



**MACROPROCESO DE APOYO
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO: AAAr113
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: 2017-11-16
PAGINA: 1 de 6**

26.

FECHA viernes, 1 de diciembre de 2017

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
BIBLIOTECA
Ciudad

UNIDAD REGIONAL	Seccional Ubaté
TIPO DE DOCUMENTO	Pasantía
FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
PROGRAMA ACADÉMICO	Administración de Empresas

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
ROJAS YOMAYUZA	DIEGO ARMANDO	1.068.952.146

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
CLAUDIA ESPERANZA GUZMAN GONZALEZ	
JOHANA CATHERINE MOLANO	

TÍTULO DEL DOCUMENTO

**REINGENIERÍA DE PROCESOS MISIONALES ESE HOSPITAL HABACUC CALDERÓN
CARMEN DE CARUPA.**

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



**MACROPROCESO DE APOYO
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO: AAAR113
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: 2017-11-16
PAGINA: 2 de 6**

SUBTÍTULO

(Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

N/A

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO

01/12/2017

NÚMERO DE PÁGINAS

106

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)

ESPAÑOL

INGLÉS

1. Reingeniería	Réingénierie
2. Calidad	Qualité
3. Procedimientos	Procédures
4. Procesos	Processus
5. Inventario	inventaire
6.	

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

Como estrategia de fortalecimiento se firmó el convenio interadministrativo entre la universidad de Cundinamarca y la ESE Hospital Habacuc Calderón de Carmen de Carupa para el desarrollo de la pasantía, cuyo objetivo principal es fortalecer los procesos de formación y contribuir con el desarrollo de las instituciones de la zona de influencia de la universidad, la pasantía estuvo dirigida al área de calidad, principalmente se trabajó la identificación de procesos, procedimientos e inventario documental de las áreas misionales de laboratorio clínico, Imagenología, terapias, urgencias y transporte asistencial.

Para lograr la identificación de los procesos y procedimientos en cada una de las áreas se realizaron entrevistas con los responsables donde se evidenciaron los pasos necesarios para lograr cada actividad, además de

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 3 de 6

esto se listo el inventario documental necesario para cumplir a satisfacción con cada uno de los procedimientos requeridos.

The inter-administrative agreement between the “Universidad de Cundinamarca” and the “Ese Hospital Habacuc Calderón” was developed as a support strategy, which main objective is to strengthen the university formative processes and to contribute to the development of the institutions that are under the influence area of the university.

The internship was directed towards quality. Mainly the identification of processes was developed; processes such as; documental inventory procedures from the misional areas of the clinic laboratory, medical images, therapy, emergencies, and transportation support.

In order to identify the processes and procedures in each of the areas, interviews to those in charge were carried out. As a result, the steps from each of the procedures were illustrated and a document inventory was made in order to match the standards within each of the required areas.

AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son:

Marque con una “X”:

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



MACROPROCESO DE APOYO
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL

CÓDIGO: AAAr113
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: 2017-11-16
PAGINA: 4 de 6

3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional



NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI** ___ **NO** X.

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo (amos) que el documento en cuestión, es producto de mi (nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.



f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. Pasantía Reingeniería de Procesos Diego Rojas.PDF	Texto

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autografía)
ROJAS YOMAYUZA DIEGO ARMANDO	

12.1.50

**PASANTÍA REINGENIERÍA DE PROCESOS MISIONALES ESE HOSPITAL
HABACUC CALDERÓN CARMEN DE CARUPA**

DIEGO ARMANDO ROJAS YOMAYUZA

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
SECCIONAL UBATE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
UBATÉ
2017.**

**PASANTÍA REINGENIERÍA DE PROCESOS MISIONALES ESE HOSPITAL
HABACUC CALDERÓN CARMEN DE CARUPA**

DIEGO ARMANDO ROJAS YOMAYUZA

Trabajo de pasantía para optar por el título de administrador de empresas

Asesor Externo: JOHANNA CATHERINE MOLANO

Asesora de calidad

Ese Hospital Habacuc Calderón

Asesor interno: CLAUDIA ESPERANZA GUZMAN

MAGISTER

GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

SECCIONAL UBATE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

UBATÉ

2017.

NOTA DE ACEPTACION

Aprobado por el Comité de Trabajos de Grado
En cumplimiento de los requisitos exigidos por la
Universidad de Cundinamarca para
Optar al título de Administrador de Empresas.

JOHANNA ANDREA GIL PALACIOS
DIRECTOR PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

FIRMA JURADO 1.

FIRMA JURADO 2.

Villa de San Diego De Ubaté, 29/Sep./2017

RESUMEN

Como estrategia de fortalecimiento se firmó el convenio interadministrativo entre la universidad de Cundinamarca y la ESE Hospital Habacuc Calderón de Carmen de Carupa para el desarrollo de la pasantía, cuyo objetivo principal es fortalecer los procesos de formación y contribuir con el desarrollo de las instituciones de la zona de influencia de la universidad.

La pasantía estuvo dirigida al área de calidad, principalmente se trabajó la identificación de procesos, procedimientos e inventario documental de las áreas misionales de laboratorio clínico, Imagenología, terapias, urgencias y transporte asistencial.

Para lograr la identificación de los procesos y procedimientos en cada una de las áreas se realizaron entrevistas con los responsables donde se evidenciaron los pasos necesarios para lograr cada actividad, además de esto se listo el inventario documental necesario para cumplir a satisfacción con cada uno de los procedimientos requeridos.

Para lograr un adecuado proceso se contó con el acompañamiento y retroalimentación de la asesora interna Mg, Claudia Guzmán y la asesora Externa Johana Molano, logrando un excelente resultado para servicio de la ESE Hospital Habacuc Calderón.

ABSTRACT

The inter-administrative agreement between the “Universidad de Cundinamarca” and the “Ese Hospital Habacuc Calderón” was developed as a support strategy, which main objective is to strengthen the university formative processes and to contribute to the development of the institutions that are under the influence area of the university.

The internship was directed towards quality. Mainly the identification of processes was developed; processes such as; documental inventory procedures from the misional areas of the clinic laboratory, medical images, therapy, emergencies, and transportation support.

In order to identify the processes and procedures in each of the areas, interviews to those in charge were carried out. As a result, the steps from each of the procedures were illustrated and a document inventory was made in order to match the standards within each of the required areas.

Along the whole process, we counted with the accompaniment and feedback from the intern tutor Mg. Claudia Guzman, and the external tutor Johana Molano, achieving a satisfactory result for the “Ese Hospital Habacuc Calderon”.

TABLA CONTENIDO

1. TITULO	19
1.1. ÁREA:.....	19
1.2. LÍNEA	19
2. INTRODUCCION	20
3. JUSTIFICACIÓN.....	21
4. OBJETIVOS.....	22
4.1. OBJETIVO GENERAL:	22
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	22
5. MARCOS DE REFERENCIA	23
5.1. MARCO CONCEPTUAL:	23
5.1.1. REINGENIERÍA:.....	23
5.1.2. CALIDAD:.....	24
5.1.3. PROCEDIMIENTOS:.....	24
5.1.4. PROCESOS:	25
5.2. MARCO LEGAL:	26
5.2.1. RESOLUCIÓN 0256 FEBRERO 5 DE 2016:.....	26
5.2.2. RESOLUCIÓN 02003 MAYO 28 DE 2014:.....	26
5.2.3. RESOLUCIÓN 0123 ENERO 21 DE 2015:	27
5.3. MARCO GEOGRÁFICO:.....	28
5.3.1. DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA:.....	28

5.3.2.	PROVINCIA DE UBATÉ, CUNDINAMARCA.....	30
5.3.3.	MUNICIPIO CARMEN DE CARUPA	31
5.4.	MARCO INSTITUCIONAL	33
5.4.1.	ESE HOSPITAL HABACUC CALDERÓN CARMEN DE CARUPA	33
5.4.2.	MATRIZ DOFA:	36
5.4.3.	PLAN DE MEJORAMIENTO:	38
6.	DESARROLLO DE LA PASANTÍA	40
6.1.	PRIMERA ETAPA:	40
6.1.1.	IDENTIFICACION DE NORMATIVIDAD:	41
6.1.2.	CARACTERIZACION DE PROCESOS:	42
6.2.	SEGUNDA ETAPA:.....	45
6.2.1.	DEFINICIÓN INVENTARIO DOCUMENTAL:	45
6.2.2.	CRONOGRAMA DE TRABAJO CON LÍDERES:	46
6.2.3.	IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS:	47
6.3.	TERCERA ETAPA:	49
6.3.1.	DETERMINACION DE OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	49
6.4.	CUARTA ETAPA.....	51
6.4.1.	SOCIALIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:.....	51
6.4.2.	ENTREGA DE DOCUMENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	52	
7.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	53
8.	CONCLUSIONES	54
9.	RECOMENDACIONES	56

10.	RECURSOS.....	57
10.1.	RECURSOS HUMANOS	57
10.2.	RECURSOS MATERIALES	58
11.	BIBLIOGRAFÍA	59
12.	WEBGRAFIA.....	60
13.	ANEXOS.....	62

LISTA DE MAPAS

MAPA 1: Departamento De Cundinamarca.

MAPA 2: División política de Cundinamarca, Provincia de Ubaté.

MAPA 3: Municipio Carmen de Carupa, en Cundinamarca.

MAPA 4: Procesos Misionales Ese Hospital Habacuc Calderón.

LISTADO DE TABLAS

TABLA 1: Plan de Mejoramiento.

TABLA 2: Total Caracterizaciones.

TABLA 3: Inventario Documental.

LISTADO DE FORMATOS

FORMATO 1: Formato De Caracterización de Procesos.

FORMATO 2: Formato Identificación Procesos y Procedimientos.

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1: Jornada de Inducción.

Anexo 2: Identificación de Normatividad.

Anexo 3: Reunión Líderes Áreas Misionales.

Anexo 4: Formato de Caracterización.

Anexo 5: Elaboración Cronograma.

Anexo 6: Formato Procesos y Procedimientos.

Anexo 7: Organización planes de mejora.

Anexo 8: Socialización de Procesos y procedimientos.

Anexo 9: Formato Acta de inicio.

Anexo 10: Formato Acta de cierre.

1. TITULO

PASANTÍA REINGENIERÍA PROCESOS MISIONALES ESE HOSPITAL
HABACUC CALDERÓN CARMEN DE CARUPA

1.1. ÁREA:

GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES Y SOCIEDAD

1.2. LÍNEA

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

2. INTRODUCCION

La pasantía denominada “Reingeniería de procesos misionales Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa” se desarrolló en el municipio de Carmen de Carupa, Ese Hospital Habacuc Calderón, área de calidad, donde se evaluaron los procesos existentes y se implementaron nuevos procesos y procedimientos según la caracterización realizada en las áreas de Terapias, Imagenología, Laboratorio Clínico, Urgencias y Transporte Asistencial, además de elaborar el inventario documental para cada una de estas áreas y socializar con los respectivos jefes de área.

Para la pasantía se tomaron cuatro momentos, en el primer momento se dio el reconocimiento de la normatividad vigente para las instituciones de salud buscando fortalecer el cumplimiento de las normas y requerimientos, en la segunda etapa se realiza la caracterización de los procesos que se dan en las áreas de laboratorio clínico, Imagenología, terapias, transporte asistencial y transporte asistencial, con cada uno de los procedimientos necesarios para cumplir con el proceso de humanización de la institución, en la tercera etapa de la pasantía se diseñaron los procedimientos establecidos para cada uno de los procesos identificados, estableciendo además para cada uno de ellos un a matriz de riesgo, que permite prever situaciones que pueden presentarse buscando minimizar los riesgos en cada proceso, en la cuarta etapa se elaboró el inventario documental de las áreas, formalizando los documentos y adecuándolos al formato establecido por el área de calidad, con su respectiva codificación, en la etapa final se socializaron los procesos y su respectivos procedimientos con las áreas asignadas.

Para finalizar la pasantía se socializo el proceso realizado con el gerente de la Ese Hospital Habacuc calderón, entregando el material elaborado en cada una de las etapas.

3. JUSTIFICACIÓN

La universidad de Cundinamarca como estrategia de fortalecimiento de los conocimientos adquiridos por sus estudiantes en el proceso de formación, y para poder optar por su título de profesional estableció la opción de desarrollar pasantías en las empresas que realicen previo convenio con la institución, es por esto que buscando el crecimiento personal y profesional¹, se realizó la pasantía en la Ese Hospital Habacuc Calderón del municipio de Carmen de Carupa, la pasantía denominada “Reingeniería de Procesos Misionales de la Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa”.

Tomando como apoyo y eje fundamental el área de calidad que es de vital importancia en todas las instituciones tanto públicas como privadas, por esto para el profesional egresado de la universidad de Cundinamarca es esencial desarrollar actividades que permitan brindar una visión administrativa a las instituciones del sector de influencia, de esta manera contribuir al mejoramiento de la economía y condiciones de vida de la comunidad que rodea la Universidad de Cundinamarca como complemento de formación profesional.

Con el trabajo de pasantías en el estudiante de la universidad de Cundinamarca, fortalecemos vínculos con las entidades públicas y privadas del sector, además de brindar un apoyo fundamental con la reingeniería de procesos y procedimientos, de forma adecuada, poniendo al servicio de la comunidad los conocimientos, experiencias y teorías afianzadas en el proceso de formación, retribuyendo con su formación al mejoramiento de los procesos misionales de la Ese Hospital Habacuc Calderón del municipio de Carmen de Carupa.

¹ Universidad de Cundinamarca, Guía de Opciones de Grado, Marzo de 2012, Facultad de Ciencias Administrativas, económicas y contables, Fusagasugá 2012

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL:

Actualizar los procesos y procedimientos establecidos en los referentes de calidad para el funcionamiento de la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa en su área misional.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer la normatividad vigente según el ministerio de salud y protección social y metodología establecida por la para el desarrollo de la pasantía por parte de la ESE Habacuc Calderón Carmen de Carupa.
- Realizar la caracterización de los sub procesos de urgencias, laboratorio clínico, terapias, Imagenología, transporte asistencial, desarrollados en la ESE Hospital Habacuc Calderón, Carmen de Carupa.
- Definir el inventario documental de los sub procesos de urgencias, laboratorio clínico, terapias, Imagenología, transporte asistencial, elaborando cronograma de actividades con los líderes.
- Documentar y/o actualizar los procedimientos de acuerdo a las mejoras identificadas, alineándolos a los referentes de calidad.
- Elaborar el informe de ajustes requeridos a los líderes de los subprocesos para su posterior socialización.

5. MARCOS DE REFERENCIA

5.1. MARCO CONCEPTUAL:

5.1.1. REINGENIERÍA:²

Es una técnica de cambio organizacional drástica y dramática que procura sustituir el enfoque en las funciones (vieja estructura funcional y jerárquica) por el enfoque en los procesos. El secreto de la reingeniería está en acentuar los procesos organizacionales más importantes, los cuales integran bloques de trabajo que la organización debe ejecutar para atender al cliente.

La reingeniería elimina las barreras departamentales funcionales y deja de lado el organigrama tradicional, para transformar la organización funcional en una organización enfocada en sus procesos principales.

5.1.1.1. PRINCIPALES METAS DE CAMBIO:

- Reorientar la operación de mejora.
- Reducir costos.
- Mejorar la calidad.
- Aumentar los ingresos.
- Incrementar la orientación hacia el cliente.
- Ayudar en la adquisición o fusión de empresas.

² CHIAVENATO, Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. McGraw – Hill Bogotá: 2002. 415 P. ISBN 958-41-0301-6.

5.1.2. CALIDAD:

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

5.1.3. PROCEDIMIENTOS:³

Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades. Es común que los procedimientos crucen las fronteras departamentales. Por ejemplo, el procedimiento de tramitación de pedidos de una compañía manufacturera involucrará casi indudablemente al departamento de ventas (a causa del pedido original), el departamento de finanzas (para la confirmación de la recepción de fondos y la aprobación de crédito al cliente), el departamento de contabilidad (para el registro de la transacción), el departamento de producción (dado que el pedido implica la producción de bienes o la autorización para extraerlos del almacén) y el departamento de tráfico (para la determinación de los medios y ruta de transporte para su entrega). Bastarán un par de ejemplos para ilustrar la relación entre procedimientos y políticas. La política de una compañía puede conceder vacaciones a los empleados; en los procedimientos establecidos para la instrumentación de esta política se determinará un programa de vacaciones para evitar interrupciones en el flujo de trabajo, se fijarán métodos y tasas para el pago de vacaciones, se especificarán los registros para asegurar que todos los

³ CANNICE Mark, WEIHRICH Heinz, KOONTZ Harold; "Administración, una perspectiva global" Editorial Mc Graw Hill, 14 Edición, año 2012. P ISBN 978-607-15-0759-4

empleados gocen de vacaciones y se explicitarán los medios para solicitar vacaciones.

5.1.4. PROCESOS:

Un Proceso puede ser definido como un conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de uno o más inputs (entradas) los transforma, generando un output (resultado).

Las actividades de cualquier organización pueden ser concebidas como integrantes de un proceso determinado. De esta manera, cuando un cliente entra en un comercio para efectuar una compra, cuando se solicita una línea telefónica, un certificado de empadronamiento, o la inscripción de una patente en el registro correspondiente, se están activando procesos cuyos resultados deberán ir encaminados a satisfacer una demanda.

Todos los procesos, independientemente de su complejidad, pueden ajustarse a la definición anterior, si bien los más complejos habitualmente contarán con un mayor número de inputs en las diferentes etapas del ciclo de proceso y, posiblemente, generarán más de un resultado.

Idealmente, cualquier transformación debería dotar de valor añadido a los distintos inputs, y generar resultados enriquecidos con el objetivo de satisfacer al receptor del proceso. Incluso se debería ir más allá, procurando que cada actividad aporte valor añadido, entendiendo por actividad la serie de tareas que realizan la transición del input al output.

Para la transformación oportuna de las distintas entradas, los procesos cuentan con recursos: personas, medios materiales, documentos, información,...

Igualmente, para la gestión adecuada un proceso, sus límites deben estar definidos y contar con un sistema de control que implique medidas e indicadores internos, del funcionamiento del propio proceso, y externos, del nivel de satisfacción que sus resultados consiguen en el cliente o receptor, así como del ajuste de esos resultados a los estándares establecidos.

5.2. MARCO LEGAL:

5.2.1. RESOLUCIÓN 0256 FEBRERO 5 DE 2016:⁴

“Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud”, su objeto es dictar disposiciones relacionadas con el Sistema de Información para la Calidad, como componente del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud - SOGCS del SGSSS y establecer los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, estructurados bajo el presupuesto de su interrelación entre sí y el enfoque al mejoramiento de la calidad en salud que impacte en el usuario como finalidad primordial de los diferentes componentes de dicho Sistema.

Ley utilizada para estimar la necesidad de realizar seguimiento y control de calidad en las instituciones prestadoras de salud, permitiendo promover acciones de mejoramiento, logrando los principios de eficiencia planteado por el sistema de información para la calidad, en pro de garantizar el proceso de humanización establecido por la ese hospital Habacuc c

5.2.2. RESOLUCIÓN 02003 MAYO 28 DE 2014:⁵

“Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud”, La presente resolución tiene por objeto definir los procedimientos y condiciones de

⁴ Ministerio de Salud y Protección Social; “Resolución 0256 de 2016”; [Online]; Fecha de Publicación: 05 de Febrero de 2016; Fecha de Consulta: 15 de Febrero de 2017; Disponible en: <http://www.acreditacionensalud.org.co/sua/Documents/Resoluci%C3%B3n%20256%20de%202016%20Sin%20fCalidad.pdf>

⁵ Ministerio de Salud y Protección Social; “Resolución 02003 de 2014” [Online]; Fecha de Publicación: 28 de Mayo de 2014, Fecha de Consulta: 12 de Febrero de 2017; Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202003%20de%202014.pdf

inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud, así como adoptar el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud que hace parte integral de la presente resolución.

Condiciones de habilitación que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud.

5.2.3. RESOLUCIÓN 0123 ENERO 21 DE 2015:

“Por la cual se establece el reporte de información de pacientes diagnosticados con hemofilia y otras coagulopatías asociadas a déficit de factores de la coagulación a la Cuenta de Alto Costo”

La presente resolución tiene por objeto establecer el reporte de información de pacientes diagnosticados con hemofilia y otras coagulopatías asociadas a déficit de factores de la coagulación, a la Cuenta de Alto Costo por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS, las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud - EAPB incluidas las de régimen de excepción y régimen especial de salud y las direcciones departamentales, distritales y municipales de salud.

5.3. MARCO GEOGRÁFICO:

5.3.1. DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA:⁶

Mapa 1: Departamento De Cundinamarca⁷



Fuente: Mapas Del Mundo; Departamento de Cundinamarca

Cundinamarca, es uno de los departamentos colombianos de mayor importancia, la actividad económica es variada y abarca casi todos los sectores, consulte la información geográfica, poblacional, ciudades, municipios y los datos importantes sobre el Departamento de Cundinamarca.

⁶ Encolombia; "Departamento de Cundinamarca"[Online]; Fecha de Consulta: 10 de Julio de 2017, Disponible en: <https://encolombia.com/educacion-cultura/geografia/departamentos/cundinamarca/>

⁷ Mapas del Mundo; "Mapa De Cundinamarca"; [Online]Fecha de Publicación; 2014; Fecha de Consulta 10 de Julio de 2017; Disponible en: <https://espanol.mapsofworld.com/continentes/mapa-de-sur-america/colombia/cundinamarca>

5.3.1.1. CARACTERISTICAS:

Superficie:	23.960 Km2.
Población:	1.860.803
Año de creación:	1886.
Gentilicio:	Cundinamarqués
Capital:	Santafé de Bogotá 8.314.305 habitantes.
Principales municipios:	La Vega, Girardot, Guaduas, Facatativa, Fusagasugá, Cáqueza, Zipaquirá, Ubaté, Villeta.

5.3.1.2. LÍMITES:

Por el norte con los departamentos de Boyacá y Meta; por el sur con los departamentos de Meta, Huila y Tolima y por el occidente con el río Magdalena que lo separa de los departamentos de Tolima y Caldas.

5.3.2. PROVINCIA DE UBATÉ, CUNDINAMARCA⁸

Mapa 2: división política de Cundinamarca, Provincia de Ubaté



Fuente: Gobernación de Cundinamarca, división política de Cundinamarca. 2006

La Provincia de Ubaté es una de las 15 que integran el departamento de Cundinamarca (Colombia); se localiza al norte del departamento; la capital provincial es Ubaté. La provincia está integrada por diez municipios, entre los cuales se encuentra el municipio de Carmen de Carupa, municipio en el que se desarrollara el trabajo de pasantía propuesto.

⁸ Gobernación de Cundinamarca; “División política de Cundinamarca”; [Online]; Fecha de Actualización: 26 de diciembre de 2016, Fecha de Consulta; 21 de Agosto de 2017; Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Ubat%C3%A9

5.3.3. MUNICIPIO CARMEN DE CARUPA⁹

Mapa 3: Municipio Carmen de Carupa, en Cundinamarca



Fuente: alcaldía Carmen de Carupa, el municipio en el departamento

Fecha de fundación:	20 de julio de 1808
Nombre de los fundadores (es):	José Joaquín Urdaneta Doña Ventura Camero
Extensión total:	228 Km ²
Altitud	2.600 y 3.700mt sobre el nivel del mar.
Temperatura media:	12° C
Distancia de referencia:	14 km DE LA CIUDAD DE UBATE

⁹ Alcaldía de Carmen de Carupa; "Nuestro Municipio"; [Online]; Fecha de Publicación: 26 de Noviembre de 2016, Fecha de Consulta; 04 de Abril de 2017; Disponible en: http://www.carmendecarupa-cundinamarca.gov.co/informacion_general.shtml

5.3.3.1. GEOGRAFÍA:

Carmen de Carupa, pertenece al Departamento de Cundinamarca, más exactamente al Nororiente de este. Su cabecera municipal está localizada a los 5° 54 'de latitud norte y 73°54' de longitud al oeste de Greenwich.

El municipio de Carmen de Carupa cuenta con la Ese Hospital Habacuc Calderón, de primer nivel, para atender las necesidades de los habitantes del municipio.

5.3.3.2. LÍMITES DEL MUNICIPIO:

Se localiza al norte del departamento de Cundinamarca, en límites con el departamento de Boyacá, aproximadamente una hora y media de Bogotá. Limita con los municipios de San Cayetano, por el Occidente, con los municipios de Tausa y Sutatausa por el sur, con Ubaté y Susa por el Oriente y con Simijaca y el Departamento de Boyacá (Municipios de Buenavista y Coper) por el Norte.

5.4. MARCO INSTITUCIONAL

5.4.1. ESE HOSPITAL HABACUC CALDERÓN CARMEN DE CARUPA¹⁰

La ESE Hospital Habacuc Calderón del Municipio de Carmen de Carupa, es una Institución en proceso de modernización que busca ponerse a tono con los lineamientos de la Seguridad Social vigente y utiliza un plan de mejoramiento continuo para lograr alcanzar los estándares de calidad, eficiencia y la satisfacción de nuestros usuarios, reconoció su personería Jurídica por Resolución No. 123 del 14 de Octubre de 1950.

La ESE Hospital Habacuc Calderón, es una Institución fundada el 14 de Octubre de 1950, nació gracias al espíritu filantrópico de Don José Habacuc Calderón Arévalo, hijo del Carmen de Carupa.

Logrando acumular en 66 años experiencia en la prestación de servicios de salud con calidad, eficiencia y oportunidad a los habitantes del Municipio y sus áreas vecinas.

5.4.1.1. UBICACIÓN E INFRAESTRUCTURA:

La Institución cuenta con una planta física propia, ubicada en la Calle 2a. No. 1E-50 en el municipio de Carmen de Carupa, con una moderna Área de Servicios ambulatorios, eficiente estructura para el servicio de urgencias, funcional y actualizado esquema arquitectónico de Hospitalización con capacidad de 12 camas infraestructura necesaria para la distribución de los servicios básicos (Medicina interna, Ginecobstetricia y Pediatría), Departamento de Ginecobstetricia

¹⁰ ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa; "Historia"; [Online]; Fecha de de publicación: 18 de abril de 2013; Fecha de Consulta: 15 de Febrero de 2017; Disponible en: <http://esehabacucalderon.gov.co/?p=96>

(Sala de trabajo y Sala de partos), y capacidad locativa necesaria para Servicios de apoyo (Alimentación, Lavandería, Esterilización y Almacén).

Los servicios de Salud que la Institución presta están encaminados a la población objeto de nuestra cobertura dentro de los cuales se encuentra, Afiliados al Régimen Subsidiado de Salud (EPS-S Convida y Cafam), Afiliados al Régimen Contributivo (EPS Medicol, Saludcoop y Famisanar), Pacientes Particulares sin afiliación a ningún Sistema.

5.4.1.2. LA MISIÓN DE LA ESE HOSPITAL HABACUC CALDERÓN:

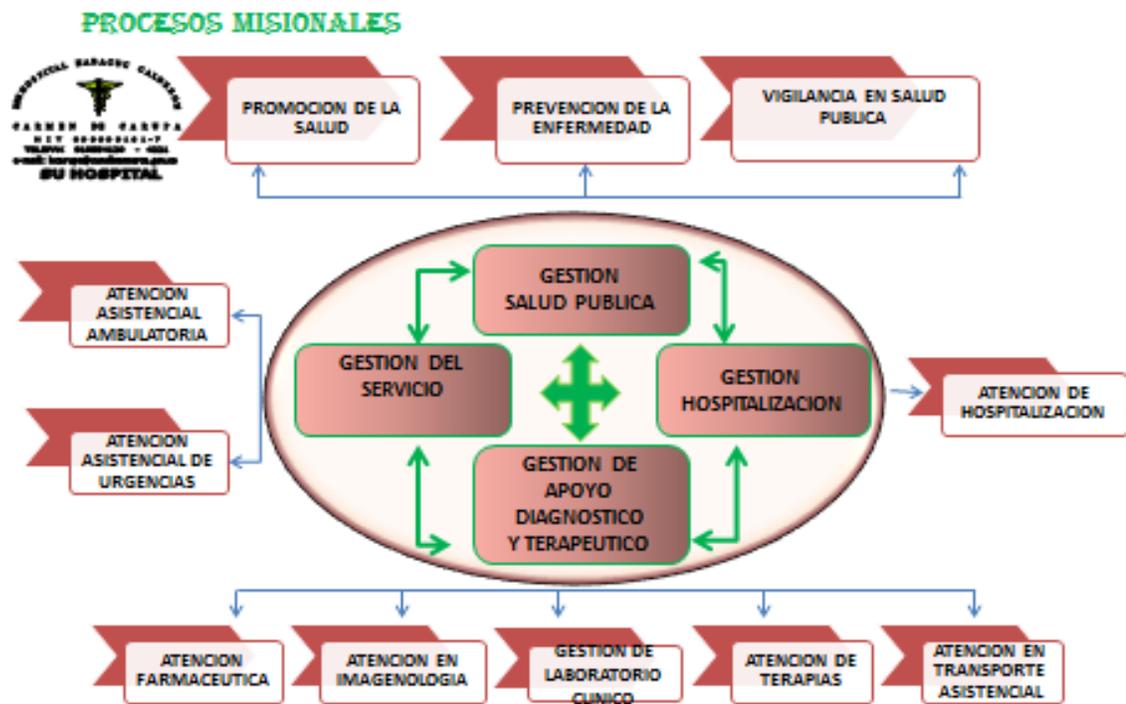
Garantizar a los vecinos y habitantes de Carmen de Carupa la prestación de los diferentes servicios en el área de la Salud con oportunidad, eficiencia, calidad y sentido humanitario, pretendiendo lograr la total satisfacción de los usuarios dentro del marco de lo establecido en la Constitución Nacional, la Ley 100 de 1.993 y el código de Ética Médica.

5.4.1.3. LA VISIÓN DE LA ESE HOSPITAL HABACUC CALDERÓN:

Nos proyectamos al futuro siendo una Empresa Prestadora de Servicios de Salud autónoma y eficiente que alcance los estándares de calidad de una Institución de primer nivel de atención, para lograr resolver la problemática de salud de los habitantes de Carupa y Municipios aledaños.

5.4.1.4. ÁREA MISIONAL ESE HOSPITAL HABACUC CALDERÓN CARMEN DE CARUPA:

Mapa 4: Procesos Misionales Ese Hospital Habacuc Calderón



Fuente: ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa, área de calidad.

5.4.2. MATRIZ DOFA:

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Convenio con Instituciones Educativas	Demandas por falencias en procesos y procedimientos
	Utilización de TICS	Normas legales de funcionamiento vigentes
	Estandarización de Procesos y Procedimientos	Error en los procesos o procedimientos realizados
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
Profesionales capacitados para el desarrollo de las actividades	Evaluar los procesos y procedimientos que se desarrollan en el área misional, identificando oportunidades de mejora, con el apoyo de los profesionales de la institución. (F1 : O3)	Desarrollar la caracterización de los procesos y procedimientos desarrollados en las áreas misionales de la Ese Habacuc Calderón, con la orientación de profesionales de calidad ajustándose a la normatividad vigente.(F1-2 : A2)
Instalaciones adecuadas, para el desarrollo de los procesos misionales	Reestructurar los procesos y procedimientos de las áreas misionales de Urgencias, Laboratorio Clínico, Imagenología, Terapias y Transporte asistencial, buscando el fortalecimiento de la institución, apoyando en las instituciones educativas. (F3 : O1)	Ajustar los formatos, procesos y procedimientos necesarios en las áreas misionales, evitando que se cometan errores en los procesos o procedimientos. (F3 : A4).
Autonomía en levantamiento de procesos y procedimientos	Estandarizar los procesos y procedimientos desarrollados en las áreas misionales, facilitando la adaptación del nuevo personal, la comodidad de los Usuarios y el aprovechamiento de las instalaciones (F2-3 : O3)	
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
Documentación de los procesos y procedimientos sin actualizar	Establecer convenios con instituciones educativas, que permitan el apoyo en la documentación de los procesos y procedimientos de las áreas misionales de la institución. (D1 : O1)	Actualización de documentación y codificación, garantizando su implementación, y correcto diligenciamiento, evitando dificultades legales. (D1: A1)
Falta de conocimiento de proceso y procedimientos establecidos.	Capacitación, en los procesos y procedimientos establecidos, realizando convenios con instituciones educativas del sector. (D2: O1)	Ajustar los procesos, procedimientos y formatos, a los requerimientos de ley, minimizando el riesgo de falencias en los procesos y procedimientos.(D3 : A 2-3)
Formatos con errores de diseño o mal implementados	Adecuación de formatos y codificación con el apoyo de instituciones educativas, estandarizando formatos, procesos y procedimientos para cada una de las áreas. (D2: O1-2)	

5.4.2.1. ANÁLISIS DOFA:

Para el desarrollo de la pasantía denominada “Reingeniería de procesos misionales ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa”, se realizó un análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la institución, para determinar estrategias que permitan fortalecer el área misional, en pro de la humanización en la atención a los usuarios que requieran de los servicios.

Con el desarrollo de la DOFA se obtuvo información importante para orientar el desarrollo de la pasantía, de esta forma se evidencio la importancia de fortalecer los procesos y procedimientos de las áreas de laboratorio clínico, terapias, Imagenología, transporte asistencial y urgencias, además se resalta la importancia de crear un inventario documental codificado que garantice que cada uno de los formatos de la institución han sido previamente avalados por el área de calidad, por último se determinó con la matriz DOFA, la necesidad de socializar con cada líder y su equipo de trabajo los procesos y procedimientos establecidos por la institución.

5.4.3. PLAN DE MEJORAMIENTO:

Tabla 1: Plan de Mejoramiento

ACTIVIDAD	PLAN DE MEJORAMIENTO	UBICACIÓN
Apropiación de normatividad	Actualización, apropiación e identificación de las normas establecidas para el área misional de los sistemas de salud y su contribución al desarrollo de las actividades.	Procesos Misionales de Terapias, Laboratorio Clínico, Urgencias, Imagenología y Transporte Asistencial.
Identificación, adecuación y codificación de inventario documental	Elaboración de inventario documental, con su respectiva codificación, garantizando el uso y cumplimiento de las normas vigentes para las instituciones de salud.	Procesos Misionales de Terapias, Laboratorio Clínico, Urgencias, Imagenología y Transporte Asistencial.
Actualización de Procesos y Procedimientos Áreas	Actualización y ajuste de los procesos y procedimientos desarrollados en las áreas misionales de terapias, Imagenología, Transporte Asistencial, Laboratorio	Procesos Misionales de Terapias, Laboratorio Clínico, Urgencias,

Misionales	Clínico y Urgencias, optimizando cada proceso, cumpliendo con la política de humanización de la institución.	Imagenología y Transporte Asistencial.
Socialización de Ajustes	Socialización de procesos y procedimientos establecidos para cada una de las áreas misionales de la institución, en busca de la humanización de los procesos misionales y del cumplimiento de la normatividad establecida para la prestación de servicios de salud.	Procesos Misionales de Terapias, Laboratorio Clínico, Urgencias, Imagenología y Transporte Asistencial.
Capacitación de líderes de procesos	Desarrollo de capacitaciones a cada uno de los líderes y colaboradores de los procesos misionales, para que las actividades se desarrollen acorde a lo establecido en el manual de procesos y procedimientos.	Procesos Misionales de Terapias, Laboratorio Clínico, Urgencias, Imagenología y Transporte Asistencial.

Fuente: Elaboración Propia

6. DESARROLLO DE LA PASANTÍA

6.1. PRIMERA ETAPA:

Dando inicio a la pasantía de Reingeniería de procesos misionales de la Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa, se llevó a cabo una reunión con el gerente de la Ese Hospital Habacuc Calderón, y con la Asesora de Calidad, donde se realiza la introducción a las actividades que se van a desarrollar en la ejecución de la pasantía, recalcando la importancia de buscar la humanización en las áreas misionales de la institución.

La Ese Hospital Habacuc Calderón de Carmen de Carupa es una institución de primer nivel, que cuenta con los servicios de Urgencias, Hospitalización, sala de partos, consulta médica general, odontología, terapia respiratoria, Terapia física, nutrición, psicología, farmacia, laboratorio clínico, transporte asistencial, información y atención al usuario, por ende los demás servicios que requiera un usuario del servicio debe ser remitido a un Hospital de mayor nivel de complejidad, en el caso de la Ese Hospital Habacuc calderón, remite a sus pacientes a la Ese hospital el salvador de Ubaté, si requiere atención de segundo nivel.

Se socializan las 5 áreas misionales en las que se va a trabajar la pasantía, mencionando Terapias, compuesta por terapia física y terapia respiratoria, laboratorio clínico, Imagenología, transporte asistencial y urgencias, explicado que de cada una de las áreas debe elaborarse, una caracterización del proceso, un inventario documental, y la estandarización de los procedimientos en el formato asignado para tal fin. (Anexo 1)

El gerente de la Ese Hospital Habacuc Calderón, indica que se contara con el apoyo de todos los profesionales para el ejercicio de la pasantía, y que cada uno de los procesos y procedimientos deben quedar ajustados según la normatividad

vigente, que apoye y aporte para la visita de certificación que desarrolla el ministerio de salud, en esta primera etapa, se recibe el material relacionado con la información del hospital, en pro de dirigir todos los procesos y procedimientos hacia el cumplimiento de la misión y orientados por la visión de la institución, buscando la humanización de cada una de las áreas.

6.1.1. IDENTIFICACION DE NORMATIVIDAD:

Se realiza un recorrido inicial por las instalaciones, y se procede a la inducción de los procesos y procedimientos, donde se muestra la normatividad vigente en el área de salud, se presentan las políticas y objetivos que busca la institución, su misión, visión y generalidades de la institución, cumpliendo con la normatividad vigente y contribuyendo con la humanización de los procesos en la Ese Hospital Habacuc Calderón.

Se recibe como material de apoyo la resolución 0256 de 2016, la resolución 2003 de 2014, la resolución 0123 de 2015, explicando que en estas resoluciones se muestran los indicadores, requerimientos, procesos y procedimientos que deben cumplirse en las instituciones de salud, se inició con el estudio de esta normatividad, relacionándola con la Ese Hospital Habacuc Calderón del municipio de Carmen de Carupa, además de elaborar la documentación de los procesos, procedimientos, calidad y funcionamiento de las instituciones prestadoras de salud, enfocado al área misional de la institución.

La normatividad contribuye para que cada uno de los procesos, procedimientos y formatos establecidos en las áreas misionales de la Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa, se ajusten de forma adecuada y permitan la ejecución de las actividades de la forma requerida, de esta forma se logra cumplir con los requerimientos legales establecidos, y lo más importante se brinda una atención humanizada, donde cada uno de los usuarios pueda sentirse en un

ambiente agradable y se garantice su pronta recuperación con un trato digno y justo para cada uno de los usuarios. (Anexo 2)

Se hace necesario para lograr entender y profundizar sobre la normatividad, la investigación de expresiones, procesos, procedimientos y elementos requeridos para el cumplimiento de las labores hospitalarias y de gestión de calidad, además del desarrollo de capacitaciones de la institución logrando una comunicación asertiva con los líderes de las áreas de trabajo asignadas para la pasantía.

En el trabajo de pasantía se contó con la visita de la asesora interna, Mg. Claudia Guzmán, donde se realiza la presentación, verificación y retroalimentación de los procesos y procedimientos que se viene desarrollando en la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa, se realiza por parte de la asesora interna, la verificación de documentación y avances de la pasantía, en pro de garantizar el éxito de las actividades.

Se Elaboran estrategias de fortalecimiento que permiten la complementación de las actividades pactadas identificando escenarios de mejora en las dificultades y debilidades que se identifican en el área misional de la institución, la asesora interna indica pautas, procesos y actividades de fortalecimiento en la institución como valor agregado al proceso de pasantía pautado.

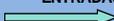
6.1.2. CARACTERIZACION DE PROCESOS:

Se organiza la reunión inicial los líderes de cada una de las áreas misionales asignadas, explicando el proceso que se va a realizar, resaltando el apoyo que se requiere por parte de los profesionales para lograr un trabajo de calidad regido por las normas vigentes, se elabora con el acompañamiento de cada uno de ellos el

cronograma de trabajo buscando afectar en la menor medida el desarrollo de las actividades en las diversas áreas. (Anexo 3)

Para esto se ajusta el formato de caracterización de procesos y procedimientos, acorde a las necesidades establecidas por las áreas misionales:

Formato 1: Formato De Caracterización de Procesos

	ESE HOSPITAL HABACUC CALDERON CARMEN DE CARUPA			
	MACRO PROCESO MISIONAL			
CARACTERIZACION SUB PROCESO:			VERSION: 01	CODIGO:
ALCANCE	DESDE:			
	HASTA:			
OBJETIVO:				
RESPONSABLE DEL PROCESO:			REQUISITOS LEGALES:	
PROVEEDORES	ENTRADAS 	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS 	CLIENTES
RECURSOS:				
META	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADORES	FRECUENCIA:	
Elaborado por:	Cargo:	Fecha:	Firma:	
Revisado por:	Cargo:	Fecha:	Firma:	
Aprobado por:	Gerencia	Fecha:	Firma:	
Acta de aprobación N° ___ de fecha				

Fuente: Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa (Cundinamarca)

Luego se da inicio al proceso de caracterización donde cada uno de los profesionales explica paso a paso la actividad que realiza una vez se acerca un usuario a su servicio, indagando sobre riesgos, variables y registros que deben llevarse en cada una de las actividades, de esta forma se fue diligenciando el formato de caracterización, dicho formato una vez diligenciado se envía al área de

calidad para ser verificado, posterior a la verificación, se realiza la retroalimentación con cada área para ajustar la caracterización según el requerimiento del área de calidad, hasta lograra la aprobación del área de calidad en el proceso establecido, de esta forma queda determinado el alcance del proceso, sus indicadores, y cada uno de los procedimientos que llevan a la realización del proceso.

En el transcurso de la pasantía se realizaron seis (6) procesos de caracterización, en las áreas de, urgencias, Imagenología, terapia física, terapia respiratoria, transporte asistencial y laboratorio clínico. De estos procesos de caracterización se obtuvieron como insumo para el formato de procesos un total de 22 procesos distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 2: Total Caracterizaciones

ÁREA MISIONAL	No. PROCESOS
Imagenología	4
Laboratorio Clínico	4
Terapia Física	3
Terapia Respiratoria	4
Transporte Asistencia	4
Urgencias	3
Total	22

Fuente: Elaboración Propia

Debido a que las áreas misionales como urgencias y transporte asistencial, desarrollan sus actividades las 24 horas del día, se presentaron algunos retrasos, pues el cronograma de debió ajustar, para lograr desarrollar el proceso de caracterización, sin embargo los profesionales de la Ese Hospital Habacuc Calderón se mostraron muy atentos y dispuestos para que las actividades se desarrollaran de la mejor manera, una vez se logró la caracterización de los

procesos, se envió cada uno de ellos a al área de calidad para su verificación y aprobación, una vez se logra contar con la aprobación de Calidad, se cuenta con el insumo necesario para alimentar y desarrollar el formato de procedimientos, se da paso a la segunda etapa de la pasantía de reestructuración de procesos misionales, donde la principal labor estará enfocada en identificar cada uno de los procedimientos necesarios para garantizar la atención y cumplimiento de los procesos en cada una de las áreas. (Anexo 4)

Se realiza dialogo de la asesora interna con los líderes de las áreas de Laboratorio Clínico, Terapias, Imagenología, Urgencias y Transporte Asistencial, en pro de realizar seguimiento oportuno de las dificultades que pueden presentarse durante la pasantía.

6.2. SEGUNDA ETAPA:

6.2.1. DEFINICIÓN INVENTARIO DOCUMENTAL:

Una vez obtenida la información en el proceso de caracterización de los procesos con cada uno de los líderes de las áreas misionales de terapia física, terapia respiratoria, laboratorio clínico, Imagenología, Urgencias y transporte asistencial, dando inicio a la segunda etapa de la pasantía de Reingeniería de proceso misionales, con la identificación de los formatos necesarios en estos procesos, su uso y momento en el que debe ser diligenciado por el profesional que desarrolla el procedimiento, en este caso se lograron encontrar treinta y nueve (39) formatos, que no contaban con la codificación requerida, o se encontraban desactualizados para seguir con su uso, por esto se actualización y adecuaron según la normatividad vigente realizando la codificación de cada uno de ellos, en total se logró la codificación de treinta y tres (33) formatos, pues los formatos de deberes y derechos de los usuarios no requieren ser codificados para su uso, documentos o formatos establecidos.

Tabla 3: Inventario Documental.

AREA	DOCUMENTOS	CODIFICADOS
Laboratorio Clínico	12	12
Imagenología	4	2
Terapia Física	5	3
Terapia Respiratoria	4	2
Transporte Asistencia	1	1
Urgencias	13	13
TOTAL	39	33

Fuente: Elaboración Propia

Teniendo en cuenta la normatividad vigente, y políticas de privacidad se adecuaron algunos de los formatos que solicitaban información no pertinente, se envía al área de calidad, para que se realice la revisión, asesoría, y ajustes finales a los formatos, a cada uno de los líderes se le indicaron los cambios que debieron realizarse y la forma como debe manejarse cada formato.

Aquellos procesos y/o procedimientos que no se registran en el sistema de información requieren contar con un soporte donde indique la atención que se brindó al usuario una vez solicita la atención de una de las áreas misionales, por esto se realizó la verificación del inventario documental establecido para los procesos de Imagenología, Laboratorio, Terapias, Transporte Asistencial, y Urgencias, logrando su identificación y adecuada codificación.

6.2.2. CRONOGRAMA DE TRABAJO CON LÍDERES:

Continuando con las actividades trazadas para la pasantía, se realiza la visita a las áreas misionales designadas para explicar el siguiente paso a ejecutar, las actividades y como se va a obtener la información, una vez se da a conocer la

forma de trabajo se procede a establecer las fechas de trabajo con cada uno de los líderes.

Para llevar a cabo la identificación de los procedimientos de los procesos mencionados en la caracterización inicial, para esta actividad se solicita a los líderes destinar un espacio en el que se pueda contar con disponibilidad de tiempo para evaluar los procedimientos necesarios para cada una de las actividades o procesos propios de las áreas misionales de la institución. (Anexo 5)

6.2.3. IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS:

Con la caracterización de procesos realizada en las áreas misionales de la institución, se procede al diligenciamiento del formato de procedimientos con el acompañamiento del profesional de cada una de las áreas misionales asignadas para esta actividad se cuenta con el formato de Procedimientos.

Se establece, la actividad que debe realizar el profesional, quien es el responsable, que debe hacer en dicha actividad y donde se debe registrar el desarrollo de la actividad realizada, por otra parte se registran los riesgos que pueden presentarse en esta actividad, y las acciones preventivas que cada profesional debe implementar para reducir el nivel de riesgo en las actividades.

Se contó con el apoyo de la asesora interna de la universidad de Cundinamarca, como apoyo, retroalimentación y orientación en los procesos y procedimientos que se desarrollan en la institución quien gracias a su experiencia en el área de la salud ha brindado aportes valiosos en la caracterización de los procesos y procedimientos que se establecieron. (Anexo 6)

Formato2: Identificación Procesos y Procedimientos

 <p>HOSPITAL HABACUC CALDERÓN CARMEN DE CARUPA N.º T. 896899163-7 TELÉFONO: 310 8840101 - 8840102 hospitalce@habacuc.com.co ESE HOSPITAL</p>	PROCESO DE URGENCIAS	CÓDIGO: VERSIÓN: PÁGINA 1 DE 1
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	

1. APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO						
CRITERIO	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA		
ELABORÓ						
REVISÓ						
APROBÓ						
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO						
3. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO						
DESDE:						
HASTA:						
4. DEFINICIONES PARA FACILITAR LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO						
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO						
No.	ACTIVIDAD (QUÉ)	RESPONSABLE (QUIÉN)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	REGISTRO		
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
No.	RIESGO	PR	FR	IM	VALOR	ACCIÓN PREVENTIVA
1.						
2.						
LEGENDA		PR: Probabilidad		FR: Frecuencia		IM: Impacto
CRITERIO DE CALIFICACIÓN			VALOR			
Bajo= 1	Medio= 3	Alto= 5	El resultado se obtiene de multiplicar:			PR * FR * IM

Fuente: Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa (Cundinamarca)

Se busca el acercamiento con el personal de apoyo en las diversas áreas misionales, recolectando información desde distintas perspectivas de trabajo, logrando complementar de forma adecuada cada uno de los procedimientos.

Cada uno de los procedimientos se envía al área de calidad para ser valorados, desde esta área se realiza la retroalimentación, ajustes y sugerencias para cada uno de los formatos, se realizan las adecuaciones necesarias y una vez el formato está acorde con el procedimiento con la aprobación del área de calidad se realiza la codificación que permita su control y manejo oportuno, de esta manera se garantiza que el formato es apto para ser socializado e implementado por las diversas áreas de la ESE Hospital Habacuc Calderón de Carmen de Carupa.

Una vez se establecieron los procesos y procedimientos que van a diseñarse en cada área, se codifican los formatos de caracterización, procesos y procedimientos, y los inventarios documentales garantizando el seguimiento del área de calidad, se verifica con cada uno de los líderes de las áreas misionales, para que ellos observen los nuevos procesos y procedimientos, verificando que los documentos cumplan con los requerimientos para la ejecución de sus actividades.

6.3. TERCERA ETAPA:

6.3.1. DETERMINACION DE OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Se realiza la reunión de seguimiento con el área de calidad, para establecer oportunidades de mejora en cada uno de los procesos, partiendo de los procedimientos establecidos, identificando falencias e implementando procesos y procedimientos esenciales para cada una de las áreas misionales en las que se está trabajando la pasantía.

Se busca la humanización en los procedimientos, buscando que los usuarios de los servicios asistenciales se sientan tranquilos, y puedan desarrollar su examen, explicar sus síntomas, y dialogar de forma amena con el profesional de la salud que le está prestando el servicio.

Se eliminan algunos procesos y procedimientos que entorpecían la atención de los usuarios, y demoraban procesos realmente importantes para garantizar la calidad del servicio brindado en la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa, sin embargo estos ajustes no pueden perjudicar el servicio, o poner en riesgo a los usuarios, por esto la eliminación de procedimientos estuvo supervisada por la Asesora de Calidad, quien ajusto y aprobó cada uno de los procesos, y procedimientos que van a realizarse en cada área misional.

6.3.1.1. MEJORAS REALIZADAS:

- Actualización, apropiación e identificación de las normas establecidas para el área misional de los sistemas de salud y su contribución al desarrollo de las actividades.
- Elaboración de inventario documental, con su respectiva codificación, garantizando el uso y cumplimiento de las normas vigentes para las instituciones de salud.
- Actualización y ajuste de los procesos y procedimientos desarrollados en las áreas misionales de terapias, Imagenología, Transporte Asistencial, Laboratorio Clínico y Urgencias, optimizando cada proceso, cumpliendo con la política de humanización de la institución.
- Socialización de procesos y procedimientos establecidos para cada una de las áreas misionales de la institución, en busca de la humanización de los

procesos misionales y del cumplimiento de la normatividad establecida para la prestación de servicios de salud.

- Desarrollo de capacitaciones a cada uno de los líderes y colaboradores de los procesos misionales, para que las actividades se desarrollen acorde a lo establecido en el manual de procesos y procedimientos.

Con las estrategias de mejora en la institución, se contribuyó para que los procesos misionales se realicen con mayor humanización, y se cuente con el registro oportuno de los procesos y procedimientos de las áreas de Imagenología, terapia física, terapia respiratoria, laboratorio clínico, Transporte asistencial y urgencias.

6.4. CUARTA ETAPA

6.4.1. SOCIALIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:

Una vez finalizados los procesos de caracterización, Procedimientos e inventario documental de cada una de las áreas asignadas, se realiza la reunión de socialización con los profesionales de cada una de las áreas para realizar la entrega de los documentos elaborados, socializando su correcto diligenciamiento y la importancia de implementar estos formatos en el desempeño de sus actividades, en esta reunión se dio respuesta a múltiples inquietudes presentadas por el personal de las áreas misionales, realizando entrega a la institución de veintidós (22) procedimientos para las áreas misionales de la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa, contando con el objetivo del procedimiento, su alcance, descripción de las actividades que deben realizarse, definiciones que facilitan el procedimiento, evidencia y/o registro de actividad, matriz de identificación de riesgos, acciones preventivas para mitigación de riesgos. Estos procedimientos fueron avalados por los líderes de las áreas

asignadas, además se realiza entrega de estos procedimientos con su respectiva codificación garantizando su implementación en el ejercicio de sus actividades. (Anexo 7)

Con el acompañamiento de la asesora de calidad en algunas de las áreas de trabajo, se garantizó que la información y material entregado, estén acorde con el desarrollo de la pasantía, se agradece a cada uno de los líderes por la colaboración, y disposición para la entrega de información que permitió completar el proceso de forma satisfactoria.

6.4.2. ENTREGA DE DOCUMENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:

Se realizó la entrega de los documentos en medio digital, a cada una de las áreas y a la gerencia de la Ese Hospital Habacuc Calderón, se entrega un CD por área que contiene caracterización del proceso, Procedimientos Establecidos, e inventario documental, para este proceso se elaboró un acta con cada una de las áreas misionales, verificando la información entregada, y pactando el compromiso de socializar con su equipo de trabajo los procesos y procedimientos establecidos, y realizar la implementación de los formatos codificados de forma oportuna en el desarrollo de sus funciones.

Además se realiza entrega al área de calidad un CD con la caracterización, procedimientos e inventario documental de las áreas misionales de Imagenología, Laboratorio, Terapia física, terapia respiratoria, Transporte Asistencial y Urgencias, y las actas de inicio del proceso y de cierre en las que se establecieron compromisos con los líderes para la implementación de los documentos codificados y el desarrollo de los procesos y procedimientos en sus actividades, explicando la importancia del material entregado y la forma adecuada como se debe asumir en el funcionamiento de la Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa, para cumplir con el objetivo de humanización de los procesos y procedimientos. (Anexo 8)

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades/tiempo	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
Etapa 1:				
Conocer la normatividad y Metodología.				
Caracterización de sub procesos.				
Etapa 2:				
Definición de Inventario Documental				
Elaboración Cronograma de Trabajo Con líderes.				
Identificación de procesos y procedimientos.				
Etapa 3.				
Determinar oportunidades de mejora				
Entrevistas personal				
Documentar procesos con mejoras				
Etapa 4:				
Actualizar procedimientos.				
Ajuste de procedimientos.				
Entrega de documentos codificados.				
Socialización de procedimientos.				

8. CONCLUSIONES

Una vez concluida la Pasantía denominada REINGENIERÍA DE PROCESOS MISIONALES EN LA ESE HOSPITAL HABACUC CALDERON CARMEN DE CARUPA, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se establecieron los procesos y procedimientos para el área misional de la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa cumpliendo con la normatividad vigente para las entidades prestadoras de salud, brindando a la institución una oportunidad de crecimiento, partiendo del cumplimiento de las normas establecidas.
- Se construyó la caracterización del inventario documental para los procesos misionales, con su respectiva codificación, garantizando que en cada proceso y procedimiento se utilicen los formatos adecuados para cada actividad.
- Los procesos formativos de la universidad de Cundinamarca, se reflejaron en el desarrollo de las actividades asignadas en la ESE Hospital Habacuc Calderón del municipio de Carmen de Carupa, fortaleciendo aspectos del área de calidad, enfocado al área misional de la institución
- Se contribuyó en la institución con apoyo en diferentes aspectos de área misional, implementando los conocimientos, teorías y aportes entregados por la universidad de Cundinamarca en el desarrollo de la carrera.
- Con las actualización de los procesos y procedimientos en la ESE Hospital Habacuc Calderón, se fortaleció el área misional logrando un servicio humanizado, de excelente calidad y con los soportes oportunos para el registro y control de los servicios entregados en el municipio de Carmen de Carupa.

- La pasantía denominada REINGENIERÍA DE PROCESOS MISIONALES EN LA ESE HOSPITAL HABACUC CALDERON CARMEN DE CARUPA, se culminó de forma satisfactoria, entregando a la institución el material, procesos y procedimientos realizados para el fortalecimiento de los procesos misionales, y su respectiva implementación.
- El seguimiento, control y actualización a los sistemas y procesos de calidad en las instituciones de salud, como en cualquier institución, garantiza la prestación del servicio de forma adecuada y proyecta a la organización por el camino adecuado, permitiendo el cumplimiento de los objetivos corporativos planteados por la empresa.
- Los convenios interinstitucionales, que desarrolla la universidad de Cundinamarca permiten explorar el ámbito laboral, establecer estrategias, aptitudes, y planes de mejora ante las situaciones adversas del mercado, ajustando cada decisión a la normatividad vigente y a las políticas establecidas por la organización.

9. RECOMENDACIONES

- Implementar los formatos, procesos y procedimientos caracterizados por el área de calidad, en pro de garantizar la humanización en la atención de los usuarios que hagan uso de los servicios misionales.
- Mantener actualizados los procesos, procedimientos e inventario documental de las áreas misionales, garantizando el fortalecimiento en la humanización de la Ese Hospital Habacuc Calderón.
- Fortalecer los procesos de humanización de la institución, con capacitaciones constantes al personal sobre el manejo de vivencias diarias en cada una de las áreas.
- Mitigar los riesgos que se evidenciaron en cada uno de los procedimientos, evitando accidentes, daños e inconvenientes para la institución, para esto el área de calidad deberá dedicar esfuerzos para realizar supervisiones buscando el cumplimiento de los procesos y procedimientos con el material, insumos y espacios adecuados.

10.RECURSOS

10.1. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS		
RECURSOS	NOMBRES	GESTIÓN
Asesor Interno Universidad de Cundinamarca.	MG. Claudia Esperanza Guzmán	Asesoría y acompañamiento
Asesor Externo Ese Hospital Habacuc Calderón.	DRA, Johana Katherine Molano	Capacitación, Acompañamiento y retroalimentación de procesos.
Líderes Procesos Misionales Ese Hospital Habacuc Calderón.	DRA. Andrea Jiménez DR. Carlos Georgethe Rojas DRA. Nubia Roció herrara DRA. Milena Páez DRA. Adriana Páez DR. Nixon Moreno SR. Gustavo Forero SR. Alberto Pachón	Información de procesos y procedimientos.

10.2. RECURSOS MATERIALES

RECURSOS MATERIALES		
RECURSOS	INSUMOS	GESTIÓNADOR
INFRAESTRUCTURA E INMOBILIARIO	Oficina – Mesa – Sillas	Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.
TECNOLÓGICOS	Computador – Red Internet – Impresora – scanner – Fotocopiadora	Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.
PAPELERÍA	Papel – Esferos – Tablas – CDS.	Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.

11. BIBLIOGRAFÍA

- CHIAVENATO, Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. Traducción German Villamizar. Editorial McGraw – Hill Bogotá: 2002. 415 P (Reingeniería). ISBN 958-41-0301-6.
- CANNICE Mark, KOONTZ Harold, WEIHRICH Heinz, Administración, una perspectiva global. Editorial Mc Graw Hill, 14 Edición, año 2012. P ISBN 978-607-15-0759-4.
- KOONTZ Harold, WEIHRICH Heinz. Elementos de Administración un enfoque internacional de innovación. Traducción Berenice García Lozano. Editorial MC GRAW HILL. Octava Edición. Año 2013 ISBN 978-607-15-0931-4.

12. WEBGRAFIA

- Mapas del Mundo; “Mapa De Cundinamarca”; [Online] Fecha de Publicación; 2014; Fecha de Consulta 10 de Julio de 2017; Disponible en: <https://espanol.mapsofworld.com/continentes/mapa-de-sur-america/colombia/cundinamarca>
- Encolombia; “Departamento de Cundinamarca”[Online]; Fecha de Consulta: 10 de Julio de 2017, Disponible en: <https://encolombia.com/educacion-cultura/geografia/departamentos/cundinamarca/>
- Fundación Senderos y Memoria; “Provincia de Ubaté, Cundinamarca”; [Online]; Fecha de Publicación: 25 de diciembre de 2012; Fecha de Consulta; 05 de Mayo de 2017; Disponible en: <http://senderosymemoria.blogspot.com.co/2012/12/provincia-de-ubate-cundinamarca.html>
- Gobernación de Cundinamarca; “División política de Cundinamarca”; [Online]; Fecha de Actualización: 26 de diciembre de 2016, Fecha de Consulta; 21 de Agosto de 2017; Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Ubat%C3%A9
- Alcaldía de Carmen de Carupa; “Nuestro Municipio”; [Online]; Fecha de Publicación: 26 de Noviembre de 2016, Fecha de Consulta; 04 de Abril de 2017; Disponible en: http://www.carmendecarupa-cundinamarca.gov.co/informacion_general.shtml
- Ministerio de Salud y Protección Social; “Resolución 0256 de 2016”; [Online]; Fecha de Publicación: 05 de Febrero de 2016; Fecha de Consulta; 15 de

Febrero de 2017; Disponible en:
<http://www.acreditacionensalud.org.co/sua/Documents/Resoluci%C3%B3n%200256%20de%202016%20SinfCalidad.pdf>

- Ministerio de Salud y Protección Social; “Resolución 02003 de 2014” [Online]; Fecha de Publicación; 28 de Mayo de 2014, Fecha de Consulta: 12 de Febrero de 2017; Disponible en:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202003%20de%202014.pdf
- Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa; “Historia”; [Online]; Fecha de publicación: 18 de abril de 2013; Fecha de Consulta: 15 de Febrero de 2017; Disponible en: <http://esehabacuccalderon.gov.co/?p=96>

13. ANEXOS

Anexo 1: Jornada de Inducción:



Reunión Asesora de Calidad

Anexo 2: Identificación de Normatividad

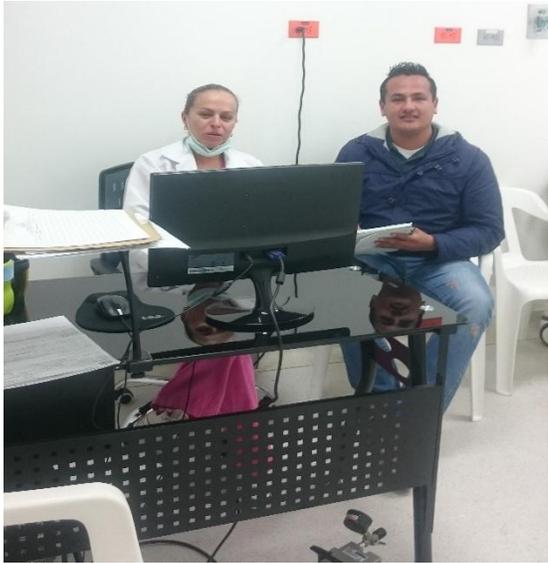


Estudio de Normatividad

Anexo 3: Reunión Líderes Áreas Misionales:



Transporte Asistencial



Terapia Respiratoria

Anexo 4: Formato de Caracterización:

 ESE HOSPITAL HABACUC CALDERON CARMEN DE CARUPA				
MACRO PROCESO MISIONAL				
CARACTERIZACION SUB PROCESO: URGENCIAS			VERSION:	CODIGO:
ALCANCE			01	N/A
DESDE: INGRESO DE USUARIO AL SERVICIO DE URGENCIAS				
HASTA: ENTREGA DE DIAGNOSTICO Y SALIDA DEL PACIENTE				
OBJETIVO: Brindar atención inicial a los pacientes, resolviendo de forma oportuna los padecimientos que los llevan a consultar.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: MEDICO GENERAL			REQUISITOS LEGALES: Resolución 2003 de 2014,	
PROVEEDORES	ENTRADAS →	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS →	CLIENTES
Usuario	Paciente que requiere atención	Valoración Inicial del Paciente	Se establece el nivel de complejidad del paciente.	Procesos - Usuario
Usuario	Paciente con necesidad de atención	Atención del Paciente En Servicio de Urgencias	Diagnóstico, y tratamiento necesario para recuperación del paciente	Procesos - Usuario
Medico General - Auxiliar	paciente	Salida de Paciente	paciente recuperado o con remisión a tratamiento	Procesos - Usuario
RECURSOS: Economicos, humanos. Tecnicos y tecnologicos.				
META	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADORES	FRECUENCIA:	
Atención Inmediata	Oportunidad de atención Triage I	Total pacientes con Triage I Atendidos Inmediatamente, divididos en total de pacientes identificados con TRIAGE I, multiplicado por 100.	Mensual	
Hasta 30 Minutos	Oportunidad de atención Triage II	Total pacientes con Triage II Atendidos antes de los 30 minutos, divididos en total de pacientes identificados con TRIAGE II, multiplicado por 100.	Mensual	
Hasta 2 Horas	Oportunidad de atención Triage III	Total pacientes con Triage III Atendidos antes de 2 horas, divididos en total de pacientes identificados con TRIAGE III, multiplicado por 100.	Mensual	
Elaborado por: Diego Rojas	Cargo: Pasante P. Misionales.	Fecha:	Firma:	
Revisado por: Johana Molano	Cargo: Asesora de Calidad	Fecha:	Firma:	
Aprobado por: Johana Molano	Cargo: Asesora de Calidad	Fecha:	Firma:	
Acta de aprobación N° ____ de fecha				

Caracterización Proceso de Urgencias

Anexo 5: Elaboración Cronograma:



Servicio Imagenologia



Transporte Asistencial

Anexo 6: Formato Procesos y Procedimientos

 <p> ESE HOSPITAL HABACUC CALDERÓN CARMEN DE CARUPA NIT 899999161-7 TELEFAX 918554120 hcarupa@cundinamarca.gov.co SU HOSPITAL </p>	LABORATORIO CLINICO	CÓDIGO: 19LABPR02 VERSIÓN: 01 PAGINA 1 DE 2		
	TOMA MUESTRA DE LABORATORIO			
1. APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
CRITERIO	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORO	Nubia Herrera	Bacteriologa	Julio 2017	
	Diego Armando Rojas	Pasante Procesos Misionales		
REVISO	Johana Catherine Molano	Asesora de Calidad	Julio 2017	
APROBÓ	Alfredo Niño	Gerente	Julio 2017	
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
Toma de examen paraclínico como apoyo diagnóstico para las diversas áreas de la ESE Habacuc Calderón.				
3. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO				
DESDE: Proceso toma de muestra requerida por médico tratante				
HASTA: Entrega de resultados al paciente				

Laboratorio Clínico, proceso toma de muestra de laboratorio.

 <p> ESE HOSPITAL HABACUC CALDERÓN CARMEN DE CARUPA NIT 899999161-7 TELEFAX 918554120 hcarupa@cundinamarca.gov.co SU HOSPITAL </p>	URGENCIAS	CÓDIGO: 15URGPR01 VERSIÓN: 01 PAGINA 1 DE 3		
	VALORACION INICIAL Y ATENCION DEL PACIENTE			
1. APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
CRITERIO	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORO	Andrea Jiménez Díaz	Medico Urgencias	Junio 2017	
	Diego Armando Rojas	Pasante Procesos Misionales		
REVISO	Johana Molano	Asesora de Calidad	Junio 2017	
APROBÓ	Alfredo Niño	Gerente	Junio 2017	
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
Garantizar la atención oportuna de los usuarios que se presenten al servicio de urgencias de la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.				
3. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO				
DESDE: Ingreso del usuario al servicio de Urgencias de la ESE Habacuc Calderón Carmen de Carupa.				
HASTA: Priorización de la atención del Usuario.				

Servicio de Urgencias, Valoración Inicial y Atención del Paciente.

Anexo 7: Organización planes de mejora



Reunión Asesora Externa



Reunión Asesora Interna

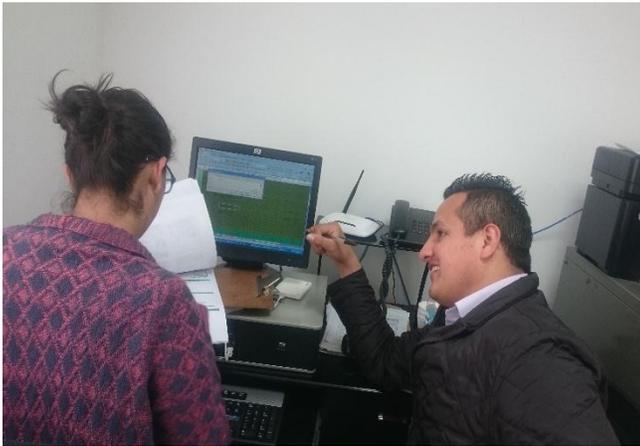
Anexo 8: Socialización de Procesos y procedimientos



Entrega Procedimientos Laboratorio Clínico.

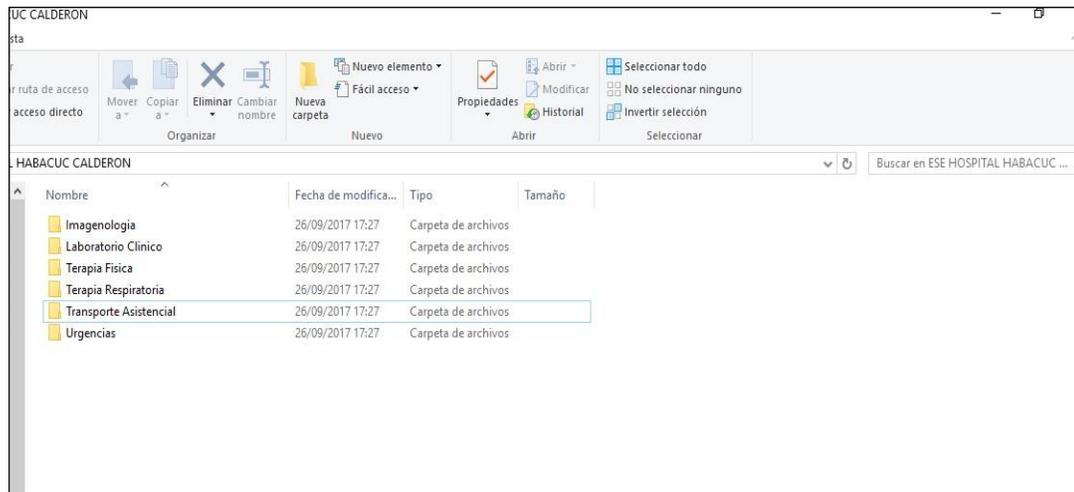


Entrega de Procedimientos Terapia Física.

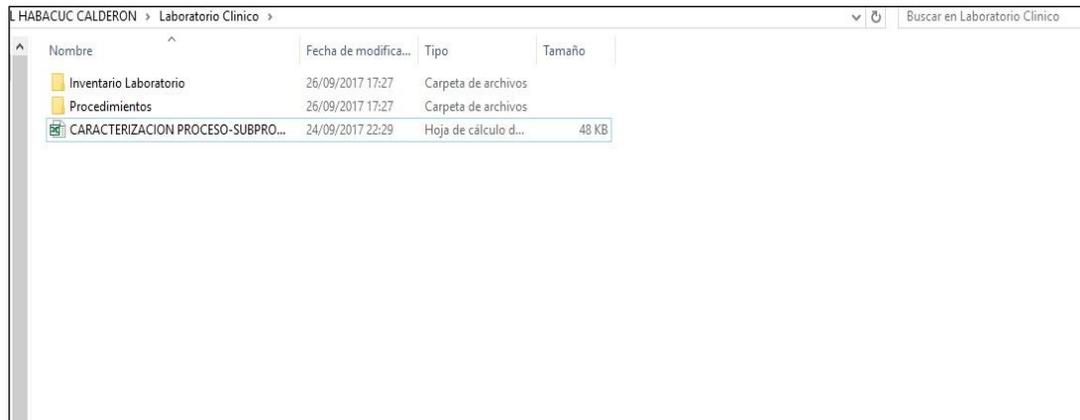


Entrega de Procedimientos, e inventario documental, asesora de calidad

Anexo 8: Archivos entregados en Cd a Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.



Informe de áreas misionales



Documentación de cada área

Anexo 9: Formato Acta de inicio.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL HABACUC CALDERON CARMEN DE CARUPA		
Acta N°.	01	
Lugar, Fecha, Hora	Ese hospital Habacuc Calderón, 21 de febrero de 2017, 2:00 PM.	
Comité:	Desarrollo Pasantía Reingeniería de Procesos Misionales	
Relator	Diego Armando Rojas Yomayaza	
Asistentes	Nombre	Cargo
	Doctora Nubia Roció herrera	Bacterióloga
	Diego Armando Rojas Yomayaza	Pasante Reingeniería Procesos Misionales.

Orden del día

- 1. Explicación del Proceso de Reingeniería:** Se realiza la explicación a la doctora Nubia Rocio Herrera sobre el proceso que se va a realizar, para documentar los procedimientos que se realizan, en la Ese Hospital Habacuc Calderón de Carmen de Carupa, en este caso se trabajara el proceso de Laboratorio Clínico.
- 2. Caracterización del Proceso de Laboratorio Clínico:** se realiza la caracterización del proceso de Laboratorio Clínico, en cada uno de sus procedimientos, teniendo en cuenta los proveedores, Procedimientos y clientes. Además de esto evaluando los posibles riesgos que pueden presentarse en el desarrollo de las actividades.
- 3. Conclusiones Finales:** se obtiene la información de los procedimientos realizados una vez el usuario es remitido al servicio de laboratorio clínico, hasta el cargue del resultado en el sistema.

Firma de Asistencia (Laboratorio Clínico):

Nubia Rocio Herrera

Diego Rojas

[Signature]

Anexo 10: Formato Acta de cierre



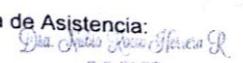
ESE HOSPITAL HABACUC CALDERON
CARMEN DE CARUPA
NIT 899999161-7
TELEFAX 918554120
hcarupa@cundinamarca.gov.co
SU HOSPITAL

ESE HOSPITAL HABACUC CALDERON CARMEN DE CARUPA		
Acta N°.	02	
Lugar, Fecha, Hora	Ese hospital Habacuc Calderón, 01 de Junio de 2017, 10:00 AM.	
Comité:	Desarrollo Pasantía Reingeniería de Procesos Misionales	
Relator	Diego Armando Rojas Yomayuzza	
Asistentes	Nombre	Cargo
	Doctora Nubia Roció herrera	Bacterióloga
	Diego Armando Rojas Yomayuzza	Pasante Reingeniería Procesos Misionales.

Orden del día

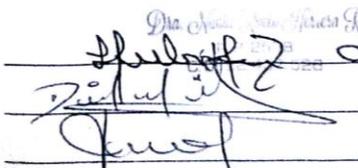
- SOCIALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS;** Se realiza la socialización con la doctora Nubia Herrera, de los procesos y procedimientos establecidos para el área de laboratorio clínico, explicando los riesgos, la importancia de estos procedimientos en la búsqueda de humanización de la Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa, y el cuidado que debe tenerse en el manejo de los procedimientos en el área de laboratorio clínico.
- ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN:** Como material de apoyo se hace entrega a la doctora Nubia, cuatro (4), procedimientos (*Ingreso Usuario, Toma de Muestra, entrega de Resultados, pedido de insumos*) con su respectiva codificación e identificación de los riesgos que pueden presentarse, además para el desarrollo de las funciones se hace entrega del inventario documental con trece (13) formatos (*Consentimiento Informado Toma de Muestras, Consentimiento informado prueba VIH, Hematología, inmunología, Microscopia Coprológico - Coproscopico, Microscopia Flujos Vaginales, Microscopia KOH – GRAM, Registro Diario, Registro Eventos Adversos, Seguimiento a riesgos, Seguimiento diario a eventos adversos 2, seguimiento mensual a eventos adversos y química sanguínea*) codificados para ser implementados en el área de laboratorio clínico.
- COMPROMISO:** Una vez realizada la entrega de documentos, el profesional se compromete a socializar con su equipo de trabajo los procesos y procedimientos, además de realizar la implementación de los formatos codificados de forma oportuna en el desarrollo de sus funciones.

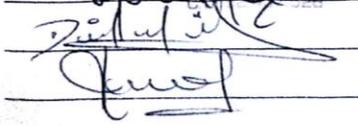
Firma de Asistencia:


 F.P. 25/18
 C.C. 52.43 / 526

DIEGO ARMANDO ROJAS

Johana Móbno


 C.C. 52.437 526



CALLE 2 No 1E – 50, TEL: (091) 8554120. hcarupa@cundinamarca.gov.co

PRIMER INFORME:

DIA: 10 MES: MARZO AÑO: 2017

INFORME No.: 01

NOMBRE DEL PASANTE: DIEGO ARMANDO ROJAS YOMAYUZA.

CÓDIGO: 210 212 224

INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: FEBRERO

TÍTULO DE LA PASANTIA:

*“REINGENIERÍA DE PROCESOS MISIONALES ESE HOSPITAL HABACUC
CALDERÓN CARMEN DE CARUPA”*

OBJETIVO (S) ESPECIFICO (S) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:

Conocer la normatividad y metodología para el desarrollo de la pasantía, basado en los estándares de calidad, definidos en la resolución 2003 de 2014, “Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.”

Realizar la caracterización de los sub procesos de urgencias, laboratorio clínico, terapias, Imagenología, transporte asistencial, desarrollados en la ESE Hospital Habacuc Calderón, Carmen de Carupa, con cada uno de los líderes.

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Reunión con Gerente de la ESE Hospital Habacuc Calderón, Doctor Alfredo Niño y asesora externa Doctora Johana Katherine Molano, para definir las actividades y procesos que se van a realizar en el desarrollo de la pasantía.
2. Estudio de la normatividad vigente en estándares de calidad en salud, mapa de procesos, y formatos de evaluación de actividades.
3. Se desarrolló la reunión con los líderes de los diversos sub procesos, en pro de garantizar el cumplimiento de las actividades en los tiempos establecidos, se definió el cronograma para realizar el seguimiento de los estándares en las fechas estipuladas, según la necesidad de la ESE Hospital Habacuc Calderón.
4. Envié de formatos de caracterización de los procesos para revisión y aprobación por parte de la doctora Johana Molano, Asesora de calidad de la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.

AVANCES DEL INFORME FINAL

Se profundizó la información que se tenía sobre la normatividad vigente para el funcionamiento de la ESE Hospital Habacuc Calderón de Carmen de Carupa, profundizando en la resolución 2003 de 2014 emitida por el ministerio de salud y protección social, además de lo reglamentado en las resoluciones 256 de 2016, y 123 de 2015, sobre los sistemas de información que deben manejar las instituciones de

salud.

En segundo lugar se realizó la caracterización de los sub procesos de urgencias, laboratorio clínico, terapias, imagenología, transporte asistencial, desarrollados en la Ese Hospital Habacuc Calderón, Carmen de Carupa, con cada uno de los líderes responsables de las actividades logrando un adecuado desarrollo de la actividad propuesta.

Se inició con la justificación del informe final, y objetivos.

ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)

- Formato de Caracterización de procesos – sub procesos establecido por el Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa. (Anexo 1)
- Acta de procedimiento realizado en cada uno de los sub procesos en formato entregado por el Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa. (Anexo 2).
- Registro fotográfico de visitas realizadas a los procesos y sub procesos. (Anexo 3).

Nota: los formatos de caracterización diligenciados se encuentran en procesos de revisión y aprobación.



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME

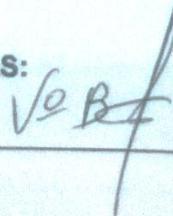
NOMBRE DEL ASESOR INTERNO: CLAUDIA ESPERANZA GUZMÁN


FIRMA ASESOR INTERNO:

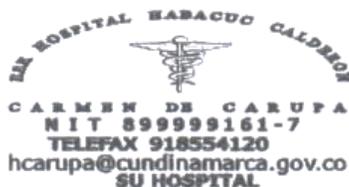
NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO: JOHANA CATHERINE MOLANO


FIRMA ASESOR EXTERNO:

VoBo COORDINADOR PASANTIAS:



ANEXO 2



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL HABACUC CALDERON CARMEN DE CARUPA		
Acta N°.	01	
Lugar, Fecha, Hora	Ese hospital Habacuc Calderón, 07 de Marzo de 2017, 2:00 PM.	
Comité:	Desarrollo Pasantía Reingeniería de Procesos Misionales	
Relator	Diego Armando Rojas Yomayuzá	
Asistentes	Nombre	Cargo
	Andrea Jiménez	Médico general
	Diego Armando Rojas Yomayuzá	Pasante Reingeniería Procesos Misionales.

Orden del día

- Explicación del Proceso de Reingeniería:** Se realiza la explicación a la doctora Andrea Jiménez, sobre el proceso que se va a realizar, para documentar los procedimientos que se están realizando, en la Ese Hospital Habacuc Calderón de Carmen de Carupa, en este caso se trabajara el proceso de Urgencias.
- Caracterización de los Procesos de Urgencias:** Se realiza la caracterización del proceso de urgencias, en cada uno de sus procedimientos, teniendo en cuenta los proveedores, Procedimientos y clientes.

Además de esto evaluando los posibles riesgos que pueden presentarse en el desarrollo de las actividades, tomando la información con la entrevista personal con la doctora Andrea,
- Conclusiones Finales:** Se obtiene la información de los procedimientos que se realizan una vez el usuario solicita o ingresa al servicio de Urgencias, hasta que se diagnostica al paciente, y sale del servicio de urgencias, puede ser remitido a hospitalización, Hospital de nivel II o de regreso al hogar con las indicaciones, recomendaciones y cuidados pertinentes para mejorar sus condiciones de salud.

Firma de Asistencia (Urgencias):

Andrea Jiménez Díaz

Diego Armando Rojas

Mra. Andrea Jiménez Díaz
E.C. 105239711
Médico General
8/10/17

Diego Armando Rojas



CARMEN DE CARUPA
NIT 899999161-7
TELEFAX 918554120
hcarupa@cundinamarca.gov.co
SU HOSPITAL

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL HABACUC CALDERON
CARMEN DE CARUPA

Acta N°.	01	
Lugar, Fecha, Hora	Ese hospital Habacuc Calderón, 06 de Marzo de 2017, 11:00 AM.	
Comité:	Desarrollo Pasantía Reingeniería de Procesos Misionales	
Relator	Diego Armando Rojas Yomayuzza	
Asistentes	Nombre	Cargo
	Milena Páez	Terapia Respiratoria
	Adriana Páez	Terapia Física
	Diego Armando Rojas Yomayuzza	Pasante Reingeniería Procesos Misionales.

Orden del día

- 1. Explicación del Proceso de Reingeniería:** Se realiza la explicación a las doctoras Milena Páez y Adriana Páez, sobre el proceso que se va a realizar, para documentar los procedimientos que se realizan en el servicio de terapias tanto física como respiratoria, en la Ese Hospital Habacuc Calderón de Carmen de Carupa.
- 2. Caracterización de los Procesos de terapia respiratoria y terapia física:** se realiza la caracterización de cada uno de los proceso de terapias, en cada uno de sus procedimientos, teniendo en cuenta los proveedores, Procedimientos y clientes. Además de esto evaluando los posibles riesgos que pueden presentarse en el desarrollo de las actividades, y los resultados que esperan obtenerse una vez el paciente culmina su tratamiento.
- 3. Conclusiones Finales:** Se obtiene la información de los procedimientos realizados una vez el usuario es remitido a terapia física o terapia respiratoria, hasta que el paciente cumple el ciclo programado, si se requiere continuar con terapias se solicita al paciente remitirse al médico para que sean asignadas las nuevas terapias.

Firma de Asistencia (Terapia Física y Terapia Respiratoria):

Adriana Páez Piñilla

Milena Páez Piñilla

DIEGO ARMANDO ROJAS

Adriana Páez
Milena Páez
Diego Armando Rojas

CALLE 2 No 1E - 50, TEL: (091) 8554120. hcarupa@cundinamarca.gov.co

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL HABACUC CALDERON CARMEN DE CARUPA		
Acta N°.	01	
Lugar, Fecha, Hora	Ese hospital Habacuc Calderón, 21 de febrero de 2017, 2:00 PM.	
Comité:	Desarrollo Pasantía Reingeniería de Procesos Misionales	
Relator	Diego Armando Rojas Yomayuza	
Asistentes	Nombre	Cargo
	Doctora Nubia Roció herrera	Bacterióloga
	Diego Armando Rojas Yomayuza	Pasante Reingeniería Procesos Misionales.

Orden del día

1. **Explicación del Proceso de Reingeniería:** Se realiza la explicación a la doctora Nubia Rocio Herrera sobre el proceso que se va a realizar, para documentar los procedimientos que se realizan, en la Ese Hospital Habacuc Calderón de Carmen de Carupa, en este caso se trabajara el proceso de Laboratorio Clínico.
2. **Caracterización del Proceso de Laboratorio Clínico:** se realiza la caracterización del proceso de Laboratorio Clínico, en cada uno de sus procedimientos, teniendo en cuenta los proveedores, Procedimientos y clientes. Además de esto evaluando los posibles riesgos que pueden presentarse en el desarrollo de las actividades.
3. **Conclusiones Finales:** se obtiene la información de los procedimientos realizados una vez el usuario es remitido al servicio de laboratorio clínico, hasta el cargue del resultado en el sistema.

Firma de Asistencia (Laboratorio Clínico):

Habia Rocio Herrera

Diego ROJAS

[Firma]

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL HABACUC CALDERON CARMEN DE CARUPA		
Acta N°.	02	
Lugar, Fecha, Hora	Ese hospital Habacuc Calderón, 02 de Marzo de 2017, 9:00 AM.	
Comité:	Desarrollo Pasantía Reingeniería de Procesos Misionales	
Relator	Diego Armando Rojas Yomayuzá	
Asistentes	Nombre	Cargo
	Carlos Georgethe Rojas	Tecnólogo en Radiología Carnet de Protección 1042.
	Diego Armando Rojas Yomayuzá	Pasante Reingeniería Procesos Misionales.

Orden del día

1. **Explicación del Proceso de Reingeniería:** Se realiza la explicación al Doctor Carlos Rojas sobre el proceso que se va a realizar, para documentar los procedimientos que se realizan, en la Ese Hospital Habacuc Calderón de Carmen de Carupa, en este caso se trabajara el proceso de Rayos X.
2. **Caracterización del Proceso de Rayos X:** se realiza la caracterización del proceso de Rayos X, en cada uno de sus procedimientos, teniendo en cuenta los proveedores, Procedimientos y clientes que hacen parte del procedimiento. Además de esto evaluando los posibles riesgos que pueden presentarse en el desarrollo de las actividades.
3. **Conclusiones Finales:** se obtiene la información de los procedimientos realizados una vez se obtiene la solicitud de imagen de rayos X por el médico tratante, y finalizando con el cargue de la imagen al sistema de información interno.

Firma de Asistencia (Imagenología):

Carlos Georgethe Rojas S.

Diego Rojas

Diego Armando Rojas Yomayuzá

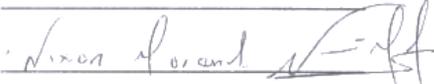
[Firma]

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL HABACUC CALDERON CARMEN DE CARUPA		
Acta N°.	02	
Lugar, Fecha, Hora	Ese hospital Habacuc Calderón, 02 de Marzo de 2017, 9:00 AM.	
Comité:	Desarrollo Pasantía Reingeniería de Procesos Misionales	
Relator	Diego Armando Rojas Yomayaza	
Asistentes	Nombre	Cargo
	Gustavo Forero	Conductor
	Nixon Moreno	Auxiliar de Enfermería
	Diego Armando Rojas Yomayaza	Pasante Reingeniería Procesos Misionales.

Orden del día

1. **Explicación del Proceso de Reingeniería:** Se realiza la explicación a los señores Gustavo forero y Nixon Moreno sobre el proceso que se va a realizar, para documentar los procedimientos que se vienen realizando, en la Ese Hospital Habacuc Calderón de Carmen de Carupa, en este caso se trabajara el proceso de Transporte Asistencial.
2. **Caracterización del Proceso de Transporte Asistencial:** se realiza la caracterización del proceso de Transporte Asistencial, en cada uno de sus procedimientos, teniendo en cuenta los proveedores, Procedimientos, documentación y clientes que hacen parte del procedimiento, Además de esto evaluaron los posibles riesgos que pueden presentarse en el desarrollo de las actividades.
3. **Conclusiones Finales:** se obtiene la información de los procedimientos realizados una vez se hace necesario el uso de transporte asistencial, hasta la llegada del usuario a su destino de forma satisfactoria.

Firma de Asistencia (Transporte Asistencial):

 <hr/> Nixon Moreno	 <hr/> Diego Armando Rojas
---	---

EL HOSPITAL HABACUC CALDERON
CARMEN DE CARUPA
NIT 899999161-7
TELEFAX 918554120
hcarupa@cundinamarca.gov.co
SU HOSPITAL

ANEXO 3



CALLE 2 No IE - 50, TEL: (091) 8554120. hcarupa@cundinamarca.gov.co

SEGUNDO INFORME:

DIA: 10 MES: ABRIL AÑO: 2017

INFORME No.: 02

NOMBRE DEL PASANTE: **DIEGO ARMANDO ROJAS YOMAYUZA.**

CÓDIGO: **210 212 224**

INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: **MARZO**

TITULO DE LA PASANTIA:

*“REINGENIERÍA DE PROCESOS MISIONALES ESE HOSPITAL HABACUC
CALDERÓN CARMEN DE CARUPA”*

OBJETIVO (S) ESPECIFICO (S) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:

- Realizar la caracterización de los sub procesos de urgencias, laboratorio clínico, terapias, imagenología, transporte asistencial, desarrollados en la Ese Hospital Habacuc Calderón, Carmen de Carupa.
- Documentar y/o actualizar los procedimientos de acuerdo a las mejoras identificadas, alineándolos a los referentes de calidad establecidos por la resolución 0123 de 2015, emitida por la secretaria de salud.

ACTIVIDADES REALIZADAS:

5. Documentación del proceso y procedimientos en las áreas de urgencias, laboratorio, Imagenología, transporte asistencial y terapia física y respiratoria.
6. Envío de documentación de procedimientos para verificación, y aprobación por parte de la doctora Johana Molano, Asesora de calidad de la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.
7. Trabajo con los líderes de cada uno de los sub procesos, para realizar los ajustes necesarios a los procedimientos establecidos.
8. Documentación de procesos y procedimientos, de las áreas asignadas para enfrentar el proceso de auditoría externa realizado por la secretaria de salud a la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.
9. Retroalimentación de procesos en las áreas requeridas y complementación de la información para lograr la elaboración de los procesos y procedimientos de forma adecuada.

AVANCES DEL INFORME FINAL

Se replanteó la justificación del informe final teniendo en cuenta el enfoque directo del trabajo que se viene realizando en la institución, y se elaboró la introducción del informe final.

Planteamiento del objetivo general y los objetivos específicos que se desarrollan en

la pasantía, además se organiza el material recolectado como evidencia de los procesos realizados.

Se empiezan a determinar las palabras claves que se registraran en el informe para entender los procesos que se realizaron en la ese hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.

Consulta de reseña historia, misión, visión, objetivos y políticas establecidas por la Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.

Organización de evidencias de actividades realizadas en el desarrollo de la pasantía en el área misional de la Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.

ANEXOS

(PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)

- Formato de Documentación para diligenciamiento de Procedimientos establecido de las áreas de Terapias, Urgencias, Transporte Asistencial, Imagenología y laboratorio, por la Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa. (Anexo 1).

- Registro fotográfico de visitas realizadas a los procesos y sub procesos. (Anexo 2).

Nota: los formatos de caracterización y documentación de procedimientos diligenciados son de uso interno de la Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME

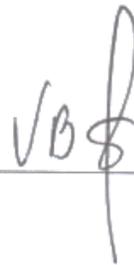
NOMBRE DEL ASESOR INTERNO: CLAUDIA ESPERANZA GUZMÁN


FIRMA ASESOR INTERNO:

NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO: JOHANA KATHERINE MOLANO


FIRMA ASESOR EXTERNO:

VoBo COORDINADOR PASANTIAS:



Anexo 1:

 <p>HOSPITAL BARACÓ CALDERÓN CARMEN DE CARUPA N.º T. 89999161-7 TELÉFONO (01) 854130 - 85421 hospitalce@telecom.com.co SU HOSPITAL</p>	<p>PROCESO DE URGENCIAS</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: PAGINA 1 DE 1</p>
	<p>NOMBRE DEL DOCUMENTO</p>	

1. APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO						
CRITERIO	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA		
ELABORÓ						
REVISÓ						
APROBÓ						
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO						
3. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO						
DESDE:						
HASTA:						
4. DEFINICIONES PARA FACILITAR LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO						
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO						
No.	ACTIVIDAD (QUÉ)	RESPONSABLE (QUIÉN)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	REGISTRO		
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
No	RIESGO	PR	FR	IM	VALOR	ACCIÓN PREVENTIVA
1.						
2.						
SIGLAS	PR: Probabilidad		FR: Frecuencia		IM: Impacto	
CRITERIO DE CALIFICACIÓN				VALOR		
Bajo= 1	Medio= 3	Alto= 5	El resultado se obtiene de multiplicar:		PR * FR * IM	

EL HOSPITAL HABACUC CALDEON

CARMEN DE CARUPA
NIT 899999161-7
TELEFAX 918554120
hcarupa@cundinamarca.gov.co
SU HOSPITAL

ANEXO 2



TERCER INFORME:

DIA: 11 MES: MAYO AÑO: 2017

INFORME No.: 03

NOMBRE DEL PASANTE: **DIEGO ARMANDO ROJAS YOMAYUZA.**

CÓDIGO: **210 212 224**

INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: **ABRIL**

TITULO DE LA PASANTIA:

*“REINGENIERÍA DE PROCESOS MISIONALES ESE HOSPITAL HABACUC
CALDERÓN CARMEN DE CARUPA”*

OBJETIVO (S) ESPECIFICO (S) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:

- Elaboración del proceso de actualización de los procesos y sub procesos de urgencias, laboratorio clínico, terapias, imagenología, y transporte asistencial, ajustándolos a la normatividad vigente, y según requerimiento de la Ese Hospital Habacuc Calderón de Carmen de Carupa.
- Documentación y actualización de los procedimientos de acuerdo a las mejoras identificadas, en la caracterización y evaluación realizada, alineándolos a los referentes de calidad vigentes.
- Realizar ajustes, correcciones y adecuaciones a los procesos y sub procesos de urgencias, laboratorio clínico, terapias, imagenología, y transporte asistencial, realizando trabajo conjunto con los líderes de cada área.

ACTIVIDADES REALIZADAS:

10. Complementación de la documentación de los procesos y procedimientos en las áreas de urgencias, laboratorio, imagenología, transporte asistencial y terapia física y respiratoria, enviándolos para aprobación por parte de la asesora de calidad
11. Envió de documentación de procedimientos para verificación, y aprobación por parte de la doctora Johana Molano, Asesora de calidad de la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.
12. Trabajo con los líderes de cada uno de los sub procesos, para realizar los ajustes necesarios a los procedimientos establecidos, y actualizarlos según la normatividad vigente.
13. Apoyo a la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa en los procesos de auditoría realizados por las áreas de control, y la EPS Famisanar.
14. Retroalimentación a las áreas de urgencias, laboratorio, imagenología, transporte asistencial y terapia física y respiratoria, sobre los procesos y procedimientos que deben ajustarse para cumplir con la normatividad establecida.

AVANCES DEL INFORME FINAL

Se organizaron los objetivos, y la introducción con asesoría de la asesora interna y externa, cumpliendo con los requerimientos de la Universidad de Cundinamarca y buscando satisfacer las necesidades de la ESE Habacuc Calderón Carmen de Carupa.

Se complementó la descripción de palabras claves, con nuevos vocablos identificados en el transcurso del mes, y que permitirán entender de forma efectiva el informe final.

Elaboración de DOFA de las áreas misionales asignadas, identificando oportunidades de mejora, para fortalecer los procesos de la Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.

Se inició la alineación de algunas recomendaciones, que se pueden empezar a aplicar en los procesos y procedimientos desarrollados en la Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.

ANEXOS

(PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)

- Registro fotográfico de visitas realizadas a los procesos y sub procesos. (Anexo 1).

Nota: los formatos de caracterización y documentación de procedimientos diligenciados son de uso interno de la Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

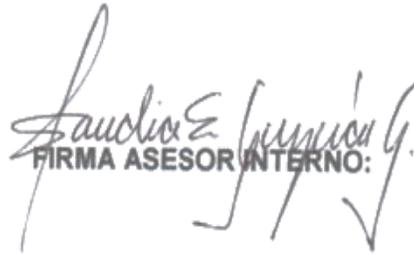
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME

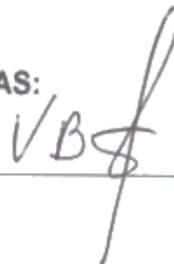
NOMBRE DEL ASESOR INTERNO: CLAUDIA ESPERANZA GUZMÁN


FIRMA ASESOR INTERNO:

NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO: JOHANA KATHERINE MOLANO


FIRMA ASESOR EXTERNO:

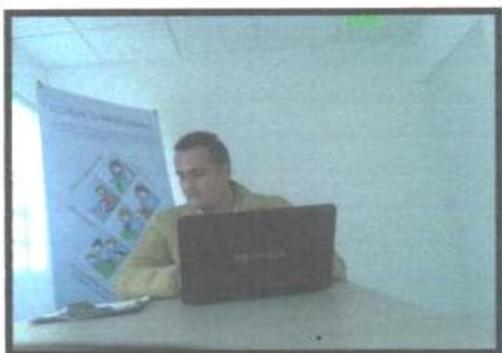
VoBo COORDINADOR PASANTIAS:



E.E. HOSPITAL HABACUC CALDERÓN

CARMEN DE CARUPA
NIT 899999161-7
TELEFAX 918554120
hcarupa@cundinamarca.gov.co
SU HOSPITAL

ANEXO 1



CUARTO INFORME:

DIA: 12 MES: JUNIO AÑO: 2017

INFORME No.: 04

NOMBRE DEL PASANTE: DIEGO ARMANDO ROJAS YOMAYUZA.

CÓDIGO: 210 212 224

INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: MAYO

TITULO DE LA PASANTIA:

*“REINGENIERÍA DE PROCESOS MISIONALES ESE HOSPITAL HABACUC
CALDERÓN CARMEN DE CARUPA”*

OBJETIVO (S) ESPECIFICO (S) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:

- Definir el inventario documental de los sub procesos de urgencias, laboratorio clínico, terapias, imagenología, transporte asistencial, elaborando cronograma de actividades con los líderes.
- Elaborar el informe de ajustes requeridos a los líderes de los subprocesos para su posterior socialización.

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Se realizó el reconocimiento de los documentos necesarios para realizar las labores propias de cada una de las áreas misionales, obteniéndolos de manera digital y digitalizando aquellos que no se encontraban digitales.
2. Envío de formatos de las respectivas áreas, a la doctora Johana Molano, Asesora de calidad de la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa, para codificación.
3. Trabajo con los líderes de cada uno de los sub procesos, para realizar los ajustes necesarios a los procedimientos establecidos.
4. Socialización de los procesos y procedimientos establecidos para cada una de las áreas asignadas, además de realizar entrega de los nuevos formatos que deben ser utilizados, al contar con la identificación y codificación de la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.

AVANCES DEL INFORME FINAL

Ajustes a formato final de pasantías, con anexos e informes anteriores, además de complementar información requerida para finalizar el proceso de pasantía.

Reuniones con asesor interno Claudia Esperanza Guzmán y externo Johanna Molano para realizar seguimiento y retroalimentación en documentación final de la pasantía realizada en la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.

Consignación de los resultados obtenidos en el desarrollo de la pasantía, recomendaciones, y conclusiones obtenidas con el ejercicio realizado durante los cuatro meses en que se desarrollaron las actividades en la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.

ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)

- ▶ Inventario documental [de los procesos misionales designados por la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.](#)

- ▶ Registro fotográfico de [visitas realizadas socialización a de](#) los procesos y sub procesos [realizados en las áreas misionales de la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.](#) (Anexo 2).

Nota: los formatos de caracterización y documentación de procedimientos diligenciados son de uso interno de la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME

NOMBRE DEL ASESOR INTERNO: CLAUDIA ESPERANZA GUZMÁN

Claudia E. Guzmán G.
FIRMA ASESOR INTERNO:

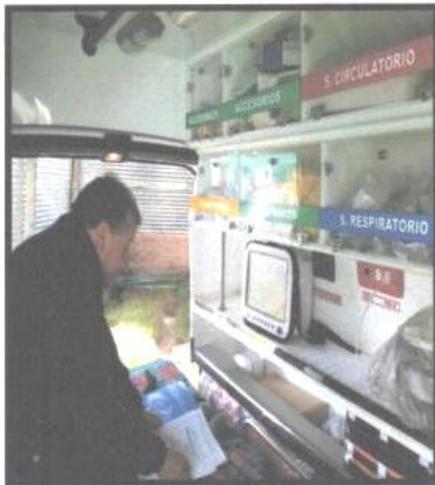
NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO: JOHANA KATHERINE MOLANO

Johana Katherine Molano
FIRMA ASESOR EXTERNO:

VoBo COORDINADOR PASANTIAS:

VoBo

ANEXO 1



RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (R.A.E.)

DESCRIPCIÓN BIBLIOGRÁFICA

1. **TIPO DE DOCUMENTO**

Informe de Pasantía

2. **TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

“Reingeniería de Procesos Misionales Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa”

3. **AUTOR**

Diego Armando Rojas Yomayuzá

4. **UNIDAD QUE PATROCINA LA INVESTIGACIÓN**

Programa de Administración de Empresas

5. **PÁGINAS**

Páginas (53)

6. **ANEXOS**

Páginas (10)

7. **AÑO**

2017

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES

- **REINGENIERÍA:** Es una técnica de cambio organizacional drástica y dramática que procura sustituir el enfoque en las funciones (vieja estructura funcional y jerárquica) por el enfoque en los procesos. El secreto de la reingeniería esta en acentuar los procesos organizacionales más importantes, los cuales integran bloques de trabajo que la organización debe ejecutar para atender al cliente.
- **CALIDAD:** Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.
- **PROCEDIMIENTO:** son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades. Es común que los procedimientos crucen las fronteras departamentales.

RESUMEN

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO:

Como estrategia de fortalecimiento se desarrolló el convenio interadministrativo entre la universidad de Cundinamarca y la ese hospital Habacuc calderón de Carmen de Carupa para el desarrollo de la pasantía, cuyo objetivo principal es fortalecer los procesos de formación y contribuir con el desarrollo de las instituciones de la zona de influencia de la universidad.

La pasantía estuvo dirigida al área de calidad, principalmente se desarrolló la identificación de procesos, procedimientos e inventario documental de los procesos misionales de laboratorio clínico, Imagenología, terapias, urgencias y transporte asistencial.

Para lograr la identificación de los procesos y procedimientos en cada una de las áreas se desarrollaron entrevistas con cada uno de los responsables donde se evidenciaron los procedimientos necesarios para lograr cada proceso, además de esto se listo el inventario documental necesario para cumplir a satisfacción con cada uno de los procedimientos requeridos.

Para lograr un adecuado proceso se contó con el acompañamiento y retroalimentación de la asesora interna Mg, Claudia Guzmán y la asesora Externa Johana Molano, logrando un excelente resultado para servicio de la Ese Hospital Habacuc Calderón.

1. CAPÍTULOS DEL TRABAJO.

- 1.1. Identificación de la normatividad
- 1.2. Caracterización de procesos.
- 1.3. Definición inventario documental.
- 1.4. Cronograma de trabajo con líderes.
- 1.5. Identificación de procedimientos.
- 1.6. Determinación de oportunidades de mejora.
- 1.7. Socialización procesos y procedimientos.
- 1.8. Entrega de documentos de procesos y procedimientos.

2. ACTIVIDADES REALIZADAS

Estudio de la normatividad vigente en estándares de calidad en salud, mapa de procesos, y formatos de evaluación de actividades.

Se desarrolló la reunión con los líderes de los diversos sub procesos, en pro de garantizar el cumplimiento de las actividades en los tiempos establecidos, se definió el cronograma para realizar el seguimiento de los estándares en las fechas estipuladas, según la necesidad de la Ese Hospital Habacuc Calderón.

Diligenciamiento de y documentación de formatos de caracterización de los procesos misionales, con apoyo de la Asesora de calidad de la Ese Hospital Habacuc calderón Carmen de Carupa.

Documentación y actualización los procedimientos de acuerdo a las mejoras identificadas, alineándolos a los referentes de calidad establecidos por la resolución 0123 de 2015, emitida por la secretaria de salud.

Socialización de los procesos y procedimientos establecidos para cada una de las áreas asignadas, además de realizar entrega de los nuevos formatos que deben ser utilizados, al contar con la identificación y codificación de la Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.

Definición y codificación de inventario documental para los procesos y procedimientos, del área misional de la Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa.

3. RESULTADOS OBTENIDOS

Caracterización de los procesos y procedimientos de las áreas de Imagenología, terapia física, terapia respiratoria, Urgencias, Transporte asistencial y laboratorio clínico.

Codificación de los formatos, necesarios para el desarrollo de las actividades en las áreas misionales asignadas por la institución.

Socialización y entrega de documentación los líderes de las áreas de Imagenología, terapia física, terapia respiratoria, Urgencias, Transporte asistencial y laboratorio clínico.

4. CONCLUSIONES

Se establecieron los procesos y procedimientos para el área misional de la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa cumpliendo con la normatividad vigente para las entidades prestadoras de salud, brindando a la institución una oportunidad de crecimiento, partiendo del cumplimiento de las normas establecidas.

Se construyó la caracterización del inventario documental para los procesos misionales, con su respectiva codificación, garantizando que en cada proceso y procedimiento se utilicen los formatos adecuados para cada actividad.

Los procesos formativos de la universidad de Cundinamarca, se reflejaron en el desarrollo de las actividades asignadas en la ESE Hospital Habacuc Calderón del municipio de Carmen de Carupa, fortaleciendo aspectos del área de calidad, enfocado al área misional de la institución.

5. RECOMENDACIONES

Implementar los formatos, procesos y procedimientos caracterizados por el área de calidad, en pro de garantizar la humanización en la atención de los usuarios que hagan uso de los servicios misionales.

Mantener actualizados los procesos, procedimientos e inventario documental de las áreas misionales, garantizando el fortalecimiento en la humanización de la Ese Hospital Habacuc Calderón.

Fortalecer los procesos de humanización de la institución, con capacitaciones constantes al personal sobre el manejo de vivencias diarias en cada una de las áreas.

ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ÁREA: Gestión De Las Organizaciones Y Sociedad

LÍNEA: Desarrollo Organizacional

PROGRAMA -TEMA: Reingeniería de Procesos Misionales



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

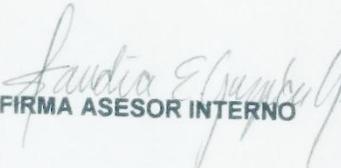
RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (R.A.E)

PASANTÍA

EVALUACIÓN Y APROBACIÓN

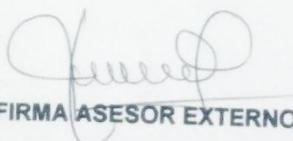
ASESOR INTERNO:

CLAUDIA ESPERANZA GUZMAN

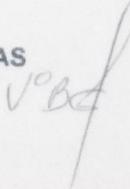

FIRMA ASESOR INTERNO

ASESOR EXTERNO:

JOHANA KATHERINE MOLANO


FIRMA ASESOR EXTERNO

Vo.Bo COORDINADOR PASANTIAS



ABSTRAC:

FICHA ACADÉMICA

ESTADO DEL ARTE DE LOS TRABAJOS DE GRADO AVANCE DE LA INVESTIGACIÓN

NOMBRE AUTOR: DIEGO ARMANDO ROJAS YOMAYUZA

TIPO DE TRABAJO: Trabajo De Pasantía

TITULO: “Pasantía De Reingeniería Procesos Misionales Ese Hospital Habacuc Calderón Carmen De Carupa”

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

El trabajo de pasantía se desarrolló en la ESE Hospital Habacuc Calderón Carmen de Carupa, realizando la actualización, adecuación y codificación de los procesos y procedimientos del área misional de la institución, además se desarrolló el inventario documental para las áreas de Imagenología, terapias, laboratorio clínico, transporte asistencial y urgencias.

RESUMEN ABSTRACT- SÍNTESIS: The inter-administrative agreement between the “Universidad de Cundinamarca” and the “Ese Hospital Habacuc Calderón” was developed as a support strategy, which main objective is to strengthen the university formative processes and to contribute to the development of the institutions that are under the influence area of the university. The internship was directed towards quality. Mainly the identification of processes was developed; processes such as; documental inventory procedures from the missional areas of the clinic laboratory, medical images, therapy, emergencies, and transportation support.

ÍNDICE: Título - Introducción – Justificación - Objetivos - Marcos de referencia - Desarrollo de la pasantía - Cronograma de actividades – Conclusiones – Recomendaciones – Recursos – Bibliografía - Web Grafía – Anexos.

PRINCIPALES PUNTOS SOBRESALIENTES:

Elaboración de procesos y procedimientos.

Codificación e implementación de inventario documental.

Socialización de Procesos y Procedimientos.

FECHA DE LA PRESENTACIÓN: 29 DE SEPTIEMBRE DE 2017.

DIRECTOR INTERNO: MG. CLAUDIA ESPERANZA GUZMÁN.

SECCIONAL: UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATE.