

Informe final de pasantía

Astrid Carolina Castiblanco Molina

Universidad de Cundinamarca

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Programa de Administración de Empresas

Seccional Ubaté

2023

**Fortalecimiento de la documentación de procesos en la
E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté**

Astrid Carolina Castiblanco Molina

El presente informe de pasantía se presenta para optar al título de:

Administrador de Empresas

Asesor Interno

Carlos Alfonso López Urquina

Asesor Externo

Juan Carlos Chaparro Laverde

2023

Dedicatoria

Este trabajo de grado lo dedico a Dios quien ciñe mi vida de fuerza, iluminando el camino de mis metas y sueños permitiéndome el haber llegado hasta este momento tan importante de formación profesional, a mis padres Carlos Arturo Castiblanco Gordillo y Luz Miryam Molina Charari quienes representan mi motor para salir adelante.

Así mismo a mis hermanos, amigos y personas que con el hecho de compartir, acompañar, ayudar, motivar hicieron que este proceso culminara con éxito.

Agradecimientos

Doy mi sincera gratitud a Dios por la oportunidad de vivir, a mi familia por el incondicional soporte y apoyo brindado en el trascurso de este proceso. De igual manera para la Universidad de Cundinamarca siendo una magnifica alma máter.

A la Empresa Social del Estado Hospital El Salvador de Ubaté mis agradecimientos por permitirme el desarrollo de la pasantía adquiriendo experiencia, conocimientos, habilidades y la integración con el talento humano quienes siempre estuvieron dispuestos a colaborarme, ejemplo de ello fueron el Doctor Juan Carlos Chaparro Laverde, Doctor Jairo Alejandro Martínez González, y Doctora Claudia Patricia Pajarito Contreras.

Así mismo al asesor interno Carlos Alfonso López Urquina por el tiempo otorgado en la aclaración de dudas, además de la paciencia y constancia para lograr la culminación del proceso.

Tabla de contenido

Título.....	10
Justificación	11
Objetivos.....	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos.....	12
Marcos de referencia.....	13
Marco geográfico	13
Marco institucional.....	13
Marco legal.....	18
Marco teórico	19
Marco conceptual.....	21
Desarrollo de la pasantía.....	24
Primer informe	24
Segundo informe	36
Informe final.....	49

Recursos	56
Presupuesto	57
Cronograma	58
Conclusiones	60
Recomendaciones	61
Referencias bibliográficas.....	62
Anexos	66

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Normograma</i>	18
Tabla 2 <i>Tipología documental utilizada en la entidad</i>	27
Tabla 3 <i>Contenido de los documentos del hospital</i>	28
Tabla 4 <i>Análisis general</i>	38
Tabla 5 <i>Comentarios de los líderes en la socialización</i>	48
Tabla 6 <i>Recursos</i>	56
Tabla 7 <i>Presupuesto</i>	57
Tabla 8 <i>Cronograma desarrollo de la pasantía</i>	58

Lista de figuras

Figura 1 <i>Ubicación de la entidad</i>	13
Figura 2 <i>Entidad y lema</i>	14
Figura 3 <i>Logo de la entidad</i>	14
Figura 4 <i>Principios éticos de la institución</i>	15
Figura 5 <i>Valores institucionales</i>	16
Figura 6 <i>Organigrama de la entidad</i>	16
Figura 7 <i>Mapa de procesos del hospital</i>	17
Figura 8 <i>Objetivos de control interno</i>	19
Figura 9 <i>Lineamientos tercera línea de defensa</i>	20
Figura 10 <i>Razones para documentar procesos en una organización</i>	21
Figura 11 <i>Presentación de la pasante ante el jefe de la oficina de control interno</i>	25
Figura 12 <i>Acciones realizadas para el cumplimiento del primer objetivo específico</i>	26
Figura 13 <i>Ruta de trabajo para el diagnóstico</i>	27
Figura 14 <i>Observaciones listado maestro I</i>	30
Figura 15 <i>Observaciones listado maestro II</i>	31
Figura 16 <i>Observaciones listado maestro III</i>	32
Figura 17 <i>Observaciones listado maestro IV</i>	33
Figura 18 <i>Situaciones repetitivas encontradas</i>	34
Figura 19 <i>Presentación de las observaciones</i>	35
Figura 20 <i>Encuentros virtuales para dar a conocer la situación</i>	35
Figura 21 <i>Presentación de la pasante ante el encargado de control interno</i>	36
Figura 22 <i>Acciones realizadas para el cumplimiento del segundo objetivo específico</i>	37

Figura 23 <i>Análisis general de los macroprocesos</i>	39
Figura 24 <i>Plantilla anterior de la entidad</i>	40
Figura 25 <i>Plantilla actual de la entidad</i>	40
Figura 26 <i>Ejemplo manejo del análisis por subproceso</i>	41
Figura 27 <i>Cronograma acompañamiento inicial</i>	42
Figura 28 <i>Registro socialización I</i>	43
Figura 29 <i>Registro socialización II</i>	43
Figura 30 <i>Registro socialización II</i>	44
Figura 31 <i>Registro socialización III</i>	44
Figura 32 <i>Socialización en el proceso gestión financiera</i>	45
Figura 33 <i>Socialización en el proceso gestión administrativa- SST</i>	46
Figura 34 <i>Socialización otros procesos</i>	47
Figura 35 <i>Acciones realizadas para el cumplimiento del tercer objetivo específico</i>	50
Figura 36 <i>Reunión para conocer la ruta de la intranet</i>	51
Figura 37 <i>Reunión sensibilización del tema</i>	52
Figura 38 <i>Encuentros sensibilización del tema</i>	52
Figura 39 <i>Portada manual para la elaboración de diagramas de flujo</i>	53
Figura 40 <i>Evidencia envío del manual para la elaboración de diagramas de flujo</i>	54
Figura 41 <i>Portadas de procedimientos documentados por la pasante</i>	54
Figura 42 <i>Visitas para el levantamiento de procedimientos encargados a la pasante</i>	55

Título

Fortalecimiento de la documentación de procesos en la E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté.

Justificación

El Administrador de Empresas de la Universidad de Cundinamarca es gestor integral de procesos de organizaciones públicas y privadas (Universidad de Cundinamarca), dichas entidades hacen parte de la comunidad del campo de aprendizaje dentro del del Modelo Educativo Digital Transmoderno (MEDIT) es allí donde se apropia el aprendizaje gestado, fortaleciendo la Interacción Social Universitaria, demostrando la gran importancia que tiene realizar como opción de grado el proceso de pasantía, convirtiéndose en una oportunidad de acumular nuevas habilidades y destrezas “probando” una experiencia real de trabajo, mejor aún si es en una institución prestadora de servicios de salud de Nivel I y II como lo es la Empresa Social del Estado Hospital el Salvador de Ubaté la cual acoge el Modelo de Integrado de Planeación y Gestión, la cual es la practica enmarcada en las políticas públicas del territorio nacional (Función pública, 2022), dentro de su gestión por procesos recomienda la documentación de procedimientos o procesos velando para que se contribuya con el aprendizaje o conocimiento de una organización, teniendo como soporte para su cumplimiento el macroproceso de evaluación y subproceso de control interno actuando en la séptima dimensión del MIPG e integrado con el Modelo Estándar de Control Interno, área en donde se desarrollara la pasantía. En este proceso se contribuirá en el fortalecimiento de la documentación basados en el mapa de procesos de esta entidad revisando el estado actual de la documentación de las actividades realizadas por los macroprocesos identificando inconsistencias o incumplimientos frente al manual para la elaboración y control de documentos de la institución generando conciencia de la importancia del tema.

Objetivos

Objetivo general

Promover el fortalecimiento de la documentación de procesos en la E.S.E Hospital El Salvador de Ubaté de acuerdo con los lineamientos del MIPG, para el periodo 2023-1.

Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual de la documentación realizada por los procesos de la E.S.E. Hospital el Salvador de Ubaté.
- Analizar la información suministrada de la situación actual, socializando los resultados encontrados según el mapa de procesos del hospital.
- Desarrollar la propuesta de fortalecimiento para la documentación de procesos en la entidad.

Marcos de referencia

Marco geográfico

El lugar en donde se realizó la pasantía queda ubicado en la Villa de San Diego de Ubaté, municipio del Departamento de Cundinamarca dirección Calle 6 # 4-93.

Figura 1

Ubicación de la entidad



Fuente: Tomada de Google Maps

El municipio es conocido como la “Capital Lechera de Colombia” su economía se basa principalmente en la ganadería, la agricultura y la minería, además está localizado en la parte norte de la Sabana de Bogotá. (Alcaldía Municipal Ubaté, 2020)

Marco institucional

La Empresa Social del Estado Hospital el Salvador de Ubaté fue el resultado de iniciativas privadas de las personas Fray Lucio B Galindo, Luis Páez, Silverio Carrasco y Lucio Barrero en 1892. A través de la Ordenanza No. 0024 de 1996 de la Asamblea de Cundinamarca,

se transformó en Empresa Social del Estado, prestadora de Servicios de Salud Nivel II de Atención. (Angie Alejandra Santana Martinez, 2022).

Figura 2

Entidad y lema



Fuente: Página web de la entidad

Esta información fue tomada de la página web de la entidad

Logo

Figura 3

Logo de la entidad



Fuente: Página web de la entidad

Misión

Somos una Empresa Social del Estado que presta servicios integrales de salud a la Provincia de Ubaté y su área de influencia, bajo altos estándares de calidad, apoyados en un talento humano competente, comprometido con la excelencia del servicio, la seguridad del paciente, la sostenibilidad financiera y la conservación del medio ambiente; logrando la satisfacción total de nuestros usuarios, trabajadores, contratantes y proveedores. (E.S.E Hospital El Salvador Ubaté, 2018)

Visión

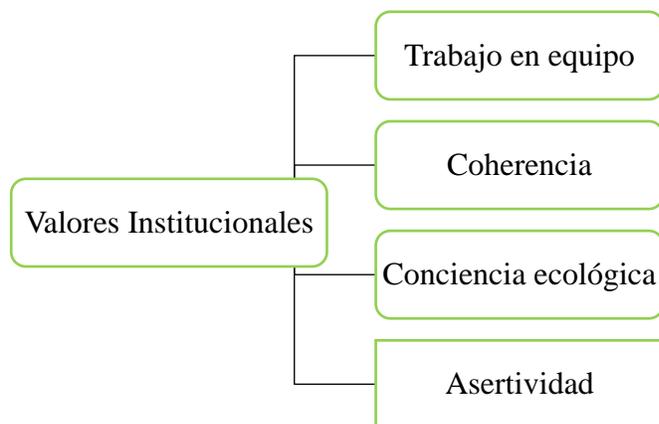
Para el año 2020 seremos un Hospital Universitario reconocido a nivel nacional por su sistema de gestión de calidad y la satisfacción de sus clientes, siendo pionero en docencia e investigación. (E.S.E Hospital El Salvador Ubaté, 2018)

Figura 4

Principios éticos de la institución

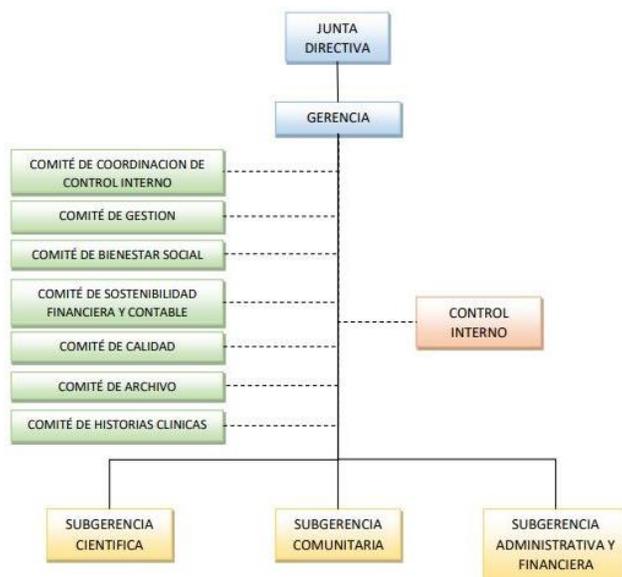


Fuente: Elaboración Propia – Código de Integridad 2018, E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté

Figura 5*Valores institucionales*

Fuente: Elaboración Propia – Código de Integridad 2018, E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté

Organigrama

Figura 6*Organigrama de la entidad*

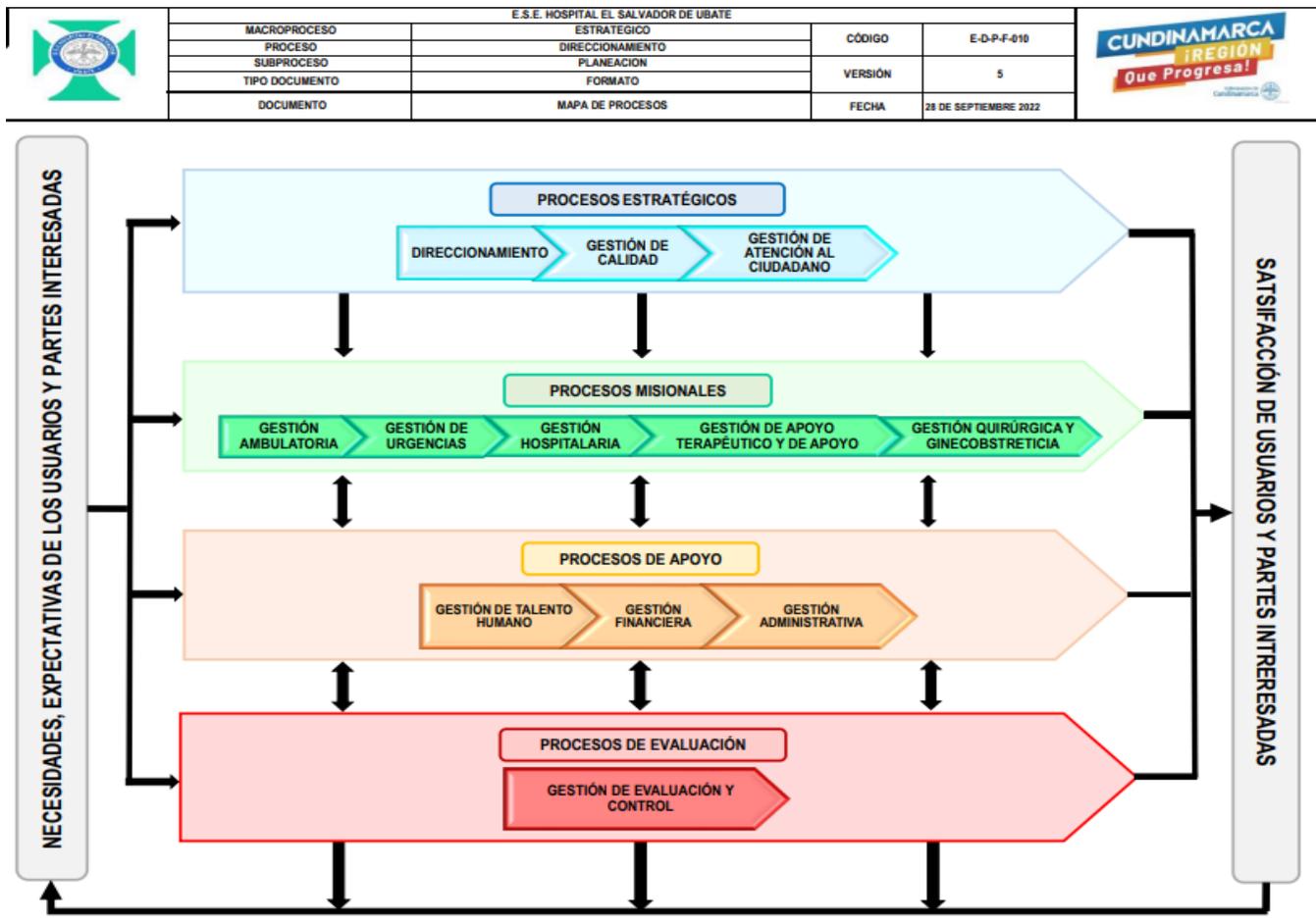
Fuente: Tomado de la página web de la entidad

Este es del año 2019 el cual representa la estructura interna del hospital.

Mapa de procesos

Figura 7

Mapa de procesos del hospital



Fuente: Pagina web de la entidad

En este se evidencia la manera en la que el hospital a jerarquizado sus actividades.

Marco legal

Tabla 1

Normograma

No	Norma	Descripción	Apartado
1	Constitución Política de Colombia	En estos artículos mencionan el deber de la función administrativa y de entidades públicas, para diseñar y aplicar control interno, ceñido por los términos que establezca la ley velando por cumplir los fines del estado y los intereses generales con principios. (Ricaurte, 2015)	Artículos 209 y 269
2	Ley 87 de 1993	“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones” (Gestor normativo, Función pública, 2022)	Artículos 1,2,3,4,6
3	Decreto 1083 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública” (Gestor normativo, Función Pública , 2023)	Decreto
4	Decreto 943 de 2014	“Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)” (Gestor normativo, Función pública, 2015)	Decreto
5	Decreto 1499 de 2017	“El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en su versión actualizada” (Portal MEN)	Decreto
6	NTC-ISO 9001 2008-2015	“Norma Técnica Colombiana Ntc-ISO 9001:2015 Sistemas De Gestión De La Calidad” (Norma ISO Internacional 9001 - dai.uas.edu.mx, 2015)	7.5 Información documentada

Fuente: Elaboración propia

Marco teórico

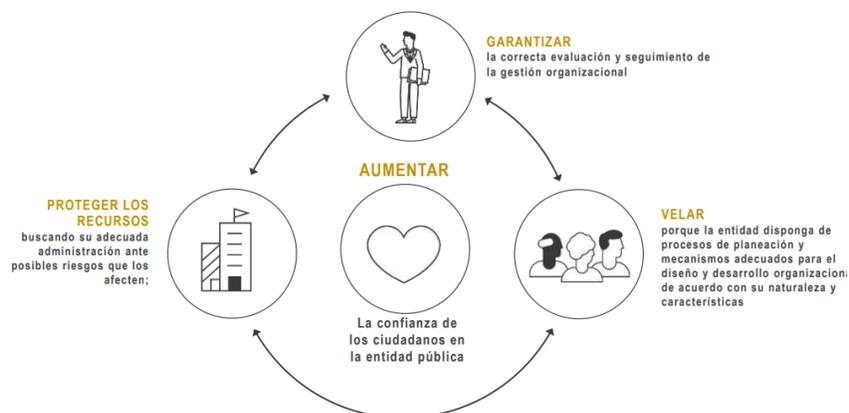
Control interno

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública el MIPG es un marco de referencia que facilita la gestión institucional a las entidades públicas, en su séptima y última dimensión se encuentra control interno siendo clave para que las demás dimensiones cumplan con su propósito esto se desarrolla con ayuda del Modelo Estándar de Control Interno los siguientes son sus componentes:

Los objetivos del sistema de control interno (Departamento administrativo de la Función Pública, 2020):

Figura 8

Objetivos de control interno



Fuente: Tomado de (Departamento Administrativo de la Función Pública , 2020, pág. 12)

A través de estos se procura la efectividad del control en las demás dimensiones del MIPG y con eje articulador está el esquema de las líneas de defensa:

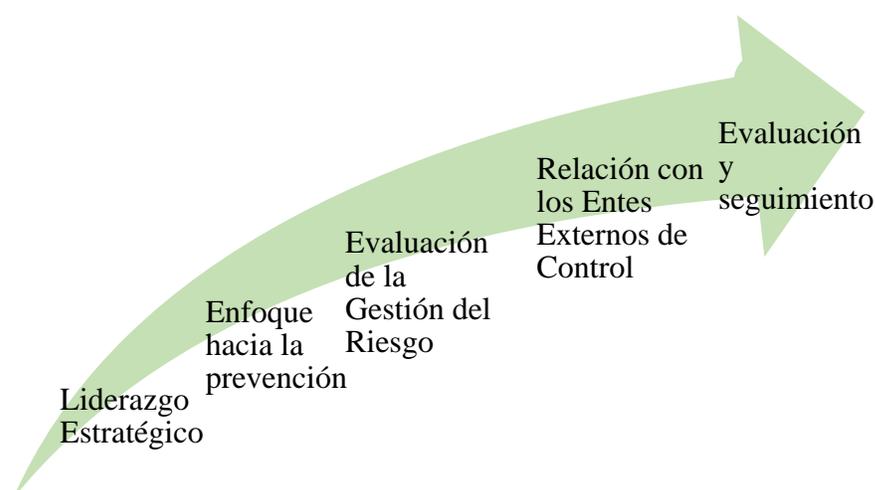
1. Primera línea de defensa: conformada por los líderes de los procesos y sus equipos, hacen referencia al autocontrol

2. Segunda línea de defensa: de esta hacen parte la alta gerencia énfasis en la autoevaluación
3. Tercera línea de defensa: quien está a cargo es la oficina de control interno realizando evaluación independiente.

Para esta última debe cumplir con 5 roles específicos:

Figura 9

Lineamientos tercera línea de defensa



Fuente: Lineamientos 3° Línea de defensa (Departamento Administrativo de la Función Pública , 2020, pág. 60)

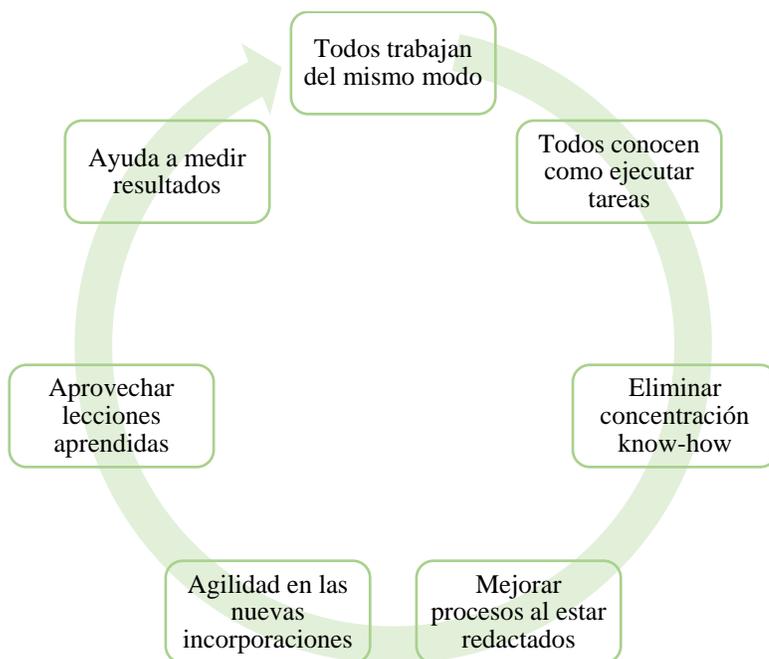
Documentación de procesos

“El termino documentación de procesos fue creado inicialmente por la Philippines National Irrigation Agency en una conferencia en 1978” (Coello Ramírez, 2019) menciona la importancia que tiene para el talento humano de una entidad convirtiéndose en ruta para reconocer la situación actual de un proceso teniendo como objetivo saber cómo se va a mejorar, brinda uniformidad, conserva el conocimiento, metodología de aprendizaje para nuevos

involucrados, así como estas razones Iván Torres menciona 7 fundamentales para documentar los procesos en una organización (Consultores, 2023)

Figura 10

Razones para documentar procesos en una organización



Fuente: (IVE Consultores, 2023)

Marco conceptual

Control interno: "Representa un conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la empresa" (Gómez María, 2019) ese conjunto se apoya de métodos de verificación y evaluación velando por la adecuada administración de recursos y de información cumpliendo con la normatividad legal vigente. Según la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (2020), se mencionan la clasificación de procesos de la siguiente manera: (Departamento Administrativo de la Función Pública , 2020)

Estratégicos: Tienen como tarea las instaurar políticas, y formular los objetivos y estrategias fortaleciendo la disposición de recursos (p. 59).

Misionales: Mediante este grupo se busca el cumplimiento del objeto social o razón de ser de la entidad (p. 59).

Apoyo: Facilitan la asignación de los recursos necesarios para que los demás procesos estén en correcto funcionamiento (p. 59).

Evaluación: Sumamente necesario para medir, recopilar datos identificando el desempeño de la entidad en pro de su mejora de eficacia y eficiencia (p. 59).

Macroproceso: Es el conjunto en el cual sus elementos son los procesos van encaminados a cumplir la razón de ser en una entidad, cumpliendo de esta manera los objetivos estratégicos.

Proceso: Hace referencia a todas aquellas actividades que interactúan entre sí, utilizando recursos generando valor empresarial

Subprocesos: Estas actividades aportan al cumplimiento del proceso que pertenecen estando en constante interacción.

Documentación: "Registra los hechos y produce documentos" (Guzman, 2002, pág. 73) es decir esos hechos son el conjunto de especificaciones, relaciones de orden en las tareas de un proceso, debe ser claro y entendible, manera de resguardar el conocimiento en la entidad.

Documento: Información la cual está en su medio de soporte, según la ISO 9001:2015 el medio puede ser papel, electrónico, llegando a tal punto de la combinación de los dos anteriores.

Documento Interno: Su procedencia son a nivel interno viendo sus necesidades y son realizados por los colaboradores de la misma organización.

Listado maestro de documentos: Es el control, de acuerdo con la Función Pública del Gobierno Colombiano es el índice de documentos establecidos, en este listado se debe evidenciar el tipo, versión, al ser posible quien es el responsable del estado del documento.

Procedimiento: " Una secuencia de pasos previamente definidos que persigan el mismo fin para facilitar la realización de un trabajo de manera más efectiva. " (Castellanos, 2022), las actividades deben seguir una sucesión clara, y debe ser descrito por la persona más cercana al procedimiento, además llegan a ser susceptibles de mejora.

Red informática: "Es un conjunto de computadoras y dispositivos conectados entre sí. La conexión se puede hacer a través de cables" (Mac, 2019) debido a esto se pueden compartir datos o información sin importar la distancia.

Tipología documental: Este concepto hace referencia a las diferentes clases de documentos que se pueden encontrar en una entidad cada uno puede tener rasgos similares o por el contrario características y contenido variado.

Diagnosticar: Hace referencia a realizar un diagnóstico, en el cual se define comprende la situación actual de una empresa, área o proceso en específico, es decir un análisis detallado de los problemas y causas en busca de la mejora continua (Portugal, 2018).

Gestión documental: Para cualquier organización es un gran reto ya que consiste en controlar de manera eficiente la creación, mapeo, disposición de los documentos (Valderrama, 2007).

Gestión de calidad: Específicamente del sistema de gestión de la calidad documentado habla de no generar un volumen excesivo de documentos, si no claros y concretos de lo que realmente se hace en una organización, con el objetivo de comunicar la información, evidencia de procesos y compartir conocimientos (Norma ISO 9001:2015, 2014)

Desarrollo de la pasantía

Con el fin de cumplir los objetivos propuestos en la pasantía realizada en la E.S.E Hospital El Salvador de Ubaté se desarrollaron de la siguiente manera:

Primer informe

Al iniciar el proceso de la pasantía el doctor Ricardo Arturo Gómez encargado del área de recursos humanos realiza un recorrido con la pasante por la parte administrativa del hospital para una pequeña familiarización de las ubicaciones y presentación con los mismos funcionarios, inicialmente la doctora Claudia Patricia Pajarito Contreras jefe de control interno (febrero-septiembre, 2022) brindó una valiosa ayuda al explicar y permitir el acceso de la pasante a la red informática o intranet del hospital, además, proporciono la ruta de trabajo para llevar a cabo el diagnóstico, se enfatizó a la pasante la importancia de realizar este trabajo, ya que documentación de procesos es fundamental para el hospital, permitiendo obtener insumos para actividades de innovación en los procesos, como responsable del área de control interno, la doctora Claudia Pajarito los revisa y los solicita durante las auditorías internas para verificar que los procedimientos se estén ejecutando de acuerdo con lo establecido en los documentos y que las personas involucradas sean las responsables, también se identificaron dificultades generadas por cambios de personal o renuncias, ya que las personas que se van conocen los procedimientos de manera "mecánica" y esa información no queda registrada formalmente para contribuir al aprendizaje del hospital. Además, sería importante conocer el estado actual de la documentación para tomar las medidas necesarias. Esta pasantía servirá como base para futuras revisiones en el área de control interno y para el responsable del proceso de gestión de calidad, ya que se requiere actualizar el listado maestro de documentos de la institución. Se solicitó a la pasante que leyera la guía para el diseño de procesos en el marco de MIPG, que en su tercer capítulo aborda la

documentación de procesos paso a paso y cómo se puede aplicar en entidades según la función pública. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2020)

Figura 11

Presentación de la pasante ante el jefe de la oficina de control interno



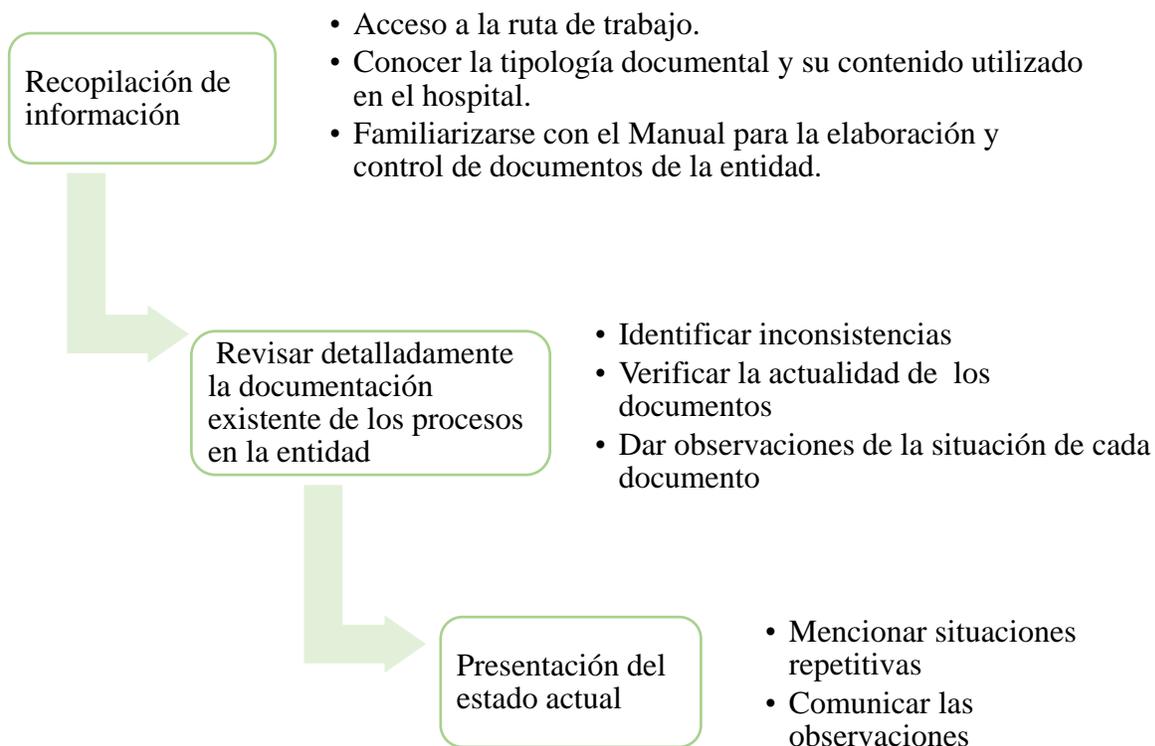
Nota: Evidencia la presentación de la pasante con el jefe de Control Interno Claudia Patricia Pajarito Contreras (febrero-septiembre,2022).

Fuente: Elaboración propia

Para cumplir con el primer objetivo se realizaron las siguientes acciones:

Figura 12

Acciones realizadas para el cumplimiento del primer objetivo específico



Nota: La figura 12 muestra cuales fueron las acciones que se realizaron para conocer la situación actual de la documentación realizada por los procesos de la entidad.

Fuente: Elaboración propia

Descripción de las acciones mencionadas en la figura 12:

Recopilación de información

- Identificar la ruta de trabajo para realizar el diagnóstico.

Figura 13

Ruta de trabajo para el diagnóstico



Fuente: Elaboración propia- Intranet //hubate

Teniendo en cuenta el Manual para la elaboración y control de documentos de la entidad:

- Diferenciar la tipología documental utilizada y distinguir su contenido.

Tabla 2

Tipología documental utilizada en la entidad

Tipo de documento	Para tener en cuenta
Plan	Se realiza de manera anticipada describiendo los detalles y acciones requeridas encaminadas a la actuación de un proceso.
Programa	Brinda apoyo al plan, reflejando la secuencia, planificación de actividades definidas, así como sus responsables.

Manual	Es la recopilación organizada de información importante y relevante sobre un tema, utilizado como instrumento administrativo
Protocolo	Se debe seguir un estricto orden, tiempos, elementos, lugar de aplicación garantizando su correcta implementación
Procedimiento	Establece de manera secuencial como deben ser desarrolladas actividades involucradas en el proceso para cumplir objetivos
Guía	Brinda orientaciones resumidas acerca del desarrollo adecuado de una metodología en un proceso.
Formato	Documento el cual esta preestablecido para consignar la información que dio como resultado de una actividad.
Instructivo	Describe de manera sistemática las actividades realizadas, su nivel de contenido depende exclusivamente de la necesidad que se requiera.

Fuente: Elaboración propia

“Además, dependiendo cada área, proceso, tamaño, complejidad de una organización es variable la cantidad de documentos lo que realmente importa es la calidad.” (Albe Consultoria , 2022)

Tabla 3

Contenido de los documentos del hospital

Lineamientos	Documento							
	Plan	Programa	Manual	Protocolo	Procedimiento	Guía	Formato	Instructivo
Introducción	N/A	O	O	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Objetivo	O	O	O	O	O	O	N/A	O
Aplicación	N/A	N/A	N/A	O	O	N/A	N/A	N/A
Responsable	O	N/A	O	O	O	O	N/A	N/A
Alcance	O	O	O	O	O	O	N/A	O
Población objeto	N/A		N/A	O	O	N/A	N/A	N/A
Terminología	O	O	O	O	O	N/A	N/A	O
Contenido teórico	N/A	O	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Cronograma	N/A	O	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Indicadores	N/A	O	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Marco legal	O	N/A	O	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Contenido descriptivo	O	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Descripción de actividades	N/A	N/A	N/A	O	O	O	N/A	O
Flujograma	N/A	N/A	N/A	N/A	O	N/A	N/A	N/A

Riesgos	N/A	N/A	N/A	O	O	N/A	N/A	N/A
Controles y/o puntos de control	N/A	N/A	N/A	O	O	N/A	N/A	N/A
Bibliografía	N/A	O	O	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Anexos	O	O	O	O	O	N/A	N/A	N/A
Aprobación del documento	O	O	O	O	O	O	O	O
Control de cambios	O	O	O	O	O	O	O	N/A

O: Obligatorio N/A: No Aplica

Fuente: Elaboración propia

Revisar detalladamente la documentación existente en los procesos de la entidad

- Para conocer el estado actual de cada documento, se utilizó el listado maestro de la documentación 22082021 Relación de documentos-Listado maestro 2020-2021 concedido a la pasante por parte de la oficina de Calidad, identificando inconsistencias, verificando la actualidad de los documentos y brindando observaciones de manera individual, a continuación, se presentarán las observaciones brindadas al macroproceso apoyo y proceso gestión administrativa y financiera, con sus diferentes subprocesos por petición del Doctor Jairo Alejandro Martínez González, los demás macroprocesos con sus componentes pueden ser verificados desde el anexo A al L.

Figura 14

Observaciones listado maestro I

CÓDIGO	PROCESO/SUBPROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	OBSERVACIONES	UBICACIÓN EN CARPETA	
					2015-2016	2017
EST. HOSPITAL EL SALVADOR DE TRUJILLO						
TÍTULO DE DOCUMENTO: LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS NOMBRE: GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD PROCESO O SERVICIO: PARA SACAR COPIAS DE ESTE DOCUMENTO SOLICITÓ AUTORIZACIÓN						
GESTIÓN FINANCIERA						
PRESUPUESTO						
PRE-PRO-01	PRESUPUESTO	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO PARA LA BIENECIA	No cumple con el formato, cada procedimiento debe estar diligenciado en documento individual nombrado de manera específica con el código asignado, el flujoograma no cumple con lo requerido, los anexos se deben adjuntar, falta la aprobación del documento y control de cambios con sus respectivas firmas, la conclusión no hace parte del nuevo formato.		X
PRE-PRO-02	PRESUPUESTO	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN DEL CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	No cumple con el formato, cada procedimiento debe estar diligenciado en documento individual nombrado de manera específica, el flujoograma no cumple con lo requerido, los anexos se deben adjuntar, falta la aprobación del documento y control de cambios con sus respectivas firmas, la conclusión no hace parte del nuevo formato.		X
PRE-PRO-03	PRESUPUESTO	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN DEL REGISTRO PRESUPUESTAL	No cumple con el formato, cada procedimiento debe estar diligenciado en documento individual nombrado de manera específica con el código asignado, el flujoograma no cumple con lo requerido, los anexos se deben adjuntar, falta la aprobación del documento y control de cambios con sus respectivas firmas, la conclusión ya no hace parte del nuevo formato.		X
PRE-PRO-04	PRESUPUESTO	PROCEDIMIENTO	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS Y GASTOS	No está el formato de este procedimiento en la carpeta procedimientos 2021 ni en el archivo numerado. En la carpeta de procesos y subprocesos 2015- 2016 está pero no cumple con el formato actual, además de su orden, no se presenta la aplicación, responsable aplicación del procedimiento, alcances, población objeto, y anexos los cuales se deben mencionar pero también anexar de ser posible, falta aprobación del documento con firmas, falta control de cambios.	X	
PRE-PRO-05	PRESUPUESTO	PROCEDIMIENTO	TRABAJOS PRESUPUESTAL DE LA VIGENCIA FISCAL	No cumple con el formato, cada procedimiento debe estar diligenciado en documento individual nombrado de manera específica con el código asignado, el flujoograma no cumple con lo requerido, los anexos se deben adjuntar, falta aprobación del documento y control de cambios con sus respectivas firmas, la conclusión no hace parte del nuevo formato.		X
PRE-PRO-06	PRESUPUESTO	PROCEDIMIENTO	ANEXOS PRESUPUESTAL DE LA VIGENCIA FISCAL	No cumple con el formato, cada procedimiento debe estar diligenciado en documento individual nombrado de manera específica con el código asignado, el flujoograma no cumple con lo requerido, los anexos se deben adjuntar, falta aprobación del documento y control de cambios con sus respectivas firmas, la conclusión no hace parte del nuevo formato.		X
CONTABILIDAD						
CON-PRO-01	FACTURACIÓN	PROCEDIMIENTO	CIERRE CONTABLES	No cumple con el formato, no presenta aplicación, responsable aplicación del procedimiento, población objeto, complementar la descripción de actividades con el flujoograma, los anexos mencionados y adjuntarlos, aprobación del documento con sus respectivas firmas así como control de cambios.	X	
CON-PRO-02	FACTURACIÓN	PROCEDIMIENTO	AJUSTES CONTABLES	No cumple con el formato, no se evidencia ítem de aplicación, responsable aplicación del procedimiento, población objeto, la descripción de la actividad debe estar acompañada del flujoograma, los anexos y sus adjuntos, la aprobación del documento debe estar con las respectivas firmas y el control de cambios.	X	
CON-PRO-03	FACTURACIÓN	PROCEDIMIENTO	CONSOLIDACIÓN DE SALDOS CONTABLES	No cumple con el formato, no presenta aplicación, responsable aplicación del procedimiento, población objeto, en la descripción de actividades debe estar el flujoograma, los anexos se deben mencionar y adjuntar, la aprobación del documento y control de cambios debe estar al final del documento con sus respectivas firmas.	X	
CON-PRO-04	FACTURACIÓN	PROCEDIMIENTO	CREACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS SISTEMA INTEGRADO CITSALUD	No cumple con el formato, no presenta aplicación, responsable aplicación del procedimiento, población objeto, la descripción de actividades debe contar con flujoograma, los anexos se deben mencionar y adjuntar la aprobación del documento y control de cambios debe estar al final del documento con sus respectivas firmas.	X	
CON-PRO-05	FACTURACIÓN	PROCEDIMIENTO	DEPRECIACIÓN DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	No cumple con el formato, no se evidencia la aplicación, responsable aplicación del procedimiento, población objeto, en la descripción de actividades se debe complementar con el flujoograma, falta mencionar los anexos y adjuntarlos, la aprobación del documento y el control de cambios debe estar al final del documento con sus respectivas firmas.	X	
CON-PRO-06	FACTURACIÓN	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	No cumple con el formato, no presenta aplicación, responsable aplicación del procedimiento, población objeto, en la descripción de actividades debe acompañarse del flujoograma, los anexos también se deben mencionar y adjuntarlos, la aprobación del documento debe estar al final del documento con sus respectivas firmas, así como el control de cambios.	X	
CON-PRO-07	FACTURACIÓN	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN DE INFORMES CONTABLES A LOS ENTES DE CONTROL	No cumple con el formato, no presenta aplicación, responsable aplicación del procedimiento, población objeto, la descripción de actividades debe acompañarse del flujoograma, faltan los anexos mencionados y adjuntarlos, aprobación del documento debe estar al final del documento con sus respectivas firmas, así como el control de cambios.	X	
CON-PRO-08	FACTURACIÓN	PROCEDIMIENTO	EMISIÓN CERTIFICADOS DE RETENCIÓN EN LA FUENTE A PROVEEDORES	No cumple con el formato, no presenta aplicación, responsable aplicación del procedimiento, población objeto, el flujoograma falta en la descripción de actividades, los anexos no están mencionados y adjuntados, la aprobación del documento y el control de cambios deben presentarse al final del documento con sus respectivas firmas.	X	
CON-PRO-09	FACTURACIÓN	PROCEDIMIENTO	LIQUIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DECLARACIÓN DE RETENCIÓN	No cumple con el formato, no presenta aplicación, responsable aplicación del procedimiento, población objeto, falta el flujoograma en la descripción de las actividades, los anexos deben ser mencionados y adjuntados, la aprobación del documento y control de cambios debe estar al final del documento con sus respectivas firmas.	X	
CON-PRO-10	FACTURACIÓN	PROCEDIMIENTO	RECEPCIÓN DE FACTURAS	No cumple con el formato, no presenta aplicación, responsable aplicación del procedimiento, población objeto, falta el flujoograma en la descripción de actividades así como el ítem de anexos, estos también se deben adjuntar, la aprobación del documento y control de cambios debe estar al final del documento con sus respectivas firmas.	X	
CON-PRO-11	FACTURACIÓN	PROCEDIMIENTO	VERIFICACIÓN PARAMETRIZACIÓN CUENTAS CONTABLES MÓDULO AREA FINANCIERA	No cumple con el formato, no presenta aplicación, responsable aplicación del procedimiento, población objeto, falta el flujoograma en la descripción de actividades, los anexos se deben mencionar y adjuntar, la aprobación del documento y control de cambios debe estar al final del documento con sus respectivas firmas.	X	
COSTOS						
AS-CCT-MAN-01	COSTOS	MANUAL	MANUAL COSTOS	Cumple con el formato, la parametrización no hace parte del nuevo formato, falta el ítem de la población objeto descripción de actividades, junto con el flujoograma, los anexos deben ser mencionados y controlados en puntos de control, el marco legal y bibliografía no hace parte del nuevo formato, los anexos se deben anexar según corresponda, en la aprobación del documento se deben diligenciar los hechos, así como adjuntar las firmas respectivamente.		X
AGE-CTP-01	COSTOS	PROCEDIMIENTO	PARAMETRIZACIÓN ESTRUCTURA DEL MÓDULO DE COSTOS	Cumple con el formato, el nombre del documento debe estar de acuerdo al código del mismo, en el ítem descripción de actividades no está presente el flujoograma, los anexos se deben adjuntar, la aprobación del documento debe estar con las firmas respectivamente.		X

Fuente: Elaboración propia, listado maestro de documentos de la entidad.

Figura 15

Observaciones listado maestro II

FACTURACION					
TAG-PRO-01	FACTURACION	PROCEDIMIENTO	ELABORACION DE FACTURAS DE CONSULTA EXTERNA	No cumple con el formato actual, no esta la aplicación, responsable de la aplicación del procedimiento, en controles y/o puntos de control debe suministrar información, falta población objeto, no esta el flujoograma en la descripción de actividades, los anexos no están mencionados ni adjuntados, la aprobación del documento debe ir al final del documento con sus respectivas firmas, después de ello es el control de cambios.	x
TAG-PRO-02	FACTURACION	PROCEDIMIENTO	ELABORACION DE FACTURAS DE HOSPITALIZACION	No cumple con el formato actual, no esta la aplicación, responsable aplicación del documento, población objeto, no esta el flujoograma en la descripción de actividades además debe estar completa sin dejar cuadros en blanco, en el ítem de controles y/o puntos de control proporcionar la información necesaria, los anexos se deben mencionar y anexas, la aprobación del documento le faltan las firmas, esto junto con el control de cambios debe estar presente en el final del documento.	x
TAG-PRO-03	FACTURACION	PROCEDIMIENTO	ELABORACION DE FACTURAS DE LIBRECIAS	No cumple con el formato actual, no esta aplicación, responsable aplicación del procedimiento, población objeto, en la descripción de actividades no se evidencia el flujoograma, para el ítem de controles y/o puntos de control debe estar con la información necesaria, los anexos se deben mencionar e incluir de manera adjunta, la aprobación del documento debe estar con fechas y con firmas al final del documento junto con el control de cambios.	x
TAG-PRO-04	FACTURACION	PROCEDIMIENTO	ELABORACION DE FACTURAS	No cumple con el formato actual, no esta aplicación, responsable de la aplicación del procedimiento, población objeto, en la descripción de actividades no esta el flujoograma, en controles y/o puntos de control solo la mencionan no suministran la información, los anexos se deben mencionar y adjuntar, al finalizar el documento debe estar la aprobación del documento con firmas y fechas, después de este es el control de cambios porque es esta presente.	x
TAG-PRO-05	FACTURACION	PROCEDIMIENTO	PROTOCO DE ELERCA	El formato no es el actual, no esta presente la aplicación, responsable de la aplicación del procedimiento, población objeto, en la descripción de actividades no se evidencia el flujoograma además en la sección de documento (registro de la actividad) esta sin información, el control y/o puntos de control no cuenta con información, los anexos no están mencionados ni adjuntos, en la parte final del documento es donde debe estar la aprobación del documento con sus fechas y firmas después de este va el control de cambios.	x
IGF-4-P-001	FACTURACION	PROCEDIMIENTO	ARMADO Y RADICACION DE CUENTAS	Cumple con el formato, en la descripción de actividades hace falta el flujoograma, los anexos se deben adjuntar si es el caso, en la aprobación del documento debe contar con firmas.	x
CARTERA					
IGF-C-001	CARTERA	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE AMORTIZACION DE PAGOS	Cumple con el formato actual, el nombre del archivo debe ser correspondiente al código del mismo, el encabezado del documento debe contener toda la información (macroproceso, proceso, versión), para mejorar la visualización y diseño del documento utilizar los colores adecuados (negro), en la descripción de actividades no se evidencia el flujoograma, los anexos se deben adjuntar, la aprobación del documento debe estar completo con las fechas y con las firmas, describir en el control de cambios los realizados si es el caso.	x
IGF-C-002	CARTERA	PROCEDIMIENTO	CONCILIACION DE CARTERA	Cumple con el formato actual, el nombre del documento debe estar basado en el código, el encabezado del documento se debe completar (macroproceso, proceso, código, nombre de documento), en la descripción de actividades falta el flujoograma, los anexos se deben adjuntar, la aprobación del documento debe contar con firmas y el control de cambios diligenciado si es el caso.	x
IGF-C-003	CARTERA	PROCEDIMIENTO	GESTION DE COBRO DE CARTERA	Cumple con el formato actual, el nombre del documento debe estar basado en el código asignado, el encabezado debe completarse con la información requerida (macroproceso, proceso, nombre del documento, código, versión), para mejorar el diseño del documento en su cuerpo o texto se sugiere el color negro, en la descripción de actividades se debe evidenciar el flujoograma, además en este cuadro en la parte de documento registro de la actividad hay espacios en blanco, los anexos se deben adjuntar, la aprobación del documento debe estar con firmas de quien elaboró, revisó, aprobó.	x
IGF-C-004	CARTERA	PROCEDIMIENTO	RECEPCION DE FACTURAS RADICADAS	Cumple con el formato actual, el nombre del documento debe estar acorde al código establecido, el encabezado debe estar completado (macroproceso, proceso, subproceso, nombre del documento, versión, código) por errores del documento se sugiere utilizar el color negro, para la descripción de actividades se evidencia la falta del flujoograma así mismo, esta en blanco la parte de documento registro de la actividad, el anexo debe estar adjunto, la aprobación del documento debe contar con firmas.	x
	CARTERA	MANUAL	MANUAL DE REGALDO DE CARTERA	Esta el manual de cartera con resolución 454 de diciembre 31 del 2014	
TESORERIA					
IGF-T-PR-01	TESORERIA	PROCEDIMIENTO	ELABORACION DE BOLETINES DIARIOS	Cumple con el formato establecido, el flujoograma y firmas de aprobación de documento no están, anexos si es el caso se deben adjuntar.	x
IGF-T-PR-02	TESORERIA	PROCEDIMIENTO	ELABORACION DE EGRESOS	Cumple con el nuevo formato, el flujoograma no está, los anexos es posible se deben adjuntar, en el ítem de aprobación del documento faltan las firmas.	x
IGF-T-PR-03	TESORERIA	PROCEDIMIENTO	INFORME DE TESORERIA ENTIDADES	Cumple con el nuevo formato, el flujoograma no se evidencia, en el ítem 11, aprobación del documento faltan las firmas, en los anexos no lo posible adjuntarlos.	x
IGF-T-PR-04	TESORERIA	PROCEDIMIENTO	PAGO DE NOMINA	No se encuentra en la carpeta de tesorería de procesos y procedimientos 2021, cuidado con los códigos de los procedimientos están entrecruzados cambiados.	
IGF-T-PR-05	TESORERIA	PROCEDIMIENTO	RECAUDO POR SERVICIOS PRESTADOS	Cumple con el formato actual, en el ítem 7, descripción de actividades no esta el flujoograma, ítem 11, aprobación del documento no están las firmas, los anexos no lo posible adjuntarlos.	x
IGF-T-PR-06	TESORERIA	PROCEDIMIENTO	CLASIFICACION DE CUENTAS POR PAGAR	Cumple con el formato actual, en el ítem descripción de actividades el flujoograma hace falta, en la aprobación del documento no están las firmas, los anexos no lo posible adjuntarlos.	x
IGF-T-PR-07	TESORERIA	PROCEDIMIENTO	CONCILIACION CON CARTERA Y PROVEEDORES	Cumple con el formato actual, en la descripción de actividades no esta el flujoograma, los anexos si es posible adjuntarlos, en la aprobación del documento faltan las firmas.	x
IGF-T-PR-08	TESORERIA	PROCEDIMIENTO	CONCILIACION BANCARIA	Cumple con el formato actual, en la descripción de actividades no esta el flujoograma, los anexos si es posible adjuntarlos, en la aprobación del documento faltan las firmas.	x
IGF-T-PR-09	TESORERIA	PROCEDIMIENTO	PROGRAMACION Y AJUSTES AL PLAN ANUAL DE CAJA	Cumple con el formato actual, en la descripción de actividades no esta el flujoograma, los anexos no lo posible adjuntarlos, en la aprobación del documento no tiene firmas.	x
IGF-T-PR-10	TESORERIA	PROCEDIMIENTO	REPORTE DIARIO DE BANCOS	Cumple con el formato actual, en la descripción de actividades no esta el flujoograma, los anexos no lo posible adjuntarlos, en la aprobación del documento no tiene firmas.	x

Fuente: Elaboración propia, listado maestro de documentos de la entidad.

Figura 16

Observaciones listado maestro III

MANEJO Y MANTENIMIENTO BIOMÉDICO					
MAN-FOR-01	Mantenimiento	Formato	Solicitud de mantenimiento	Esta en la carpeta mantenimiento biomédico, tener en cuenta el nombre del procedimiento que coincide con este listado, según la plantilla formato excel 2022, faltaría la aprobación del documento y control de cambios	X
MAN-FOR-02	Mantenimiento	Formato	Control de estado de gases	No se encuentra el documento en dichas carpetas	
MAN-FOR-03	Mantenimiento	Formato	Formato de pedido	No se encuentra el documento en dichas carpetas	
MAN-FOR-04	Mantenimiento	Formato	Reporte de daños	No se encuentra el documento en dichas carpetas	
MAN-FOR-05	Mantenimiento	Formato	Salida y traslado de bienes e inmuebles	No se encuentra el documento en dichas carpetas	
MAN-FOR-06	Mantenimiento	Formato	Lista de chequeo de salas de cirugía	No se encuentra el documento en dichas carpetas	
MAN-FOR-07	Mantenimiento	Formato	Control de mantenimiento	Esta en la carpeta MANTENIMIENTO HOSPITALARIO A-GAD-AM-F-014 CON FECHA 14-MARZO-2022	X
MAN-FOR-08	Mantenimiento	Formato	Reporte biomédico	No se encuentra el documento en dichas carpetas	
MAN-FOR-09	Mantenimiento	Formato	Hoja de vida de equipos	Esta en la carpeta mantenimiento biomédico, esta listado A-GAD-MB-F-06 FORMATO HOJA DE VIDA	X
MAN-FOR-10	Mantenimiento	Formato	Registro de novedades	No se encuentra el documento en dichas carpetas	
MAN-FOR-11	Mantenimiento	Formato	lista de chequeo para desbrilladores	No se encuentra el documento en dichas carpetas	
MAN-FOR-12	Mantenimiento	Formato	GUIA RAPIDA DE EQUIPOS BIOMÉDICOS	Formato GUIA RAPIDA DE MANEJO Y LIMPIEZA DE DEPOSITIVO BIOMÉDICO MAN-FOR-22-V1	X
MAN-FOR-13	Mantenimiento	Formato	FORMATO CRONOGRAMA LAVADO DE TANQUES	No se encuentra el documento en dichas carpetas	
MAN-FOR-13	Mantenimiento biomédico	Formato	HOJA DE VIDA DE EQUIPOS BIOMÉDICOS	No se encuentra el documento en dichas carpetas	
MAN-FOR-14	Mantenimiento biomédico	Formato	CHEQUEO DE MAQUINAS DE ANESTESIA	Sin actualizar	X
MAN-FOR-15	Mantenimiento biomédico	Formato	CHEQUEO DE EQUIPOS URGENCIAS	Sin actualizar	X
MAN-FOR-16	Mantenimiento	Formato	MANTENIMIENTO CONTROL AMBULANCIAS	No se encuentra el documento en dichas carpetas	
MAN-PRO-01	Mantenimiento biomédico	procedimiento	Baja de equipos	No se encuentra el documento en dichas carpetas	
MAN-PRO-02	Mantenimiento biomédico	Procedimiento	mantenimiento preventivo equipos biomédicos	Cumple con el formato actual, última control de cambios 05/08/2021, El nombre del procedimiento debe coincidir con el código, en la descripción de actividades, no está el flujoograma la aprobación del documento le hace falta las firmas	X
MAN-PRO-03	Mantenimiento biomédico	Procedimiento	mantenimiento predictivo equipos biomédicos	Cumple con el formato actual, no están las firmas en la aprobación del documento, y el flujoograma no está en la descripción de actividades	
MAN-PRO-04	Mantenimiento biomédico	Procedimiento	mantenimiento correctivo equipos biomédicos	Cumple con el formato actual, el nombre del archivo debe ser el código del procedimiento, la aprobación del documento no está diligenciado junto con el control de cambios	X
MAN-PRO-05	Mantenimiento biomédico	Procedimiento	toma de inventario equipos biomédicos	No se encuentra el documento en dichas carpetas	
MAN-PRO-06	Mantenimiento	Procedimiento	mantenimiento preventivo localito	No se encuentra el documento en dichas carpetas	
MAN-PRO-07	Mantenimiento	Procedimiento	mantenimiento correctivo localito	No se encuentra el documento en dichas carpetas	
MAN-PRO-08	MANTENIMIENTO HOSPITALARIO	PROCEDIMIENTO	LAVADO Y DESINFECCION DE TANQUES	Sin actualizar	X
TRA-FOR-16	MANTENIMIENTO HOSPITALARIO	FORMATO	CRONOGRAMA DE CONTROL DE AMBULANCIAS	Sin actualizar	X
MAN-FOR-13	MANTENIMIENTO HOSPITALARIO	FORMATO	CRONOGRAMA DE LAVADO DE TANQUES	Sin actualizar	X
LAVANDERIA					
LAV-PRO-01	LAVANDERIA	PROCEDIMIENTO	ALMACEN Y SUBSECUENCIA DE TUBOS	No cumple con el formato, no está el ítem de responsable aplicación del procedimiento, población objeto no se evidencia, la aprobación del procedimiento no cuenta con firmas, no está el ítem de anexos	X
LAV-FOR-01 V1	LAVANDERIA	FORMATO	GUARDIA DE TURNOS	Esta en la carpeta procesos y subprocesos 2015-2018, ya dejó de ser actualizado	X
A-GAD-LP-01	LAVANDERIA	Procedimiento	RECOLECCIÓN, LAVADO Y ENTREGA DE ROPA	Cumple con el formato actual, no está el ítem de responsable aplicación del procedimiento, no está el ítem de anexos, no está el ítem de aprobación del documento con firmas	X
A-GAD-LF-01	LAVANDERIA	Formato	FORMATO CONTROL DE ROPA HOSPITALARIA	No se encuentra en la carpeta de procedimientos 2021, ni en procesos y subprocesos 2015-2018	

Fuente: Elaboración propia, listado maestro de documentos de la entidad.

Presentación del estado actual

- Situaciones repetitivas presentadas en las observaciones dadas en el listado maestro correspondientes a las figuras 15,16,17,18 y desde el anexo A al L.

Figura 18

Situaciones repetitivas encontradas

Tendencia en las observaciones
Según la ruta de trabajo asignada, varios documentos no cumplen con la ubicación exacta donde deberían estar, o no se encuentran.
No se cumple a cabalidad con los ítems o lineamientos solicitados en el contenido de los documentos
Hay documentos que les falta de firmas en la aprobación del documento, y el flujograma en descripción de actividades.
No se mencionan los responsables de las actividades descritas, o se presentan espacios en blanco.
Los documentos que registran la descripción de la actividad no se mencionan o no se especifica si no aplican.
Se omite en muchos casos el nombre del tipo de documento en la portada y su breve resumen que tiene como objeto captar la atención del lector.
El control de cambios está sin diligenciar.
Se encuentran más y nuevos documentos que no están en el listado maestro, para tenerlos en cuenta en su próxima actualización, la pasante deja el comentario complementando la información como tipo de documento, código, nombre del documento, versión, fecha, estado.
Los documentos si ya fueron aprobados deben contar con la codificación o siglas asignadas por el área de Calidad, deberían ser nombrados de esa manera.

Nota: La figura 18 resume cuales fueron las situaciones más repetitivas de la documentación en cada uno de los documentos.

Fuente: Elaboración propia

- Comunicar las observaciones a los lideres de los procesos

Segundo informe

Para cumplir con el segundo objetivo de analizar la información de la situación actual, se recibió como sugerencia del encargado de control interno y nuevo asesor externo de la pasante, el Doctor Jairo Alejandro Martínez González, de representarla mediante gráficos de pastel, los cuales proporcionan una mejor visualización de los porcentajes.

Figura 21

Presentación de la pasante ante el encargado de control interno



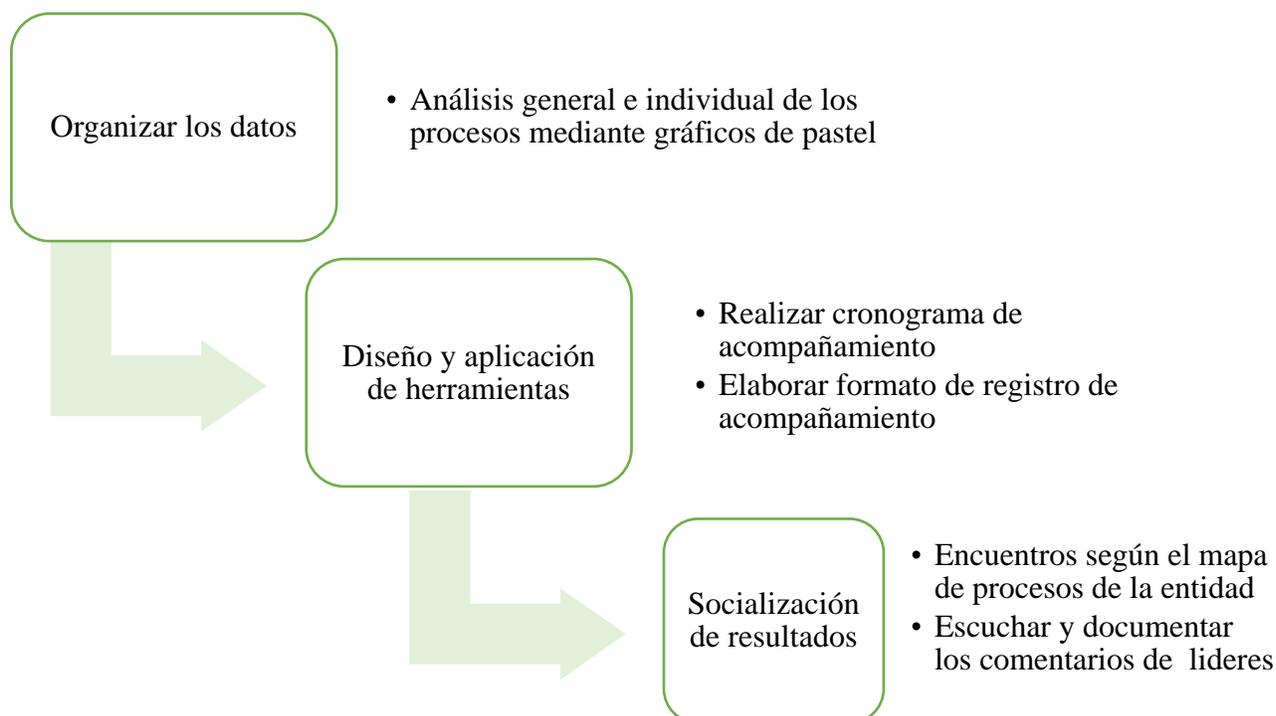
Nota: Muestra la presentación de la pasante ante el encargado del área de control interno el Subgerente Administrativo Jairo Alejandro Martínez González.

Fuente: Elaboración propia

Actividades realizadas para cumplir con el segundo objetivo:

Figura 22

Acciones realizadas para el cumplimiento del segundo objetivo específico



Nota: La figura 22 muestra cuales fueron las acciones ejecutadas para el análisis de la información y socialización de los resultados.

Fuente: Elaboración propia

Organizar los datos

- Análisis general e individual de los procesos mediante gráficos de pastel.

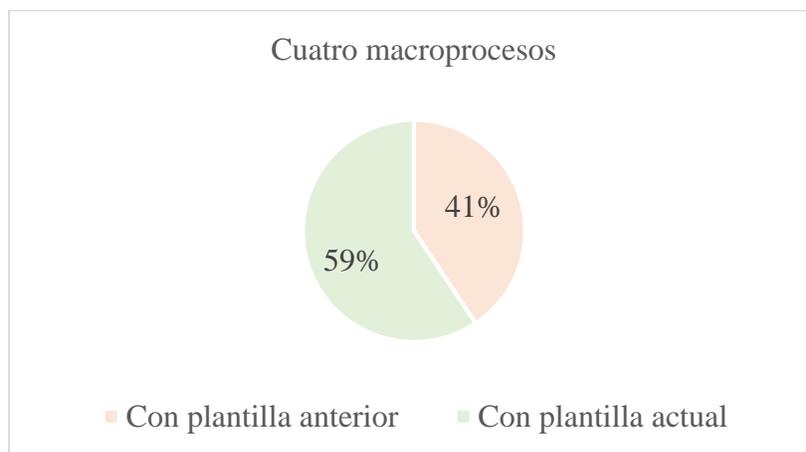
En términos generales, se puede afirmar que:

Tabla 4

Análisis general

Cuatro macroprocesos		
Tipo de documento	Mencionados en listado maestro de la documentación 22082021	Intranet
Plan	38	37
Programa	11	8
Manual	49	35
Protocolo	132	87
Procedimiento	302	188
Guía	58	29
Formato	333	247
Instructivo	17	17
Otro	23	9
Total	963	657
Con plantilla anterior	267	41%
Con plantilla actual	390	59%
Total	657	
Porcentaje	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 23*Análisis general de los macroprocesos*

Fuente: Elaboración propia

Son 963 documentos que se relacionan en el listado maestro de la documentación 22082021, pero los que encontró la pasante en la red informática del hospital y en la ruta de trabajo asignada fueron de 657 la diferencia es de 306.

Según los 657 documentos encontrados en la intranet de los cuatro macroprocesos del hospital tomados como el 100%, 267 mantienen la plantilla anterior y 390 cumplen con la plantilla actual, es decir realizando una regla de tres se obtiene un 41% y 59% respectivamente, esto es en cuanto a diseño porque lo referente a contenido todos los subprocesos tienen su gráfica y análisis individual esta información puede ser consultada desde el anexo M al ZZ es importante considerar las observaciones que se brindaron en el cumplimiento del primer objetivo ya que es a nivel individual de toda la documentación.

Las siguientes figuras son los diseños de plantillas de la entidad, la primera es la pasada y el segunda es la actual según el área de calidad de la entidad.

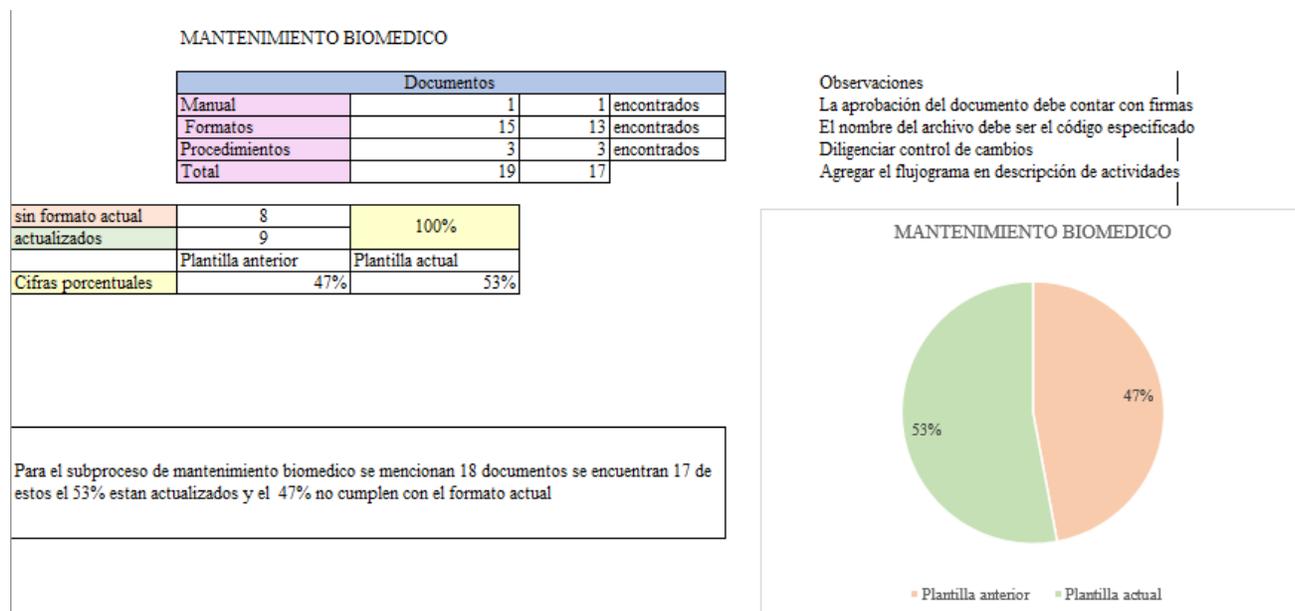
Figura 24*Plantilla anterior de la entidad*

Fuente: Elaboración propia-Plantillas de la entidad.

Figura 25*Plantilla actual de la entidad*

Fuente: Elaboración propia-Plantillas de la entidad.

Como se mencionó anteriormente, se llevó a cabo un análisis individual por cada subproceso, esto se hizo con el propósito de facilitar a la pasante la identificación y discriminación de los aspectos encontrados de manera singular, en lugar de presentarlos de forma generalizada. A continuación, se muestra un ejemplo ilustrativo:

Figura 26*Ejemplo manejo del análisis por subproceso*

Fuente: Elaboración propia

Se ha creado una tabla para identificar los documentos a los cuales se les ha realizado observaciones, clasificándolos según el subproceso y la tipología documental presentada previamente. En la primera columna se indica la cantidad de documentos mencionados en el listado maestro, en la siguiente hace referencia a la cantidad de cuantos se encuentran en la red del hospital //hubate y de los encontrados corresponderían al 100% de estos se mencionan cuantos están sin formato o plantilla actual y los actualizados, así se realiza la siguiente operación con respecto al ejemplo:

Cifra porcentual sin formato actual = $\# \text{ sin formato actual} * 100\% / \# \text{ total encontrados}$

Cifra porcentual actualizados = $\# \text{ actualizados} * 100\% / \# \text{ total encontrados}$

Es decir, para este subproceso,

Cifra porcentual sin formato actual = $8 * 100\% / 17 = 47\%$

Cifra porcentual actualizados = $9 * 100\% / 17 = 53\%$

Con esto se realiza la gráfica de color naranja se menciona el porcentaje que esta sin formato o plantilla actual y verde los actualizados, también se realiza una pequeña interpretación según los resultados obtenidos esta información puede ser consultada desde el anexo M al ZZ

Diseño y aplicación de herramientas

- Durante el día 4 de noviembre del 2022 se efectuó un recorrido por las áreas recolectando fechas y horas para realizar un cronograma el cual fue avalado y corregido por el doctor Jairo Alejandro Martínez González. Esto con el fin de establecer los tiempos ideales para la realización de una tarea (Pires, 2022), gracias a este se identificó la secuencia de los acompañamientos y no se presentó inconveniente alguno.

Figura 27

Cronograma acompañamiento inicial

CRONOGRAMA ACOMPAÑAMIENTO INICIAL				Días festivos														HORA														
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	RESPONSABLE	4/11/2022	5/11/2022	6/11/2022	7/11/2022	8/11/2022	9/11/2022	10/11/2022	11/11/2022	12/11/2022	13/11/2022	14/11/2022	15/11/2022	16/11/2022	17/11/2022		18/11/2022	19/11/2022	20/11/2022	21/11/2022	22/11/2022	23/11/2022	24/11/2022	25/11/2022	26/11/2022	27/11/2022				
Agendamiento de tiempos y fichas																													8:00 a.m			
APOYO (A)	GESTION ADMINISTRATIVA (GAD)	MAINTENIMIENTO HOSPITALARIO (MH)	Alejandro Ballen																										2:30 p.m			
		MAINTENIMIENTO BIOMEDICO (MB)	Yaqueline Robayo																											4:00 p.m.		
		GESTION AMBIENTAL (AM)	Diego Sierra																											11:35 a.m.		
		ACTIVOS FISICOS (AF)	Bety Beltran																											3:00 p.m		
		GESTION DOCUMENTAL (GD)	Luz Helena Thomson																											10:30 a.m		
		INFORMACION Y LA COMUNICACION (IC)	Cristian Valero																												11:00am	
		GESTION DE CONTRATACION (CTN)	Olga Samiento																												Pasar despues estan en proceso final de contratacion	
		ESTADISTICA (E)	Dra Karlein Rodriguez - Sr Jhon Penagos																												9:00 a.m	
		ALIMENTACION HOSPITALARIA (AH)	Nubia Martinez																													8:00 a.m
		LAVANDERIA (L)	Alejandro Ballen																													2:30 p.m a 3 pm
		ALMACEN (AL)	Gabriel Espina																													Proceso cambio personal
		SERVICIOS GENERALES (SG)	SG Service																													Usoano entemo. 8:00am
		GESTION FINANCIERA (GF)	PRESUPUESTO (P)	Olga Castro																												4:00 p.m
			CONTABILIDAD (CTB)	Aida Gonzalez																												9:00 a.m.
COSTOS (CT)	Darwin Sierra																													9:00 a.m		
FACTURACION (F)	Fernando Perena																													11:00 a.m.		
CARTERA (C)	Albeiro Martinez																													9:00 a.m		
TESORERIA (T)	Martha Castro																													10:00 a.m		
GLOSAS	Darwin Sierra																													9:00 a.m		

Fuente: Elaboración propia

- Diseñar el formato de registro de acompañamiento inicial, este fue diligenciado y firmado por los responsables en cada visita. Este queda como evidencia que, si se realizaron las reuniones, se respetó el horario establecido, ayudando a establecer en que áreas se hizo presencia.

Figura 28

Registro socialización I

Registro acompañamiento inicial

Empresa: E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté Proceso: Pasantías
 Asesor Externo: Jairo Alejandro Martínez González
 Nombre del Pasante: Astrid Carolina Castiblanco Molina, Universidad de Cundinamarca

Objetivo de la actividad: Brindar las observaciones encontradas en el diagnóstico de la documentación de procedimientos derivados de actividades realizadas por los procesos de la E.S.E. Hospital el Salvador de Ubaté.

Macroproceso: Apoyo Proceso: Gestión financiera
 Subproceso: Contabilidad, Costos, Cartera, Facturación y Glosas
 Responsable: Aida González, Porvira Sierra, Albeiro Martínez, Fernando Pérez
 Fecha: Noviembre 18 de 2022 Hora: 9:00 Am

Observaciones:
acompañamiento de pasantes vta C (contaduría Pública)

Firma: Angela Corcedo Montoya
Albeiro Martínez

Registro acompañamiento inicial

Empresa: E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté Proceso: Pasantías
 Asesor Externo: Jairo Alejandro Martínez González
 Nombre del Pasante: Astrid Carolina Castiblanco Molina, Universidad de Cundinamarca

Objetivo de la actividad: Brindar las observaciones encontradas en el diagnóstico de la documentación de procedimientos derivados de actividades realizadas por los procesos de la E.S.E. Hospital el Salvador de Ubaté.

Macroproceso: Apoyo Proceso: Soporte Administrativo
 Subproceso: Información y comunicaciones
 Responsable: Christian Amado Valera C
 Fecha: 12/11/2022 Hora: 11:00

Observaciones:

Firma: Christian Amado Valera C

Fuente: Elaboración propia

Figura 29

Registro socialización II

Registro acompañamiento inicial

Empresa: E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté Proceso: Pasantías
 Asesor Externo: Jairo Alejandro Martínez González
 Nombre del Pasante: Astrid Carolina Castiblanco Molina, Universidad de Cundinamarca

Objetivo de la actividad: Brindar las observaciones encontradas en el diagnóstico de la documentación de procedimientos derivados de actividades realizadas por los procesos de la E.S.E. Hospital el Salvador de Ubaté.

Macroproceso: Apoyo Proceso: Apoyo
 Subproceso: Alimentación Hospitalaria
 Responsable: Nubea Martínez Naranjo
 Fecha: Noviembre 16/22 Hora: 10:00

Observaciones:

Firma: [Firma]

Registro acompañamiento inicial

Empresa: E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté Proceso: Pasantías
 Asesor Externo: Jairo Alejandro Martínez González
 Nombre del Pasante: Astrid Carolina Castiblanco Molina, Universidad de Cundinamarca

Objetivo de la actividad: Brindar las observaciones encontradas en el diagnóstico de la documentación de procedimientos derivados de actividades realizadas por los procesos de la E.S.E. Hospital el Salvador de Ubaté.

Macroproceso: Apoyo Proceso: Gestión administrativa
 Subproceso: Mantenimiento bioquímico
 Responsable: Bright Bonilla - Jaqueline Robayo
 Fecha: 16-11-2022 Hora: 16:51

Observaciones:

Firma: Bright B

Fuente: Elaboración propia

Figura 30

Registro socialización II

Registro acompañamiento inicial

Empresa: E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté Proceso: Pasantías
 Asesor Externo: Jairo Alejandro Martínez González
 Nombre del Pasante: Astrid Carolina Castiblanco Molina, Universidad de Cundinamarca

- Objetivo de la actividad: Brindar las observaciones encontradas en el diagnóstico de la documentación de procedimientos derivados de actividades realizadas por los procesos de la E.S.E. Hospital el Salvador de Ubaté.

Macroproceso: Apoyo Proceso: Gestión Financiera
 Subproceso: Tesorería
 Responsable: Martha Beatriz Castro Quiroga
 Fecha: 10-11-2022 Hora: 10:00 am
 Observaciones:
 Firma: *[Firma]*

Registro acompañamiento inicial

Empresa: E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté Proceso: Pasantías
 Asesor Externo: Jairo Alejandro Martínez González
 Nombre del Pasante: Astrid Carolina Castiblanco Molina, Universidad de Cundinamarca

- Objetivo de la actividad: Brindar las observaciones encontradas en el diagnóstico de la documentación de procedimientos derivados de actividades realizadas por los procesos de la E.S.E. Hospital el Salvador de Ubaté.

Macroproceso: Apoyo Proceso:
 Subproceso: Mantenimiento hospitalaria - lavandería
 Responsable: Juan Alejandro Belkis Bernal
 Fecha: 09/11/2022 Hora: 2:30 pm
 Observaciones:
 Firma: *[Firma]*

Fuente: Elaboración propia

Figura 31

Registro socialización III

Registro acompañamiento inicial

Empresa: E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté Proceso: Pasantías
 Asesor Externo: Jairo Alejandro Martínez González
 Nombre del Pasante: Astrid Carolina Castiblanco Molina, Universidad de Cundinamarca

- Objetivo de la actividad: Brindar las observaciones encontradas en el diagnóstico de la documentación de procedimientos derivados de actividades realizadas por los procesos de la E.S.E. Hospital el Salvador de Ubaté.

Macroproceso: Apoyo Proceso: Gestión Financiera
 Subproceso: Tesorería
 Responsable: Fernando Pérez González
 Fecha: 09-11-2022 Hora: 11:00 AM
 Observaciones:
 Firma: *[Firma]*

Registro acompañamiento inicial

Empresa: E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté Proceso: Pasantías
 Asesor Externo: Jairo Alejandro Martínez González
 Nombre del Pasante: Astrid Carolina Castiblanco Molina, Universidad de Cundinamarca

- Objetivo de la actividad: Brindar las observaciones encontradas en el diagnóstico de la documentación de procedimientos derivados de actividades realizadas por los procesos de la E.S.E. Hospital el Salvador de Ubaté.

Macroproceso: Apoyo Proceso: Gestión administrativa
 Subproceso: Gestión ambiental
 Responsable: Diego Suarez
 Fecha: 9/11/22 Hora: 11:30
 Observaciones:
 Firma: *[Firma]*

Fuente: Elaboración propia

Socialización de resultados

- Se llevaron a cabo encuentros con los líderes según el mapa de procesos de la entidad, en estos se expuso como se analizó la información, cual fue la ruta de trabajo, los gráficos de pastel pertinentes, resaltando los aspectos positivos que se encontraron a nivel individual

en cada subproceso, las observaciones y recomendaciones fueron transmitidas por parte del doctor Juan Carlos Chaparro Laverde nuevo jefe de control interno y asesor externo de la pasante.

Figura 32

Socialización en el proceso gestión financiera

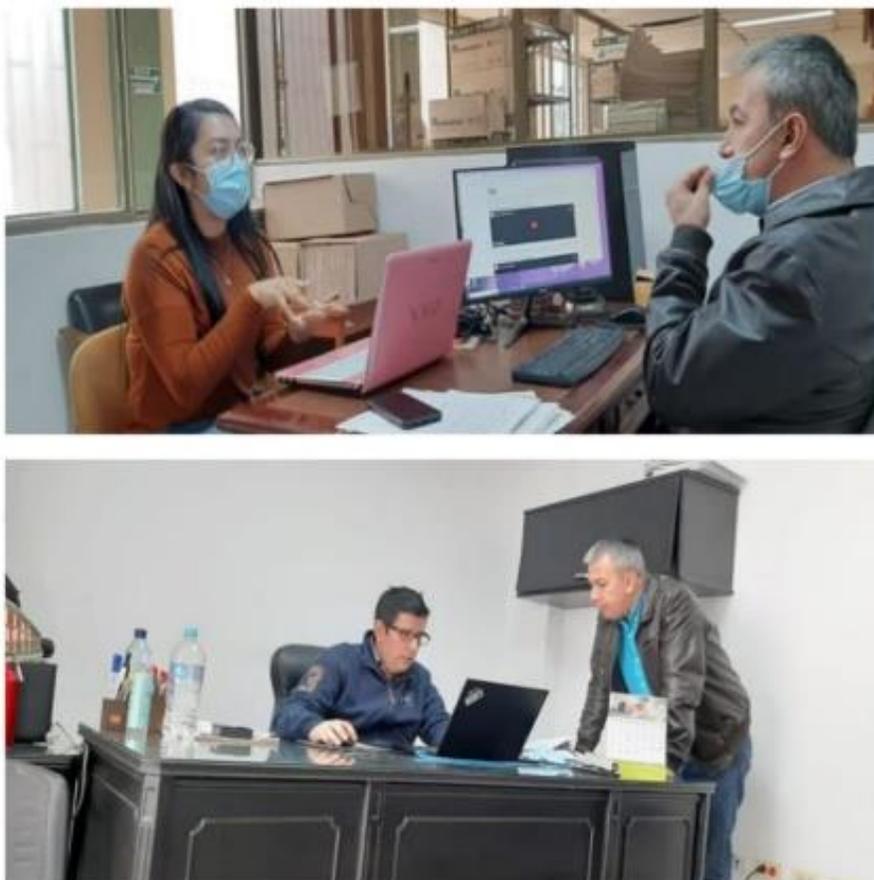


Nota: La figura 25 se evidencia la socialización en el proceso de gestión financiera, el encargado de recibir la información Darwin Sierra.

Fuente: Elaboración propia

Figura 33

Socialización en el proceso gestión administrativa- SST

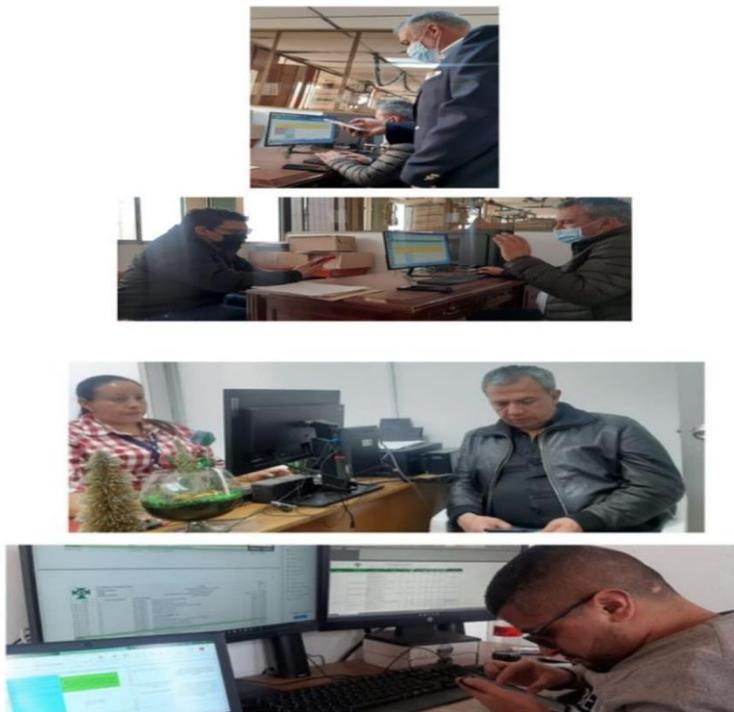


Nota: En la figura 26 se observa a la ingeniera Jenny Rincón encargada de SST y el subgerente administrativo Jairo Alejandro Martínez González, junto con el asesor interno de la pasante.

Fuente: Elaboración propia

Figura 34

Socialización otros procesos



Nota: En la figura 27 se evidencian varias sesiones bajo supervisión del Dr. Juan Carlos Chaparro Laverde jefe de la oficina de control interno, se encuentran Dr. Ricardo Gómez líder de talento humano, el área de control interno disciplinar con el Dr. Jairo Alejandro Gómez, área de planeación encargada María Eduvina Gacha Forero y el área de sistemas Ingeniero Oscar Poveda Amaya, respectivamente.

Fuente: Elaboración propia

- Debido a que se fomentó un ambiente abierto los líderes de los procesos se sintieron cómodos al compartir comentarios los cuales se registraron comentarios sirviendo como insumo para cumplir con el tercer objetivo específico de la pasantía. Plasmados en la siguiente tabla:

Tabla 5*Comentarios de los líderes en la socialización*

Socialización	
Subproceso	Comentarios
Gestión Ambiental	Tiene los documentos en el formato, plantilla actual en la red, manifiesta el inconveniente con las firmas, no tiene claro si le aprueban la digital en los originales si tienen las firmas, además los flujogramas no tienen claro la estructura que demanda el hospital.
Facturación	En la red no están actualizados los documentos, pero tiene los actualizados en el ordenador personal, falta la aprobación de calidad y su debida codificación, pero ya los envío para su revisión.
Mantenimiento Hospitalario	Realizara la tarea de verificar la red, para determinar cuáles actividades no está realizando.
Lavandería	Realizara la tarea de verificar la red, para determinar cuáles actividades no está realizando. He informar al área de calidad para que no se tengan presentes en el próximo listado maestro.
Tesorería	La documentación la tiene en el ordenador principal-personal, actualizados con los elementos y características correspondientes.
Tesorería	La documentación la tiene en el ordenador principal-personal, actualizados con los elementos y características correspondientes.
Alimentación hospitalaria	Tiene la documentación, pero no con el formato actual, solicita guía para actualizar estos documentos de acuerdo con las plantillas, manuales que impartan desde la oficina de calidad.
Mantenimiento Biomédico	Formato solicitud de necesidades ingeniería biomédica ya no se utiliza porque es una mesa de ayuda, es decir que los documentos que se mencionan están completos, se solicita una comparación de los documentos que están en la red con los que se tienen en el ordenador personal.
TIC	En la ruta de trabajo inicial se mencionan 23 documentos, se menciona que hay más una cantidad de 36 en el ordenador principal.
Facturación	Unificaron los procedimientos de facturación en un solo documento, de manera general.

Glosas	Ya está actualizado, los pasantes del programa de contaduría de la UDEC unificaron todos los procedimientos para mayor orden, cumplen con el formato actual.
Cartera	Ya está actualizado, los pasantes del programa de contaduría de la UDEC unificaron todos los procedimientos para mayor orden, cumplen con el formato actual.
Contabilidad	Los pasantes van a visitar las diferentes áreas, para identificar las diferentes actividades de los procedimientos y de esta manera poder realizar la respectiva actualización.
Costos	Los pasantes van a visitar las diferentes áreas, para identificar las diferentes actividades de los procedimientos y de esta manera poder realizar la respectiva actualización.
Activos Físicos	Los documentos de este subproceso fueron catalogados como documentos obsoletos pero el responsable de la gestión de calidad archivo una copia y las demás copias se pueden eliminar.
Gestión documental	Tendrá en cuenta las observaciones que se le hicieron, para que dos documentos estén en completo orden.
Estadística	Está en proceso de modificar el alcance de algunos de los documentos, es decir genera un cambio de versión por la modificación de actividades.
Almacén	Proceso cambio de personal.
Gestión de Contratación	Es relevante realizar esto, ya que se evidencia el nivel de la desorganización documental existente en el hospital, además sirve para estar detectando documentos obsoletos.

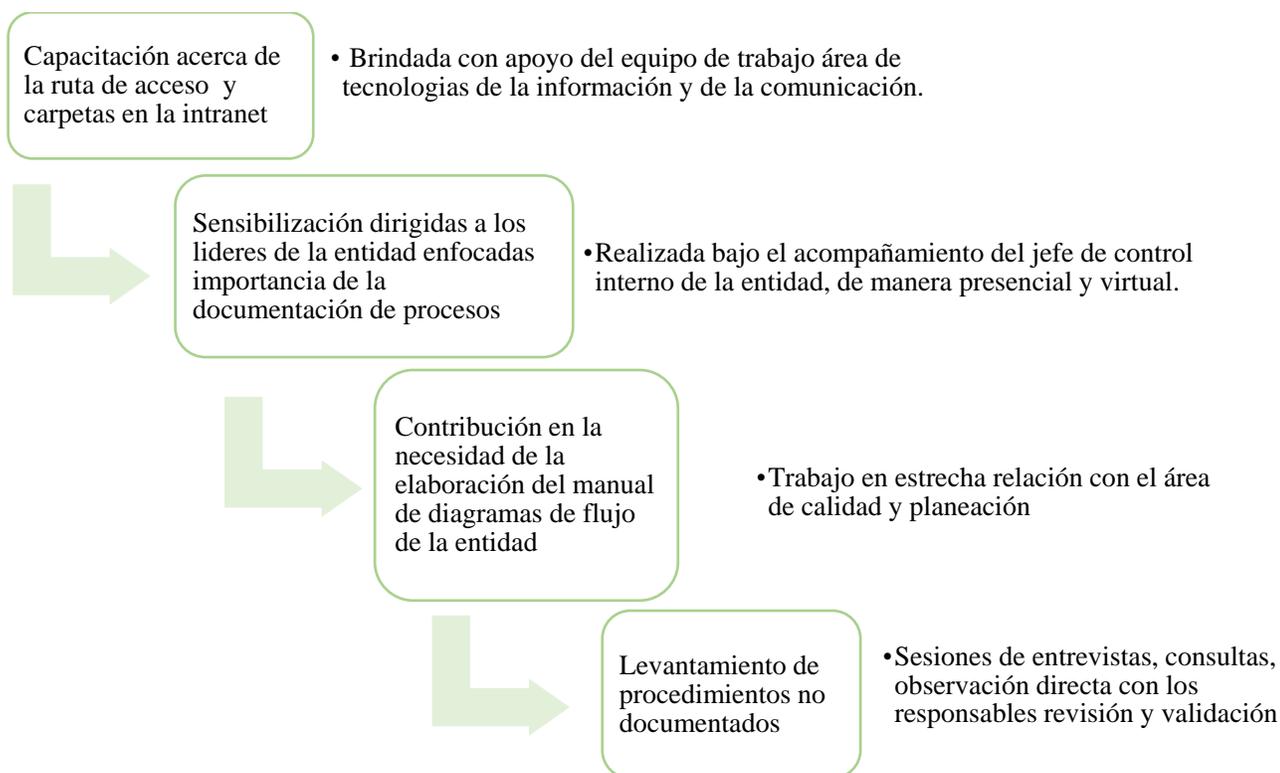
Fuente: Elaboración propia

Informe final

Para cumplir con el objetivo específico, desarrollar la propuesta de fortalecimiento para la documentación de procesos en la entidad, la cual implico de acciones específicas y recursos necesarios de la siguiente manera:

Figura 35

Acciones realizadas para el cumplimiento del tercer objetivo específico

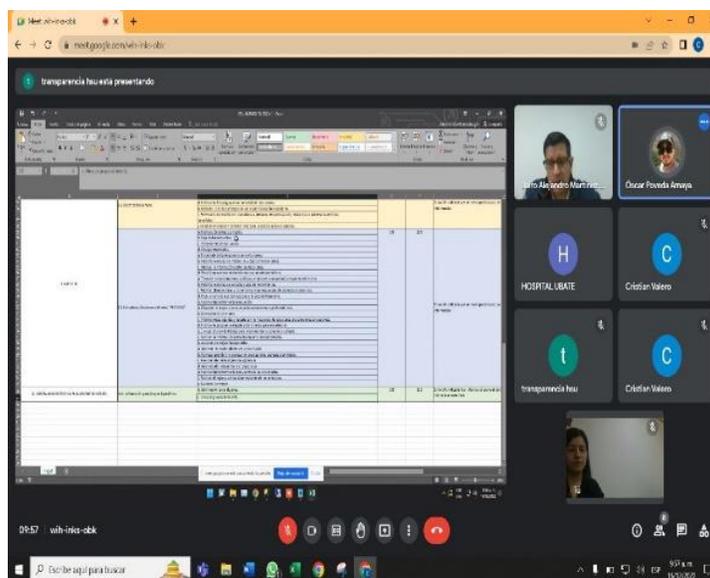


Nota: La figura 32 muestra cuales fueron las acciones que se realizaron para la propuesta.

Fuente: Elaboración propia

Capacitación de la ruta en la intranet del hospital

- Capacitación y socialización de la ruta de acceso a las carpetas en la intranet, se ha identificado que algunos líderes o encargados no están familiarizados, durante estas sesiones se lograron resolver dudas, permitiéndoles acceder de manera efectiva a la información para realizar la carga adecuada de nuevos o documentos modificados, con el fin de mejorar la gestión de los documentos en la entidad

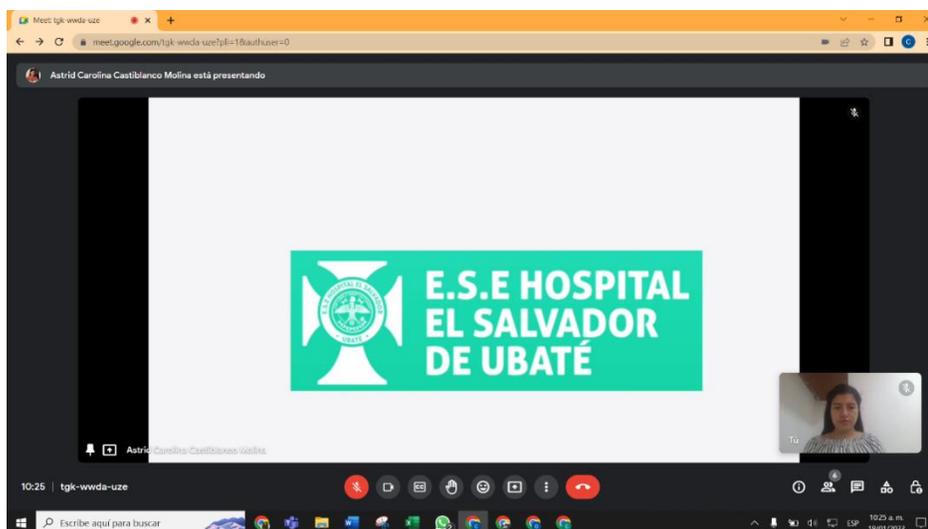
Figura 36*Reunión para conocer la ruta de la intranet*

Nota: La figura 28 es un pantallazo de la reunion realizada con los lideres de los procesos compartiendo la ruta de la intranet donde se encuentran las carpetas con la documentación

Fuente: Elaboración propia

Reuniones de sensibilización importancia del tema

- Sensibilizaciones de manera presencial y virtual con el acompañamiento del doctor Juan Carlos Chaparro Laverde, jefe de control interno, en estas reuniones se discutió la importancia de la documentación de procesos en la eficiencia operativas, mejora en la calidad, facilitación del cumplimiento normativo, creando conciencia y compromiso por parte de los líderes.

Figura 37*Reunión sensibilización del tema*

Nota: La figura 29 es evidencia de la reunión realizada por la pasante para los líderes de los procesos, dando una charla acerca de la importancia del tema de documentación de procesos.

Fuente: Elaboración propia

Figura 38*Encuentros sensibilización del tema*

Nota: La figura 30 corresponde a encuentros de sensibilización de manera presencial en el área de planeación y con la Dra. Francy Milena Paredes Cañón líder de SIAU.

Fuente: Elaboración propia

Contribución en la elaboración del manual de diagramas de flujo de la entidad

- Desde el diagnóstico desarrollado, se identificó como un problema frecuente la falta de flujograma en la documentación de los procesos para la descripción de actividades, para abordar esta situación, la pasante colaboro activamente en la elaboración del manual para la elaboración del manual de diagramas de flujo de la entidad dicho manual fue revisado y corregido por doctora Mardory Serna encargada del área de calidad.

Figura 39

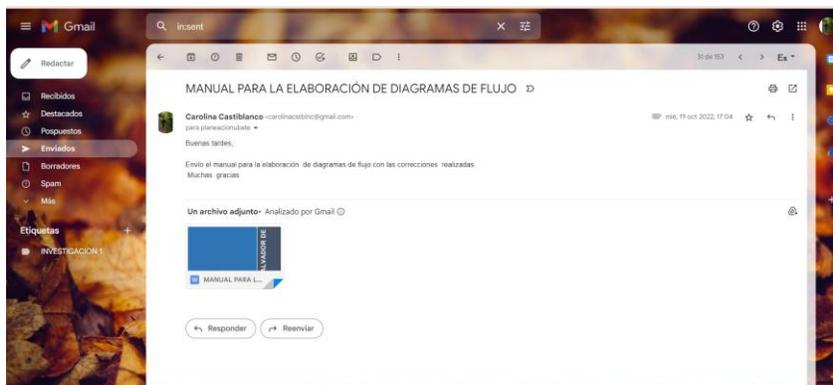
Portada manual para la elaboración de diagramas de flujo



Fuente: Elaboración propia- Plantilla de la entidad

Figura 40

Evidencia envío del manual para la elaboración de diagramas de flujo



Fuente: Elaboración propia

Levantamiento de procedimientos no documentados

- Se llevaron a cabo sesiones de entrevistas, consultas, observación directa para realizar el levantamiento del procedimiento de radicación de cuentas de cobro de los contratistas y el procedimiento de contratación, supervisión, liquidación de un contrato por prestación de servicios, en auditoría externa y plan de mejoramiento establecieron la documentación como acción de mejora, los cuales fueron enviados al Doctor Jairo Alejandro Martínez González

Figura 41

Portadas de procedimientos documentados por la pasante



Fuente: Elaboración propia- Plantilla de la entidad

Figura 42

Visitas para el levantamiento de procedimientos encargados a la pasante



Nota: La figura 34 es evidencia de las sesiones que se realizaron para el levantamiento de los procedimientos encargados a la pasante con la secretaria del subgerente administrativo Jineth Andrea Cortes Leiva y asesor externo respectivamente.

Fuente: Elaboración propia

Recursos

En la siguiente tabla se resumen los recursos utilizados para el desarrollo de la pasantía en la E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté.

Tabla 6

Recursos

Recurso	Responsables
Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor interno: Carlos Alfonso López Urquina • Asesor externo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Claudia Patricia Pajarito 2. Jairo Alejandro Martínez González 3. Juan Carlos Chaparro Laverde • Pasante: Astrid Carolina Castiblanco Molina • Personal del hospital, (responsables de los procesos de la E.S.E Hospital El Salvador de Ubaté)
Físico	Bibliografía, archivos digitales, Manual para la elaboración y control de documentos con los lineamientos institucionales, computador, impresora, celular, agenda
Tiempo	El necesario para llevar a cabo la pasantía con una duración de seis meses cumpliendo con el requisito de las 640 horas.
Institucionales	Correo Institucional, OneDrive

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto

Lo requerido en cifras monetarias para el proceso de pasantía fue de:

Tabla 7

Presupuesto

Presupuesto desarrollo de la pasantía			
Rubro	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Agenda	1	\$ 7.000	\$ 7.000
Esfero	1	\$ 1.200	\$ 1.200
Lápiz	1	\$ 800	\$ 800
Resaltador	1	\$ 2.300	\$ 2.300
Alimentación	70	\$ 5.000	\$ 350.000
Total			\$ 361.300

Fuente: Elaboración propia

Cronograma

Tabla 8

Cronograma desarrollo de la pasantía

Actividades	Tiempo																							
	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Primer informe																								
Inducción en la E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté																								
Lectura de documentos pertinentes, identificar ruta de trabajo en la intranet																								
Conocer la situación actual de la documentación de los procesos de la entidad																								
Segundo informe																								
Analizar la información encontrada del diagnostico																								
Realizar socialización de los resultados																								

Tercer informe																				
Desarrollar la propuesta de fortalecimiento de la documentación de procedimientos																				
Otros																				
Informe periódico y final de pasantía																				

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

- Brindar el diagnóstico realizado al área correspondiente sirve de guía al realizar la actualización del listado maestro de procesos y procedimientos del año 2023, ya que permite conocer el estado actual, y saber cada una de las observaciones por cada proceso de la entidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el manual para la elaboración y control de documentos.
- Contar con el área de control interno es fundamental para una entidad pública ya que vela porque todo se realice de acuerdo con las normas constitucionales legales vigentes, protegiendo de esta manera los diversos recursos y aumentando el nivel de confianza de los ciudadanos en este tipo de organizaciones.
- Contribuir en el levantamiento y documentación del procedimiento supervisión de contratos por prestación de servicios así como el de radicación de cuentas de cobro a los contratistas y apoyo en el manual para la elaboración de diagramas de flujo, fortifico y afianzo conocimientos para el desempeño profesional de la pasante.
- Sensibilizar al talento humano por medio de reuniones presenciales y encuentros virtuales actuaron como herramienta adecuada y efectiva incentivando al fortalecimiento de la documentación de procesos en pro del mejoramiento continuo.

Recomendaciones

- Lograr cumplir con la total estandarización u homogenización de la documentación de los procesos y subprocesos en el hospital, a pesar de que los resultados obtenidos fueron 41% con la platilla anterior y 59% con la plantilla actual, no es imposible cambiar estas cifras porcentuales para el bien de la organización.
- Integrar a todo el talento humano de la organización idóneo y responsable, generando un grado de compromiso para el proceso de documentación de sus actividades, actualización y mejoras de los documentos, con ayuda del área de calidad, planeación y de control interno las cuales están dispuestas a colaborar.
- Ofrecer un alto nivel de prioridad en este tema, ya que favorece a reducir la desorganización documental, así como identificar procesos vitales sin documentación, promoviendo la trazabilidad y seguimiento de los procesos.
- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación periódica en las áreas que requieren mejora, esto con el fin de verificar la adecuada implementación de los lineamientos del MIPG en la documentación de procesos y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

Referencias bibliográficas

(2015). Obtenido de Norma ISO Internacional 9001 - dai.uas.edu.mx:

https://dai.uas.edu.mx/pdfs/NORMA_ISO_9001-2015_Req.PDF

Albe Consultoria . (28 de 09 de 2022). *Manuales de Políticas y Procedimientos: 20 respuestas clave sobre Manuales*. Obtenido de <https://www.grupoalbe.com/20-respuestas-sobre-manuales-de-politicas-y-procedimientos/>

Alcaldía Municipal Ubaté. (02 de 12 de 2020). *Alcaldía Municipal Ubaté*. Obtenido de <http://www.ubate-cundinamarca.gov.co/municipio/nuestro-municipio>

Angie Alejandra Santana Martinez. (19 de 07 de 2022). *Repositorio UAN*. Obtenido de http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/7105/3/2022_AngieAlejandraSantanaMartinez

Castellanos, Y. (2022). *Glosario-Procedimiento*. Obtenido de

https://www.funcionpublica.gov.co/glosario?p_p_id=com_liferay_wiki_web_portlet_WikiPortlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&_com_liferay_wiki_web_portlet_WikiPortlet_mvcRenderCommandName=%2Fwiki%2Fview_page_details&_com_liferay_wiki_web_port

Coello Ramírez, S. M. (2019). *Metodología para la documentación de los procedimientos en la Universidad de Holguín*. Obtenido de <http://repositorio.uho.edu.cu/jspui/handle/uho/6067>

Consultores, I. (24 de 02 de 2023). *Documentar procesos, 7 Razones Para Hacerlo en Tu Empresa*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/7-razones-para-documentar-procesos-en-tu-empresa/>

Departamento Administrativo de la Función Pública . (Julio de 2020). Obtenido de

https://www.funcionpublica.gov.co/inicio?p_p_id=com_liferay_portal_search_web_portl

et_SearchPortlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_com_lif
 ray_portal_search_web_portlet_SearchPortlet_mvcPath=%2Fview_content.jsp&_com_lif
 eray_portal_sear

Departamento administrativo de la Función Pública. (25 de 11 de 2020). *Dimensión Control Interno*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/cursos/modelo-integrado-planeacion-gestion/files/dimension7-control/Presentacion_Estructura_meci.pdf

Departamento Administrativo de la Función Pública. (02 de 07 de 2020). *Guía para la gestión por procesos en el marco del MIPG*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa+para+l+a+gesti%C3%B3n+por+procesos+en+el+marco+del+modelo+integrado+de+planeaci%C3%B3n+y+gesti%C3%B3n+%28Mipg%29+-+Versi%C3%B3n+1+-+Julio+de+2020.pdf/3167cf5b-6134-e4e3-8862-a81b3962479b>

Departamento Adminsitrativo de la Función Pública . (25 de 11 de 2020). *Dimensión control interna*. Obtenido de Presentación estructura MECI: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/cursos/modelo-integrado-planeacion-gestion/files/dimension7-control/Presentacion_Estructura_meci.pdf

E.S.E Hospital El Salvador Ubaté. (13 de 11 de 2018). *Misión y Visión*. Obtenido de <http://www.esehospitalelsalvadorubate.gov.co/entidad/mision-y-vision>

E.S.E Hospital El Salvador Ubaté. (13 de 11 de 2018). *Misión y Visión*. Obtenido de <http://www.esehospitalelsalvadorubate.gov.co/entidad/mision-y-vision>

Función pública. (14 de 10 de 2022). *Presentación general MIPG*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/inicio>

- Gestor normativo, Función pública. (19 de 11 de 2022). *Ley 87 de 1993*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>
- Gestor normativo, Función Pública . (15 de 02 de 2023). *Decreto 1083 de 2015* . Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>
- Gestor normativo, Función pública. (01 de 12 de 2015). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=59048>
- Gómez María, L. C. (2019). Control Interno . *Control Interno* . Universidad Nacional de Tucumán . Obtenido de <http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/xmlui/handle/123456789/766>
- Guzman. (2002). *HURIDOCs CIP*. Obtenido de <https://activistaciudadanos.org/wp-content/uploads/2021/01/documentacion.pdf>
- IVE Consultores. (24 de 02 de 2023). *Documentar procesos, 7 Razones Para Hacerlo en Tu Empresa*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/7-razones-para-documentar-procesos-en-tu-empresa/>
- Mac, E. (26 de 12 de 2019). *Definición de Red Informática*. Obtenido de https://techlandia.com/definicion-red-informatica-hechos_105005/
- Norma ISO 9001:2015. (10 de 11 de 2014). *ISO 9001: Docuemntación* . Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-documentacion/>
- Pires, R. (22 de 06 de 2022). *Qué es un cronograma y su relación con el control del tiempo en las empresas*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-cronograma/>
- Portal MEN - Presentación. (s.f.). *Modelo Integrado de Planeación y Gestión*. Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/>

Portal MEN. (s.f.). *Modelo Integrado de Planeación y Gestión*. Obtenido de

<https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/>

Portugal, V. (11 de 01 de 2018). *Diagnóstico empresarial* . Obtenido de

<https://core.ac.uk/download/pdf/326423305.pdf>

Ricaurte, G. F. (06 de 08 de 2015). *EVALUACIÓN SOCIAL DEL CONTROL INTERNO*.

Obtenido de

<https://revistas.unicolmayor.edu.co/index.php/mjuridica/article/view/460/852#:~:text=La%20Constituci%C3%B3n%20Pol%C3%ADtica%20en%20sus,dise%C3%B1ar%20y%20aplicar%20seg%C3%BAn%20la>

Universidad de Cundinamarca . (s.f.). Obtenido de

<https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/programas/pregrado/facultad-de-ciencias-administrativas-economicas-y-contables/administracion-de-empresas>

Valderrama, L. D. (27 de 09 de 2007). *Gestión documental* . Obtenido de

<http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf>

Anexos

Lista de anexos

Anexo A <i>Observaciones listado maestro V</i>	70
Anexo B <i>Observaciones listado maestro VI</i>	71
Anexo C <i>Observaciones listado maestro VII</i>	72
Anexo D <i>Observaciones listado maestro VIII</i>	73
Anexo E <i>Observaciones listado maestro IX</i>	74
Anexo F <i>Observaciones listado maestro X</i>	75
Anexo G <i>Observaciones listado maestro XI</i>	76
Anexo H <i>Observaciones listado maestro XII</i>	77
Anexo I <i>Observaciones listado maestro XIII</i>	78
Anexo J <i>Observaciones listado maestro XIV</i>	79
Anexo K <i>Observaciones listado maestro XV</i>	80
Anexo L <i>Observaciones listado maestro XVI</i>	81
Anexo M <i>Tabla macroproceso estratégico</i>	82
Anexo N <i>Gestión jurídica (GJ)</i>	82
Anexo O <i>Seguridad de paciente (SPTE)</i>	83
Anexo P <i>Desarrollo del talento humano (DTH)</i>	84
Anexo Q <i>Administración de talento humano (ATH)</i>	84
Anexo R <i>Seguridad y salud en el trabajo (SST)</i>	85
Anexo S <i>Tabla macroproceso misional</i>	86
Anexo T <i>Atención en consulta externa (ACE)</i>	87
Anexo U <i>Promoción y prevención (PYD)</i>	87
Anexo V <i>Odontología (O)</i>	88

Anexo W <i>Psicología (PS)</i>	89
Anexo X <i>Salud Pública (SP)</i>	89
Anexo Y <i>Urgencias (U)</i>	90
Anexo Z <i>Farmacia (F)</i>	91
Anexo AA <i>Laboratorio clínico (LB)</i>	92
Anexo BB <i>Terapia física (TF)</i>	92
Anexo CC <i>Terapias respiratorias (TR)</i>	93
Anexo DD <i>Imagenología (I)</i>	93
Anexo EE <i>Enfermería (E)</i>	94
Anexo FF <i>Trabajo Social (TS)</i>	95
Anexo GG <i>Tabla macroproceso apoyo</i>	95
Anexo HH <i>Mantenimiento hospitalario (MH)</i>	96
Anexo II <i>Mantenimiento biomédico (MB)</i>	97
Anexo JJ <i>Gestión ambiental (AM)</i>	97
Anexo KK <i>Activos físicos (AF)</i>	98
Anexo LL <i>Gestión documental (GD)</i>	98
Anexo MM <i>Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)</i>	99
Anexo NN <i>Gestión de contratación (CTN)</i>	99
Anexo OO <i>Estadística (E)</i>	100
Anexo PP <i>Alimentación hospitalaria (AH)</i>	100
Anexo QQ <i>Almacén (AI)</i>	101
Anexo RR <i>Servicios generales (SG)</i>	101
Anexo SS <i>Presupuesto (P)</i>	102

Anexo TT <i>Contabilidad (CTB)</i>	102
Anexo UU <i>Costos (CT)</i>	103
Anexo VV <i>Facturación (F)</i>	103
Anexo WW <i>Cartera (C)</i>	104
Anexo XX <i>Tesorería (T)</i>	104
Anexo YY <i>Tabla macroproceso evaluación</i>	105
Anexo ZZ <i>Control interno (CI)</i>	105

Análisis de la información, según la interacción de los procesos de la entidad

Anexo M

Tabla macroproceso estratégico

Macroproceso	Proceso	Subproceso
Estratégico (E)	Direccionamiento (D)	Planeación (P)
		Gestión Jurídica (GJ)
	Gestión De Calidad (GCAL)	Calidad (C)
		Seguridad De Paciente (SPTE)
	Gestión De Talento Humano (GTH)	Desarrollo Del Talento Humano (DTH)
		Administración De Talento Humano (ATH)
		Seguridad Y Salud En El Trabajo (SST)

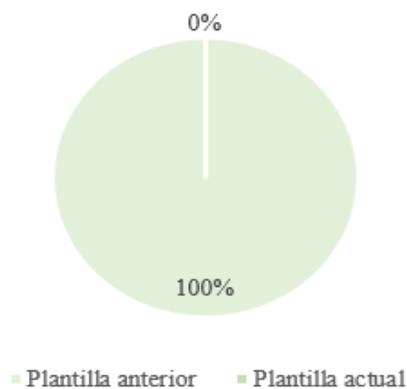
Fuente: Modelo de operación de la entidad, suministrado por el área de calidad.

Planeación (P): Este subproceso no se encontró listado maestro de la documentación

22082021

Anexo N

Gestión jurídica (GJ)



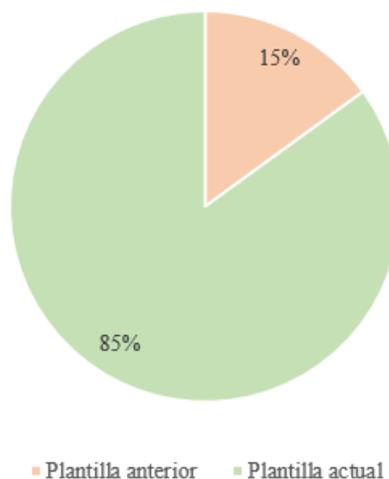
Fuente: Elaboración propia

Seccional Ubaté

Página 83 de 105

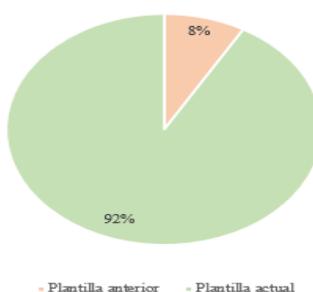
Se mencionan 2 documentos en el listado maestro, en la intranet del hospital se encuentran la misma cantidad, aunque no cumplen con la plantilla actual, es decir el 100% eta con el formato actual.

Calidad (C): Son 12 documentos, pero no se encontraron en la intranet en la carpeta procesos y procedimientos 2021, subcarpeta seguridad de paciente.

Anexo O*Seguridad de paciente (SPTE)*

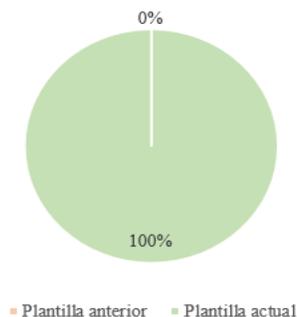
Fuente: Elaboración propia

Son 29 documentos, pero se encontraron en la intranet 20 de los cuales 17 cuentan con la platilla actual y la 3 con la plantilla anterior es decir un 85% y 15% respectivamente. Algunas de las observaciones que se dieron en el diagnostico fueron la evidencia formato actual, en la carpeta correcta y con su respectivo nombre codificado, se recomendó completar la aprobación del documento con las firmas, asi como la elaboración del flujograma.

Anexo P*Desarrollo del talento humano (DTH)*

Fuente: Elaboración propia

De un total de 26 documentos mencionados en el listado maestro se encontraron 24 tomando estos como el 100% de los cuales el 92% cumplen el formato actual y el 8% no acogen la plantilla actual, como recomendaciones dadas en las observaciones algunos de esos documentos no tienen la portada del formato actual, en descripción de actividades no está el flujograma.

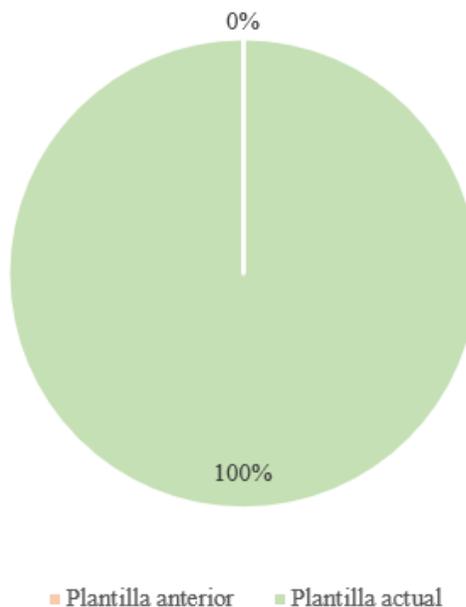
Anexo Q*Administración de talento humano (ATH)*

Fuente: Elaboración propia

De un total de 21 documentos mencionados en el listado maestro se encontraron un total de 15 tomando estos como el 100% de los cuales todos cumplen el formato actual, aunque se deben considerar las observaciones como diligenciar el contenido total de los documentos para evitar espacios en blanco.

Anexo R

Seguridad y salud en el trabajo (SST)



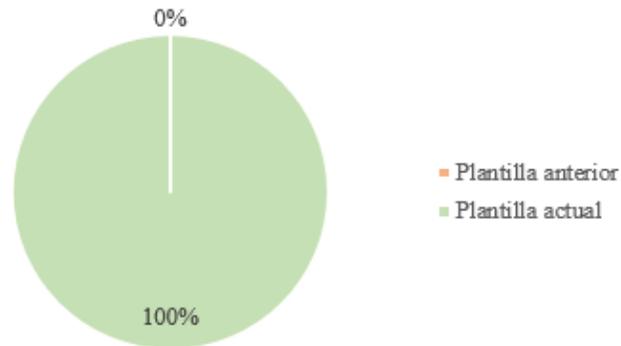
Fuente: Elaboración propia

De 30 documentos mencionados en el listado maestro se encontraron un total de 20 tomando estos como el 100%, de los cuales el todos cumplen el formato actual, para las observaciones solo se presenta la aprobación del documento con sus respectivas firmas.

Anexo S*Tabla macroproceso misional*

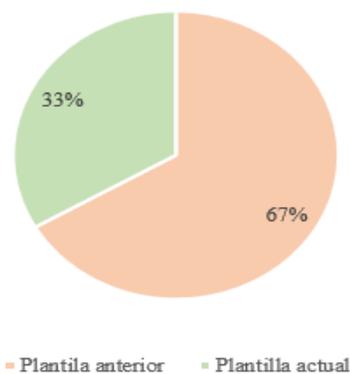
Macroproceso	Proceso	Subproceso
Misionales (M)	Gestión Ambulatoria (Ga)	Atención En Consulta Externa (ACE)
		Promoción y Prevención (PYD)
		Odontología (O)
		Nutrición (N)
		Psicología (PS)
		Salud Pública (SP)
	Gestión De Urgencias (GU)	Urgencias (U)
		Referencia y Contrarreferencia (RC)
		Transporte Asistencial (TA)
	Gestión Hospitalaria (GH)	Hospitalización (H)
	Gestión Quirúrgica Y Ginecobstetricia (GQG)	Atención Quirúrgica (Q)
		Ginecobstetricia (G)
		Esterilización (E)
	Gestión De Apoyo Terapéutico Y De Apoyo (GADT)	Farmacia (F)
		Laboratorio Clínico (LB)
		Terapia Física (TF)
		Terapias Respiratorias (TR)
	Gestión De Enfermería (GE)	Imagenología (I)
Enfermería (E)		
Gestión De Atención Al Ciudadano (GAC)	Trabajo Social (TS)	
	Atención Al Usuario (AU)	

Fuente: Modelo de operación de la entidad, suministrado por el área de calidad.

Anexo T*Atención en consulta externa (ACE)*

Fuente: Elaboración propia

Se mencionan 1 formato el cual se encuentra actualizado, para un 100%, en la carpeta de procesos y procedimientos 2021-consulta externa no esta este formato, se encuentran M-GA-ACE-F-01 formato consultas especialistas y formato novedades de agendas.

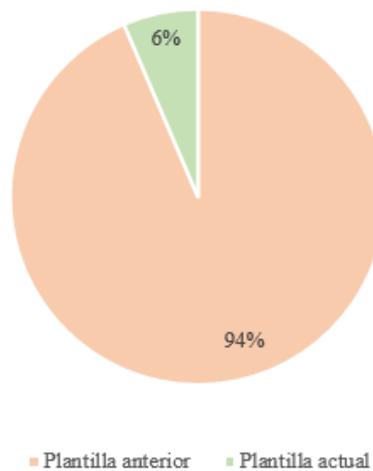
Anexo U*Promoción y prevención (PYD)*

Fuente: Elaboración propia

Según el listado maestro son 28 documentos de los cuales en la intranet en la carpeta procesos y procedimientos 2021, subcarpeta P y D se encuentran 3 tomando estos como el 100% de los cuales 2 de ellos están con la plantilla anterior serian el 67% y con la plantilla actual 1 siendo esto el 33%.

Anexo V

Odontología (O)



Fuente: Elaboración propia

Los 31 documentos que se mencionan en el listado maestro para este subproceso se encuentran, pero 29 con la plantilla anterior siendo el 94% y 2 de ellos si tienen la plantilla actual con un 6%

Nutrición (N), además esta subcarpeta se encuentra desorganizada, lo manuales, guías, procedimientos y protocolos no tiene en cuenta el código asignado por calidad.

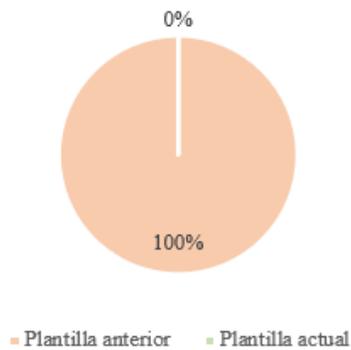


Seccional Ubaté

Página 89 de 105

Anexo W

Psicología (PS)

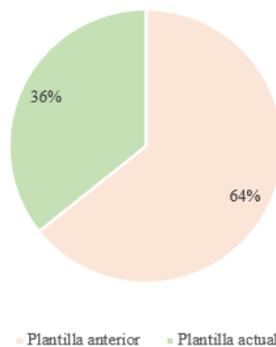


Fuente: Elaboración propia

Este subproceso no está en la carpeta procesos y procedimientos 2021, se encuentran en la carpeta procesos y subprocesos 2015-2018 son versiones anteriores. Se mencionan 4 documentos para un 100% con plantilla anterior.

Anexo X

Salud Pública (SP)



Fuente: Elaboración propia



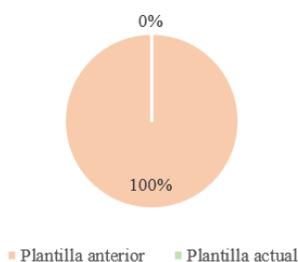
Seccional Ubaté

Página 90 de 105

Se encontraron los 14 documentos que se mencionan 9 de ellos tienen plantilla anterior correspondiendo en un 64% y esos 5 son el 36%, se deben nombrar según el código específico, falta diligenciar en la descripción de actividades que formato se genera.

Anexo Y

Urgencias (U)



Fuente: Elaboración propia

En este subproceso a pesar de que se encuentran en la carpeta 40. Procedimientos oír área-procesos y subprocesos 2015-2018, están con la plantilla anterior, es decir no cumplen con los ítems solicitados.

Referencia y Contrarreferencia (RC): Estos documentos no están en la carpeta procesos y procedimientos 2021 ni en la carpeta procesos y subprocesos 2015-2018

Transporte Asistencial (TA): Estos documentos no están en la carpeta procesos y procedimientos 2021 ni en la carpeta procesos y subprocesos 2015-2018, por ende, no se les realiza grafica.

Hospitalización (H): No se encontró carpeta de gestión hospitalaria en el listado realizan el enunciado de levantamiento.



Seccional Ubaté

Página 91 de 105

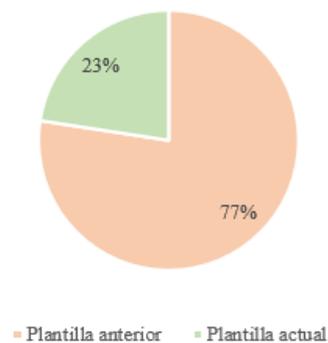
Atención Quirúrgica (Q): No se encontraron en la intranet del hospital Carpeta procesos y procedimientos 2021, subcarpeta atención quirúrgica.

Ginecobstetricia (G): No se evidencian en la ruta de trabajo, debido a esto no se realiza grafica.

Esterilización (E): No se encuentra carpeta con el manual que se menciona en el listado maestro

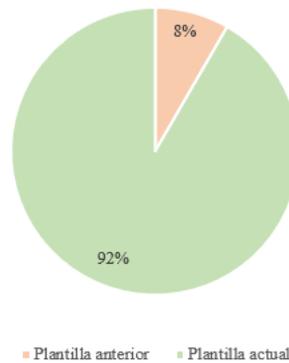
Anexo Z

Farmacia (F)



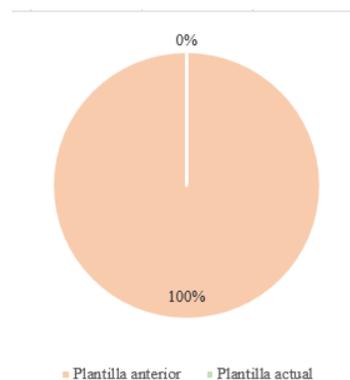
Fuente: Elaboración propia

Los documentos 58 del listado maestro no están en la carpeta de procesos y procedimientos 2021 y los encontrados fueron un número de 31 los cuales un 77% cumplen con el formato actual y 23% no, para los primeros se realizaron observaciones tales como la falta de portada, falta de flujograma en descripción de actividades.

Anexo AA*Laboratorio clínico (LB)*

Fuente: Elaboración propia

Son 60 documentos, de estos se encuentran 12 Los demás archivos no se evidencian en la carpeta procesos y procedimientos 2021-laboratorio clínico, de los cuales el 92% cumplen con el formato actual y el 8% restante no

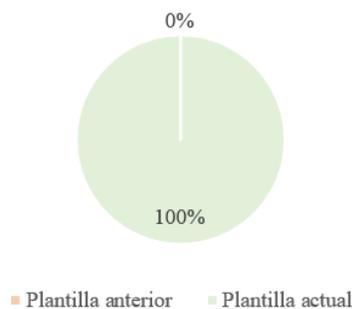
Anexo BB*Terapia física (TF)*

Fuente: Elaboración propia

Este subproceso está en la carpeta procesos y subproceso 2015-2018, pero no están debidamente nombrados con el código específico, además el 100 % no tiene la plantilla actual.

Anexo CC

Terapias respiratorias (TR)

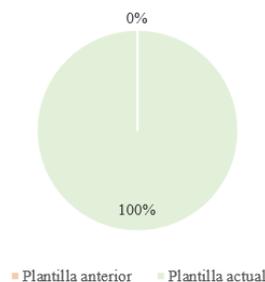


Fuente: Elaboración propia

El total que se presentan en el listado maestro es de 8 todos están cumpliendo en un 100% con la plantilla actual, se debe tomar en cuenta que no están mencionados con el código específico, el flujograma no está, se evidencian espacios en blanco en descripción de actividades.

Anexo DD

Imagenología (I)



Fuente: Elaboración propia



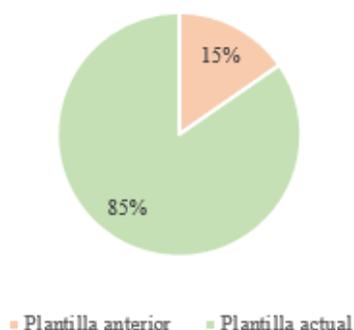
Seccional Ubaté

Página 94 de 105

Los 30 documentos nombrados en el listado maestro se encuentran y en un 100% cumple con la platilla actual, la aprobación del documento no está diligenciada.

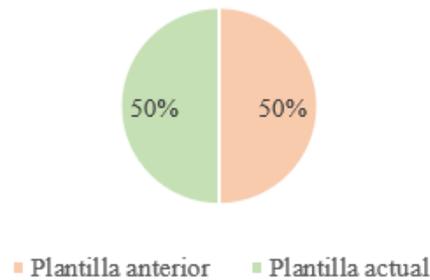
Anexo EE

Enfermería (E)



Fuente: Elaboración propia

Para el subproceso de enfermería se encontraron un total de 26 documentos esta cifra corresponde también al listado maestro de ellos el 85% se encuentran actualizados con el formato actual y el 15% aún están con el formato anterior, además algunas observaciones son en la descripción de actividades hace falta el flujograma y en documento (registro de la actividad) hay espacios en blanco, en la aprobación del documento no hay firmas.

Anexo FF*Trabajo Social (TS)*

Fuente: Elaboración propia

En este subproceso se mencionan 6, fueron encontrados 2 y el porcentaje es de un 50% actualizado y un 50% permanece con un formato anterior, El resto no está en la carpeta de procesos y procedimiento 2021-trabajo social.

Atención Al Usuario (AU): Los documentos de este subproceso no están en la carpeta de procesos y procedimientos 2021 como "atención al usuario", en la carpeta de procesos y subprocesos 2015-2018 son versiones desactualizadas o anteriores

Anexo GG*Tabla macroproceso apoyo*

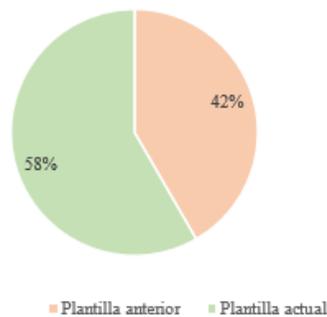
Macroproceso	Proceso	Subproceso
Apoyo (A)	Gestión Administrativa (Gad)	Mantenimiento Hospitalario (MH)
		Mantenimiento Biomédico (MB)
		Gestión Ambiental (AM)
		Activos Físicos (AF)
		Gestión Documental (GD)
		Tecnologías De La Información Y La Comunicación (TIC)
		Gestión De Contratación (CTN)
		Estadística (E)

Seccional Ubaté

Página 96 de 105

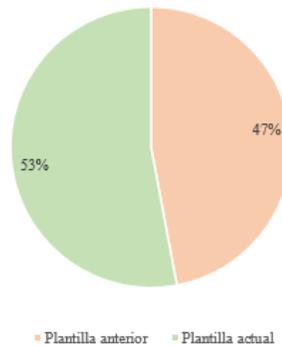
		Alimentación Hospitalaria (AH)
		Lavandería (L)
		Almacén (Al)
		Servicios Generales (SG)
	Gestión Financiera (GF)	Presupuesto (P)
		Contabilidad (CTB)
		Costos (CT)
		Facturación (F)
		Cartera (C)
		Tesorería (T)

Fuente: Modelo de operación de la entidad, suministrado por el área de calidad.

Anexo HH*Mantenimiento hospitalario (MH)*

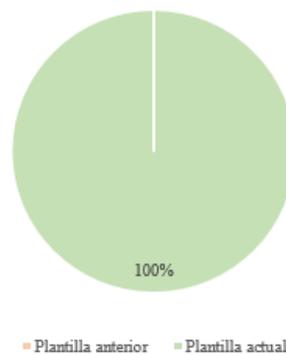
Fuente: Elaboración propia

Para el subproceso de mantenimiento hospitalario se mencionan 27 documentos de los cuales se encontraron 12 de estos un 74% están sin formato actual y el 26% tienen el formato actual

Anexo II*Mantenimiento biomédico (MB)*

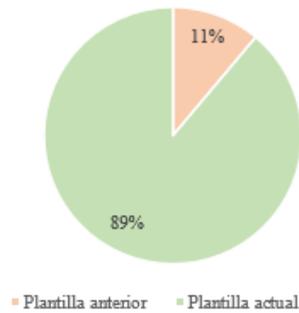
Fuente: Elaboración propia

Para el subproceso de mantenimiento biomédico se mencionan 18 documentos se encuentran 17 de estos el 53% están actualizados y el 47% no cumplen con el formato actual

Anexo JJ*Gestión ambiental (AM)*

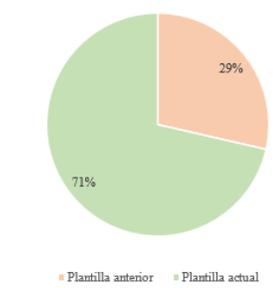
Fuente: Elaboración propia

En el subproceso de gestión ambiental están los 37 documentos que se mencionan, de los cuales un 100% cumplen con el formato actual

Anexo KK*Activos físicos (AF)*

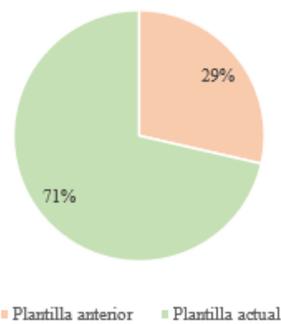
Fuente: Elaboración propia

El subproceso de activos fijos los 9 documentos que se mencionan están en la carpeta correspondiente el 89% de ellos cumple con el formato actual y 11% se presentan con el formato anterior.

Anexo LL*Gestión documental (GD)*

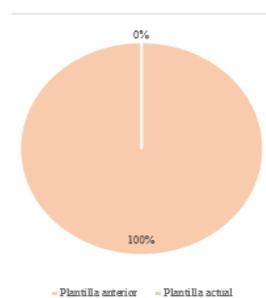
Fuente: Elaboración propia

En gestión documental se mencionan 14 documentos y este mismo número se encuentran el 71% de ellos esta actualizado y el 29% están sin plantilla actual

Anexo MM*Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)*

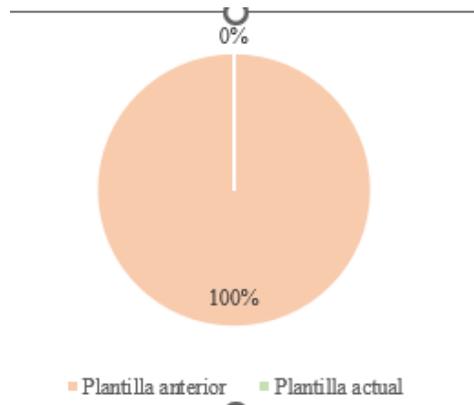
Fuente: Elaboración propia

En el subproceso de tecnología de la información y la comunicación TIC se encuentran 21 de los 23 documentos mencionados de ellos un 71% están actualizados y con una cifra del 29% son los que están sin formato actual

Anexo NN*Gestión de contratación (CTN)*

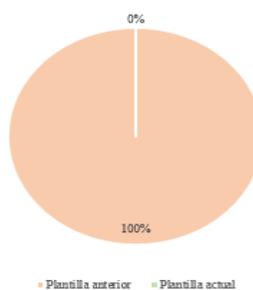
Fuente: Elaboración propia

Para el subproceso de gestión de contratación se mencionan 10 documentos de los cuales se encuentran 5 y de estos ninguno esta con la plantilla actual

Anexo OO*Estadística (E)*

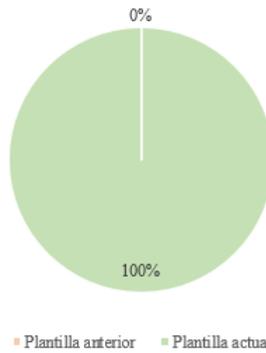
Fuente: Elaboración propia

Dentro del subproceso de estadística se mencionan 3 documentos de los cuales no tienen el formato actual es decir el 100% no cumplen con el formato actual

Anexo PP*Alimentación hospitalaria (AH)*

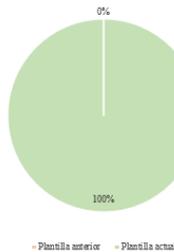
Fuente: Elaboración propia

Para el proceso de alimentación hospitalaria se mencionan 15 documentos si se encontraron, pero ninguno esta con el formato actual es decir un 100 % no tienen el formato actual

Anexo QQ*Almacén (Al)*

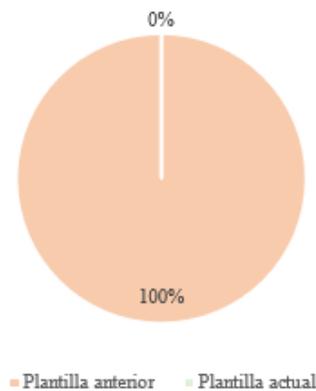
Fuente: Elaboración propia

Para el subproceso almacén 12 documentos se mencionan esta es la misma cantidad que fueron encontrados de los cuales todos cumplen el formato actual para un 100%

Anexo RR*Servicios generales (SG)*

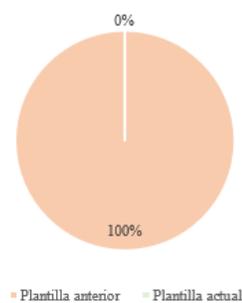
Fuente: Elaboración propia

Para el subproceso de servicios generales se mencionan 6 documentos esta fue la cantidad encontrada se presenta un 100% de documentos que cumplen con el formato actual

Anexo SS*Presupuesto (P)*

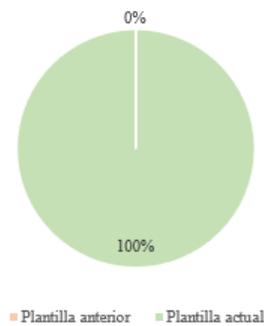
Fuente: Elaboración propia

El subproceso de presupuesto tiene 6 documentos esta misma cantidad fue encontrada, pero es la cifra del 100% están sin la plantilla actual

Anexo TT*Contabilidad (CTB)*

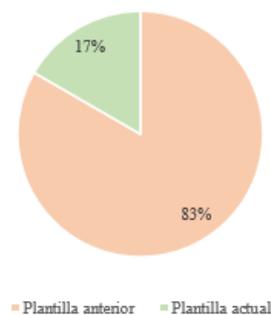
Fuente: Elaboración propia

En el subproceso de contabilidad se mencionan 11 documentos, se presentan un 100% sin formato actual, es decir ninguno de ellos esta con el formato actual

Anexo UU*Costos (CT)*

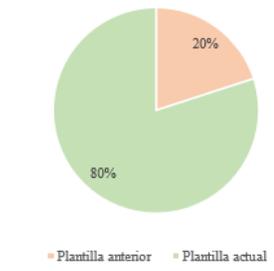
Fuente: Elaboración propia

Para el subproceso de costos se mencionan 2 documentos estos son los mismos que fueron encontrados y cumplen con el formato actual con un porcentaje del 100%

Anexo VV*Facturación (F)*

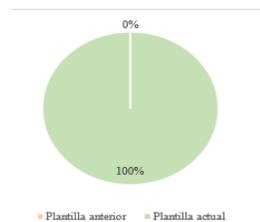
Fuente: Elaboración propia

Del subproceso de facturación son 6 documentos los mencionados esta es la cantidad que se encuentran, una cifra del 83% están sin formato actual y el 17% están sin el formato actual

Anexo WW*Cartera (C)*

Fuente: Elaboración propia

Para el subproceso de cartera se mencionan 5 documentos esta es la misma cantidad encontrada para obtener un porcentaje del 80% con el formato actual y un 20% el cual no tiene el formato actual

Anexo XX*Tesorería (T)*

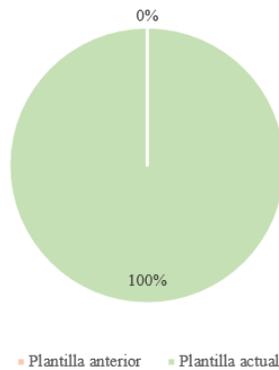
Fuente: Elaboración propia

Para el subproceso de tesorería se mencionan 10 documentos de los cuales 9 fueron encontrados, de estos el 90 % cumplen con el formato actual y el 10% están sin el formato actual.

Anexo YY*Tabla macroproceso evaluación*

Macroproceso	Proceso	Subproceso
Evaluación (EV)	Gestión De Evaluación Y Control (GEC)	Control Interno (CI)

Fuente: Modelo de operación de la entidad, suministrado por el área de calidad.

Anexo ZZ*Control interno (CI)*

Fuente: Elaboración propia

En el proceso de control interno se mencionan 4 documentos los cuales todos se encuentran con el formato actual es decir un 100% están actualizados.