentes para prácticas formativas.
- ❖ Plan de formación de educación continua en temas del desarrollo de la práctica que busquen la formación pedagógica y docencia, para el personal asistencial con funciones de docentes.
- ❖ Suficiencia de docentes para prácticas formativas.
- ❖ Función docente que se encuentre especificada en los contratos y reconocimientos por parte de la IES.

Evidencias.

Formato de registro de profesores participantes.

Registro de profesores participantes en RDS.xlsx - Excel (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Calibri 11 Fuente Alineación Número

Normal Buena Incorrecto Neutral

Insertar Eliminar Formato

Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

M18

INDICADORES DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PRESTADOS POR PARTE DE LOS ESCENARIOS DE PRÁCTICA

DOCENCIA - SERVICIO

Código: GC-FCPDS-GP-01
Versión: 01
Vigencia: 20/05/2021
Página 1 de 1

Formato de registro de profesores participantes en la Relación Docencia Servicio

Universidad	Programa	Nombre del profesor	Número documento identidad	Area de Formación	Nivel de formación	Tiempo de dedicación para la RDS	Numero de Horas
Universidad de Santander	Medicina	Jose Rago Rada	72174179	Medicina	Especialista en Medicina Interna	8 horas	52 horas
	Medicina	Rossana Manuela Pire	1126246565	Medicina	Especialista en Ginecología	8 horas	52 horas
	Medicina	Erson Alvarez Ustariz	840377439	Medicina	Especialista en Urología	8 horas	52 horas
Universidad xxx							
Universidad xxx							

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Registro Profesores Medicina Registro Profesores Bacteriolog Registro Profesores Enfermería Registro Profesores Fisi ...

Ilustración 25.Registro profesores participantes.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

6. CONDICION DE CALIDAD: PRACTICAS FORMATIVAS.

- ❖ Registro calificado de los programas que se encuentren desarrollando prácticas formativas en el escenario.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

- ❖ Convenios docencia servicio suscritos con las IES para el desarrollo de los programas que se encuentren activos y para programas que busquen proyectarse para así desarrollarse dentro del escenario.
- ❖ Plan de prácticas formativas(Anexos técnicos)
- ❖ Mecanismos donde a través de estos se pueda evaluar las prácticas formativas.

Evidencias.

Formato Registro de programas vigentes.

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

				Listado Vigente de Convenios interinstitucionales	Código: GC-FCPDS-CP-01
					Versión:01
				DOCENCIA/SERVICIO	Vigencia:20/05/2021
					Página 1 de 1
Formato de registro de profesores participantes en la Relación Docencia Servicio					
N*	Programa	Nombre del Convenio	Nivel de Formación	CuposTotales Programa	Número Máximo de estudiantes en Práctica Simultánea
1	Medicina	Universidad de Santander	Profesional		
2	Instrumentación Quirúrgica	Universidad Popular del Cesar	Profesional		
3	Auxiliar de Enfermería	System Center	Técnico		
4		Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar	Técnico		
5	Auxiliar de	Instituto Técnico de la Costa	Técnico		
6		Convenio Especifico de Prácticas Laborales Universidad Pontificia Bolivariana	Profesional		
7		Convenio de Práctica y Pasantía Universidad Nacional Abierta y a Distancia	Profesional		
8		Convenio Especifico de Cooperación Universidad de La Guajira	Profesional		

4

...

Registro Programas Vigentes



Ilustración 26.Programas vigentes.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Formato registros Convenios Docencia Servicio.

		Listado Vigente de Convenios interinstitucionales			Código: GC-FCPDS-CP-01						
					Versión:01						
					Vigencia:20/05/2021						
		DOCENCIA/SERVICIO			Página 1 de 1						
Formato de registro de profesores participantes en la Relación Docencia Servicio											
N°	Nombre del Convenio	Representante Legal	Fecha de Legalización			Fecha de Finalización	Área de Formación	Teléfono Contacto	Correo	Contacto	
			Día	Mes	Año	Día	Mes	Año			
001-2018-DS	Universidad de Santander	Carlos Darío Morón Cuellar	24	5	2018	24	5	2028	Ciencias de la Salud	3168758716	Dra. Yamile Guerra
4	Universidad Popular del Cesar	Aileen Patricia Fernández Belesio	18	11	2020	18	11	2030	Ciencias de la Salud		Dra. Laudis Duncan
	System Center	Gloria Jasmin Osorio Hurtado	11	11	2016	11	11	2026	Ciencias de la Salud	3163864329	ing.Nivaldo Arrieta
	Instituto Técnico de la Costa	Andreina Bueno López	3	3	2021	3	3	2031	Ciencias de la Salud	3167050070	Andreina Bueno López
	Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Cédica	Etezer Torres Jaraba	18	6	2019				Ciencias de la Salud		
	Convenio de Práctica y Pasantía Universidad Nacional Abierta y a Distancia	Leonardo Evomeleth Sánchez Torres	25	2	2021	25	2	2031	Educación y Formación	031-3759500	Mardella Yolima Padilla Santa María

Ilustración 27.Convenios vigentes.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Listado de anexos técnicos.

ANEXOS TECNICOS

ArchivoInicioCompartirVista

EVIDENCIAS AUTOEVALUACIÓN DOCENCIA SERVICIO 2021 - copia > 6. PRACTICAS FORMATIVAS > 3 PLAN DE PRACTICAS FORMATIVAS > ANEXOS TECNICOS

Acceso rápido

OneDrive - Personal

Este equipo

Descargas

Documentos

Escritorio

Imágenes

Música

Objetos 3D

Videos

Disco local (C:)

Disco local (D:)

Red

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
5. AT HOSPITAL SAN RAFAEL.pdf	10/07/2021 1:26 p. m.	Adobe Acrobat D...	772 KB
06. A. T. HOSPITAL SAN RAFAEL SEDE 01 ...	10/07/2021 1:26 p. m.	Documento de Mi...	377 KB
ANEXO 1 PRACTICAS DE PROFESIONALE...	4/09/2021 4:30 p. m.	Documento de Mi...	79 KB
ANEXO BACTERIOLOGIA UDES.pdf	4/09/2021 4:30 p. m.	Adobe Acrobat D...	197 KB
ANEXO FONOAUDIOLOGIA.pdf	4/09/2021 4:31 p. m.	Adobe Acrobat D...	169 KB
ANEXO MANUAL DE FUNCIONES 2019 (1...	4/09/2021 11:07 a. m.	Adobe Acrobat D...	1.151 KB
ANEXO MANUAL DE FUNCIONES 2019 (2...	4/09/2021 11:07 a. m.	Adobe Acrobat D...	1.151 KB
ANEXO PRACTICA UNIPAMPLONA (1).pdf	4/09/2021 4:31 p. m.	Adobe Acrobat D...	753 KB
ANEXO PRACTICA UNIPAMPLONA.pdf	4/09/2021 4:28 p. m.	Adobe Acrobat D...	753 KB
ANEXO PRACTICAS AREA ANDINA.pdf	4/09/2021 4:28 p. m.	Adobe Acrobat D...	1.341 KB
ANEXO TÉCNICO ESE HOSPITAL SAN RA...	10/07/2021 1:40 p. m.	Adobe Acrobat D...	770 KB
ANEXO TECNICO HOSPITAL SAN RAFAEL...	10/07/2021 3:31 p. m.	Documento de Mi...	344 KB
Condición 09_ MODELO PLAN DE PRÁCT...	2/09/2021 3:47 p. m.	Documento de Mi...	209 KB
PLAN DE PRACTICAS ESE HOSP SAN JU...	10/07/2021 3:21 p. m.	Adobe Acrobat D...	220 KB
PLAN DE PRACTICAS ESE HOSP SAN JU...	10/07/2021 3:31 p. m.	Adobe Acrobat D...	255 KB
PROFUNDIZACION ASISTENCIAL.pdf	10/07/2021 3:31 p. m.	Adobe Acrobat D...	174 KB
UNIPAMPLONA CONVENIO_0001.pdf	31/03/2022 12:32 a. m.	Adobe Acrobat D...	328 KB

17 elementos

Activar Win...
Ve a Configurac...

Activar Winc
Ve a Configuraci

17 elementos

Ilustración 28. Anexos técnicos.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Formato evaluación de prácticas formativas.

Programa de Instrumentación Quirúrgica						
FORMATO DE EVALUACION POR COMPETENCIAS DE LA PRACTICA FORMATIVA IQX-FT-020-UDES				Fecha: 3/02/2020		
				Versión: 01		
INSTITUCIÓN: HOSPITAL REGIONAL SAN RAFAEL NIVEL II						
ESTUDIANTE: ANDREA PAOLA CARYAJAL MEJIA				CÓDIGO: 17022010		
PERIODO DE EVALUACIÓN: 10-06-2021				PRACTICA: 4		
NOMBRE DE DOCENTE: MARILEN SUAREZ GRANADILLO						
RENDIMIENTO:	NOTA DEFINITIVA	4,22		EN LETRA:		
CRITERIOS		NIVELES DE DESEMPEÑO				
COMPETENCIAS SOCIO-AFECTIVAS		AVANZADO 4.1-5.0	SATISFACTORIO 3.1-4.0	MINIMO 2.1-3.0	INFERIOR 1.1-2.0	NOTA A
1. Maneja buenas relaciones interpersonales. Es respetuoso con el equipo de salud.	Siempre maneja buenas relaciones interpersonales.	La mayoría de veces maneja buenas relaciones interpersonales.	Algunas veces maneja buenas relaciones interpersonales.	Nunca maneja buenas relaciones interpersonales.		4,50
2. Es receptivo frente a las observaciones y sugerencias dadas por el docente y el equipo de salud.	Siempre es receptivo frente a las observaciones y sugerencias	La mayoría de veces es receptivo frente a las observaciones y sugerencias	Algunas veces es receptivo frente a las observaciones y sugerencias	Nunca es receptivo frente a las observaciones y sugerencias		4,5
3. Incentiva el trabajo en equipo durante sus actividades diarias.	Siempre incentiva el trabajo en equipo durante sus actividades diarias.	La mayoría de veces incentiva el trabajo en equipo durante sus actividades diarias.	Algunas veces incentiva el trabajo en equipo durante sus actividades diarias.	Nunca incentiva el trabajo en equipo durante sus actividades diarias.		4,5
4. Ofrece trato humanizado al paciente quirúrgico.	Siempre ofrece trato humanizado al paciente quirúrgico.	La mayoría de las veces ofrece trato humanizado al paciente quirúrgico.	Algunas veces ofrece trato humanizado al paciente quirúrgico.	Nunca ofrece trato humanizado al paciente quirúrgico.		4,50
						0,7
II. COMPETENCIAS COGNITIVAS (25%)		AVANZADO 4.1-5.0	SATISFACTORIO 3.1-4.0	MINIMO 2.1-3.0	INFERIOR 1.1-2.0	NOTA A
El estudiante conoce los tres						DEFI
1. Planeamiento (Posee conocimientos sobre anatomía, patología, indicaciones, suturas, equipos y dispositivos médicos y complicaciones).	Siempre posee conocimientos sobre anatomía, patología, indicaciones, suturas, equipos y dispositivos	La mayoría de veces posee conocimientos sobre anatomía, patología, indicaciones, suturas, equipos y dispositivos	Algunas veces posee conocimientos sobre anatomía, patología, indicaciones, suturas, equipos y dispositivos	Nunca posee conocimientos sobre anatomía, patología, indicaciones, suturas, equipos y dispositivos		4,0

Ilustración 29. Evaluación Prácticas formativas.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

7. CONDICION DE CALIDAD: CULTURA DEL MEJORAMIENTO CONTINUO.

- ❖ Se debe realizar el proceso de autoevaluación de la relación Docencia Servicio.
- ❖ Planes de mejoramiento para la relación docencia servicio en el escenario.

Evidencias.

Modelo informe autoevaluación.

[illegible]

Ilustración 30. Informe autoevaluación.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Matriz Plan de mejoramiento autoevaluación relación docencia servicio.

Ilustración 31. Matriz Plan de Mejoramiento.

Fuente: Documentación Área Docencia Servicio.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

8.2 Fase 2. Diseño plan de mejora

Formular un plan de mejora con el fin de tener un seguimiento y control de la gestión documental y trámites que se manejan en el área Docencia Servicio en el municipio de San Juan del Cesar- Guajira.

Para el cumplimiento de la segunda fase se elaboró el plan de mejora del área Docencia Servicio en pro del control y seguimiento de las diferentes actividades que se realizan en esta área y a su vez llegar a la acreditación institucional en salud, por lo cual se tiene lo siguiente:

Definición de Misión, Visión, Valores y Objetivo de La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II.

Misión: somos una Empresa Social del Estado que presta servicios de salud integrales de baja y mediana complejidad en el Departamento de La Guajira, con oportunidad, continuidad, seguridad y humanización; teniendo como pilar la gestión del conocimiento para fortalecer el talento humano y la sostenibilidad financiera con responsabilidad social a través de recursos físicos y tecnológicos que garantizan la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias.

Visión: En el 2024 la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael Nivel II se posicionará como la principal institución de salud en el Departamento de La Guajira, prestando servicios con altos estándares de acreditación, atención diferencial, fortalecimiento financiero y desarrollo sostenible.

Valores corporativos:

- Respeto
- Justicia
- Compromiso
- Honestidad
- Diligencia

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Objetivo: Alinear las acciones estratégicas de la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael Nivel II de San de Juan del Cesar La Guajira para el periodo comprendido entre 2021 y 2024, dentro de un marco que permita de manera integral la articulación de las proyecciones de la Nación, el Departamento y la Institución en procura de garantizar la prestación de servicios de salud de baja y mediana complejidad, con altos estándares de calidad a la población del área de influencia. (*Misión - Visión.* (s. f.).)

Actividad 2. Realización matriz FODA, Diagrama Ishikawa y Matrices EFE, EFI.

❖ Análisis DOFA

El presente análisis se realizó con el fin de observar los factores internos y externos de la gestión documental y tramites del área Docencia Servicio, dichos factores de manera tanto positiva como negativa, con el fin de obtener nuevas estrategias que aporten de manera significativa a la mejora de los procesos que resultan de gran ventaja en la gestión de documentos y tramites en Docencia Servicio y de la misma manera mitigar o disminuir las desventajas que se presentan.

Análisis interno.

El análisis interno obtenido del diagnóstico realizado, toma en cuenta los factores internos que existen dentro de la gestión documental y los trámites que se desarrollan en Docencia Servicio de La Entidad Prestadora de Servicios en Salud Hospital San Rafael Nivel II y los participantes involucrados en el mismo, para ello se destacan:

Debilidades:

- Bajo rendimiento.
- Dificultad para encontrar información.
- Mayor carga laboral.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

- Toma de malas decisiones.
- Comunicación poco efectiva.

Fortalezas.

- Desarrollo de prácticas formativas.
- Personas capaces de realizar el trabajo.
- Área de formación académica.
- Área de intercambio de conocimientos.
- Políticas de calidad.

Análisis externo.

En el análisis externo se tiene en cuenta el análisis de diversas variables que generan la identificación de oportunidades y amenazas en la gestión documental y tramites del Área Docencia Servicio en La Empres Promotora en Salud Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira, las cuales son:

Variables económicas.

La economía de La Entidad Promotora de Servicios en Salud Publica Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar La Guajira, está caracterizada por una fuente de prestación de servicios hospitalarios de media y baja complejidad que se lleva a cabo en el sector de salud, donde se incluyen las áreas administrativas y las áreas asistenciales. Dentro de las áreas administrativas se encuentra el área Docencia Servicio donde el análisis de esta área identifica factores económicos que involucran directamente a las diversas actividades y procesos que se realizan en esta área.

Variable social.

En la situación social del municipio de San Juan del Cesar- La Guajira frente a La Empresa Social del Estado de Servicios Públicos Hospital San Rafael Nivel II se identifican las competencias

establecidas en Plan de Acción 2022, definiendo los requisitos y requerimientos de cada una de las dependencias, las reuniones periódicas y los seguimientos que se deben hacer a la población que hace parte de la entidad mediante el Sistema de Identificación.

Variable tecnológica.

El entorno de innovación y crecimiento del desarrollo tecnológico muestra un papel importante en los objetivos que presenta la dependencia responsable de la promoción de recursos humanos, calidad y mercadeo y sub dirección científica de La Empresa Promotora de Servicios en Salud Social del Estado Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar-Guajira generando un impulso de tecnología avanzada para el uso de sus beneficios.

Para el análisis de los factores externos, se entiende que estos aspectos son ajenos a los procesos que se manejan dentro del área Docencia Servicio y a su vez, ajenos a las personas que hacen participe en los mismo, de acuerdo con estos se tienen entonces:

Oportunidades

- Formación de talento humano para los practicantes.
- Convenios de prácticas con entidades educativas.
- Mejoramiento capacidad instalada.
- Elaborar la documentación necesaria los lineamientos de la gestión documental.

Amenazas

- Deterioro de la documentación guardada en los archivos.
- Quejas e insatisfacción de los colaboradores.
- Diferentes criterios de la organización documental.
- Incumplimiento con la realización de los procesos que no lleve a cumplir la acreditación.

Esquema del Análisis Integrado DOFA

A través del análisis interno y externo obtenido respectivamente de la gestión documental y procesos que se manejan en el Área Docencia Servicio en participación de quienes forman parte de su comité y en acompañamiento del Área administrativa del Hospital San Rafael Nivel II, describiendo sus respectivas fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades destacadas dentro del diagnóstico, se realiza entonces un análisis integrado de la matriz DOFA junto con las estrategias que surgen a partir de la identificación de las mismas.

FACTORES EXTERNOS FACTORES INTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	1. Formación de talento humano para los practicantes. 2. Convenios de prácticas con entidades educativas. 3. Mejoramiento capacidad instalada. 4. Elaborar la documentación necesaria los lineamientos de la gestión documental	1. Deterioro de la documentación guardada en los archivos. 2. Quejas e insatisfacción de los colaboradores. 3. Diferentes criterios de la organización documental. 4. Incumplimiento con la realización de los procesos que no lleve a cumplir la acreditación.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
1. Desarrollo de prácticas formativas. 2. Personas capaces de realizar el trabajo. 3. Área de formación académica. 4. Área de intercambio de conocimientos. 5. Políticas de calidad.	• Fomentación de capacitaciones referentes a sus áreas de trabajo para docentes y practicantes. • Nuevos convenios con entidades educativas. • Seguimiento al desarrollo de prácticas formativas. • Vinculación investigación que se promueven en las diferentes áreas de la entidad.	• Planeación y cuidado ante la documentación archivada. • Involucramiento ante los procesos de acreditación institucional. • Revisión periódica de políticas de calidad. • Aprendizaje a través de experiencias de prácticas formativas.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
1. Bajo rendimiento. 2. Dificultad para encontrar información. 3. Mayor carga laboral. 4. Toma de malas decisiones. 5. Comunicación poco efectiva.	• Brindar feedback constante. • Formación en organización de los archivos para tener un mayor control de este. • Manejar diferentes opciones al momento de la toma de decisiones. • Diferentes canales de comunicación, además de reuniones paulatinas.	• Implementación de sistemas de conservación de archivos para la dependencia de la documentación de cada uno de los procesos realizados. • Gestionar una comunicación interna mediante estrategias de medios de comunicación. • Alinearse entorno a objetivos y crear desafíos. • Planificación de la carga del trabajo.

Tabla 3. Análisis Integrado DOFA.

Fuente: Elaboración propia.

DIAGRAMA ISHIKAWA

El diagrama de Ishikawa se realizó con el fin de obtener un análisis a fondo del problema principal, junto a sus causas y consecuencias del problema general que se presenta en el Área Docencia Servicio. Además con este se busca planificar estrategias que sean de gran ayuda para la realización del plan de mejora en esta área y mejorar esas causas que se reflejan en él.

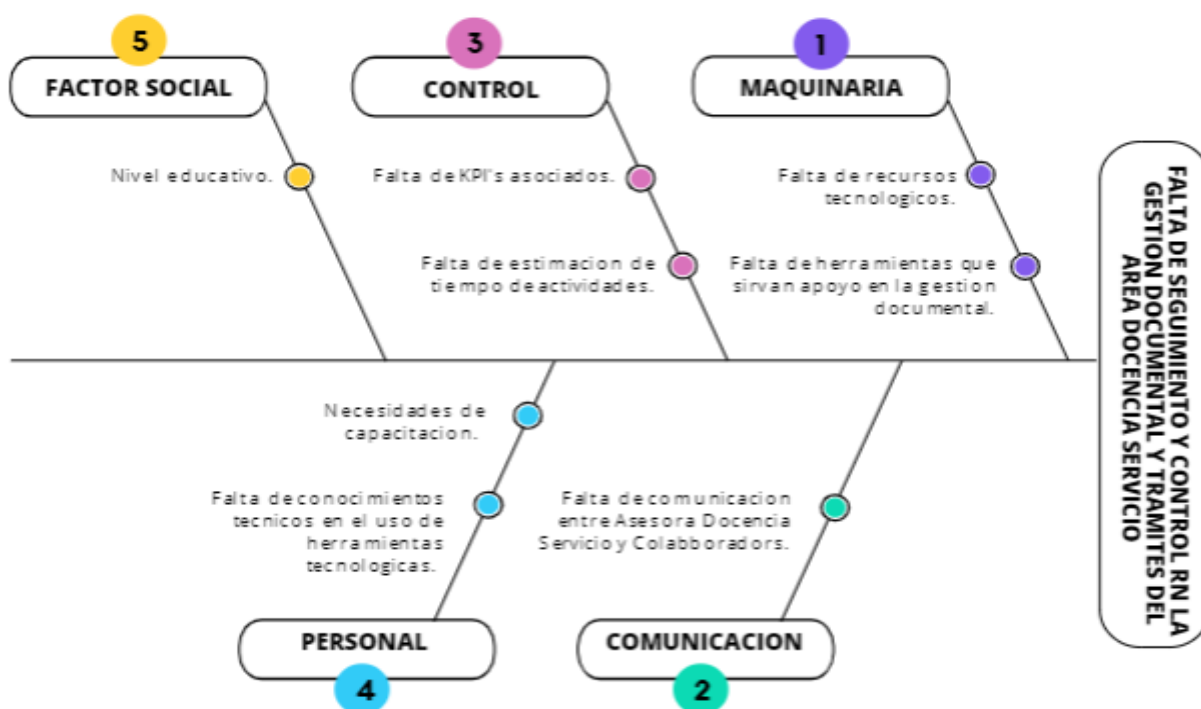


DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO

Ilustración 32. Diagrama de Ishikawa.

Fuente: Elaboración Propia.

❖ Matrices de Evaluación de Factores (Internos-Externos)

Evaluación de Factores Externos (EFE)

Con la información obtenida a través de la herramienta del análisis DOFA, se procede a evaluar los factores externos enfocados hacia las oportunidades y amenazas que se ven involucradas dentro del desarrollo del control y seguimiento de la gestión de documentos y tramites en Docencia Servicio, esto con el fin de visualizar el entorno externo para crear facilidad de aprovechar esas oportunidades y disminuir las amenazas respectivamente.

Para ello se cuenta con una ponderación que se distribuye en un 100% para cada uno de los factores encontrados y posterior a esto se asigna una calificación acorde a la representación que se indique, es decir, para una debilidad mayor la puntuación será de 1 y para una debilidad menos la puntuación será de 2, así mismo para las fuerzas mayores y menores serán de 4 y 3 respectivamente.

EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS				
N	OPORTUNIDADES	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADO
1	Formación de talento humano para los practicantes.	0,1	4	0,4
2	Convenios de prácticas formativas con entidades educativas.	0,1	3	0,3
3	Mejoramiento capacidad instalada.	0,15	4	0,6
4	Elaborar la documentación necesaria los lineamientos de la gestión documental.	0,17	4	0,68
			SUBTOTAL	1,98

N	AMENAZAS	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADO
1	Deterioro de la documentación guardada en los archivos.	0,12	1	0,12
2	Quejas e insatisfacción de los colaboradores.	0,1	2	0,2
3	Diferentes criterios de la organización documental.	0,15	2	0,3
4	Incumplimiento con la realización de los procesos que no lleve a cumplir la acreditación.	0,11	1	0,11
		100%	SUBTOTAL	0,73
			TOTAL	2,71

Tabla 4. Evaluación de Factores Externos.

Fuente: Elaboración propia.

Con la información recolectada y después de obtener los resultados de la evaluación de factores externos referente a las oportunidades con un resultado de 1.98 y amenazas con 0,73 dejando como inferencia que en los aspectos externos el ambiente es favorable para el control y seguimiento de la gestión documental y tramites del Área Docencia Servicio en La Entidad

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Promotora en Salud Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira. Sin embargo, es importante mantener presentes y en ejecución las estrategias para el mejoramiento continuo de la gestión documental y tramites mediante las herramientas al alcance para mitigar las amenazas presentadas para así dar solidez a nuevas oportunidades que se puedan presentar a través del desarrollo de los diversos procesos que se realizan dentro de esta área.

Evaluación de factores internos (EFI)

En la evaluación de factores internos obtenidos del control y seguimiento de la gestión documental y tramites del área Docencia Servicio, se tuvieron en cuenta las fortalezas y debilidades que se identificaron a través de la matriz DPFA, con esto se busca crear estrategias alcanzables para el crecimiento económico, social, logístico y tecnológico de cada uno de los procesos que se presentan en esta área para realizar planificaciones que ayuden a la buena toma de decisiones en el Área Docencia Servicio y todas las personas que hacen parte de ella.

EVALUACION DE FACTORES INTERNOS				
N	FORTALEZAS	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADO
1	Desarrollo de prácticas formativas.	0,2	4	0,8
2	Personas capaces de realizar el trabajo.	0,14	4	0,56
3	Área de formación académica.	0,1	3	0,3
4	Área de intercambio de conocimientos.	0,1	3	0,3
5	Políticas de calidad.	0,05	4	0,2
			SUBTOTAL	2,16
N	DEBILIDADES	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADO
1	Bajo rendimiento.	0,15	2	0,3
2	Dificultad para encontrar información.	0,08	2	0,16
3	Mayor carga laboral.	0,07	2	0,14
4	Toma de malas decisiones.	0,08	1	0,08
5	Comunicación poco efectiva.	0,03	1	0,03
		100%	SUBTOTAL	0,71
			TOTAL	2,87

Tabla 5. Evaluación de Factores Internos.

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la evaluación de factores internos muestra que para las fortalezas se obtuvo un subtotal de 2,16 mientras que en las debilidades se obtuvo un puntaje de 0,71 sumando un total de 2,87 indicando que dentro de los factores internos del control y seguimiento de la gestión documental y tramites del Área Docencia Servicio no presenta tantas debilidades, sin embargo es importante seguir fortaleciendo aquellos puntos y factores que se deben tener a la hora de realizar la evaluación, por esto tiene como fin el

desarrollo el plan de mejora para proponer métodos y herramientas que ayuden a la mejora continua en las actividades que se realizan en dicha área.

Demostración gráfica.

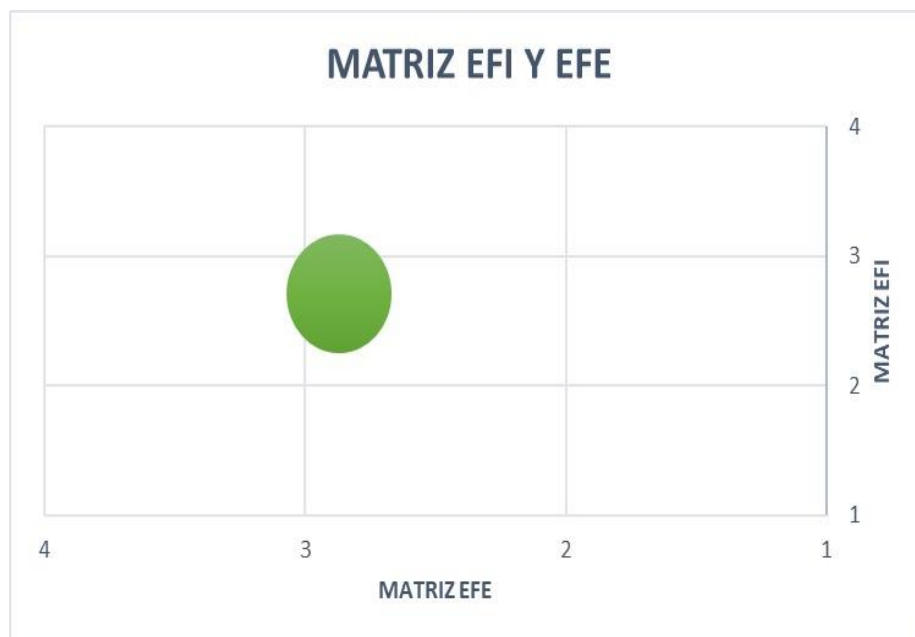


Ilustración 33. Demostración Gráfica del Análisis EFI y EFE.

Fuente: Elaboración propia.

La demostración gráfica de las matrices de Evaluación de Factores Internos y Externos, muestra que la burbuja se encuentra entre el cuarto y quinto cuadrante, indicando de esta manera que está dentro de la realización de los procesos de Docencia Servicio donde necesita retener y mantener las estrategias y tomas de decisiones necesarias para el control y el seguimiento de la gestión documental y tramites del Área Docencia Servicio a través del reforzamiento de las herramientas y métodos para llevar a cabo los procesos.

Actividad 3. Realización del diseño plan de mejora.

❖ Realización del Plan de Mejora.

Luego de haber identificado todas las causas mediante el diagnóstico realizado al proceso de acreditación institucional por la falta del control y seguimiento de la gestión documental y trámites mediante las herramientas utilizadas, se realizó la detección y planteamiento de los hallazgos encontrados y el plan de mejora través de acciones.

N	HALLAZGO ENCONTRADO	FUENTE DE DETENCION	ESTRATEGIAS DE MEJORA
1	No se cuentan con fuentes de herramientas que ayuden a fortalecer la organización y búsqueda rápida de la documentación de los procesos que se realizan en Docencia Servicio.	Diagnostico mediante el instrumento de encuesta y revisión documental.	❖ Plan de talleres capacitaciones. ❖ Gestión Documental.
2	No se evidencian calendarios de preparación de reuniones periódicas para la revisión de los diferentes eventos en Docencia Servicio.	Diagnostico en revisión documental.	Creación de calendario anual y base de datos de las reuniones periódicas para revisión de eventos en el Área Docencia Servicio.
3	Escasez de recursos, materiales y equipos de trabajo.	Revisión de instalaciones.	Gestión de equipos y recursos con área sub administrativa a través del plan anual de adquisiciones en La Entidad Social Promotora en Salud Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar- Guajira.
4	Falta de seguimiento y control a la de los trámites que se manejan desde el Área Docencia Servicio.	Diagnostico en revisión documental, observación y comunicación con la Asesora Docencia Servicio.	Realizar revisiones periódicas para los trámites que se realizan en el área.
5	Falta de capacitación en Tecnologías de la Información y la Comunicación (ZOOM, TEAMS, MEET)	Observación.	Programar Plan de Capacitaciones del uso de las TIC a los líderes de los procesos manejados en el área.
6	Colaboradores no conocen todos los procesos que se manejan en el Área Docencia Servicio.		Herramientas necesarias como: capacitaciones, procedimiento de procesos; para dar a conocer a cada uno de los

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

		Comunicación con la Asesora Docencia Servicio y observación.	colaboradores los procesos que se manejan dentro del área e indicando cual es el proceso que ellos deben llevar acabo.
7	Existen muchos factores por los cuales a los colaboradores se les olvida estar pendiente de alguno de los procesos que se realizan en el Área Docencia Servicio.	Comunicación con la Asesora Docencia Servicio.	Implementar una herramienta sistemática con el fin de generar alertas que les recuerde a los empleados que deben realizar los procesos correspondientes de acuerdo a su responsabilidad en el área.

Tabla 6. Estrategias de Mejora.

Fuente: Elaboración propia.

Por medio de la tabla anterior se puede observar que existe una serie de estrategias de mejoras a proponer, recalcando que existen unas con un nivel de cumplimiento más rápido que otras, por esta razón es importante ponderar y priorizar las estrategias más relevantes de menor a mayor dificultad, seguidamente del plazo de implantación siendo:

Dificultad	Plazo	Impacto
1. Mucha	1. Largo	1. Ninguno
2. Bastante	2. Medio	2. Poco
3. Poca	3. Corto	3. Bastante
4. Ninguna	4. Inmediato	4. Mucho

Fuente: (ANECA, 2015)

Nº	ESTRATEGIAS DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	❖ Plan de talleres de aprendizaje. ❖ Gestión documental.	2 Media	3 Bastante	4 Mucho	9
2	Creación de calendario anual y base de datos de las reuniones periódicas para revisión de eventos en el Área Docencia Servicio.	3 Poca	3 Corto	4 Mucho	10
3	Gestión de equipos y recursos con área sub administrativa a través del plan anual de adquisiciones en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar- Guajira.	2 Bastante	2 Medio	3 Bastante	7
4	Realizar revisiones periódicas para los trámites que se realizan en el área.	2 Bastante	1 Largo	4 Mucho	7
5	Programar Plan de Capacitaciones del uso de las TIC a los líderes de los procesos manejados en el área.	3 Poca	2 Medio	3 Bastante	8
6	Herramientas necesarias como: capacitaciones, procedimiento de procesos; para dar a conocer a cada uno de los colaboradores los procesos que se manejan dentro del área e indicando cual es el proceso que ellos deben llevar a cabo.	2 Bastante	2 Medio	3 Bastante	7
7	Implementar una herramienta sistemática con el fin de generar alertas que les recuerde a los empleados que deben realizar los	3 Poca	3 Corto	4 Mucho	10

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

	procesos correspondientes de acuerdo a su responsabilidad en el área.				
--	---	--	--	--	--

Tabla 7. Planificación Estrategias de Mejora.

Fuente: Elaboración Propia.

Actividad 4. Diseño de indicadores de desempeño.

En el desarrollo de esta actividad se procedió a la creación de indicadores por medio de la ficha metodológica suministrada por La Entidad Promotora en Salud Hospital San Rafael Nivel II, en donde se plasmó una meta que se pretenda alcanzar con el fin de medir todas aquellas actividades y procesos que se realizan en Docencia Servicio. Para la creación de estos indicadores se tuvieron en cuenta: la gestión de convenios institucionales, el plan de capacitación que se debe cumplir por área, los eventos adversos que involucren a estudiantes y así mismo los proyectos de investigaciones realizados por los mismos. Los indicadores se crearon con el fin de evaluar la eficacia, ya que a través de este tipo de indicadores se mide máximo nivel de cumplimiento del objetivo establecido, dando evidencia sobre el grado en que se está alcanzando dichos objetivos descritos.

Tabla 8. Indicador de desempeño N.1

 NIT:892115010-5 COD: 4465000286	INDICADORES DEL PROCESO DOCENCIA SERVICIO				Codigo: DS-F-08	
					Version:1.0	
					Vigencia:11/07/2022	
	DOCENCIA SERVICIO				Pagina 1 de 1	
DATOS DEL INDICADOR						
DEPENDENCIA	Docencia Servicio					
NOMBRE INDICADOR	Porcentaje de cumplimiento de convenios Docencia-Servicio.					
OBJETIVO Y/O DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:	Medir el grado de respuesta de cumplimiento de los convenios firmados y ejecutados de acuerdo a los tiempos establecidos en la normatividad vigente.					
TIPO DE INDICADOR:	EFICACIA	FRECUENCIA DE MEDICION		SEMESTRAL		
UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE	META	80%	Rango satisfactorio	>80%	
				Rango No satisfactorio	<80%	
FORMULA	(X/Y)*100					
EXPLICACIÓN DE LAS VARIABLES						
Variable	Unidad de medida	Descripción				
X	Porcentaje (%)	Numero de convenios en ejecucion.				
Y	Porcentaje (%)	Numero de convenios firmados.				
RESULTADO						
PERIODO	Variable X	Variable Y		Resultado		
				#DIV/0!		
HISTÓRICO EVALUACIONES						
PERIODO	RESULTADO	ANALISIS				

El indicador del porcentaje de cumplimiento de convenios Docencia Servicio se diseña con el fin de que a través de él puedan medir este porcentaje y mirar si se encuentra dentro de la meta establecida. Este indicador se mide con una frecuencia semestral ya que en el Área Docencia Servicio se tienen convenios vigentes, convenios activos y se busca realizar convenios marco con diferentes instituciones educativas para brindar oportunidad a diferentes estudiantes de realizar sus prácticas formativas dentro de La Entidad Promotora en Salud Hospital San Rafael Nivel II y así mirar el desempeño que se maneja dentro del Área Docencia Servicio.

Tabla 9. Indicador de desempeño N.2.

 NIT:892115010-5 COD: 4465000286	INDICADORES DEL PROCESO DOCENCIA SERVICIO				Codigo: DS-F-08	
					Version:1.0	
					Vigencia:11/07/2022	
DOCENCIA SERVICIO				Pagina 1 de 1		
DATOS DEL INDICADOR						
DEPENDENCIA	Docencia Servicio					
NOMBRE INDICADOR	Porcentaje de cumplimiento Plan de Capacitaciones.					
OBJETIVO Y/O DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:	Medir el grado de cumplimiento del Plan de Capacitaciones durante el periodo de tiempo establecido.					
TIPO DE INDICADOR:	EFICACIA	FRECUENCIA DE MEDICION		SEMESTRAL		
UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE	META	90%	Rango satisfactorio	>90%	
				Rango No satisfctorio	<90%	
FORMULA	(X/Y)*100					
EXPLICACIÓN DE LAS VARIABLES						
Variable	Unidad de medida	Descripción				
X	Porcentaje (%)	Numero de capacitaciones realizadas.				
Y	Porcentaje (%)	Numero de capacitaciones programadas.				
RESULTADO						
PERIODO	Variable X	Variable Y		Resultado		
HISTÓRICO EVALUACIONES						
PERIODO	RESULTADO	ANALISIS				

El indicador del porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitaciones se diseña con el fin de medir el desempeño que se lleva a cabo en el Área Docencia Servicio a través de Plan de Capacitaciones. Esta área debe cumplir un Plan de Capacitaciones con una periodicidad semestral en la cual se debe capacitar en diversos temas a estudiantes, administrativos y personal asistencial de la institución; donde a través de este se mide el desempeño de una de las actividades del Área Docencia Servicio.

Tabla 10. Indicador de desempeño N.3

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	INDICADORES DEL PROCESO DOCENCIA SERVICIO			Codigo: DS-F-08	
				Version:1.0	
	DOCENCIA SERVICIO			Vigencia:11/07/2022	
Pagina 1 de 1					
DATOS DEL INDICADOR					
DEPENDENCIA	Docencia Servicio				
NOMBRE INDICADOR	Proporcion de eventos adversos.				
OBJETIVO Y/O DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:	Medir la proporcion de eventos adversos que suceden en la ESE específicamente para las practicas formativas.				
TIPO DE INDICADOR:	EFICACIA	FRECUENCIA DE MEDICION		SEMESTRAL	
UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE	META	10%	Rango satisfactorio	<10%
				Rango No satisfactorio	>10%
FORMULA	(X/Y)*100				
EXPLICACIÓN DE LAS VARIABLES					
Variable	Unidad de medida	Descripción			
X	Porcentaje (%)	Numero de eventos adversos ocurridos en una practica formativa.			
Y	Porcentaje (%)	Numero de eventos adversos ocurridos en la ESE.			
RESULTADO					
PERIODO	Variable X		Variable Y		Resultado
					#¡DIV/0!
HISTÓRICO EVALUACIONES					
PERIODO	RESULTADO	ANALISIS			

El indicador de proporción de eventos adversos se diseñó con el fin de medir el desempeño que tienen los estudiantes que se manejan dentro de áreas asistenciales en la realización de sus prácticas formativas. A través de este indicador se denota el porcentaje de eventos adversos ocurridos en La E.S.E Hospital San Rafael en la que se encuentren involucrados estudiantes, con el fin de mirar el desempeño de estos a través del Área Docencia Servicio que es la encargada de supervisar la realización de las prácticas formativas en La Entidad de Servicios Públicos en Salud Hospital San Rafael Nivel II.

Tabla 11. Indicador de desempeño N.4.

 NIT:892115010-5 COD: 4465000286		FICHA METODOLÓGICA INDICADORES				
DATOS DEL INDICADOR						
DEPENDENCIA		Docencia Servicio				
NOMBRE INDICADOR		Proyectos de investigación desarrolladas en la institución				
OBJETIVO Y/O DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:		Medir el porcentaje de los proyectos de investigación realizados en el área Docencia Servicio en la E.S.E.				
TIPO DE INDICADOR:		EFICACIA	FRECUENCIA DE MEDICION		SEMESTRAL	
UNIDAD DE MEDIDA		PORCENTAJE	META	70%	Rango satisfactorio	>70%
					Rango No satisfactorio	<70%
FORMULA		(X+Y)*100				
EXPLICACIÓN DE LAS VARIABLES						
Variable	Unidad de medida	Descripción				
X	Porcentaje (%)	Numero de proyectos de investigación entregado por estudiantes .				
Y	Porcentaje (%)	Numero de proyectos de investigación realizados .				
RESULTADO						
PERIODO	Variable 1	Variable 2	Resultado			
			#DIV/0!			
HISTÓRICO EVALUACIONES						
PERIODO	RESULTADO	ANALISIS				

El indicador de Proyectos de investigación desarrollados en la institución se diseñó con el fin de medir el cumplimiento de investigaciones que se debe cumplir en el Área Docencia Servicio a través de sus estudiantes. Con el fin de cumplir ciertos requisitos de desempeño que son solicitados dentro de esta área por parte del Comité de Bioética de La Entidad Promotora en Salud Hospital San Rafael Nivel II.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Actividad 5. Creación del plan de mejora.

De acuerdo con las acciones de mejoras ya priorizadas, se toman los resultados para el orden de las mismas en la construcción del diseño del plan estratégico, adjuntando los elementos que permitirán la efectividad de este como se presenta a continuación:

De acuerdo a la matriz de la tabla 12, se plasmaron los hallazgos encontrados con sus respectivas estrategias de mejora, a su vez los objetivos o metas a alcanzar, las actividades a llevar a cabo para su cumplimiento, los indicadores de desempeño donde se plantean las variables que comprobarán los resultados del plan de mejora donde se especifican el tiempo necesario y la cantidad de recursos para determinar el desarrollo de las capacidades de las acciones estratégicas, de este mismo modo, se tienen los responsables y a su vez la financiación o recursos monetarios que se deben de disponer para el mismo con un porcentaje de proyección al desarrollo de las metas.

Se debe recalcar que el presupuesto para la implementación del plan de mejora es de \$18.700.00, teniendo en cuenta el coste o valor por estrategia o acción de mejora.

8.2. Fase 3. Evaluación presupuestal e inversión.

Efectuar un análisis financiero del diseño del plan de mejora con el fin de evaluar la viabilidad y estabilidad de un control y seguimiento de la gestión documental y trámites en el Área Docencia Servicio.

Actividad 6. Elaboración análisis B/C y evaluación presupuestal de las actividades.

Para esta fase se efectúa un análisis con el fin de reconocer cual es la viabilidad y rentabilidad del plan de mejora, determinando de esta forma cuanto le cuesta a la empresa realizar la implementación del mismo, este análisis se efectúa mediante el proceso de B/C (Beneficio Costo), el cual servirá para evaluar y ayudar a tomar la decisión acertada referente a las oportunidades presentadas en el proyecto, dicho análisis se realiza con el uso de la herramienta office de Excel y sus componentes.

A continuación, se relacionan los costos que la organización deberá tener para cubrir el desarrollo indicado del plan de mejora.

COSTOS	
ESTRATEGIAS DE MEJORAS	COSTOS
1. Plan de talleres capacitaciones. 2. Gestión Documental.	\$1.000.000
Creación de calendario anual y base de datos de las reuniones periódicas para revisión de eventos en el Área Docencia Servicio.	\$0
Gestión de equipos y recursos con área sub administrativa a través del plan anual de adquisiciones en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar- Guajira.	\$10.000.000
Realizar revisiones periódicas para los trámites que se realizan en el área.	\$700.000
Programar Plan de Capacitaciones del uso de las TIC a los líderes de los procesos manejados en el área.	\$ 2.500.000
Herramientas necesarias como: capacitaciones, procedimiento de procesos; para dar a conocer a cada uno de los colaboradores los procesos que se manejan dentro del área e indicando cual es el proceso que ellos deben llevar a cabo.	\$1.500.000
Implementación de una herramienta sistemática con el fin de generar alertas que les recuerde a los empleados que deben realizar los procesos correspondientes de acuerdo a su responsabilidad en el área.	\$3.000.000
TOTAL	\$18.700.000

Tabla 13. Costos del Plan de mejora.

Fuente: Elaboración propia.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

En la tabla anterior se presentan los costos que se tienen en el plan de mejora y su respectiva cuantificación, ahora se procede a plantear los beneficios del mismo.

BENEFICIOS DE LA INVERSION		
N°	ESTRATEGIA	BENEFICIO
1	Desarrollo de formación y capacitación a los colaboradores del Área Docencia Servicio, para mitigar aquellos costos empresariales en cuanto a la atenuación de errores en los procesos que se realizan en el área.	\$1.500.000
2	Adquisición de equipos para la organización de la gestión documental en conformidad a la obtención permanente de la documentación necesaria para los diversos procesos, con lo cual se obtiene el ahorro de papelería y prevención de pérdida de documentación.	\$16.000.000
3	Menos ausencia de colaboradores en el momento de realizar sus tareas correspondientes del área.	\$7.200.000
4	Soporte financiero de los recursos e inversiones (Software de facturación e inventario), con el fin de tener un control del rubro presupuestal para reducir la carga laboral y mejorar el flujo de trabajo.	\$1.370.000
5	Mayor organización y control de los procesos que se realizan en el área.	\$1.000.000
TOTAL		\$ 27.070.000

Tabla 14. Beneficios de la inversión.

Fuente: Elaboración propia.

La anterior tabla muestra los beneficios que genera el plan de mejora en el Área Docencia Servicio, dados por **\$27.070.000**, por ende, teniendo en cuenta esto y que los valores de los costos son de **\$18.700.000**, se aplica la relación del indicador de rentabilidad B/C.

$$\frac{B}{C} = \frac{\text{Valor Actual de los Ingresos (VAI)}}{\text{Valor Actual de los Costos (VAC)}}$$

Ecuación 1. Beneficio/Costo

$$\begin{aligned} \frac{B}{C} &= \frac{\$27.070.000}{\$18.700.000} \\ &= 1,45 \end{aligned}$$

A través del resultado obtenido de la relación B/C de los costos y beneficios, se identifica que esta relación es de 1,45 entonces esto infiere que siendo mayor a 1 el plan de mejora financieramente es rentable de aplicar, ya que se muestra que los beneficios son mayores que los

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

costos permitiendo planificar, tomar decisiones acertadas y controlar la inversión, donde por cada peso invertido se obtienen 0,45 pesos como beneficio.

Así mismo, los costos y beneficios del plan de mejora se proyectan a cinco años, teniendo en cuenta la tasa de inflación pronosticada en los años establecidos mediante las proyecciones de inflación dadas.

AÑO	PERIODO	INVERSION INICIAL	COSTO TOTAL	INFLACION (PRONOSTICO)	INFLACION	COSTO TOTAL
2023	0	-\$ 18.700.000				-\$ 18.700.000
2024	1		\$ 18.700.000	3,3%	\$ 617.100	\$ 19.317.100
2025	2		\$ 19.317.100	3,3%	\$ 637.464,3	\$ 19.954.564,3
2026	3		\$ 19.954.564,30	3,5%	\$ 698.409,75	\$ 20.652.974,05
2027	4		\$ 20.652.974,05	3,5%	\$ 722.854,09	\$ 21.375.828,14
2028	5		\$ 21.375.828,14	3,5%	\$ 748.153,98	\$ 22.123.982,12

Tabla 15. Proyección a cinco años de los costos de inversión.

Fuente: Elaboración propia.

AÑO	PERIODO	BENEFICIO	INFLACIÓN (PRONÓSTICO)	INFLACIÓN	COSTO TOTAL
2024	1	\$ 27.070.000	3,5%	\$ 947.450	\$ 28.017.450
2025	2	\$ 28.017.450	3,7%	\$ 1.036.646	\$ 29.054.096
2026	3	\$ 28.998.061	3,1%	\$ 898.940	\$ 29.897.001
2027	4	\$ 30.070.989	3,45%	\$ 1.037.449	\$ 31.108.438
2028	5	\$ 31.003.190	3,5%	\$ 1.085.112	\$ 32.088.301

Tabla 16. Proyección a cinco años de los beneficios.

Fuente: Elaboración propia.

Por medio de los datos y cálculos arrojados en las dos tablas anteriores de las proyecciones realizadas para el periodo de los cinco años (2023 – 2028), se procede a realizar la tabla de los flujos de efectivo en los próximos cinco años.

AÑO	PERIODO	INVERSIÓN INICIAL	EGRESOS	INGRESOS	INGRESOS NETOS
2023	0	\$ 18.700.000			
2024	1		\$ 18.700.000	\$ 27.070.000,00	\$ 8.370.000
2025	2		\$ 19.317.100	\$ 28.017.450,00	\$ 8.700.350
2026	3		\$ 19.954.564	\$ 28.998.061,00	\$ 9.043.497
2027	4		\$ 20.652.974	\$ 30.070.989,00	\$ 9.418.015
2028	5		\$ 21.375.828	\$ 31.003.190,00	\$ 9.627.362

Tabla 17. Flujo de efectivo.

Fuente: Elaboración propia.

Con los datos obtenidos a través de la tabla donde se observa la representación de los flujos de entrada y salida o ingresos y egresos dentro del periodo establecido de 5 años, posterior a esto y teniendo en cuenta la inflación del 3,2 proyectada a través del promedio del pronóstico hallado en las tablas 14 y 15, la tasa mínima de rendimiento aceptable o **TMAR (% De la inflación + % Del premio al riesgo)** y a su vez el costo de oportunidad y riesgos de la inversión del plan de mejora el cual está dado por un 10% debido a las probabilidades de que sucedan eventos adversos en consecuencia a las actividades financieras negativas donde se pueden disponer que los beneficios sean menos a los esperados como un porcentaje mínimo dentro del riesgo aceptado, se realiza el cálculo del **Valor Presente Neto (VPN)** y de la **Tasa Interna de Retorno (TIR)** mediante la herramienta Excel y representada a continuación.

AÑO	PERIODO	INGRESOS NETOS
2023	0	-\$ 18.700.000
2024	1	\$ 8.370.000
2025	2	\$ 8.700.350
2026	3	\$ 9.043.497
2027	4	\$ 9.418.015
2028	5	\$ 9.627.362
TMAR		13,8%
RIESGO DE INVERSIÓN		10%
INFLACIÓN		3,2%
VPN		\$ 22.335.274
TIR		38%

Tabla 18. VPN, TIR, TMAR**Fuente: Elaboración propia.****Tasa de recuperación contable**

$$TRC = \frac{TIR}{1 - \left(\frac{1}{1 + TIR}\right)^n}$$

$$TRC = \frac{0.38}{1 - \left(\frac{1}{1 + 0.38}\right)^5}$$

$$TRC = 0,47$$

$$TRC = 47\%$$

Ecuación 2. TRC

La tasa de recuperación contable es del 47%, este porcentaje muestra la probabilidad de recuperación del patrimonio. Se puede decir que satisface la tasa de interna de retorno.

Periodo de recuperación de la inversión.

$$PRI = \frac{1}{TIR}$$

$$PRI = \frac{1}{0.38}$$

$$PRI = 2,63$$

Ecuación 3. Periodo de recuperación.

PRI	2,63	2 años
	0,63*12=7,56	7 meses
	0.56*30= 16,8	17 días

Tabla 19. Tiempo periodo de recuperación.**Fuente: Elaboración propia.**

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

El periodo de recuperación de la inversión es de 2 años, 7 meses y 17 días. Lo que quiere decir que en ese tiempo la cantidad de flujos de efectivo es igual a la inversión inicial.

A través de los resultados que se obtuvieron en los análisis anteriores, también se puede realizar un análisis cualitativo de estos, de manera que se plantee la relación de las estrategias de mejora con los beneficios adquiridos.



Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Las estrategias de mejora conllevan a esfuerzos y toma de decisiones que son vitales para la ejecución de los objetivos, metas y propósitos planteados en la organización a través de la optimización y aplicación de dichas estrategias, generando un incremento sustancial del rendimiento, productividad, minimización de errores, calidad de trabajo y de los productos, con adecuado manejo de los recursos y demás aspectos que buscan ayudar a la creación de un fortalecimiento relevante para las partes interesadas.

Actividad 7. Socialización del plan de mejora al Comité de Docencia Servicio.

Para la socialización del Diseño del Plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documental y tramites del Área Docencia Servicio en La Entidad Promotora en Salud Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar-Guajira, se llevó a cabo una reunión de manera virtual a través de la Plataforma Zoom con el fin de dar a conocer el trabajo realizado mediante las actividades desarrolladas en la dependencia durante el tiempo de prácticas empresariales en la entidad.

HALLAZGOS A MEJORAR	ESTRATEGIAS DE MEJORA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADOR DE DESEMPEÑO	RESPONSABLE	TIEMPO
No se cuentan con fuentes de herramientas que ayuden a fortalecer la organización y búsqueda rápida de la documentación de los procesos que se realizan en Docencia Servicio.	1. Plan de talleres capacitaciones. 2. Gestión Documental.	Diseñar un plan de talleres de aprendizaje para el fortalecimiento de la organización y búsqueda rápida de la documentación, a través de la realización de una gestión documental en el Área Docencia Servicio.	11 Recolección de las necesidades de aprendizaje. 12 Formulación de talleres mediante matrices de capacitaciones. 13 Gestión de talleres mediante el Sistema Nacional de Aprendizaje SENA y capacitadores con conocimientos de como crear una gestión documental. 14 Postulación de talleres de organización y búsqueda rápida de una documentación. 15 Ejecución de talleres y capacitación de aprendizaje.	$N^{\circ} \text{ Necesidades de Aprendizaje} = \text{Talleres ejecutados}$ $N^{\circ} \text{ Talleres} = \frac{\text{Talleres ejecutados}}{\text{Talleres programados}}$	Lider de talento humano, Sub dirección administrativa y Gerencia.	5 Meses
No se evidencian calendarios de preparación de reuniones periódicas para la revisión de los diferentes eventos en Docencia Servicio.	Creación de calendario anual y base de datos de las reuniones periódicas para la revisión de eventos en el Área Docencia Servicio.	Crear calendarios semestrales para establecer fechas de reuniones previas para la revisión de los diferentes eventos en Docencia Servicio.	11 Realización de reuniones para acuerdos de fechas. 12 Establecer fechas y horarios para los eventos. 13 Socialización de fechas.	$N^{\circ} \text{ Calendarios Creados}$ $N^{\circ} \text{ Reuniones}$	Asesora Docencia Servicio, Lider de talento humano y colaboradores de instituciones educativas.	6 Meses. \$ 0 100%
Escasez de recursos, materiales y equipos de trabajo.	Gestión de equipos y recursos con área sub administrativa a través del plan anual de adquisiciones en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar- Guajira.	Gestionar equipos y recursos a través del plan anual de adquisiciones en pro de la realización de los procesos en el Área Docencia Servicio.	11 Gestionar a través del plan anual de adquisiciones herramientas como: lockers, A-Z, Impresora y demás herramientas que sean necesarias para realizar una organización y control de la gestión documental del área. 12 Realizar mantenimiento a las herramientas mediante organización e higiene. 13 Gestionar ampliación de espacio para mejor ubicación de nuevas	$N^{\circ} \text{ Equipos y Recursos} = \frac{\text{Equipos y recursos adquiridos}}{\text{Equipos y recursos requeridos}}$ $N^{\circ} \text{ Mantenimientos} = \frac{\text{Mantenimientos realizados}}{\text{Mantenimientos programados}}$	Sub dirección administrativa, Planeación y control interno.	1 Mes. \$ 10.000.000 80%

Ilustración 34. Reunion socialización Plan de mejora.

Fuente: Elaboración propia.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

A continuación, se muestra la aprobación por parte del Área Docencia Servicio Social en La Empresa Promotora en Salud Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar Guajira que hace constar la socialización del proyecto.

 NIT 892115010-5 COD 4465000286	COMUNICACIÓN EXTERNA		Código: GCO-F-CE-01
			Versión: 5.0
			Vigencia: 25/02/2021
	GESTION DE COMUNICACIONES		Página 34 de 100

DSE-052

San Juan del Cesar, 01 de Noviembre de 2022

Señores

COMITÉ DE TRABAJO DE GRADO

Ingeniería Industrial

Universidad de Pamplona

Directora del Programa de Ingeniería Industrial

E. S M. / Pamplona– Norte de Santander

Asunto: Socialización Plan de mejora.

Cordial saludo.

El presente formato de revisión se realiza en constancia de que la estudiante **Kelly Loreth Ortega Martínez** identificada con cedula de ciudadanía 1122417015 quien es practicante de La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, en el Área Docencia Servicio, dio a conocer la socialización de su proyecto de grado titulado “ **Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control del Área Docencia Servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar Guajira**” el cual ha sido denotado como APROBADO.

Atentamente



LIDYS MARIA FRAGOZO GAMEZ

Asesora docencia servicio

ESE Hospital San Rafael Nivel II

Ilustración 35. Constancia Socialización proyecto.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

9. Conclusiones

En el proceso de diseñar el plan de mejora se realizó un diagnóstico sobre el proceso de acreditación institucional en salud, encontrando que este no cuenta con un seguimiento y control en la gestión documental y los diferentes trámites que se realizan en el área, exponiendo aquellas ventajas, desventajas y hallazgos a tener en cuenta para la creación de estrategias o acciones para la mejora del área docencia servicio.

Se realizaron análisis de manera cuantitativa y cualitativa mediante herramientas como: diagrama de Ishikawa, matriz de evaluación de factores internos y externos, matriz DOFA encontrando un comportamiento aceptable en el área, con aspectos a mejorar, escasos de recursos para la ejecución del control de los diversos procesos a través de una gestión documental.

Mediante las observaciones realizadas, a través de un análisis, indagaciones e información recolectada en el Área Docencia Servicio, se elaboró el plan de mejora con el fin de crear un control y seguimiento de la gestión documental y trámites que se desarrollan dentro del Área Docencia Servicio en La Empresa Promotora en Salud Pública San Rafael Nivel II.

Se observó que el plan de mejora traería muchos beneficios a la empresa si se optara por implementarlo, gracias al análisis del costo/beneficio se pudo comprobar que el beneficio que se obtendrá si implementan el plan de mejora es mayor a los costos que están generando actualmente por los que no se lleva un control y seguimiento de cada una de las actividades que se centran en el Área Docencia Servicio.

10. Recomendaciones

Es importante que dentro del Área Docencia Servicio de La Empresa Promotora de Servicios en Salud Hospital San Rafael Nivel II de San Juan de Cesar Guajira, se realice socializaciones de temas importantes como lo son los diversos requerimientos que se deben cumplir para la acreditación instruccional en salud, de tal manera que se interesen más por realizar las actividades correspondientes a cada uno de ellos.

Se recomienda fortalecer la recurrencia de capacitaciones, talleres y demás estrategias educativas para los colaboradores del Área Docencia Servicio, generando una ampliación en coberturas de comunicación, tecnologías de la información, motivación del personal, entre otros.

Se recomienda al Área Docencia Servicio de La Empresa Promotora de Servicios en Salud Hospital San Rafael Nivel II, implementar el plan de mejora diseñado, con el fin de generar mejoría en las actividades de seguimiento y control en la gestión de documentos y tramites de cada uno de las diferentes actividades en las que participan activamente en esta área.

11. Referencias bibliográficas

ANECA. (2015). Plan de mejoras: Herramienta de trabajo. Universidad de Antofagasta, 4. Retrieved from http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf

Choez Alvarado , L., & Farias Ortiz , G. (2019). *Diseño de un plan de mejora en el área de servicios que ofrece la empresa “Contribucion s.a.”* Repositorio Universidad Guayaquil .

[% 20FARIAS.pdf](#)

Molina Goyes , C. (2018, 31 julio). *“Diseño de un plan de mejora continua en el proceso de Laboratorio Clínico del Hospital San Vicente de Paul que cuenta con la Acreditación Canadá”*. Repositorio Digital .

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/16549/1/T-UCE-0008-CQUF-013-P.pdf>

Alvarez Bedoya , D. (2018). *Plan de mejoramiento a la gestión documental del proceso misional: gestión ambiental sectorial, subproceso seguimiento y control a industrias y depósitos forestales, CARDER*. Uni Libre Seccional Pereira
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20340/PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20A%20LA%20GESTION%20DOCUMENTAL.pdf?sequence=1>

Rodríguez Rojas , J. (2019). *Propuesta de mejora continua, para el sistema documental del archivo central en la dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN), Tuluá, Valle del Cauca*. Biblioteca Digital Uni Valle .
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/16649/0598339.pdf?sequence=1>

Guañarita Gomez , J. (2018). *Propuesta de mejoramiento de la administración documental del área encargada del sistema de gestión de calidad de la empresa FIDUPREVISORA S.A.* Repository .
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22614/1/Propuesta%20de%20mejoramiento%20de%20la%20administraci%C3%B3n%20documental%20del%20%C3%A1rea%20encargada%20del%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20de%20la%20empres.pdf>

Inicio. (s. f.). Recuperado 5 de septiembre de 2022, de <http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/>

Uribe, A., Palacio, D., & Velez , C. (2010, julio). *DECRETO 2376 DE 2010*. Función Pública .
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=76013.

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Ruiz, F., Moscoso, L., Burgos, G., & Baquero, K. (2021, enero). Modelo de la evaluación de la docencia servicio para el desarrollo de programas académicos en salud. Ministerio de Educación. https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-403336_Documento_00.pdf

Nacional de la Evaluación de Calidad y Acreditación, A. (2021, 5 septiembre). PLAN DE MEJORAS . Untafop. http://uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf

Zarate, D. (2022, 10 marzo). *Indicadores de desempeño: definición, ejemplos y proceso*. Recuperado 5 de septiembre de 2022, de <https://blog.hubspot.es/sales/que-sonindicadoresdesempeno>.

Bello, E. (2021, 9 diciembre). *Qué es el análisis de coste-beneficio de una empresa y cómo hacerlo*. Thinking for Innovation. Recuperado 5 de septiembre de 2022, de <https://www.iebschool.com/blog/analisis-coste-beneficio-finanzas/#:%7E:text=Un%20an%C3%A1lisis%20de%20coste%2Dbeneficio%20es%20el%20proceso%20de%20comparar,sentido%20desde%20una%20perspectiva%20comercial>.

Arias, A. S. (2022, 16 marzo). *Tasa interna de retorno (TIR)*. Economipedia. Recuperado 8 de septiembre de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/tasa-internaderetornotir.html>

Mosco, L., & Baquero, K. (2021, 5 octubre). *ACUERDO 273 DE 2021* . Ministerio de Salud . <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/acuerdo273de-2021.pdf>

Uribe, A., Palacio, D., & Velez, C. (2010, julio). *DECRETO 2376 DE 2010*. Función Pública . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=76013.

Díaz, S. J. (s. f.). *Norma UNE-ISO 15489-1: una guía para la gestión de los documentos de archivos*. Recuperado 5 de septiembre de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000500026

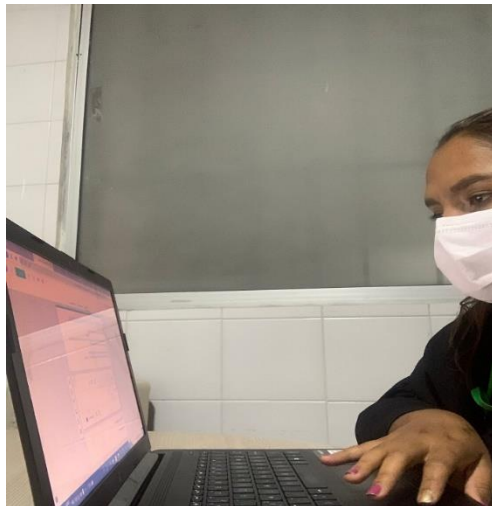
Pinedo, M., Rosero, M., Gutierrez, N., & Moratto, G. (2000, 14 julio). *LEY 594 DE 2000*. Media.Utp. http://media.utp.edu.co/gestion-documentos/archivos/LEY_594_DE_2000.pdf

Martinez, C. (2017). *¿Qué es la investigación descriptiva?* question pro. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>

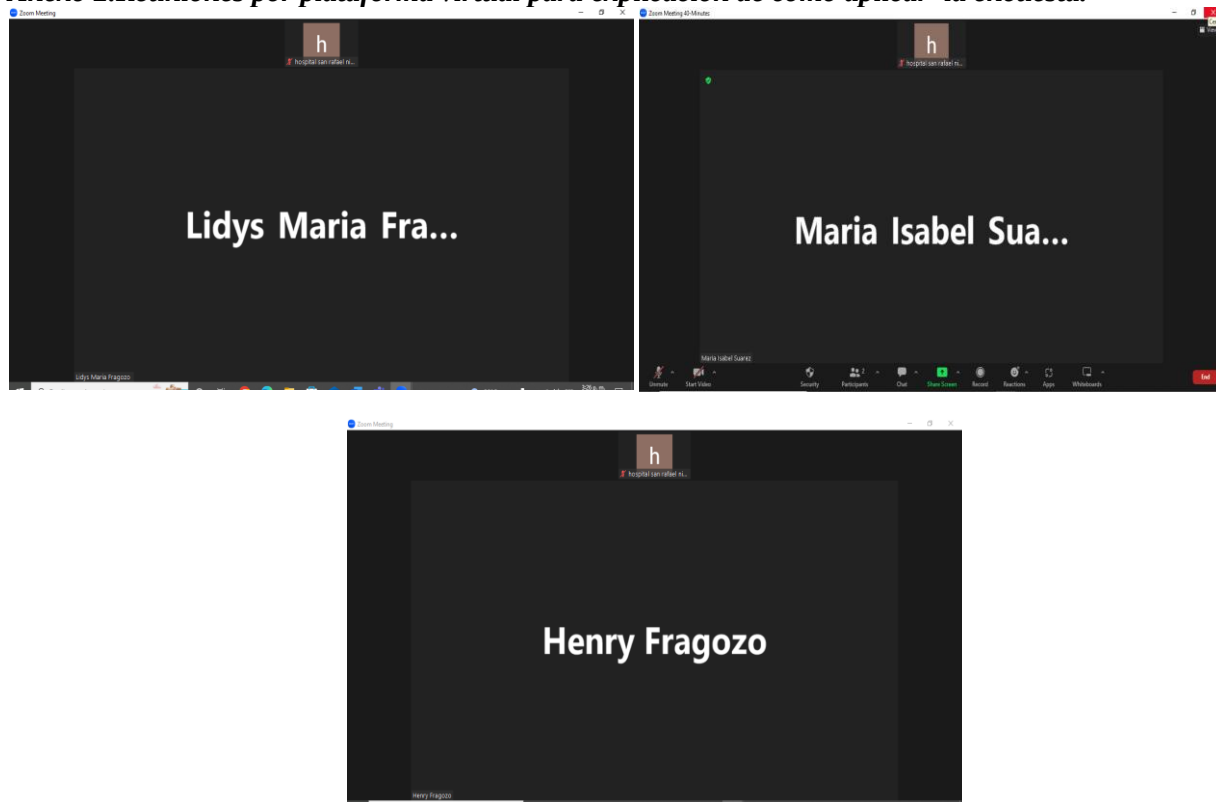
Misión - Visión. (s. f.). <http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/nuestra-institucion/base-institucional-i>

12. Apéndice.

Anexo 1. Creación diseño formulario de encuesta.

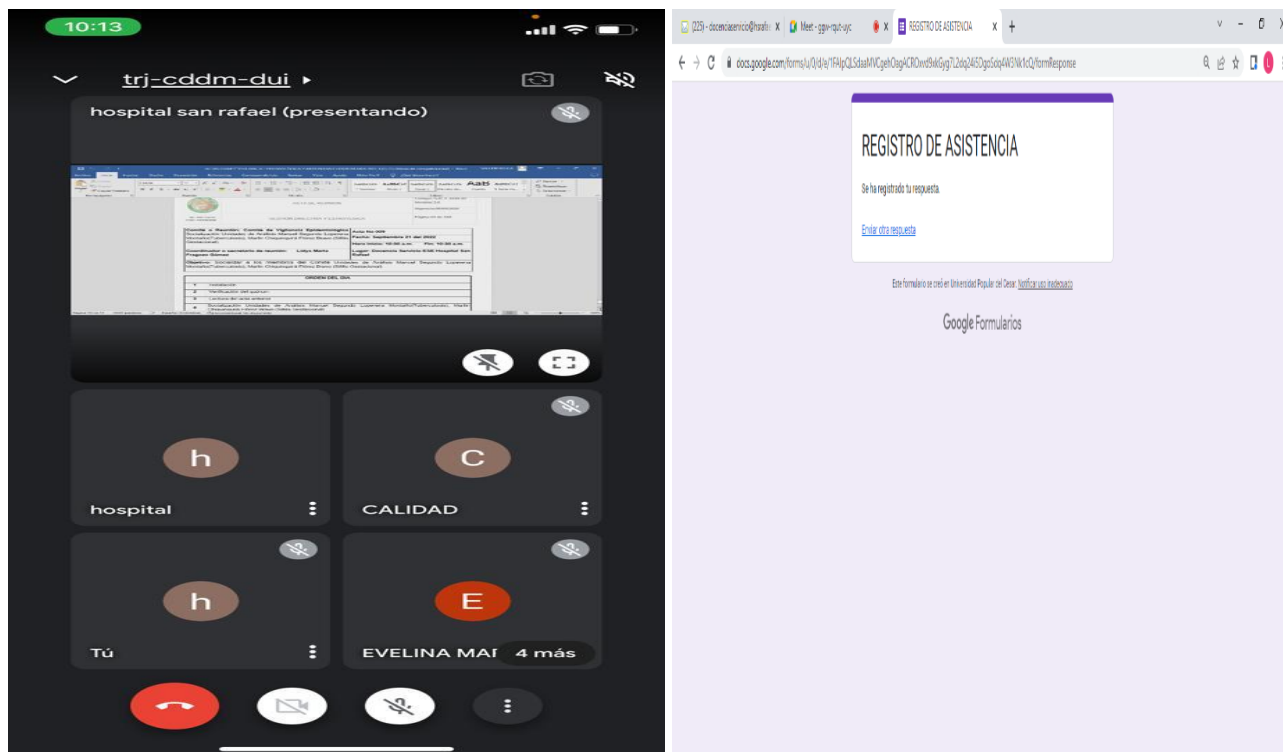


Anexo 2. Reuniones por plataforma virtual para explicación de como aplicar la encuesta.

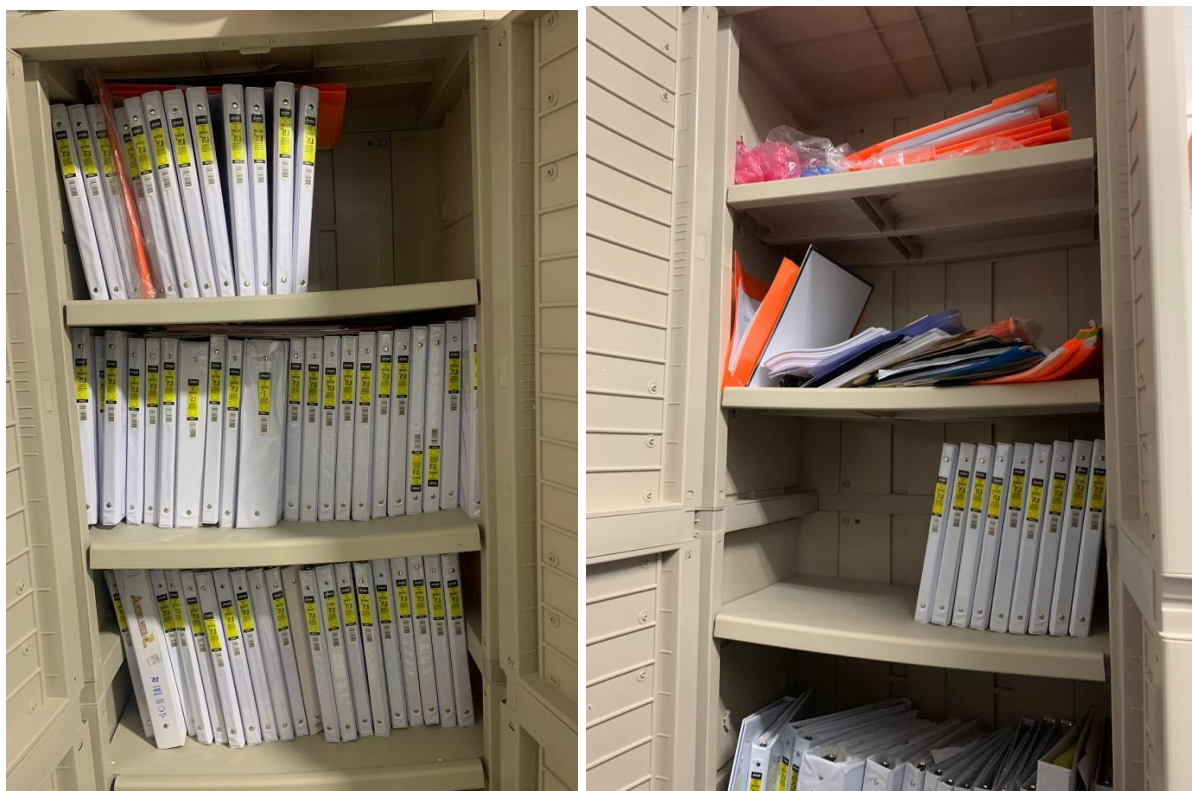


Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Anexo 3. Talleres de aprendizaje en: Gestión documental.



Anexo 4. Organización archivos Docencia Servicio.



Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.

Anexo 5. Plan anual de adquisiciones.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	COMUNICACIÓN INTERNA	Código: GCO-F-CI-02 Versión: 5.0
		Vigencia: 25/02/2021
	GESTION DE COMUNICACIONES	Página 1 de 200

DSI-021

San Juan del Cesar, 18 de Octubre de 2022

Doctor:

EMILIA SOCARRAS OLIVELLA

Subgerencia Administrativa

E. S. M. / San Juan del Cesar – La Guajira

Asunto: PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

Cordial saludo

Atraves del presente hago envio del Plan Anual de Adquisiciones que se sugiere en el area Docencia Servicio.

SERVICIOS

- Servicios educativos y de formación
- Capacitación administrativa
- Mantenimiento y soporte de hardware de computador

BIENES

Productos de uso final

- Muebles y enceser:
 - ✓ Locker para uso estudiantil.
 - ✓ Mesa y sillas plasticas.
- Equipos de oficina, accesorios y suministros:
 - ✓ Papel de imprenta y papel de escribir.
 - ✓ Suministros para impresora.
 - ✓ Suministros de escritorio.
 - ✓ Instrumentos de escritura.
 - ✓ Repuestos de tinta y minas de lápices.
 - ✓ Carpetas de archivo, carpetas y separadores.

Compra de:

- Impresoras

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	COMUNICACIÓN INTERNA	Código: GCO-F-CI-02 Versión: 5.0
		Vigencia: 25/02/2021
	GESTION DE COMUNICACIONES	Página 2 de 200

- Escaneres
- Video beam

Se entrega copia a la oficina de Planeacion.

Atentamente



Lidys María Fragozo Gámez

Asesor Docencia Servicio

ESE Hospital San Rafael

Copia a: Archivo

Diseño de un plan de mejora para el seguimiento y control de la gestión documentación y tramites del área docencia servicio en La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II en San Juan del Cesar-Guajira.