	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 1 de 8

26.

**FECHA** martes, 5 de diciembre de 2017

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Ciudad


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

El Autor(Es):

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>
Cano Espitia	Andrés David	1076662942

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

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAar113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL	VIGENCIA: 2017-11-16
	REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 2 de 8

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

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
Guzmán González	Claudia Esperanza

TÍTULO DEL DOCUMENTO
REINGENIERÍA DE PROCESOS ASISTENCIALES EN LA ESE CENTRO DE SALUD CUCUNUBA

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

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía Administrador de Empresas

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
05/12/2017	132

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. Calidad	Quality
2. Reingeniería de Procesos	Process reengineering
3. Procesos Asistenciales	Assistance Processes
4. Procedimiento	Process
5. Formato	Format
6. Proceso	Process

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

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



**RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS**  
(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

En este trabajo se presenta el informe final de las prácticas empresariales en la ESE Centro de Salud Cucunubá, se da a conocer la empresa y el área donde se desarrolló la práctica, se describen las cuatro etapas durante los cuatro meses de pasantía. Se pormenoriza en las actividades que se realizaron en el área asistencial de la ESE, de igual forma en los formatos de caracterización y procedimientos que se utilizaron, para la reorganización de los procesos dentro de las cuatro áreas asistenciales. Se realizó una matriz DOFA en el área asistencial y se diseñó un plan de mejoramiento, por último se muestran las conclusiones y recomendaciones.

It presents the final information of the business practices in the ESE Centro de Salud Cucunubá, an institutional summary of the company is presented, the four stages are presented during the four months of business practice. It is detailed in the activities developed in the healthcare area of the ESE, also in the characterization formats and procedures that were used, for the reorganization of the processes within the four healthcare areas. A DOFA matrix was developed in the care area and an improvement plan was designed, finally, conclusions and recommendations are presented.

**AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN**

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

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

Marque con una "X":

AUTORIZO	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	x	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	x	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	x	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	x	

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

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo en mi calidad de estudiante y por ende autor exclusivo, que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi plena autoría, de mi esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi creación original particular y, por tanto, soy el único titular de la misma. Además, aseguro que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los



límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros, respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mi competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

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

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

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

**Información Confidencial:**

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

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


**LICENCIA DE PUBLICACIÓN**

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

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho

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

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL	VIGENCIA: 2017-11-16
	REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 6 de 8

patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

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

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

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

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

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

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

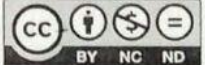
h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 7 de 8



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



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

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

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (Ej. Texto, imagen, video, etc.)
1.	
2.	
3.	
4.	

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

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
Cano Espitia Andrés David	

12.1.50

REINGENIERÍA DE PROCESOS ASISTENCIALES EN LA ESE CENTRO DE  
SALUD CUCUNUBÁ

ANDRÉS DAVID CANO ESPITIA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
UBATE



2017

REINGENIERÍA DE PROCESOS ASISTENCIALES EN LA ESE CENTRO DE  
SALUD CUCUNUBÁ

ANDRÉS DAVID CANO ESPITIA

Trabajo de grado para optar por el título de Administrador de Empresas

CLAUDIA ESPERANZA GUZMAN GONZALEZ

ASESORA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UBATÉ

2017

Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

---

Jurado 1

---

Jurado 2

---

Jurado 3

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por que sin el este trabajo no hubiera sido posible, bajo la gracia de él todo lo podemos hacer.

A ese ser humano que por ocho meses me tuvo en su vientre y me dio la vida, por sus trasnochos y por ser una guerrera, Gracias Madre.

Al mejor Papa de todos, por estar siempre conmigo y enseñarme a ser mejor persona cada día. Estaré eternamente agradecido con los mejores papas del mundo, los amo.

A mi Hermano Leyder y a mi Hermana Ingrid, por ser mí ejemplo a seguir, por sus concejos y por que sin la compañía de ellos mi niñez no hubiera sido la que fue.

A mi Abuelita Hercilia ejemplo claro de lucha, gracias por existir y hacer parte de mi vida.

A mi Abuelita Lucia por ser ese ser lleno de luz, paciencia y humildad.

A mis sobrinas Gabriela y Julieta, esos ángeles que llenaron de luz la vida de todos nosotros, a quienes amo y llevo en mi vida y corazón siempre.

A mi Novia, por ser la mejor compañía en este camino académico, por tus concejos y por tu amor. Te amo.

A mis compañeros y compañeras que caminaron junto a mí en este mundo académico y universitario, me llevo una parte de cada uno en mí.

A los profesores que hicieron parte de mi aprendizaje y se esforzaron por transmitir sus conocimientos.

A la Profesora Claudia Guzmán, por apoyarme y dirigir este trabajo, sin su ayuda no sería lo mismo

## TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCION BIBLIOGRAFICA .....	16
2. INTRODUCCIÓN .....	17
3. JUSTIFICACIÓN .....	19
4. OBJETIVOS .....	21
4.1. Objetivo General.....	21
4.2. Objetivos Específicos .....	22
5. DESCRIPTOR DE PALABRAS CLAVE .....	22
CAPÍTULO I .....	25
6. MARCOS DE REFERENCIA.....	25
6.1. Marco Teórico.....	26
6.1.1. Calidad .....	26
6.1.2. Reingeniería.....	27
6.1.3. Reingeniería de procesos .....	27
6.1.4. Cuadro de referencia e implementación.....	28
6.2. Marco Legal.....	36
6.3. Marco Institucional .....	37
CAPÍTULO II .....	42
7. MATRIZ DOFA EN EL ÁREA ASISTENCIAL EN LA ESE CENTRO DE SALUD CUCUNUBÁ.....	42
8. PLAN DE MEJORAMIENTO PROCESOS ASITENCIALES.....	44
CAPÍTULO III .....	49
9. DESARROLLO DE LA PASANTIA.....	49
9.1. Etapa 1.....	49
9.2. Etapa 2.....	50
9.3. Etapa 3.....	50
9.4. Etapa 4.....	51
9.5. Actividades .....	52
10. CRONOGRAMA.....	55
11. PRESUPUESTO .....	56
12. CONCLUSIONES.....	57

13. RECOMENDACIONES .....	59
BIBLIOGRAFÍA.....	60
WEBGRAFIA.....	61
ANEXOS.....	64
INFORMES DE PASANTIA .....	104
ABSTRACT .....	126
RAE (Resumen Analítico Especializado) .....	127
AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## LISTA DE ANEXOS

A	56
B	57
C	57
D	58
E	58
F	60
G	61
H	62
I	64
J	66
K	67
L	69
M	71
N	71
O	73
P	74
Q	75
R	75
S	76
T	77
U	78
V	78
W	79
X	79
Y	80
Z	80

AA-----	81
AB-----	81
AC-----	82
AD-----	82
AE-----	83
AF-----	83
AG-----	84
AH-----	84
AI-----	86
AJ-----	86
AK-----	89
AL-----	91
AM-----	93

## 1. DESCRIPCION BIBLIOGRAFICA



- **Título de la investigación**

Reingeniería de Procesos en la ESE Centro de Salud Cucunubá

- **Área de investigación**

Gestión de las organizaciones y sociedad

- **Línea de Investigación**

Desarrollo organizacional

- **Tipo De Documento**

Informe de Pasantía

- **Programa Académico**

Administración de Empresas

- **Páginas**

132

- **Anexos**

39

- **Año**

2017

## 2. INTRODUCCIÓN

Las pasantías o prácticas empresariales, son de gran aporte para la vida profesional y laboral de los estudiantes, permite la integración al ambiente laboral e implementar los conocimientos adquiridos en el alma mater a la organización donde se realizan las pasantías.

Es por eso que en este trabajo se da a conocer el informe final de la pasantía realizada en la ESE Centro de Salud Cucunubá, durante cuatro meses, allí se desarrolló una reingeniería de procesos asistenciales para las áreas de farmacia, SIAU, esterilización y consulta prioritaria, con ayuda de los formatos de caracterización y formatos de procedimientos donde se estipulaban los procesos para la actividades que se desarrollan en cada área. La información se obtuvo por medio de entrevistas, recolección y documentación de los procesos asistenciales, todo esto con ayuda de los encargados de las áreas. Esta información obtenida se llevó a dos formatos, el primero el formato de caracterización de procedimientos, donde se determinan las características de los procesos, haciendo y relación entre las entradas, procedimientos y salidas en cada uno de los procedimientos de los procesos asistenciales.

El segundo formato denominado formato de procedimientos, cumplía la tarea de explicar al detalle las actividades que se desarrollaban en los procedimientos en cada proceso, en dicho formato se realizaron las correcciones y modificaciones necesarias según los aportes brindados por los delegados y la persona encargada en el área de calidad, todo esto con el fin de ajustar las actividades a los nuevos procesos que se deben seguir, para alcanzar la habilitación que necesita la ESE dentro de las normas que exige el Sistema Único de Habilitación.

También se determina dentro del trabajo los marcos de referencia, tomando algunas teorías referentes a calidad, a calidad en el área de salud y servicios, la reingeniería de procesos y a los procesos administrativos, se hace una descripción en el marco institucional sobre la empresa y por ultima en el marco legal se muestran las normas y leyes por las se rige el Sistema Único de Habilitación. Luego de esto se hace un relato o explicación en detalle de las cuatro etapas de progreso de la pasantía, y

las actividades que se realizaron. Además dentro de este trabajo se realizó una matriz DOFA donde se dieron a conocer las estrategias que se iban a llevar a cabo para la ejecución del trabajo en la ESE y las actividades que se programaron desde el inicio para darle cumplimiento al cronograma de actividades.

También se desarrolla dentro del trabajo un plan de mejoramiento en el área asistencial de la ESE, para indicar los resultados obtenidos dentro de la pasantía.

Por último se encuentran las conclusiones donde se da a conocer el cumplimiento de los objetivos en el transcurso del trabajo, por medio de la obtención y recopilación de información necesaria para empezar a levantar los procesos y de esta manera ir modificando las actividades.

Se expone dentro de las conclusiones que es la caracterización de los procesos y de qué manera fue implementada en el trabajo hacia la reingeniería, en búsqueda de ser la base para darle la continuidad al formato de procedimientos. Y ya para finalizar las conclusiones se da una explicación de la documentación, actualización y reajuste de los procesos y subprocesos del área asistencial de la ESE.

Y finalizando este trabajo se encuentran las recomendaciones que se creen son pertinentes para mejorar algunos aspectos internos dentro de la entidad.

### 3. JUSTIFICACIÓN

La ESE Centro de salud Cucunubá es una entidad de salud descentralizada de orden municipal dedicada a la prestación de servicios de primer nivel de atención ambulatoria. Dentro de la ESE existen varias áreas las cuales complementan el buen funcionamiento de la misma, como el área administrativa y asistencial.

La ESE se encuentra en un proceso ante el Sistema Único de Habilitación el cual es un conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa, indispensables para la entrada y permanencia en el Sistema, los cuales buscan dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los Prestadores de Servicios de Salud y las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB).

Es por ello que la ESE solicita Asesores en Calidad, los cuales a su vez necesitan practicantes que apoyen las áreas administrativas y asistenciales con el fin de realizar una reingeniería de procesos, para el reajuste de las actividades que se llevan a cabo en cada área.

Entendiendo así que la reingeniería de procesos es “la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez”.

La calidad es una herramienta fundamental para la ejecución de la reingeniería de procesos, y a su vez es un área que abarca en gran escala muchas teorías que se pueden llevar a la práctica en las empresas, teorías y prácticas que enriquecen el funcionamiento de las organizaciones.

Por esta razón se inicia este trabajo, con el interés de indagar y conocer más sobre el mundo de la calidad y una herramienta que funciona como puente para llevarnos a la misma, la cual es la reingeniería de procesos en este caso asistenciales.

Los áreas asistenciales dentro de la ESE, se dividen en cuatro, farmacia, esterilización, SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario) y por ultimo Consulta prioritaria.

Las prácticas empresariales se desarrollaron en las anteriores cuatro áreas mencionadas, mediante el desarrollo de matrices de caracterización y procedimientos.

## 4. OBJETIVOS

### 4.1. Objetivo General

Realizar la reingeniería de procesos y subprocesos asistenciales de la ESE Centro de Salud de Cucunubá de acuerdo a la metodología, que permita cumplir adecuadamente con los parámetros de calidad en la prestación de los servicios.

#### 4.2. Objetivos Específicos

- Realizar una caracterización de los subprocesos asignados recopilando información acerca de los procesos y analizar sus especificaciones.
- Determinar oportunidades de mejora y buenas prácticas de logística hospitalarias, aplicando herramientas propias del sistema de gestión de calidad.
- Documentar y actualizar los procedimientos, de acuerdo a las mejoras identificadas.
- Revisar y ajustar los procedimientos según las observaciones dadas por los líderes de procesos, para su respectiva socialización.

#### 5. DESCRIPTOR DE PALABRAS CLAVE

- **Calidad:** Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, Calidad describe lo que es bueno, por definición,

todo lo que es de calidad supone un buen desempeño. Todo lo que posee un cualitativo de calidad supone que ha pasado por una serie de pruebas o referencias las cuales dan la garantía de que es óptimo. Sin embargo esta es la definición directa, producto de la generalización de lo bueno y bonito que la sociedad ha categorizado, la mirada indirecta nos arroja una definición más general. La calidad es aquella condición del producto ya realizado la cual nos indica que tan bueno o malo puede ser.<sup>1</sup>

- **Reingeniería de Procesos:** es un enfoque administrativo de gran aceptación entre las empresas en la actualidad, el cual consiste en administrar los procesos en vez de las funciones, rediseñando los procesos de la organización en vez de introducir pequeños cambios para llevar a cabo una mejora continua. La reingeniería de procesos es, por definición, el método mediante el cual una organización puede lograr un cambio radical de rendimiento medido por el costo, tiempo de ciclo, servicio y calidad, por medio de la aplicación de varias herramientas y técnicas enfocadas en el negocio, orientadas hacia el cliente, en lugar de una serie de funciones organizacionales, Todas las personas deben entender las metas finales, la manera de alcanzarlas y los indicadores que medirán el éxito.<sup>2</sup>
- **Procesos Asistenciales:** Es el conjunto de actividades de salud, tales como estrategias preventivas, pruebas diagnósticas y actividades terapéuticas. Todo esto tiene como finalidad incrementar el nivel de salud y el grado de satisfacción de la población que recibe los servicios.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Concepto definición.de. (en línea). 2014. (Citado 04-Ago-2017) Disponible en internet: <http://conceptodefinicion.de/calidad/>

<sup>2</sup> Administración contemporánea. (en línea). 2010. (Citado 04-Ago-2017) Disponible en internet: <http://www.cca.org.mx/cca/cursos/administracion/artra/produccion/recursos/7.3.4/reingproce/reingenieria.htm>

<sup>3</sup> Slideplayer. (en línea).2014.(Citado 04-Ago-2017) Disponible en internet: <http://slideplayer.es/slide/10199179/>

- **Proceso:** Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.<sup>4</sup>
- **Procedimiento:** es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.<sup>5</sup>
- **Formato:** es un estándar que define la forma en que la información se codifica o guarda en un archivo informático.<sup>6</sup>
- **Esterilización:** eliminación o muerte de todos los microorganismos que contiene un objeto o sustancia, y que se encuentran acondicionados de tal forma que no pueden contaminarse nuevamente.<sup>7</sup>
- **SIAU:** El Servicio de Información y Atención al Usuario, esta es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias, el SIAU, se ha creado para identificar las necesidades y requisitos expresados por el usuario, mediante los recursos físicos, tecnológicos y de talento humano dispuestos por la institución, que permitan brindarle una mayor satisfacción en los diferentes servicios, mediante la implementación de acciones de mejora continuas.<sup>8</sup>

---

<sup>4</sup> Definición.(en línea).(Citado 10-Ago-2017) Disponible en internet: <https://definicion.mx/proceso/>

<sup>5</sup> Wikipedia.(en línea).2017.(Citado 12-Ago-2017) Disponible en internet: <https://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento>

<sup>6</sup> Wikipedia.(en línea).2011.(Citado 12-Ago-2017) Disponible en internet: [https://es.wikipedia.org/wiki/Formato\\_de\\_archivo](https://es.wikipedia.org/wiki/Formato_de_archivo)

<sup>7</sup> Microinmuno.(en línea).(Citado 12-Ago-2017) Disponible en internet: <http://www.microinmuno.qb.fcen.uba.ar/Seminarioesterilizacion.htm>

<sup>8</sup> Sanatorio de contratación ESE.(en línea).2015.(Citado 12-Ago-2017) Disponible en internet: <http://www.sanatoriocontratacion.gov.co/index.php/es/ciudadano/que-es-el-siau>



- **Consulta Prioritaria:** Es la que se brinda a un paciente que por sus condiciones no puede esperar una cita médica pero que no pelagra su vida. Para determinar la prioridad, el paciente se le realiza un Triage, en ella se tendrá en cuenta la gravedad, la sintomatología y problema de salud; por supuesto que esto lo debe hacer un médico y es quien da el orden de prioridad de la atención.<sup>9</sup>

## CAPÍTULO I

### 6. MARCOS DE REFERENCIA

---

<sup>9</sup> Medplus.(en línea).(Citado 12-Ago-2017) Disponible en internet:  
<https://www.medplus.com.co/index.php/que-es-una-consulta-prioritaria/>

## 6.1. Marco Teórico

A continuación se presentaran conceptos básicos de calidad en las organizaciones, de la reingeniería, de la reingeniería de procesos y demás conceptos y teorías que contribuyeron al desarrollo de la pasantía.

### 6.1.1. Calidad

Existen varios conceptos sobre calidad, sin embargo se toman en cuenta los siguientes:

Según Deming la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos”.<sup>10</sup>

Para Juran “la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas”.<sup>11</sup>

La idea principal que aporta Crosby es que “la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal

---

<sup>10</sup> Universidad Autónoma de Honduras, Administración y Control de la Calidad, (en línea). Disponible en internet: <https://jorriveraunah.files.wordpress.com/2011/06/>

<sup>11</sup> Turizmoo.(en línea).2010.(Citado 04-Ago-2017) Disponible en internet: <http://xxxturismooxx.blogspot.com.co/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>

motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos". Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos".

#### 6.1.2. Reingeniería

Para el autor Hammer "La Reingeniería es el replanteamiento fundamental y el rediseño radical de los procesos del negocio para lograr mejoras dramáticas dentro de medidas críticas y contemporáneas de desempeño, tales como costo, calidad, servicio y rapidez".<sup>12</sup>

Para James Champy, uno de los creadores de este concepto, la reingeniería es "un proceso centrado en modificar el modo de trabajo de una empresa con el fin de incrementar de forma radical la velocidad, el coste, la calidad y la cuota de mercado de las corporaciones".<sup>13</sup>

#### 6.1.3. Reingeniería de procesos

Es claro que cuando se habla de reingeniería, nos adentramos en los procesos que se están llevando a cabo para generar el producto o servicio, es por esto que las definiciones que se presentan de las dos son similares. Para este caso es pertinente repetir la definición de los padres de la reingeniería.<sup>14</sup>

Según Hammer y Champy es "la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez".<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> Reingeniería de procesos (I): Características, principios y herramientas de aplicación.(en línea).(Citado 10-Ago-2017) Disponible en internet: [http://dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/5%20-Reingenier%EDa%20\\_I\\_.pdf](http://dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/5%20-Reingenier%EDa%20_I_.pdf)

<sup>13</sup> Ibidem

<sup>14</sup> Hammer Michel Martin, Champy James, la Revolución de la Reingeniería, Ediciones Díaz de Santos, 1997, 384.

<sup>15</sup> Ibidem

#### 6.1.4. Cuadro de referencia e implementación

Autor	Teoría-Título	Aportes	Implementación
Avedis Donabedian (1980)	Modelo de Calidad de la Atención Médica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores de estructura: Son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención.</li> <li>- Indicadores de proceso: Se refieren a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además</li> </ul>	<p>Se realizó inventario de esterilización en la zona odontológica, para la verificación y buen manejo de las herramientas de odontología. También se levantaron procesos de esterilización.</p> <p>El indicador de procesos se implementó especialmente en el área de farmacia, ya que en esta se hizo un análisis de las actividades desde los proveedores de los medicamentos, hasta la dispensación de las áreas de odontología y medicina. Y también de que forma el médico general bajo que parámetros</p>

		<p>de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los indicadores de resultado: Referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad.<sup>16</sup></li> </ul>	<p>diagnostica y formula a los usuarios los medicamentos. Para los indicadores de resultados se realizó un levantamiento de actividades en el área del SIAU, para verificar de qué forma se medía la satisfacción del usuario con el servicio prestado, y de esta forma modificar las actividades y reestructurar los procesos.</p>
Lee y Jones (1933)	"The Fundamentals of Good Care"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La buena asistencia médica enfatiza la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta teoría se implementó en el área de consulta</li> </ul>

<sup>16</sup> Los conceptos de la calidad en salud.(en línea).2009.(Citado 31-10-2017) Disponible en internet: <http://bvs.sld.cu/revistas/infid/n1211/infid121211.htm>

	<p>Los fundamentos de la buena atención.</p>	<p>prevención y exige una cooperación inteligente entre el público y los profesionales de la medicina.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trata al individuo como un todo; mantiene una relación personal cercana y continua entre el médico y el paciente.</li> <li>- Coordina los diferentes tipos de servicios médicos y significa que todos los servicios de la medicina moderna pueden ser aplicados a las necesidades de las personas.<sup>17</sup></li> </ul>	<p>prioritaria en la ESE. Partiendo desde tres áreas claves en la atención al usuario (Facturación, Enfermería y Medicina General.) Se verifica la atención que se le brinda al usuario en el momento de pasar por cada área y la manera en que son atendidos en cada área. Luego se coordina entre las tres áreas la realización de las actividades, para luego realizar modificaciones, permitiendo que el proceso de consulta prioritaria sea ejecutado</p>
--	--	--	--

---

<sup>17</sup> Ibidem

			de manera rápida y generando comodidad al usuario.
Hammer y Champy	Gestión de la reingeniería	La reingeniería es el cambio radical en los procesos de negocios para producir una mejora drástica“, presenta a los procesos como los factores a partir de los cuales una organización puede integrar todos sus componentes humanos y tecnológicos para funcionar como un sistema coherente y rentable. La organización centrada en procesos, de tareas aisladas a procesos, de empleados a profesionales, de la teoría a la	La implementación de la reingeniería de procesos asistenciales en la ESE, se desarrolló como primera instancia por medio del formato de caracterización de procesos, donde se identificaban las características de los procesos en cada una de las áreas asistenciales, y los procesos que debían ir en la matriz fundamentalmente. Seguido a esto por medio de un formato de procedimientos, se involucra cada proceso que se estipulo en el formato de caracterización y se cuenta al detalle las actividades de se

		<p>acción, de departamentos a funciones integradas.<sup>18</sup></p> <p>Las claves de la reingeniería son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Una reingeniería buscará por qué se está realizando algo fundamental.</li> <li>- Los cambios en el diseño deberán ser radicales (desde la raíz y no superficiales).</li> <li>- Las mejoras esperadas deben ser dramáticas (no de unos pocos porcentajes).</li> <li>- Los cambios deben enfocarse únicamente sobre los procesos.<sup>19</sup></li> </ul>	<p>realizan en cada proceso y se hacen sus respectivas modificaciones.</p>
--	--	---	--

<sup>18</sup> Hammer Michel Martin, Champy James, la Revolución de la Reingeniería, Ediciones Díaz de Santos, 1997, 384.

<sup>19</sup> <https://www.gestiopolis.com/reingenieria-gestion-calidad/>



Lyndall Urwick	Teoría del proceso administrativo	<p>Define el proceso administrativo como las funciones del administrador, con siete (7) elementos que se detallan a continuación:<sup>20</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Investigación</li> <li>- Planificación</li> <li>- Coordinación</li> <li>- Control</li> <li>- Previsión</li> <li>- Organización</li> <li>- Comando</li> </ul>	<p>Se investigaron muchos conceptos en el área de salud, de igual forma la manera en que se realizaban los procesos asistenciales en la ESE.</p> <p>Desde el inicio de la práctica se realizó un cronograma de actividades, en el cual se estipularon las actividades a realizar y el tiempo determinado para ejecutarlas.</p> <p>Se mantuvo una coordinación constante entre las áreas asistenciales, en diferentes aspectos, como el manejo de medicamentos, los formatos donde se reporta cada evidencia de asistencia diaria, las actividades realizadas en cada</p>
----------------	-----------------------------------	--	--

<sup>20</sup> PromonegocioS.net.(en línea).2006.(Citado 31-10-2017) Disponible en internet: <https://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>

			<p>proceso y la modificación u observaciones que se realizaran en cada uno.</p> <p>Existió un direccionamiento claro donde se delegaban tareas, priorizando algunas más que otras, llegando a un punto clave, y este era el reajuste de cada proceso en colaboración de los encargados de cada área y la asesora en calidad.</p>
Joseph Juran	Teoría de la Gestión de Calidad	Calidad en el servicio se define como: “la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio”. <sup>21</sup>	Dentro de las áreas asistenciales, como su nombre lo indica son aquellas que le prestan una asistencia o atención al usuario, en cada actividad que se ejecuta en los procesos de las áreas está muy enmarcado el trato al usuario,

<sup>21</sup> Eumed.net.(en línea).2008.(Citado 01-10-2017) Disponible en internet: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>

			<p>brindando comodidad y un buen servicio. Es por ello que en las modificaciones realizadas a los procesos, se enfatizó el servicio al paciente, especialmente en el SIAU y en la consulta prioritaria, siendo estas dos las que más se acercan a un contacto con el paciente.</p>
--	--	--	--

## 6.2. Marco Legal

- Resolución 2003 DE 2014 (28 MAY 2014) Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.
- Resolución 1416 de 2016 Por la cual se adiciona el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud adoptado por la Resolución 2003 de 2014.
- Resolución 226 de 2015 Por medio de la cual se adiciona el numeral 2.2 del Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud, adoptado mediante la Resolución 2003 de 2014, en el sentido de establecer un trámite especial para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud intervenidas por la Superintendencia Nacional de Salud
- Decreto 1011 de 2006 Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Resolución 4445 de 1996 por el cual se dictan las normas para el cumplimiento del contenido del Título IV de la ley 09 de 1979, en lo referente a las condiciones sanitarias que debe cumplir las instituciones Prestadoras de Servicios de salud.

### 6.3. Marco Institucional

#### Empresa Social del Estado Centro de Salud Cucunubá

##### a. Misión:

Somos una entidad de salud descentralizada de orden municipal dedicada a la prestación de servicios de primer nivel de atención ambulatoria, caracterizada por un liderazgo en el fomento de programas de promoción y prevención en salud. Contamos con los más altos índices de calidad, atención humanizada de servicios y seguridad de los pacientes reflejados en la eficiencia y eficacia de nuestros servicios, ofrecidos por personal médico asistencial y administrativo altamente calificado; así como una infraestructura y tecnología adecuada que nos permite brindar una óptima atención.

##### b. Visión:

La Empresa Social del Estado Centro de Salud Cucunubá será en el 2019 una entidad reconocida por el Departamento de Cundinamarca por su solidez financiera y por brindar atención humanizada con calidad a sus usuarios mediante procesos de mejoramiento continuo y modernización tecnológica, manteniendo principios de compromiso social y minimización de eventos adversos en el proceso de atención en salud encaminando la institución a una IPS segura.

##### c. Objetivos Estratégicos:

- Garantizar el mejoramiento en la prestación de los servicios de salud, mediante implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.
- Asegurar la viabilidad financiera de la institución de forma progresiva.
- Fortalecer las estrategias para la participación ciudadana.

- Fortalecer la gestión administrativa y la cultura organizacional que contribuya a una atención segura y humanizada a través de la implementación de sistemas de gestión.
- Implementar estrategias para mitigar el impacto de emergencia y desastres.

d. Principios Corporativos:

Entendidos como los patrones que nos ayudan a encaminar la institución hacia el éxito, conscientes de que cada día debemos ser mejores:

- La calidad y seguridad en la prestación de los servicios.
- Importancia y trato humanizado a los usuarios como personas plenas de derechos.
- El continuo desarrollo humano y técnico de sus empleados, contratistas y colaboradores.
- Compromiso y lealtad con la institución.
- Autocontrol, autogestión y autonomía.
- Responsabilidad social.
- Responsabilidad del manejo de la información.
- Comportamiento ético.

e. Valores Corporativos:

Los valores corporativos de la ESE Centro de Salud Cucunubá, son los impulsores principales, que el individuo posee a la hora de actuar; son los que otorgan cohesión y sentido de pertenencia y establecen compromisos éticos, entre sus miembros, y de la organización con sus usuarios, clientes y socios.

Enfocados en un marco ético, las labores desarrolladas por la ESE Centro de Salud Cucunubá, se modelaran a través de los siguientes valores institucionales:

- **Sentido de pertenencia:** Fomentar el compromiso e identificación de todos los funcionarios de la entidad con los objetivos e intereses de la institución

para poder prestar los servicios de manera eficiente y lograr un mejoramiento continuo.

- **Austeridad:** Obrar con sobriedad y racionalización en el uso de los recursos durante la ejecución de los procesos.
- **Calidez:** Crear un compromiso con todos los funcionarios de la ESE con cordialidad y tolerancia a todos los usuarios, actuando con sensibilidad, empatía y eficacia protegiendo el derecho de la persona.
- **Eficiencia:** Es la mejor utilización social y económica de los recursos, administrativos y financieros disponibles para que los beneficios a los cuales da derecho la seguridad social sean prestados en forma, adecuada, oportuna y suficiente.
- **Trabajo en equipo:** Consolidar una administración pública efectiva, transparente y democrática, con fundamento en política de calidad en la prestación de sus servicios, orientada a una gestión por procesos.
- **Responsabilidad:** Cumplir debidamente las funciones y asumir las consecuencias de las decisiones, actos u omisiones.
- **Probidad:** Honestidad y rectitud. Está vinculada a la honradez y la integridad en el accionar.

f. Política de seguridad del paciente:

La ESE Centro de Salud de Cucunubá, se compromete a garantizar la seguridad en cada una de las etapas del proceso de atención en salud del paciente, maximizando los beneficios y minimizando los riesgos, a través de un sistema liderado por la gerencia, coordinado por un equipo interdisciplinario y desarrollado con la participación de los procesos institucionales, involucrando a los pacientes, cuidadores y familiares en el autocuidado y la atención segura

#### g. Área Asistencial

El área asistencial de la ESE Centro de salud Cucunubá está compuesta por cuatro subareas. Farmacia, SIAU, Esterilización, y consulta prioritaria la cual se compone de facturación, enfermería y medicina general.

Farmacia, es responsable de asegurar la utilización adecuada de medicamentos en pacientes, a través de la aplicación de funciones y conocimientos especializados en la atención al paciente. También se encarga de la dispensación de medicamentos a los usuarios y de igual manera los dispositivos médicos a las demás áreas que los soliciten.

SIAU, (Sistema de Información y Atención al Usuario) es una herramienta diseñada para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes. En la ESE se utiliza un mecanismo de buzón de sugerencia para enterarse de las opiniones de los diferentes usuarios. También utilizan el mecanismo de satisfacción del usuario por medio de encuestas mensuales, con el fin de implementar planes de mejora.

Esterilización, este proceso se realiza en el área de odontología de la ESE, dicho proceso se encarga de la eliminación de todos los microorganismos que contiene un objeto. También es el proceso responsable de velar que las herramientas esterilizadas se encuentren acondicionados de tal forma que no pueden contaminarse nuevamente.

Por ultimo esta Consulta prioritaria que se presenta en ocasiones cuando los usuarios no requieren una urgencia, pero presentan molestias de salud que no permiten que los mismos continúen con sus actividades diarias. Para esto es pertinente aclarar que una urgencia es aquella que implica una necesidad apremiante o una situación que requiere de atención sin demoras. El concepto suele asociarse a los problemas de salud: cuando una persona está en riesgo



de muerte, se enfrenta a una urgencia (y los médicos deben responder con celeridad).

Dentro de dicha consulta prioritaria esta, facturación, enfermería y medicina general.

Facturación es la encargada de expedir las facturas donde se materializan y documentan los ingresos de la ESE, esta área es la primera por la que pasan todos los usuarios.

Enfermería, es la encargada dentro del proceso de consulta prioritaria de brindar la primera atención a los usuarios que entran con algún problema de salud y necesitan ser atendidos no de una manera inmediata pero con preeminencia, allí se encargan de tomar los signos con los que ingresa el usuario, tomar datos personales y médicos al usuario y enseguida dirigir al usuario a medicina general.

Medicina General, esta área se encarga de prestarle atención médica al usuario. Es allí donde el usuario es diagnosticado, y se le genera una serie de fórmulas médicas, se pone en observación, o se le genera el trámite a otra entidad de salud en caso de que lo que el usuario tenga ya no pueda ser atendido por la ESE.

## CAPÍTULO II

### 7. MATRIZ DOFA EN EL ÁREA ASISTENCIAL EN LA ESE CENTRO DE SALUD CUCUNUBÁ

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Talento humano capacitado</li> <li>➤ Planta física adecuada</li> <li>➤ Buena atención al usuario</li> <li>➤ Disponibilidad de software</li> <li>➤ Programas de capacitación</li> <li>➤ Consolidación del SIAU</li> <li>➤ Eficiente proceso de entrega de insumos</li> <li>➤ Experiencia en el servicio y atención al usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desorden en la realización de los procesos</li> <li>➤ Inexistencia de formatos de procesos asistenciales</li> <li>➤ Innovación en maquinaria y equipos biomédicos</li> <li>➤ Motivación del personal</li> </ul>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resolución 2003 de 2014</li> <li>➤ Oferta de las TIC's</li> <li>➤ El sistema único de habilitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definir inventario de los subprocesos asignados F3, F6, F7, F8, O1, O3, O5.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar una caracterización de los subprocesos asignados O5, D1, D2</li> <li>➤ Realizar formatos de procedimientos O5, D1, D2</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oferta de equipos biomédicos y computo</li> <li>➤ Formatos para documentar procesos</li> <li>➤ Ampliar la oferta de servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entrevistar al personal involucrado. F1, F6, F8, O5, O2.</li> <li>➤ Recopilar información de los procesos F1, F8, O5.</li> <li>➤ Identificar los procesos y procedimientos F1, F2, F6, F7, O1, O2, O3.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entrevistar al personal involucrado O5, D1, D2</li> <li>➤ Investigar y documentarse sobre los procesos O1, O2, O3, D1, D2</li> </ul>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dificultad de acceso a tecnología de punta</li> <li>➤ Afectación de los ingresos de la ESE</li> <li>➤ Normatividad cambiante</li> <li>➤ Utilización inadecuada del servicio por parte de los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaborar formatos de procedimientos del SIAU F6, A4</li> <li>➤ Investigar y documentarse sobre los procesos F1, F3, F6, F7, F8, A 3, A4</li> </ul>	

## 8. PLAN DE MEJORAMIENTO PROCESOS ASITENCIALES

<b>Actividades</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Resultados</b>
Definir inventario de los subprocesos asignados	Realizar una caracterización de los subprocesos asignados	➤ Caracterización de las áreas de, Esterilización, Consulta Prioritaria, SIAU y Farmacia
Entrevistar al personal involucrado	Recopilar información acerca de los procesos	➤ Caracterización de las áreas de, Esterilización, Consulta Prioritaria, SIAU y Farmacia
Definir inventario de los subprocesos asignados	Organizar los procesos y procedimientos asignados	➤ Formato de procedimientos de las áreas de, Esterilización, Consulta Prioritaria, SIAU y Farmacia
Definir inventario de los subprocesos asignados	Realizar correcciones en los procesos y procedimientos asignados	➤ Formato de procedimientos de las áreas de, Esterilización, Consulta

		Prioritaria, SIAU y Farmacia
Entrevistar al personal involucrado	Recopilar información acerca de los procesos y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formato de procedimientos de las áreas de, Esterilización, Consulta Prioritaria, SIAU y Farmacia</li> </ul>
Reajuste de Formatos en el área de Esterilización y odontología.	Revisar y reajustar los formatos del área de esterilización y odontología.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formato de procedimientos de esterilización</li> <li>➤ Registro de indicador biológico</li> <li>➤ Registro de Esterilización</li> <li>➤ Paquetes de Esterilización</li> <li>➤ Planilla de evento adverso</li> <li>➤ Formato de seguimiento al riesgo de esterilización</li> <li>➤ Formato RH1</li> <li>➤ Formato Control diario de esterilización</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formato recepción e inventario de dispositivos médicos</li> <li>➤ Planilla de complicaciones Control de uso y esterilización de fresas</li> <li>➤ Uso de Jabón Trienzimatico</li> <li>➤ Formato de estado, limpieza y desinfección de equipos</li> </ul>
Reajuste de Formatos en el área de Consulta prioritaria (Enfermería)	Revisar y reajustar los formatos del área de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formato Indicador de gestión de Enfermería</li> <li>➤ Formato consolidado de consulta externa</li> </ul>
Reajuste de Formatos en el área de Farmacia	Revisar y reajustar los formatos del área de Farmacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formato de control de condiciones ambientales</li> <li>➤ Formato eventos adversos por medicamentos</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Indicador de seguimiento al riesgo</li> <li>➤ Recepción e inventario de medicamentos y dispositivos médicos</li> </ul>
Reajuste de Formatos en el área de SIAU	Revisar y reajustar los formatos del área de SIAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formato de Satisfacción al Cliente</li> <li>➤ Formato de PQRS</li> </ul>
Realizar Caracterización, procesos y procedimientos de esterilización	Dar a conocer los ajustes de los procesos al encargado del área de esterilización	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Socialización de caracterización, procesos y procedimientos de esterilización</li> </ul>
Realizar Caracterización, procesos y procedimientos de Farmacia	Dar a conocer los ajustes de los procesos al encargado del área de farmacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Socialización de caracterización, procesos y procedimientos de Farmacia</li> </ul>
Realizar Caracterización, procesos y procedimientos de SIAU	Dar a conocer los ajustes de los procesos al encargado del área de SIAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Socialización de caracterización, procesos y procedimientos de SIAU</li> </ul>
Realizar Caracterización, procesos y	Dar a conocer los ajustes de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Socialización de caracterización,</li> </ul>

procedimientos de Consulta Prioritaria	al encargado del área de Consulta Prioritaria	procesos y procedimientos de Consulta Prioritaria
---	--	---



## CAPÍTULO III

### 9. DESARROLLO DE LA PASANTIA

#### 9.1. Etapa 1

En esta etapa se dio inicio a la pasantía, de igual forma se realizó la inducción por parte de la Asesora de calidad y la Gerente, donde presentaron las áreas y el personal donde se iba a desarrollar la misma, se conoció la metodología a utilizar para desarrollar la pasantía, donde se explicaba el uso de formatos para la realización de los procedimientos y sus respectivas correcciones. Se elaboró el cronograma de trabajo (Ver Anexo A) y consigo se buscó la coordinación entre las diferentes áreas asistenciales para realizar las respectivas entrevistas y el levantamiento de información de cada uno de los procesos que se llevaban a cabo en las mismas.

Seguido a esto se empezaron a realizar las respectivas entrevistas (Ver Anexo B y C) con cada uno de los encargados de área, en este caso, farmacia, esterilización, SIAU y consulta prioritaria esta última dividiéndose en Facturación, Enfermería y Medicina General. Todas las entrevistas y la información que se diligenciaba en los formatos de caracterización eran socializadas con la Asesora de calidad, todo con el fin de llevar un control de la información ingresada. La finalidad de esta actividad era levantar información para desarrollar los formatos de caracterización de cada una de las áreas asistenciales (Ver Anexo D, E y F) de estas entrevistas e información que se obtenía se realizaba la caracterización con los diferentes parámetros que se pedían en el formato, teniendo en cuenta todos los procedimientos para desarrollar el proceso de cada área. Se acordaron reuniones con la Asesora de Calidad, para mirar los avances de los procesos, además de esto todo lo que se hiciera a diario se enviaba a la Asesora de Calidad para su respectiva verificación, seguimiento, ajuste y corrección. Al finalizar los formatos de caracterización de cada una de las áreas a cargo, se realiza la respectiva

socialización a la Asesora de Calidad, la cual indica las correcciones o ajustes, para dar por terminados estos formatos.

## 9.2. Etapa 2

En esta etapa ya finalizados los formatos de caracterización, se pasa a los formatos de procedimientos, (Ver Anexo G) allí también se realiza una explicación del uso y manejo de estos formatos por parte de la Asesora de Calidad, estos formatos son más extensos que los de caracterización, también dependía de la cantidad de procedimientos que se desarrollaran o deberían incluir en el área, se hacía una descripción detallada de cada una de las actividades del procedimiento, para esto también se desarrollaron entrevistas con los encargados de cada área, en estas entrevistas se les pedía dar a conocer las actividades diarias, como las desarrollaban y bajo qué parámetros, (Ver Anexo AE y AF) en donde se registraba esa información diaria y el alcance del procedimiento. Se recopiló información acerca de los procesos y se analizaron sus especificaciones. De las cuatro áreas se empezaron a desarrollar estos formatos en tres de ellas farmacia, SIAU y consulta prioritaria, (Ver Anexo H, I y J) y de igual manera sus respectivas correcciones o ajustes que fueran necesarios para hacer un levantamiento total de los procedimientos dentro de las mismas. Todos los formatos de procedimientos eran enviados a la Asesora de Calidad y verificados, para realizar las diferentes correcciones, ajustes o adhesiones a los mismos.

## 9.3. Etapa 3

En esta etapa se sigue la misma secuencia de la anterior, realizando los mismos formatos de procedimientos, pero, en este caso los formatos de procedimientos del área de esterilización y odontología. (Ver Anexo K) Se necesitó documentación para hacer un claro reconocimiento del área, sus procedimientos y pasos que se seguían allí para un reajuste claro de los procesos. De igual manera se hizo un trabajo constante de entrevistas por la extensa información que se debía obtener de dicha

área, hubo constante intercambio de ideas entre ambas partes. Además de los formatos de procedimientos, se fueron trabajando algunos archivos o formatos de odontología y esterilización que se usan dentro de estas áreas en el continuo funcionamiento de las mismas. Los formatos que se ajustaron fueron, formato de procedimiento de esterilización, registro de indicador biológico, registro de esterilización y lista de cheque de paquetes de esterilización. (Ver Anexo L, M y N) Los formatos anteriores se fueron reajustando paulatinamente con la serie de correcciones que se iban haciendo en el transcurso de la etapa, ya que estos llevaban la coordinación de la Asesora de Calidad y la Odontóloga.

También se realizó un inventario en el área de odontología, allí con el asesoramiento y apoyo de la Odontóloga se llevó a cabo. (Ver anexo AM) Primero se hizo un reconocimiento de los materiales con los que se contaban, se identificó, se separó y se etiquetó todos los materiales por categoría: resinas, instrumentos, etc. Dichos materiales se registraron en un formato de inventarios. Y por último se realizaron las correcciones necesarias y reajustes finales a los formatos de procedimientos de consulta prioritaria.

#### 9.4. Etapa 4

Esta etapa inicia con las correcciones y reajustes finales a los formatos de procedimientos de farmacia, SIAU y esterilización.

Seguido a esto se realizó una recepción de los formatos que se manejaban en cada área con el fin de corregirlos y adherirlos a los nuevos formatos que se requerían para la habilitación de la ESE. Los primeros formatos que se recibieron fueron los del SIAU, estos formatos son los de PQRS y Satisfacción al cliente, (Ver Anexo O y P) se corrigieron con ayuda del encargado del área y la Gerencia. En seguida se ajustaron los formatos de consulta prioritaria en el área de enfermería, de igual forma se acomodaron con ayuda de los encargados del área, dichos formatos son indicador de gestión y consolidado de consulta externa. (Ver Anexo Q y R).

La tercera área que se tomó para corregir los formatos fue Farmacia, allí se corrigieron y ajustaron los formatos de, control de condiciones ambientales, eventos adversos por medicamentos, indicador de seguimiento al riesgo y la recepción e inventario de medicamentos. (Ver Anexo S, T, U y V)

Desde la etapa anterior se trabajaron algunos formatos del área de esterilización y odontología, en esta etapa se le da continuación a los formatos de estas dos áreas ya que se manejan más formatos que en las anteriores áreas, es así que también se ajustaron y corrigieron los formatos de la misma, los formatos son, Planilla de evento adverso, Seguimiento al riesgo de esterilización, RH 1 Residuos, Control diario de esterilización, Recepción y dispositivos médicos en odontología, Planilla de complicación en odontología, Control y uso de esterilización de fresas, Uso de jabón Trienzimático, y Control de estado, limpieza y desinfección de equipos. (Ver Anexo W, X, Y, Z, AA, AB, AC y AD)

Todos estos formatos se corrigieron con el apoyo de la Asesora de Calidad y la Odontóloga en un continuo intercambio de ideas, mediante una recepción y envío de archivos constantes.

Por último se realizó en cada área, con cada encargado de área y con la compañía de la Asesora de Calidad y la Gerente la respectiva socialización de los Formatos de Caracterización de cada uno de los procesos dentro de las áreas, también se socializó cada uno de los Formatos de Procedimientos que las actividades al detalle que se desarrollan dentro de los procesos, Y por último se socializó cada uno de los formatos que se utilizan en cada área corregido y ajustado para su respectivo funcionamiento. (Ver Anexo AG, AH, AI, AJ, AK y AL)

#### 9.5. Actividades

- Conocer la normatividad y metodología a utilizar para desarrollar la pasantía.
- Definir inventario de los subprocesos asignados.
- Elaborar cronograma de trabajo.

- Realizar una caracterización de los subprocesos asignados.
- Recopilar información acerca de los procesos y analizar sus especificaciones.
- Entrevistar al personal involucrado.
- Participar en reuniones.
- Realizar formato de procedimientos.
- Identificación de procesos y procedimientos
- Investigación y Documentación de procesos
- Realizar formato de procedimientos.
- Reajuste de procesos
- Realización de Formatos en esterilización
- Realización de Formatos en odontología
- Realización de Formatos en Enfermería
- Realización de Formatos en Farmacia
- Realización de Formatos en SIAU
- Realización de Inventario Odontología
- Socialización de caracterización, procesos y procedimientos de Esterilización
- Socialización de caracterización, procesos y procedimientos de Farmacia
- Socialización de caracterización, procesos y procedimientos del SIAU
- Socialización de caracterización, procesos y procedimientos de Consulta Prioritaria
- Socialización de Formatos de Esterilización y Odontología

- Socialización de Formatos de Farmacia
- Socialización de Formatos de SIAU
- Socialización de Formatos de Enfermería

## 10. CRONOGRAMA

Actividades/tiempo	MES 1			MES 2			MES 3			MES 4		
<b>Etapa 1:</b>												
Conocer la normatividad y metodología a utilizar.	x											
Entrevistar al personal.	x	x										
Recopilar información acerca de los procesos.	x	x										
Realizar una caracterización de los subprocesos asignados y posibles correcciones.		x	x	x								
<b>Etapa 2:</b>												
Analizar especificaciones de la información recopilada					x							
Organizar información en el formato de procedimientos						x	x	x				
<b>Etapa 3.</b>												
Determinar oportunidades de mejora y buenas prácticas de logística hospitalaria.								x	x			
Estudio de propuesta de mejoramiento a la farmacia									x			
Desarrollar una propuesta de mejoramiento de procesos a la farmacia del Centro de Salud.										x		
<b>Etapa 4:</b>												
Documentar y/o actualizar los procedimientos, de acuerdo a las mejoras identificadas.											x	x
Revisar y ajustar los procedimientos de calidad												x
Hacer entrega de los documentos ajustados a los líderes de subprocesos para la respectiva socialización.												x

## 11.PRESUPUESTO

<b>RECURSO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>COSTO</b>
Motocicleta	Se requería gasolina para el desplazamiento de Ubate-Cucunubá y viceversa	\$ 240.000
Fotocopiadora-papel	35 fotocopias para la presentación de los informes	\$10.500
Impresora-Papel	35 impresiones para los informes de la pasantía	\$14.000
TOTAL		\$264.500



## 12. CONCLUSIONES

- Mediante la obtención y recopilación de información necesaria para empezar a levantar los procesos y de esta manera ir modificando las actividades, se concluye satisfactoriamente que bajo los parámetros de trabajo estipulados desde el inicio, se obtuvieron los resultados esperados, la reingeniería de los procesos asistenciales en la ESE se culminó de la forma que se esperaba por medio de los formatos de procedimientos, donde se determinaron el alcance de los mismo, su objetivo, la descripción de las actividades, la identificación de los riesgos y por último la socialización e implementación de las actividades modificadas para cada área asistencial correspondiente. Siendo así pertinente apuntar que la reingeniería de procesos es un mecanismo o herramienta que permite modificar las acciones que se toman en cuenta para realizar un determinado proceso o procedimiento y reevaluando así su contenido y su forma de desarrollo.
- La caracterización de los procesos y subprocesos es una herramienta que permite describir cómo funcionan cada uno de ellos y determinar las características de los mismos. Partiendo de este concepto se definió, realizó y documentó en el formato matriz de caracterización para cada uno de los procesos asistenciales los proveedores, entradas, procedimientos, salidas y clientes de cada proceso.  
Es así como el formato matriz de caracterización es una base fundamental para recopilar y organizar información buscando los procedimientos adecuados, para darle inicio al formato de procedimientos el cual expone las actividades de una forma más detallada.
- Por medio del trabajo continuo con los encargados de cada área, la información brindada la realización de los formatos, se pudo determinar que la calidad no solo va en el producto terminado o en el servicio prestado a los usuarios cuando se habla de calidad, también se habla de desarrollar al personal y trabajar en equipo, tener un enfoque al cliente y planificar la

calidad. Es por eso que se detectaron oportunidades de mejora, en la modificación de las actividades también pensando en la comodidad de los encargados de cada área, eliminando pasos o acciones innecesarias que impedían el fácil desarrollo de sus actividades diarias. Este tipo de organización presenta un personal que todo el tiempo está trabajando en equipo, es por ello que se enfatizó en la unión de todo el personal para llevar una buena atención a los usuarios y prestarles un trato digno, bajo las políticas de la ESE.

- La documentación que se obtuvo en la ESE fue de gran importancia especialmente por parte de los encargados de cada área asistencial que se trabajó, la información obtenida permitió el desarrollo de las actividades, y de esta forma por medio de los formatos llegar a una actualización y así proporcionar datos distintos a los ya aportados, todo esto según los parámetros a seguir de los formatos anteriormente mencionados.

Es así como documentar los procesos y procedimientos permite tener una vista detallada de la realización de actividades que se tienen en cuenta para el desarrollo de cada una de las áreas asistenciales de la organización.

- Mediante la documentación se realizó una revisión de los procedimientos y la forma en que se realizaban las actividades en cada área. Es así como se determina que el trabajo en equipo y en coordinación con ayuda de los encargados de cada área dio como resultado la finalización de los formatos de caracterización y procedimientos con los requisitos que se solicitaban, para realizar la reingeniería de los procesos y de esta forma llegar a la socialización de las modificaciones, intervenciones y ajustes que se hicieron a los procedimientos a cada uno de los delegados de las áreas de trabajo.

### 13.RECOMENDACIONES

- A pesar de que dentro de la entidad existe un ambiente laboral favorable se observó que el personal no está completamente cómodo con su trabajo por ciertas inconsistencias en la organización de los puestos de trabajo, es por eso que se recomienda encontrar la manera de motivar al personal, estableciendo mecanismos de participación directa, ya que en el transcurso de las pasantías varios trabajadores dieron a conocer inconformidades, especialmente que no se les toma en cuenta las opiniones o sugerencia que ellos tienen.
- Buscar una división de trabajo concreta a las trabajadoras del área de enfermería, ya que se presentan casos donde las encargadas dejan su puesto de trabajo por remplazar otros puestos.
- Verificar que los trabajadores cuentan con los conocimientos y el perfil necesario para desempeñar labores que se les deleguen en su puesto de trabajo. De igual forma constatar que los colaboradores estén en el puesto de trabajo que les corresponde según sus estudios, conocimientos y experticia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Hammer Michel Martin, Champy James, la Revolución de la Reingeniería, Ediciones Díaz de Santos, 1997, 384.
- Christian Medardo Medina Jiménez y Jessica Jannette Sotomayor Elizalde. Reingeniería en procesos administrativos y operativos en clínica medina. Guayaquil Ecuador, 2013, 161pag. Trabajo de grado (magíster en gerencia en servicios de la salud). Universidad Católica de Guayaquil, Sistema de postgrados.
- Universidad Autónoma de Honduras, Administración y Control de la Calidad, (en línea).(Citado 01-11-2017) Disponible en internet:  
<https://jorriveraunah.files.wordpress.com/2011/06/>
- Reingeniería de procesos (I): Características, principios y herramientas de aplicación.(en línea).(Citado 10-Ago-2017) Disponible en internet:  
<http://dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/5%20-Reingenier%EDa%20 I .pdf>
-

## WEBGRAFIA

- Concepto definición.de. (en línea). 2014. (Citado 04-Ago-2017) Disponible en internet: <http://conceptodefinicion.de/calidad/>
- Administración contemporánea. (en línea). 2010. (Citado 04-Ago-2017) Disponible en internet: <http://www.cca.org.mx/cca/cursos/administracion/artra/produccion/recursos/7.3.4/reingproce/reingenieria.htm>
- Slideplayer. (en línea).2014.(Citado 04-Ago-2017) Disponible en internet: <http://slideplayer.es/slide/10199179/>
- Turizmoo.(en línea).2010.(Citado 04-Ago-2017) Disponible en internet: <http://xxxturismoo.blogspot.com.co/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>
- Herramientas Gerenciales.(en línea).2009.(Citado 04-Ago-2017) Disponible en internet: <http://herramientasgerencialesactuales.blogspot.com.co/2009/07/reingenieria-para-tener-exito-en-la.html>
- Computerword.(en línea).2017.(Citado 04-Ago-2017) Disponible en internet: <http://www.computerworld.es/archive/james-champy-autor-del-libro-gestion-de-la-reingenieria>
- Reingeniería de procesos (I): Características, principios y herramientas de aplicación.(en línea).(Citado 10-Ago-2017) Disponible en internet: <http://dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/5%20-Reingenier%EDa%20 I .pdf>
- Definición.(en línea).(Citado 10-Ago-2017) Disponible en internet: <https://definicion.mx/proceso/>
- Wikipedia.(en línea).2017.(Citado 12-Ago-2017) Disponible en internet: <https://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento>

- Wikipedia.(en línea).2011.(Citado 12-Ago-2017) Disponible en internet:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Formato\\_de\\_archivo](https://es.wikipedia.org/wiki/Formato_de_archivo)
- Microinmuno.(en línea).(Citado 12-Ago-2017) Disponible en internet:  
<http://www.microinmuno.qb.fcen.uba.ar/Seminarioesterilizacion.htm>
- Medplus.(en línea).(Citado 12-Ago-2017) Disponible en internet:  
<https://www.medplus.com.co/index.php/que-es-una-consulta-prioritaria/>
- Sanatorio de contratación ESE.(en línea).2015.(Citado 12-Ago-2017)  
Disponible en internet:  
<http://www.sanatoriocontratacion.gov.co/index.php/es/ciudadano/que-es-el-siau>
- Medicancer.(en línea).(Citado 12-Ago-2017) Disponible en internet:  
<http://medicancer.org/index.php/siau-sistema-de-informacion-y-atencion-al-usuario>
- Los conceptos de la calidad en salud.(en línea).2009.(Citado 31-10-2017)  
Disponible en internet: <http://bvs.sld.cu/revistas/inf/n1211/inf121211.htm>
- INFOcalSER: Investigación en Calidad del Servicio, Información y Productividad.(en línea).2011.(Citado 31-10-2017) Disponible en internet:  
<http://infocalser.blogspot.com.co/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>
- Definicion.DE.(en línea).2010.(Citado 31-10-2017) Disponible en internet:  
<https://definicion.de/urgencia/>
- Gestipolis.(en línea).2010.(Citado 31-10-2017) Disponible en internet:  
<https://www.gestipolis.com/reingenieria-gestion-calidad/>

- PromonegocioS.net.(en línea).2006.(Citado 31-10-2017) Disponible en internet: <https://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>
- Eumed.net.(en línea).2008.(Citado 01-10-2017) Disponible en internet: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>

## ANEXOS

### Anexo A.

Actividades/tiempo	MES 1			MES 2			MES 3			MES 4		
<b>Etapa 1:</b>												
Conocer la normatividad y metodología a utilizar.	x											
Entrevistar al personal.	x	x										
Recopilar información acerca de los procesos.	x	x										
Realizar una caracterización de los subprocesos asignados y posibles correcciones.		x	x	x								
<b>Etapa 2:</b>												
Analizar especificaciones de la información recopilada					x							
Organizar información en el formato de procedimientos						x	x	x				
<b>Etapa 3.</b>												
Determinar oportunidades de mejora y buenas prácticas de logística hospitalaria.								x	x			
Estudio de propuesta de mejoramiento a la farmacia									x			
Desarrollar una propuesta de mejoramiento de procesos a la farmacia del Centro de Salud.										x		
<b>Etapa 4:</b>												
Documentar y/o actualizar los procedimientos, de acuerdo a las mejoras identificadas.											x	x
Revisar y ajustar los procedimientos de calidad												x
Hacer entrega de los documentos ajustados a los líderes de subprocesos para la respectiva socialización.												x




Anexo B.




Anexo C




Anexo D

 <p><b>ESE. CENTRO DE SALUD CUCUNUBA</b> Una institución a su Servicio Atendiendo a estándares</p>	<b>ESE HOSPITAL CENTRO DE SALUD CUCUNUBA</b>			
	<b>MACRO PROCESO APOYO</b>			
<b>CARACTERIZACION PROCESO/SUB PROCESO:</b>			<b>VERSION:</b> 01	<b>CODIGO:</b>
<b>ALCANCE</b>	<b>DESDE:</b> <b>HASTA:</b>			
<b>OBJETIVO:</b>				
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>			<b>REQUISITOS LEGALES:</b>	
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b> →	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>SALIDAS</b> →	<b>CLIENTES</b>
<b>RECURSOS:</b> Economicos, humanos. Tecnicos y tecnologicos.				
<b>META</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA:</b>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>	
<b>Revisado por:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Gerencia</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>	
Acta de aprobacion N° ____ de fecha				

Anexo E.

	<b>ESE HOSPITAL CENTRO DE SALUD CUCUNUBA</b>			
	<b>MACRO PROCESO APOYO</b>			
	<b>CARACTERIZACION PROCESO/SUB PROCESO: Esterilizacion Odont.</b>			<b>VERSION:</b> 01
	<b>CODIGO:</b>			
<b>ALCANCE</b>	<b>DESDE: Que se recepciona el instrumental o material</b>			
	<b>HASTA: Que se organiza y almacena el instrumental o material esteril</b>			
<b>OBJETIVO: Esterilizar el instrumental o material de uso odontologico con los respectivos procedimientos para el buen manejo con los usuarios.</b>				
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Odontologo (a)			<b>REQUISITOS LEGALES:</b>	
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b> →	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>SALIDAS</b> →	<b>CLIENTES</b>
Servicio	Instrumental	Recepcion de material o instrumental	Instrumental en recipientes	Proceso de Lavado
Servicio	Instrumental	Lavado del material o instrumental	Instrumental en recipientes de remojo	Proceso de empaque
Instrumental	Control de carga y preparacion del material para esterilizar	Empaque del material o instrumental	Sellado, Registro de la carga a esterilizar	Etiquetado de los paquetes
Autoclave	bolsas cerradas y completamente secas	Esterilizacion del material o instrumental	Descarga y verificacion de la esterilizacion en el material	Monitoreo de la esterilizacion
Servicio	Material esteril en bolsa se organiza	Despacho del material o instrumental	Entrega del material esteril	Servicio, usuarios
<b>RECURSOS:</b> Economicos, humanos. Tecnicos y tecnologicos.				
<b>META</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA:</b>	
<b>Elaborado por:</b> Estephania Villamil Andres David Cano	<b>Cargo:</b> Odontologa SSO Pasante	<b>Fecha:</b> Marzo 2017	<b>Firma:</b>	
<b>Revisado por:</b> Johana Catherine Molano	<b>Cargo:</b> Asesora Calidad	<b>Fecha:</b> Marzo 2017	<b>Firma:</b>	
<b>Aprobado por:</b> Claudia Nelly Alarcón	<b>Cargo:</b> Gerente	<b>Fecha:</b> Marzo 2017	<b>Firma:</b>	
Acta de aprobacion N° ____ de fecha				

Anexo F.

	<b>ESE HOSPITAL CENTRO DE SALUD CUCUNUBA</b>				
	<b>MACRO PROCESO APOYO</b>				
	<b>CARACTERIZACION PROCESO/SUB PROCESO: SIAU</b>			<b>VERSION:</b> 01	<b>CODIGO:</b>
<b>ALCANCE</b>	<b>DESDE: Que se reciben las quejas a los usuarios</b> <b>HASTA: Que se da contestacion y se archivan</b>				
<b>OBJETIVO: Contestar a tiempo las pqrs a los usuarios de una manera acertada.</b>					
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Gerencia Encargado SIAU			<b>REQUISITOS LEGALES:</b>		
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b> →	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>SALIDAS</b> →	<b>CLIENTES</b>	
Usuarios	PQRS	Recepción	Clasificación	Servicios o Gerencia	
Servicios o Gerencia	Análisis de los PQRS	Contestación	Respuesta	Usuario	
Encargado del SIAU y el Usuario	Cuestionario	Medicion de satisfacción del cliente	Análisis del cuestionario, planes de mejora	Institución	
<b>RECURSOS:</b> Económicos, humanos, técnicos.					
<b>META</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA:</b>		
<b>Elaborado por:</b> Adriana María Carrillo Andres Cano	<b>Cargo:</b> Encargado SIAU Pasante	<b>Fecha:</b> Marzo-2017	<b>Firma:</b>		
<b>Revisado por:</b> Johana Catherine Molano	<b>Cargo:</b> Asesora Calidad	<b>Fecha:</b> Marzo-2017	<b>Firma:</b>		
<b>Aprobado por:</b> Claudia Nelly Alarcón	<b>Cargo:</b> Gerente	<b>Fecha:</b> Marzo-2017	<b>Firma:</b>		
Acta de aprobacion N° ____ de fecha					

Anexo G.

1. APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
CRITERIO	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ				
REVISÓ				
APROBÓ				

2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

3. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO
DESDE:
HASTA:

4. DEFINICIONES PARA FACILITAR LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				
No.	ACTIVIDAD (QUÈ)	RESPONSABLE (QUIÉN)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	REGISTRO
1.				
2.				
3.				

6. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
No	RIESGO	PR	FR	IM	VALOR	ACCIÓN PREVENTIVA
1.						

Anexo H.

1. APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
CRITERIO	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Luisa Jiménez	Medico SSO	Marzo 2017	
	Andrés David Cano	Pasante		
REVISÓ	Johana Catherine Molano	Asesora Calidad	Marzo 2017	
APROBÓ	Claudia Nelly Alarcón	Gerente	Marzo 2017	

2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Brindar atención asistencial de manera oportuna, segura y pertinente al usuario que accede al servicio de consulta prioritaria, según nivel de complejidad.

3. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO
<b>DESDE:</b> Que el usuario entra de atención inicial a remisión
<b>HASTA:</b> Que se pone tratamiento o conducto a seguir para el usuario.

4. DEFINICIONES PARA FACILITAR LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<b>Examen Físico:</b> La exploración física o examen físico es el conjunto de procedimientos o habilidades de la ciencia de la Semiología clínica, que realiza el médico al usuario, después de una correcta anamnesis en la entrevista clínica, para obtener un conjunto de datos objetivos o signos que estén relacionados.
<b>Diagnóstico:</b> Son los resultados que se arrojan luego de un estudio, evaluación o análisis sobre determinado ámbito u objeto. El diagnóstico tiene como propósito reflejar la situación de un cuerpo, estado o sistema para que luego se proceda a realizar una acción o tratamiento que ya se preveía realizar o que a partir de los resultados del diagnóstico se decide llevar a cabo.
<b>Consulta prioritaria:</b>

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				
No.	ACTIVIDAD (QUÈ)	RESPONSABLE (QUIÉN)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	REGISTRO
1.	Valoración medica	Médico de turno	Se hace la valoración médica, y se hace el examen físico al usuario.	Sistema CNT
2.	Gestión de remisión	Médico de turno	Se diagnostica el estado del usuario y se le formulan medicamentos, se instaura	Sistema CNT

			tratamiento o conducta a seguir y si es necesario se inician trámites de remisión a otra institución.	
3.	Diligenciamiento de formatos y registro de los datos de los resultados obtenidos de la consulta.	Médico de turno	<p>Por medio del sistema CNT se guardan las historias clínicas y de esta manera el médico tiene acceso a las mismas.</p> <p>Se utiliza una hoja con los signos vitales del usuario que se tomaron en enfermería. El médico de turno realiza nuevamente los exámenes pertinentes al usuario por margen de error. Luego abren la historia clínica del usuario y diligencian los datos de todo lo que se le realizo al usuario dentro de la consulta, las recomendaciones o diagnósticos. De igual manera por medio de las fichas de notificación se diligencia información.</p>	Sistema CNT Fichas de notificación.

6. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
No	RIESGO	P R	F R	IM	VAL OR	ACCIÓN PREVENTIVA
1.	Dar un mal diagnóstico del usuario.					Adherencia a guías de prácticas clínicas.

Anexo I.

1. APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
CRITERIO	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Bertha Moncada	Encargado	Abril 2017	
	Andrés David Cano	Farmacia Pasante		
REVISÓ	Johana Catherine Molano	Asesora Calidad	Abril 2017	
APROBÓ	Claudia Nelly Alarcón	Gerente	Abril 2017	

2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Hacer entrega de los medicamentos y dispositivos médicos de una manera segura y confiable tanto a los usuarios como a los servicios.

3. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO
<b>DESDE:</b> Que el usuario o los servicios solicitan medicamentos o dispositivos médicos.
<b>HASTA:</b> Que se hace la respectiva entrega de los medicamentos o dispositivos médicos.

4. DEFINICIONES PARA FACILITAR LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<b>Solicitud:</b> Una solicitud es un documento en el que se solicita formalmente algo, ya sea de carácter académico, económico o institucional. En este sentido, el concepto de solicitud es muy amplio, ya que podemos solicitar gran cantidad de asuntos.
<b>Dispensación:</b> Es el acto en que el farmacéutico entrega la medicación prescrita por el médico al paciente, junto a la información necesaria para su uso racional. Es un acto de responsabilidad profesional aislado en el tiempo, cuya sucesión en cada paciente puede generar un seguimiento farmacoterapéutico, descrito dentro de la atención farmacéutica.
<b>Contratista:</b> Es la persona o empresa que es contratada por otra organización o particular para algún trabajo en especial o alianza.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				
No.	ACTIVIDAD (QUÉ)	RESPONSABLE (QUIÉN)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	REGISTRO
1.	Solicitar los medicamentos o dispositivos médicos	Servicios, Usuarios	Se hace la solicitud a farmacia de los dispositivos médicos o medicamentos, en el momento que sea necesario.	Formato Solicitud material médico quirúrgico
2.	Dispensación de dispositivos al área de medicina.	Encargado de farmacia	Llevar y entregar los dispositivos requeridos por los médicos a cada uno de los consultorios donde los	Sistema, CNT, Requisiciones



			solicitaron, esto queda registrado en facturación.	
3.	Dispensación de medicamentos al área de medicina	Encargado de Farmacia	Llevar y entregar los medicamentos requeridos por los médicos a cada uno de los consultorios donde los solicitaron. En el caso de los usuarios se les hace entrega en la ventanilla de farmacia. Esto queda registrado en facturación.	Sistema CNT
4.	Pedido, y dispensación de medicamentos y dispositivos.	Odontólogo (a), Subgerencia, Encargado de Farmacia	<p>El (la) odontólogo (a) hace la solicitud a subgerencia. Por medio del Formato "solicitud material médico quirúrgico". Este formato queda en físico y de forma magnética, ya que se debe enviar al correo del contratista.</p> <p>Subgerencia realiza un análisis del consumo de medicamentos y dispositivos médicos durante el mes y también sobre la existencia de los medicamentos o dispositivos que se necesitan. Con base en eso se hace el pedido al contratista.</p> <p>Cuando llega el pedido se recibe en farmacia, allí se revisa la cantidad que solicitó el (la) odontólogo (a), también las fechas de vencimiento, los lotes, y se hace el traslado del pedido a odontología y el (la) odontólogo (a) lleva las planillas de verificación de los medicamentos y fechas de vencimiento.</p>	Formato Solicitud material médico quirúrgico

6. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
N o	RIESGO	P R	F R	IM	VAL OR	ACCIÓN PREVENTIVA
1.	No verificar los medicamentos o dispositivos que salen de la farmacia					Hacer un monitoreo constante de los medicamento y dispositivos que salen diario de la farmacia, con el fin de tener registros de los mismos.
2.	Asignar medicamentos o dispositivos que no van acorde a la formula					Hacer un seguimiento al encargado de farmacia de las verificaciones de entrega de medicamentos acorde a la formula.

Anexo J.

1. APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
CRITERIO	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Adriana María Carrillo	Encargado SIAU	Marzo 2017	
	Andrés David Cano	Pasante		
REVISÓ	Johana Catherine Molano	Asesora Calidad	Marzo 2017	
APROBÓ	Claudia Nelly Alarcón	Gerente	Marzo 2017	

2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Medir la satisfacción del cliente por medio de encuestas para ejecutar planes de mejora.

3. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO
<b>DESDE:</b> Que se realiza la encuesta
<b>HASTA:</b> Que se ejecutan planes de mejora

4. DEFINICIONES PARA FACILITAR LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<b>Tabular:</b> Es cuando se realiza una tabla donde se explicitan valores, números o datos.
<b>Encuesta:</b> Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.
<b>Plan de mejora:</b> Es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, el rendimiento educativo en nuestro caso. Pueden ser de muchos tipos: organizativas, curriculares, etc.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				
No.	ACTIVIDAD (QUÈ)	RESPONSABLE (QUIÉN)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	REGISTRO
1.	Entregar la encuesta al usuario	Encargado SIAU	El encargado del SIAU se dirige a los usuarios que se encuentran en ese momento en la ESE Centro de Salud de Cucunubá y les pide que diligencien la encuesta, los usuarios la diligencian y el encargado las recoge. Las encuestas se realizan cada mes entre 28 y 40 encuestas.	Formato encuesta de satisfacción la usuario
2.	Tabular las encuestas	Encargado SIAU	El encargado del SIAU tabula las encuestas y genera resultados según las respuestas, también hace una tabulación anual de las tabulaciones que se hicieron cada mes.	Encuestas de satisfacción
3.	Realizar y ejecutar planes de mejora	Gerente, Encargado SIAU	Se define el plan de mejora teniendo en cuenta si son mejoras correctivas o preventivas, se le indica al personal de la institución que está involucrado, las acciones correctivas o preventivas que se van a generar, y se les explica de qué forma se realizarán. Estos planes de mejora se hacen de manera trimestral.	Archivo plan de mejoramiento

6. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
No	RIESGO	P R	F R	IM	VAL OR	ACCIÓN PREVENTIVA
1.	No se ejecuten planes de mejora					Continuar realizando planes de mejora y buscando corregir y prevenir posibles errores.

Anexo K.

1. APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
CRITERIO	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Estephania Villamil	Odontóloga SSO	Mayo 2017	
	Andrés David Cano	Pasante		
REVISÓ	Johana Catherine Molano	Asesora Calidad	Mayo 2017	
APROBÓ	Claudia Nelly Alarcón	Gerente	Mayo 2017	

2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Recibir y realizar el lavado correspondiente del material o instrumental que será llevado a esterilizar.


3. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO
<b>DESDE:</b> Que se recibe el instrumental quirúrgico y material re-utilizable.
<b>HASTA:</b> Que se realiza el respectivo lavado del instrumental y material.

4. DEFINICIONES PARA FACILITAR LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<p><b>Glutaraldehído:</b> Solución acuosa al 2%, la cual debe diluirse con el diluyente indicado. Las soluciones activadas no deben usarse después de 30 días de preparación. Después de 20 minutos de inmersión del instrumental se garantiza la desinfección de alto nivel. La base desinfectante a base de glutaraldehído al 2% más usada comercialmente es el Cidex, la cual tiene un amplio espectro antimicrobiano: esporicida, virucida (lipofílicos e hidrofílicos), tuberculicida, fungicida. El Cidex es recomendado particularmente para la desinfección y esterilización de instrumental, que no puede exponerse a altas temperaturas.</p> <p><b>Limpieza:</b> Se realiza para remover organismos y suciedad garantizando la efectividad de los procesos de esterilización y desinfección.</p> <p><b>Desinfección del material:</b> La desinfección es el proceso físico o químico por medio del cual se logra eliminar los microorganismos en objetos inanimados sin que se asegure la eliminación de esporas bacterianas. Todo artículo semicrítico que no pueda ser esterilizado, debe ser sometido a desinfección. La presencia de materia orgánica puede inactivar la acción de algunos desinfectantes comprometiendo su efectividad. La desinfección del material quirúrgico se realiza con glutaraldehído al 2%.</p>

<b>5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD (QUÈ)</b>	<b>RESPONSABLE (QUIÉN)</b>	<b>DESCRIPCIÓN (CÓMO)</b>	<b>REGISTRO</b>
1.	Recibir el material o instrumental	Odontólogo (a)	Se recibe el material o instrumental que proviene del servicio de odontología en el área de esterilización. El material debe ingresar libre de residuos orgánicos visibles.	Formato Uso de Jabón Trienzimático
2.	Registrar el material o instrumental	Odontólogo (a)	Se registra su ingreso manualmente en planillas o por medio de sistemas computarizados.	Formato del control diario de esterilización
3.	Clasificar el material o instrumental	Odontólogo (a)	El material o instrumental, será clasificado de acuerdo al tipo de material.	
4.	Realizar el primer lavado al instrumental o material	Odontólogo (a)	Se pone el instrumental en jabón trienzimático por 15 minutos, mínimo luego se restriega con un cepillo las puntas activas del instrumental donde se retira toda la biocarga, en seguida se enjuaga con agua a chorro por 1 minuto en las puntas activas. Y por último se pone en glutaraldehido mínimo de 15 a 30 minutos.	
5.	Realizar el segundo lavado y secado al instrumental o material.	Odontólogo (a)	Después se saca el instrumental o material del glutaraldehido y se lava con agua a chorro, se ubica en un recipiente para escurrir, se seca con toallas de papel cada uno y se deja encima de una toalla desechable en el mesón. Queda listo para su posterior marcado, esterilización y almacenamiento.	

6. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
No	RIESGO	P R	F R	IM	VAL OR	ACCIÓN PREVENTIVA
1.	Accidentes con elementos corto punzantes					Utilizar de manera adecuada todos los elementos de protección y realizar un lavado del instrumental bajo los parámetros de seguridad para evitar posibles accidentes.
2.	Efectos adversos que puede producir el Glutaraldehído					Utilizar elementos de protección personal para el manejo de sustancias o componentes de los materiales e insumos de carácter odontológico.

Anexo L.

		ESTERILIZACION				CÓDIGO: FR-PP-09	
		REGISTRO DE INDICADOR BIOLÓGICO				VERSIÓN: 02 PAGINA 1 DE 1	
FECHA	LOTE	CICLO	SELLO INDICADOR	TEMPERATURA INCUBADORA	RESULTADOS		RESPONSABLE
					24 HRS	48 HRS	

Quien registra: \_\_\_\_\_

Anexo M.


 <p>E.S.S. CENTRO DE SALUD CUCUNUBA <small>Una institución a tu servicio</small></p>	ESTERILIZACION	CÓDIGO: FR-PP-09
	REGISTRO DE INDICADOR BIOLÓGICO	VERSIÓN: 02 PAGINA 1 DE 1

FECHA	LOTE	CICLO	SELLO INDICADOR	TEMPERATURA INCUBADORA	RESULTADOS		RESPONSABLE
					24 HRS	48 HRS	

Quien registra: \_\_\_\_\_

Activar V  
Ve a Config

Anexo N.


 E.S.C. CENTRO DE SALUD CUCUNUBA <small>Una institución en su territorio Atendiendo a todos</small>	ESTERILIZACION	CÓDIGO: FR-PP-10
	LISTA DE CHEQUEO PAQUETES DE ESTERILIZACION	VERSIÓN: 01 PAGINA 1 DE 1

Odontología: \_\_\_\_\_  
Responsable: \_\_\_\_\_

FECHA	TIPOS DE INSTRUMENTOS	CANTIDAD	INTEGRIDAD DE LOS PAQUETES		FECHA DE VENCIMIENTO	
			SI CUMPLE	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NO CUMPLE



Anexo O.

	<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>CÓDIGO: FAU01</b>
	<b>REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACION</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>PÁGINA: 1</b>


FECHA	
CONSECUTIVO	

“Apreciado usuario: Gracias por escoger nuestros servicios. Deseamos brindarle la mejor atención. Sus comentarios y sugerencias son para nosotros una oportunidad de mejoramiento. Por favor diligencie el formato con letra clara y completo.”



Registre los Datos de Identificación del Usuario					
Seguridad Social:	Vinculado <input type="checkbox"/>	Subsidiado <input type="checkbox"/>	Particular <input type="checkbox"/>	Contributivo <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>
Usuario	Documento de Identidad	Edad	Hora	Jornada	
Domicilio	Municipio	Teléfono	E-mail		
Nombres y apellidos del peticionario		Parentesco con el Usuario			
PARA USO EXCLUSIVO DE LA E.S.E					
Queja <input type="checkbox"/>	Reclamo <input type="checkbox"/>	Sugerencia <input type="checkbox"/>	Felicitación <input type="checkbox"/>		
<b>Funcionario de atención al usuario que recepciona</b>					
Comentarios: (Expresa aquí lo más completo que sea posible su sentir, anotando ¿Qué le paso?					
¿Cuál es el servicio en el que fue atendido?					
¿Con quién le paso? Nombres y Apellidos completos					
<b>Firma del Peticionario</b>					
<b>NOTA:</b> Queremos expresarle que esta información, tiene un <b>MANEJO TOTALMENTE CONFIDENCIAL</b> , anexe los documentos que soportan y/o complementan su petición o solicitud.					

Anexo P.

	<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>CODIGO: FAU02</b>
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>PAGINA: 1</b>

Fecha: Día  Mes  Año

Marque con una X el área donde fue atendido

Urgencias	<input type="checkbox"/>	Enfermería	<input type="checkbox"/>
Odontología	<input type="checkbox"/>	Consulta externa	<input type="checkbox"/>
Farmacia	<input type="checkbox"/>	Administración	<input type="checkbox"/>
Vacunación	<input type="checkbox"/>		

Orta, ¿Cuál?

1. Es la primera vez que utiliza los servicios de la institución:

Si  No

2. Encontró buena señalización para llegar al servicio

Si  No

3. AMABILIDAD Y ATENCIÓN


Recibió usted un trato amable y respetuoso de:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
MEDICOS				
ENFERMERIA				
FACTURACIÓN				
FARMACIA				
ATENCIÓN AL USUARIO				
VACUNACIÓN				
ODONTOLOGÍA				
ADMINISTRACIÓN				
PERSONAL DEL ASEO				


4. Califique el lugar donde fue atendido respecto a comodidad

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
CONSULTORIOS				
SALA DE ESPERA Y PASILLOS				
ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS				
OTROS				


Anexo Q.

 <b>E.S.E. CENTRO DE SALUD CUCUNUBÁ</b> <small>Una Institución a su Servicio Ayudemos a ayudarte</small>		CONSULTA EXTERNA																		CODIGO: FRPP10													
		REPORTE EPIDEMIOLOGÍA																		VERSIÓN: 01													
MES		AÑO																															
DIAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
MENOR DE 1 AÑO																																	
1 AÑO																																	
2 A 4 AÑOS																																	
5 A 19 AÑOS																																	
20 A 39 AÑOS																																	
40 A 59 AÑOS																																	
60 Y MAYOR DE 60																																	

Anexo R.

 <b>E.S.E. CENTRO DE SALUD CUCUNUBÁ</b> <small>Una Institución a su Servicio Ayudemos a ayudarte</small>		CONSULTA EXTERNA																		CODIGO: FRPP12												
		INDICADOR DE GESTIÓN																		VERSIÓN: 01												
MES		AÑO																														
DIA	CITAS ASIGNADAS												CITAS NO CUMPLIDAS																			
	MEDICINA						ODONTOLOGÍA						MEDICINA						ODONTOLOGÍA													
	SOLSA	CONVID	VINCUL	NUE EP	HUMAN	PARTI	SOLSA	CONVID	VINCUL	NUE EP	HUMAN	PARTI	SOLSA	CONVID	VINCUL	NUE EP	HUMAN	PARTI	SOLSA	CONVID	VINCUL	NUE EP	HUMAN	PARTI								
1																																
2																																
3																																
4																																
5																																
6																																
7																																
8																																
9																																
10																																
11																																
12																																
13																																
14																																
15																																

Anexo S.

 <p>E.S.E. CENTRO DE SALUD CUCUNUBÁ <i>Una institución a su Servicio Ayudamos a ayudarte</i></p>	FARMACIA	CÓDIGO: FRPP13
	SEGUIMIENTO A RIESGOS FARMACIA	VERSIÓN: 01

Fecha:


NOMBRE PACIENTE	IDENTIFICACIÓN	FECHA	TOXICIDAD	EFFECTO COLATERAL	EFFECTO SECUNDARIO	INTOLERANCIA	IDIOSINCRASIA	ALERGIA	EFFECTOS POR USO PROLONGADO	EFFECTO NOCIVO	EFFECTO POR SUSPENSIÓN DE MEDICAMENTOS

INDICADOR DE RIESGO


Nº de efectos Tóxicos por medicamentos en el mes X 100 Nº de Pacientes Formulados en el mes		Nº de Efecto Alérgico por medicamentos en el mes X 100 Nº de Pacientes Formulados en el mes	
Nº Efecto Colateral por medicamentos en el mes X 100 Nº de Pacientes Formulados en el mes		Nº de Efecto por uso prolongado medicamentoso en el mes X 100 Nº de Pacientes Formulados en el mes	
Nº Efecto Secundario por medicamentos en el mes X 100 Nº de Pacientes Formulados en el mes		Nº de Efecto Nocivo medicamentoso en el mes X 100 Nº de Pacientes Formulados en el mes	
Nº de Efecto Intolerante medicamentoso en el mes X 100 Nº de Pacientes Formulados en el mes		Nº de Efecto por suspensión de medicamentos en el mes X 100 Nº de Pacientes Formulados en el mes	
Nº de Efecto idiosincrático medicamentoso en el mes X 100 Nº de Pacientes Formulados en el mes		Nº de Eventos Adversos por medicamentos en el mes X 100 Nº de Pacientes Formulados en el mes	

Activar Windows  
Vea Configuración para activar


Anexo T.

 E.S.E. CENTRO DE SALUD CUCUNUBÁ <i>Una institución a su Servicio</i> <i>Asistencia y soporte</i>		FARMACIA																	CODIGO:														
		CONTROL TEMPERATURA, HUMEDAD RELATIVA																	VERSIÓN:														
MES			AÑO												AREA			RESPONSABLE															
DIA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	
TEMPERATURA	30																																
	25																																
HUMEDAD RELATIVA	70																																
	67																																
CADENA DE FRIO	8																																
	2																																


## Anexo U.

		FARMACIA																												CODIGO: FRPP14						
		INDICADORES DE SEGUIMIENTO AL RIESGO EN EL SERVICIO DE FARMACIA																												VERSIÓN:						
MES A EVALUAR		RESPONSABLE																																		
SERVICIO	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADORES A EVALUAR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL		
SERVICIO DE FARMACIA	Demora en suministro de insumos y medicamentos por trámite administrativo	Numero de pacientes a quienes se les demoro el medicamento por tramite administrativo mas de 10 días X 100 Numero de pacientes a quienes se les suministro medicamentos en el mes																																		
	Resistencia Antibiotica	Numero de pacientes con resistencia antibiotica X 100 Numero de pacientes a quienes se les administro antibiotico																																		
	Eficacia reducida por desnaturalizacion de medicamentos	Numero de reporte de pacientes con eficacia reducida o nula de medicamentos X 100 Numero de pacientes formulados en el mes																																		
	Formulación por profesional no autorizado	Numero de formulaciones por personal no autorizado X 100 Numero de pacientes formulados en el mes																																		
	Enmascaramiento de cuadro clínico	Numero de pacientes con enmascaramiento de cuadro clinico X 100 Numero de pacientes formulados en el mes																																		
	Eventos adversos por medicamentos	Numero de eventos adversos por medicamentos X 100 Numero total de pacientes formulados																																		
	Complicaciones medicamentosas secundarias a efectos adversos innecesarios o evitables	Numero de complicaciones medicamentosas secundarias a efectos adversos innecesarios o evitables en el mes X 100 Numero de pacientes formulados																																		

## Anexo V.

		FARMACIA				CODIGO: FRPP15	
		RECEPCION E INVENTARIO DE DISPOSITIVOS MEDICOS				VERSIÓN: 01	
CANT	NOMBRE	MARCA	PRESENTACIÓN COMERCIAL	CLASIFICACION POR RIESGO	LOTE O SERIE	REGISTRO INVIMA	VENCIMIENTO O VIDA UTIL

Anexo W


 <p style="font-size: 8px;">E.S.E. CENTRO DE SALUD CUCUNUBA <small>Atención y promoción de la salud dentística y oral</small></p>	<b>ODONTOLOGIA</b>		CÓDIGO: FRPP06		
	<b>PLANILLA DE EVENTO ADVERSO</b>		VERSIÓN: 01		

PROFESIONAL ENCARGADO \_\_\_\_\_

FECHA	Nº DE HISTORIA CLINICA	COMPLICACION DE ACUERDO AL SERVICIO OFERTADO	RIESGO POTENCIAL	CAUSA	ACCION DE MEJORA

Activar W  
Ve a Configu

Anexo X.

 <p style="font-size: 8px;">E.S.E. CENTRO DE SALUD CUCUNUBA <small>Atención y promoción de la salud dentística y oral</small></p>	<b>ODONTOLOGÍA</b>		CÓDIGO: FRPP08			
	<b>SEGUIMIENTO A RIESGO</b>		VERSIÓN: 01			


PLANILLA PARA EL RIESGO DE LAS COMPLICACIONES QUIRURGICAS INMEDIATAS, INFECCIOSAS, ANESTÉSICAS, DERIVADAS DE LOS PROCEDIMIENTOS, DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD EN EL CONSULTORIO ODONTOLÓGICO

INSTITUCIÓN: ESE CENTRO DE SALUD CUCUNUBA

Nº	USUARIO	Nº HISTORIA CLINICA	FECHA	COMPLICACIONES														
				QUIRURGICAS INMEDIATAS		INFECCIOSAS		ANESTÉSICAS		DERIVADAS DE LOS PROCEDIMIENTOS								
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO							

Activar \  
Ve a Config

Anexo Y.

	<b>ODONTOLOGÍA</b>	<b>CÓDIGO: FRPP03</b>
	<b>FORMULARIO RH1</b> FUENTES DE GENERACIÓN Y CLASES DE RESIDUOS	<b>VERSIÓN: 01</b>

FECHA \_\_\_\_\_


NOMBRE \_\_\_\_\_  
 DIRECCION \_\_\_\_\_  
 TELEFONO \_\_\_\_\_  
 CIUDAD \_\_\_\_\_

NIVEL DE ATENCION \_\_\_\_\_  
 NUMERO DE UNIDADES \_\_\_\_\_  
 PERSONA RESPONSABLE \_\_\_\_\_  
 CARGO \_\_\_\_\_

Día/Mes/Año	RESIDUOS NO PELIGROSOS				RESIDUOS PELIGROSOS											
					INFECCIOSOS DE RIESGO BIOLÓGICO				QUÍMICOS						RADIOACTIVOS	
	BIODEGRADABLES 5 KG	RECICLABLES KG	INERTES KG	ORDINARIO KG	BIOSANITARIO KG	ANATOMOPATOL ÓGICOS KG	CONTOPUNZANTE KG	DE ANIMALES	FARMACOS	CITOTOXICOS	METALES PESADOS	REACTIVOS	CONTENEDORES PRESURIZADOS	ACEITES USADOS	FUENTES ABIERTAS	FUENTES CERRADAS

Activar Windows  
 Ve a Configuración para activar Windows

Anexo Z.


	<b>ODONTOLOGIA</b>	<b>CÓDIGO: FRPP07</b>
	<b>RECEPCION E INVENTARIO DE DISPOSITIVOS MEDICOS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

CANT.	NOMBRE	MARCA	PRESENTACION COMERCIAL	CLASIFICACION POR RIESGO	LOTE O SERIE	REGISTRO INVIMA	VENCIMIENTO O VIDA UTIL

Activar Windows  
 Ve a Configuración para activar Windows



Anexo AA.


	ODONTOLOGIA	CÓDIGO: FRPP05 VERSIÓN: 01
	PLANILLA DE COMPLICACIONES ODONTOLÓGICAS	

ENCARGADO \_\_\_\_\_  
 AÑO \_\_\_\_\_

COMPLICACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
COMPLICACIONES DE ANESTESIA												
COMPLICACIONES DE PROCEDIMIENTO												
COMPLICACIONES INFECCIOSAS												
COMPLICACIONES QUIRÚRGICAS												
COMPLICACIONES DERIVADAS												
COMPLICACIONES EVITABLES Y NO EVITABLES												
COMPLICACIONES POR DISPOSITIVOS MÉDICOS												
TOTAL DE COMPLICACIONES												

Activar Windows


Anexo AB.

	ESTERILIZACION	CÓDIGO: FRPP09 VERSIÓN: 01
	FORMATO USO DE JABON TRIDENZIMATICO	

FECHA	HORA DE SUMINISTRO DE JABON TRIDENZIMATICO	TIEMPO REQUERIDO DEL INSTRUMENTAL EN JABON TRIDENZIMATICO	TIPO DE INSTRUMENTAL					HORA DE EVACUACION DEL JABON TRIDENZIMATICO	FIRMA DEL RESPONSABLE
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		
			BASICO	CIRUGIA	OPERATORIO	PERIODONCIA	ENDODONCIA		

Activar Windows


Anexo AC.

 <p>E.S.E. CENTRO DE SALUD <b>CUCUNUBA</b> <small>Una Institución a su Servicio Ayudamos a ayudarlos</small></p>	<b>ESTERILIZACION</b>		CÓDIGO: FRPP01
	PLANILLA DE CONTROL DE USO Y ESTERILIZACION DE FRESAS		VERSIÓN: 01

MES \_\_\_\_\_

FECHA	SOLUCION UTILIZADA EN LA DESINFECCION	TIEMPO/ CICLO	PRIMERA ESTERILIZACION		SEGUNDA ESTERILIZACION		TERCERA ESTERILIZACION		CUARTA ESTERILIZACION		QUINTA ESTERILIZACION		CONTROL QUIMICO	RESPONSABLE
			Nº PAQUETE	FECHA	Nº PAQUETE	FECHA	Nº PAQUETE	FECHA	Nº PAQUETE	FECHA	Nº PAQUETE	FECHA	Nº PAQUETE	

Anexo AD.

 <p>E.S.E. CENTRO DE SALUD <b>CUCUNUBA</b> <small>Una Institución a su Servicio Ayudamos a ayudarlos</small></p>	<b>ODONTOLOGIA</b>		CÓDIGO: FRPP02
	FORMATO DE CONTROL DE ESTADO, LIMPIEZA Y DESINFECCION DE EQUIPOS		VERSIÓN:01

MES \_\_\_\_\_

FECHA DE LIMPIEZA Y DESINFECCION	EQUIPO						SOLUCION UTILIZADA EN LA DESINFECCION	RESPONSABLE	FECHA DE LA ESTERILIZACION	HORA	PAQUETES	CICLO	EQUIPO						CONTROL QUIMICO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	PIEZA DE MANO		CONTRA ANGULO		MICRO MOTOR								PIEZA DE MANO		CONTRA ANGULO		MICRO MOTOR		CINTA O INDICADOR		
	CUMPLE		CUMPLE		CUMPLE								CUMPLE		CUMPLE		CUMPLE				
	SI	NO	SI	NO	SI	NO							SI	NO	SI	NO	SI	NO			


Anexo AE.



Anexo AF.



Anexo AG.

 <p><b>ESE</b> CENTRO DE SALUD <b>CUCUNUBA</b> <small>UNA INSTITUCIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD</small></p>	<p><b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>CENTRO DE SALUD</b> <b>CUCUNUBA</b></p>
--	--

ACTA DE COMITÉ/REUNION		
Acta N°:	1	
Lugar, Fecha, Hora	Centro de Salud Cucunubá, Cucunubá 21-06-2017, 10:00 am	
Comité/ Reunión:	Socialización de Procedimientos del SIAU	
Relator	Andrés David Cano Espitia	
Asistentes	Nombre	Cargo
	Claudia Nelly Alarcón	Gerente
	Johana Catherine Molano	Asesora Calidad
	Adriana Carrillo	Encargado SIAU
	Andrés David Cano	Pasante

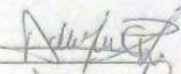

**Orden del día**

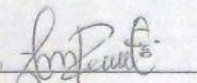
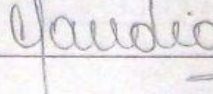
Validación y aprobación de documentos

Se realizó la reunión con Adriana Carrillo encargada del SIAU, con el fin de revisar y validar los siguientes documentos:


- Caracterización de procesos SIAU
- Procedimientos SIAU
- Formato de PQRS
- Encuesta de Satisfacción al Usuario

El líder del proceso luego de revisar cada uno de los documentos determina que valida y los aprueba, por lo tanto se determina que a partir de la fecha se inicia su aplicación

Adriana Carrillo   
 Johana Molano 

Andrés David Cano   
 Claudia Nelly Alarcón  Gerente ESE

Anexo AH.

 <p>ESS CENTRO DE SALUD CUCUNUBÁ <i>Una institución a su servicio Apoyando a usted</i></p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE SALUD CUCUNUBÁ</p>
---	---

ACTA DE COMITÉ/REUNION		
Acta N°.	2	
Lugar, Fecha, Hora	Centro de Salud Cucunubá, Cucunubá 29-06-2017, 2:00 PM	
Comité/ Reunión:	Socialización de Procedimientos de consulta prioritaria facturación y asignación de citas	
Relator	Andrés David Cano Espitia	
Asistentes	Nombre	Cargo
	Claudia Nelly Alarcón	Gerente
	Johana Catherine Molano	Asesora Calidad
	Judith Castro	Encargado Facturación
	Andrés David Cano	Pasante

**Orden del día**

Validación y aprobación de documentos


Se realizó la reunión con la Señora Judith Castro con el cargo de Facturación y asignación de citas, con el fin de revisar y validar los siguientes documentos:

- Caracterización de procesos consulta prioritaria.
- Procedimientos consulta prioritaria facturación y asignación de citas.

El líder del proceso luego de revisar cada uno de los documentos determina que valida y los aprueba, por lo tanto se determina que a partir de la fecha se inicia su aplicación

Judith Castro G      Judith Castro      Andrés Cano      Angela  
Johana Molano      Johana      Claudia      Gerente

Anexo AI.

 <p>E.S.E. CENTRO DE SALUD CUCUNUBÁ <small>UNA INSTITUCIÓN A LOS SERVICIOS APROPIADOS Y EFICIENTES</small></p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE SALUD CUCUNUBA</p>
---	---

ACTA DE COMITÉ/REUNION		
Acta N°.	3	
Lugar, Fecha, Hora	Centro de Salud Cucunubá, Cucunubá 27-06-2017, 9:40 am	
Comité/ Reunión:	Socialización de Procedimientos de consulta prioritaria remisión y servicios	
Relator	Andrés David Cano Espitia	
Asistentes	Nombre	Cargo
	Claudia Nelly Alarcón	Gerente
	Johana Catherine Molano	Asesora Calidad
	Luisa Jiménez	Medico SSO
	Andrés David Cano	Pasante

**Orden del día**

Validación y aprobación de documentos

Se realizó la reunión con la Doctora Luisa Jiménez con el cargo de Medico SSO, con el fin de revisar y validar los siguientes documentos:

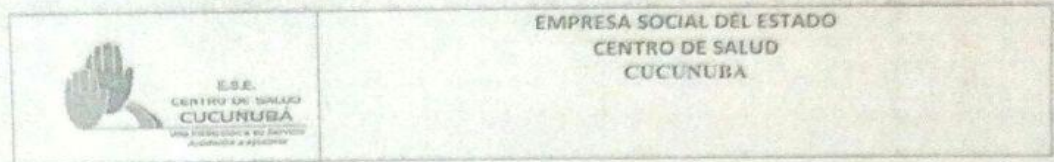
- Caracterización de procesos consulta prioritaria.
- Procedimientos consulta prioritaria remisión y servicios.

El líder del proceso luego de revisar cada uno de los documentos determina que valida y los aprueba, por lo tanto se determina que a partir de la fecha se inicia su aplicación

Johana Molano  
Claudia Gerente

Andrés Cano  
Luisa Jiménez

Anexo AJ.



ACTA DE COMITÉ/REUNION		
Acta N°.	4	
Lugar, Fecha, Hora	Centro de Salud Cucunubá, Cucunubá 27-06-2017, 12:00 pm	
Comité/ Reunión:	Socialización de Procedimientos y formatos de esterilización	
Relator	Andrés David Cano Espitia	
Asistentes	Nombre	Cargo
	Claudia Nelly Alarcón	Gerente
	Johana Catherine Molano	Asesora Calidad
	Estephania Villamil	Odontóloga SSO
	Andrés David Cano	Pasante

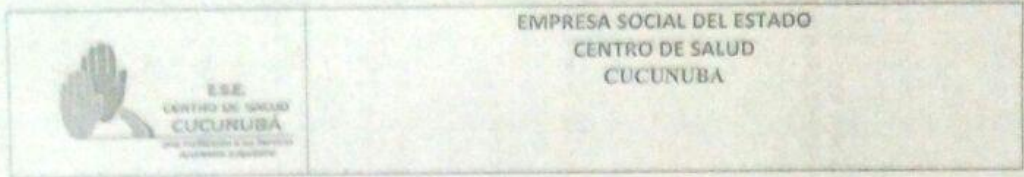
**Orden del día**

Validación y aprobación de documentos

Se realizó la reunión con la Doctora Estephania Villamil con el cargo de Odontóloga, con el fin de revisar y validar los siguientes documentos:

- Caracterización de procesos esterilización
- Procedimientos de esterilización recepción y lavado de material o instrumental.
- Procedimientos de esterilización empaque, esterilización y despacho del material o instrumental.
- Formato Control y uso de esterilización de fresas.
- Formato de control de estado, limpieza y desinfección de equipos.
- Formato diario de esterilización.
- Formato registro de esterilización.
- Formato riesgo biológico.
- Formato formulario.

ef



- Formato control de condiciones ambientales.
- Formato paquetes de esterilización.
- Planilla de complicaciones odontológicas.
- Planilla de evento adverso.
- Formato de recepción e inventario de dispositivos médicos.
- Formato de seguimiento a riesgo.
- Formato uso de jabón Tridenzimático.

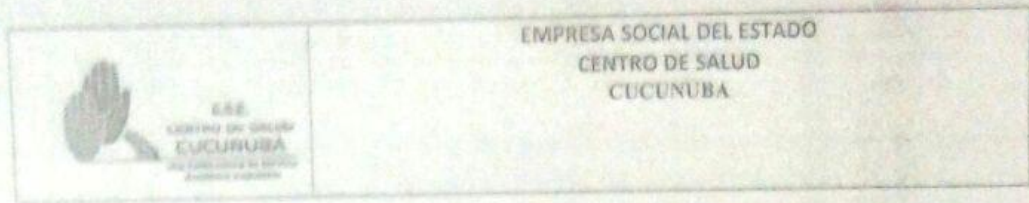
El líder del proceso luego de revisar cada uno de los documentos determina que valida y los aprueba, por lo tanto se determina que a partir de la fecha se inicia su aplicación

Arnono Mediano  
Ejército Colombia - Colombia 550

Andrés Gano  
Claudia Gerente ESE



Anexo AK.




ACTA DE COMITÉ/REUNION		
Acta N°.	5	
Lugar, Fecha, Hora	Centro de Salud Cucunubá, Cucunubá 23-06-2017, 8:00 am	
Comité/ Reunión:	Socialización de Procedimientos de Farmacia	
Relator	Andrés David Cano Espitia	
Asistentes	Nombre	Cargo
	Claudia Nelly Alarcón	Gerente
	Johana Catherine Molano	Asesora Calidad
	Bertha Moncada	Encargado Farmacia
	Andrés David Cano	Pasante

**Orden del día**

Validación y aprobación de documentos

Se realizó la reunión con la Señora Bertha Moncada encargada de Farmacia, con el fin de revisar y validar los siguientes documentos:

- Caracterización de procesos de Farmacia
- Procedimientos de Farmacia
- Formato Control de condiciones ambientales
- Formato eventos adversos por medicamentos
- Formato indicadores de seguimiento al riesgo en el servicio de farmacia
- Formato Recepción e inventario de dispositivos médicos
- Formato Recepción de medicamentos

 <p>ESE CENTRO DE SALUD CUCUNUBA <small>una institución a su servicio Atención al paciente</small></p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE SALUD CUCUNUBA</p>
---	---

El líder del proceso luego de revisar cada uno de los documentos determina que valida y los aprueba, por lo tanto se determina que a partir de la fecha se inicia su aplicación.

Bertha Margarita F.  
Bertha F.

Johano Milano  
Johano Milano

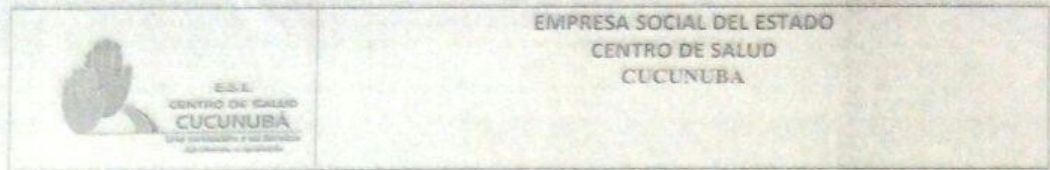
\_\_\_\_\_

Andrés Cano  
Andrés Cano

Maudia  
Maudia Gerente ESE

\_\_\_\_\_

Anexo AL.



ACTA DE COMITÉ/REUNION		
Acta N°.	6	
Lugar, Fecha, Hora	Centro de Salud Cucunubá, Cucunubá	
Comité/ Reunión:	Socialización de Procedimientos de consulta prioritaria atención inicial	
Relator	Andrés David Cano Espitia	
Asistentes	Nombre	Cargo
	Claudia Nelly Alarcón	Gerente
	Johana Molano	Asesora de Calidad
	Aura Cecilia Abril	Auxiliar en Salud
	Clara Inés Suarez	Auxiliar en Salud
	Judith Edilma Castro	Auxiliar en Salud
	María Cecilia Bello	Auxiliar en Salud
	Carmen Ligia Cagua	Auxiliar en Salud
	Bertha Genid Moncada	Auxiliar en Salud
	Luz Ángela Alonso	Auxiliar en Salud
Andrés David Cano	Pasante	

Orden del día

Validación y aprobación de documentos

Se realizó la reunión con las Señoras Aura Cecilia Abril, Clara Inés Suarez, Judith Edilma Castro, María Cecilia Bello, Carmen Ligia Cagua, Bertha Genid Moncada y Luz Ángela Alonso, con el cargo de Auxiliares en Salud, con el fin de revisar y validar los siguientes documentos:

- Caracterización de procesos de consulta prioritaria.
- Procedimientos consulta prioritaria atención inicial.
- Formato Indicador de Gestión
- Formato indicador de Gestión Enfermería

Consolidado consulta externa prioritaria y enfermería

Las involucradas y líderes del proceso luego de revisar cada uno de los documentos determinen que validan y los aprueban, por lo tanto se determina que a partir de la fecha se inicia su aplicación

Adriana Amador

María Guadalupe Roldán

María Guadalupe Roldán

Leidy Alejandra Hernández

Guadalupe Roldán

Claudio Abreón F. Gaudin

Judith Castro Judith Castro

Ana Carolina Martínez

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_


Anexo AM



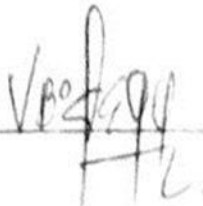
INVENTARIO AREA DE ODONTOLOGIA		CENTRO DE SALUD CUCUNUBA		mar-16
ODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	OBSERVACIONES	
MUEBLES				
	SILLAS	4	Escritorio (1), Paciente (1), odontologo (1), auxiliar (1)	5
	ESCRITORIO	1	Escritorio en L con tres cajones	1
	GABINETE	1	2 puertas verticales con chapa y 7 puertas horizontales una con chapa	1
	GABETERO	4	tres cajones para instrumental	1
	MESA AUXILIAR	4	metálica de dos puestos	1
	COMPUTADOR	1	Monitor (1), mouse (1), teclado (1)	1
	TELEFONO	1		1
	PERCHERO	1		1
	LAVAMANOS	1	con una llave	1
	LAVAPLATOS	1	dos llaves una salita	1
	ESCALERA DE UNIDAD ODONTOLÓGICA	1	metálica de dos escalones cuenta en central de historias	
			reloj de pared	
			espejo de mano	
EQUIPOS				
	UNIDADES ODONTOLÓGICAS	1	Escupidera, bandeja, bandeja metálica, lámpara con caperuza, dos salidas	2
	AMALGAMADOR	1	estado regular (le falta un resorte)	1
	AUTOCLAVE	1	de dos niveles (bodegas)	1
	LAMPARA DE FOTOCURADO	1		
INSTRUMENTAL				
	PIEZA DE ALTA	1		1
	PIEZA DE BAJA	1	micrometro 2 y contraangulo 1	1
	JERINGA TRIPLE	1		1
	ESPEJO	16	→ Gajinos + 8	18
	EXPLORADORES	20 + 10		31
	PINZA ALGOEDONERA	31		31
	SONDA PERIODONTAL	12 + 9		9
	APLICADOR DICAL	10 + 5		8
	CONDENSADOR DE AMALGAMA	10		10
	FP3	17 + 8		6
	CUCHARILLAS	20 + 15	orgánica + salita	21
	HORQUETA	10		1
	DISCOTE CLEVIDE			2
	218			3
	TALLADOR DE FRANK			4
	BRUNIDOR DE BOLA	5		7
	PORTAMATRIZ	4		4
	BOLA Y HORQUETA	10		3
	CURETAS	8		9
	ESPATULA DE CEMENTO DOBLE	2		3
	ESPATULA DE CEMENTO SENCILLA	1		1
	SINDESMOTOMIO	6		5
	CONDENSADOR DE CONDUCTO	3		2
	EXPLORADOR DE CONDUCTO	1		5
	MANEJO DE BISTURI	2		2
	ELEVADOR DE BANDERIN R	2		2
	ELEVADOR DE BANDERIN L	2		2
	GUBIA	2		5
	ELEVADOR ANGULADO R	2		1
	ELEVADOR ANGULADO L	2		3
	ELEVADOR RECTO CORTO			6
	ELEVADOR RECTO LARGO	5 + 8		2
	HERINGA CARPUL	7 + 8		13
	TACOS DE MORDIDA	1		1
	FORCER ISI S	2		1
	Cantidos GTS	10		
	Pinta Amalgama	10		

FORCEP 150	4		3
FORCEP 150 S	3		3
FORCEP 151	3		3
FORCEP 69	3		4
FORCEP 16	3		4
FORCEP 18 A	2		2
FORCEP 18 I	2		2
LIMA DE HUESO	2		2
TIJERA DE TEJIDO DELGADO	2		1
TIJERA DE TEJIDO CORTAS	1		4
TIJERA DE TEJIDO DENTADAS	1		2
TIJERA DE SUTURA	1		1
VASO METALICO	1		1
DETIMETRO	1		1
PORTA AGUIJAS	1		1
PORTA GRAPA	1		2
ARCO DE YUNG	1		1
PERFORADOR DE TELA	1		1
FINZA CON GARRA	1	sin garras 1	2
LOSETA DE VIDRIO	2		5
FINZA DE CIRUGIA	3		1
TRANSPORTADOR DE AMALGAMA METALICO			2
TRANSPORTADOR DE AMALGAMA TEFLON			4
CURETA DE LUCAS	5		2
MOSQUITO CURVO	1		2
MOSQUITO RECTO	1		3
CUCHARILLA ENDODONCIA			1
B 30 MILIMETRADO	2		1
B 40 MILIMETRADO			1
RECIPIENTE GRANDE METALICO CON TAPA			
<b>ESCRITORIO</b>			
REGLA	1	de 50 cm	1
BOLIGRAPHO	1		3
CORRECTOR			1
ROTAFOLIOS			3
ANACROMODELO CON CEPILLO	1		1
GRAFADORA	1		1
PAD MOUSE	1	negro (1), verde (1)	2
<b>ELEMENTOS DE ASEO</b>			
DISPENSADOR DE JABON	1		1
DISPENSADOR DE TOALLAS	1		1
CANICAS	4	Verde (1), Gris (1), Rojo (2)	4
GUARDIAN	1		1
JABON ENCOMATICO	1		2
GILITABALDEHIDO	1		1
SABETAS PARA LIQUIDOS			2
JARRAS	2		2
DIANTES NEGROS	1		1 par
CEPILLOS DE LAVADO	2		2
VASO AZUL	1		1
<b>INSUMOS</b>			
ALCOHOL			1
PAUTA PORFRACTICA	1		2
CD TOSOL	1		1 iniciado
FLUOROL	1		1
HIPOXIDO DE CALCIO			1 iniciado

OXIDO DE ZINC	1		
LUNA INTERPROXIMAL METALICA	12		
LUNA INTERPROXIMAL DE RESINA	100		
PAPEL DE ARTICULAR	3		
ADHESIVO	1	cajas	
CEDA DENTAL	1		
RESINA DE FOTOCURADO	2		
CONOS DE GUTAPERCHA H 20			
CONOS DE GUTAPERCHA 1 SERIE			
LIMAS	8		
EJECTORES	200		
AGUIJAS CORTA	2	cajas	
AGUIJA LARGA	3	cajas	
ALGODONES	3	paquetes	
SELLANTE FOTOCURADO	2	cajas	
LENTILLOS			
SEPARADOR DE LENGUA	10		
CUÑAS DE MADERA	4		
CONTRAANGULOS	1		
GASAS	2	paquetes	
MEPIVACAINA AL 3 %	4	cajas	
LIDOCAINA AL 2 %	2	cajas	
PAPEL INDICADOR	100		
BANDA METALICA	1		
TIRAS DE MYLAR	30		
ENDO 2	2		
ACIDO ORTO FOSFORICO AL 35 %			
FRESAS DE PULIDO	12		
FRESERO	1		
BOLSA DE ESTERILIZAR GRANDE	1	Caja	
BOLSA DE ESTERILIZAR PEQUEÑA	2	cajas	
TAPABOCAS		media caja	
CUBETAS PARA FLUOR	25		
ACEITE PARA PRESAS	1		
amalgamas	68		

INFORMES DE PASANTIA

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: MEXr025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSION: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA</b>	PAGINA:

<b>EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME</b>	
NOMBRE DEL ASESOR INTERNO: Claudia Esperanza Guzmán	
 FIRMA ASESOR INTERNO:	
NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO: Johanna Catherine Molano	
 FIRMA ASESOR EXTERNO:	
VoBo COORDINADOR PASANTIAS: 	





UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

DIA: 06 MES: 04 AÑO: 2017

INFORME No.: 1

NOMBRE DEL PASANTE: Andrés David Cano Espitia

CÓDIGO: 210213103

INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: Marzo

TITULO DE LA PASANTIA: Reingeniería de procesos asistenciales en la ESE Centro de Salud de Cucunubá.

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

- Realizar una caracterización de los subprocesos asignados recopilando información acerca de los procesos y analizar sus especificaciones.

**ACTIVIDADES REALIZADAS:**

- Conocer la normatividad y metodología a utilizar para desarrollar la pasantía.
- Definir inventario de los subprocesos asignados.
- Elaborar cronograma de trabajo.
- Realizar una caracterización de los subprocesos asignados.



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

- Recopilar información acerca de los procesos y analizar sus especificaciones.
- Entrevistar al personal involucrado.
- Participar en reuniones.

#### **AVANCES DEL INFORME FINAL**

- Portada
- Contraportada
- Título
- Justificación
- Objetivos generales y específicos

#### **PRODUCTOS**

- **Caracterización de procesos de la Farmacia.**
- **Caracterización de procesos del SIAU**
- **Caracterización de procesos de Consulta Prioritaria.**
- **Caracterización de procesos de Esterilización**



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)

ESE HOSPITAL CENTRO DE SALUD CUCUNUBA				
MACRO PROCESO APOYO				
CARACTERIZACION PROCESO/SUB PROCESO: Farmacia			VERSION: 01	CODIGO:
ALCANCE	DESDE: Que se reciben medicamentos y dispositivos médicos y odontológicos.			
	HASTA: Que se entregan medicamentos y dispositivos médicos y odontológicos.			
OBJETIVO: Entregar medicamentos que cumplan con los parametros de seguridad y calidad, para dar cumplimiento al tratamiento establecido para los usuarios				
RESPONSABLE DEL PROCESO Encargado Farmacia			REQUISITOS LEGALES:	
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
Subgerencia Administrativa, Servicios asistenciales	Recursos financieros, necesidades	Solicitud de pedido de medicamentos y dispositivos medicos	Pedido	Proveedor, Subgerencia Administrativa
Proveedores	Medicamentos y dispositivos medicos	Recepcion tecnica y almacenamiento de medicamentos y dispositivos medicos	Kardex actualizado, modulo de sistemas actualizado	Modulo farmacia, farmacia
Servicios asistenciales, Usuarios	Solicitudes de pedido	Dispensación de medicamentos y dispositivos	entrega de medicamentos y dispositivos medicos	Servicios asistenciales, Usuarios
Modulo de Farmacia	Modulo farmacia, registro de salidas	Control de Inventarios	Modulo de farmacia actualizado	Farmacia
RECURSOS: Economicos, humanos, Tecnicos y tecnologicos.				



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA





UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

**EVALUACIÓN Y ASESORIA**

NOMBRE DEL ASESOR INTERNO: Claudia Esperanza Guzmán

*Claudia E. Guzmán G.*  
FIRMA ASESOR INTERNO:

NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO: Johanna Katherine Molano

*J. Molano*  
FIRMA ASESOR EXTERNO:

VoBo COORDINADOR PASANTIAS:

*V. Ortega*



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

DÍA: 06 MES: 05 AÑO: 2017

INFORME No.: 2

**NOMBRE DEL PASANTE:** Andrés David Cano Espitia

**CÓDIGO:** 210213103

**INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE:** Abril

**TÍTULO DE LA PASANTIA:** Reingeniería de procesos asistenciales en la ESE Centro de Salud de Cucunubá.

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

- Revisar y ajustar los procedimientos según las observaciones dadas por los líderes de procesos, para su respectiva socialización.

**ACTIVIDADES REALIZADAS:**

- Definir inventario de los subprocesos asignados.
- Realizar formato de procedimientos.
- Recopilar información acerca de los procesos y analizar sus especificaciones.
- Entrevistar al personal involucrado.



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

- Identificación de procesos y procedimientos
- Investigación y Documentación de procesos
- Participar en reuniones.

#### AVANCES DEL INFORME FINAL

- Matriz DOFA
- Cronograma de actividades
- Marco institucional de procesos asistenciales

#### PRODUCTOS

- Formato de procedimientos de la Farmacia.
- Formato de procedimiento del SIAU
- Formato de procedimientos de Consulta Prioritaria.



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

#### ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)

##### 1. APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

CRITERIO	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Andrés David Cano Espitia	Pasante	23-03-2017	
REVISÓ				
APROBÓ				

##### 2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recibir y contestar las pqr que realizan los usuarios de la ESE Centro de Salud de Cucunubá en cada una de la unidades prestadoras del servicio.

##### 3. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

**DESDE:** Que los usuarios ponen las pqr.

**HASTA:** Que se da respuesta al usuario.

##### 4. DEFINICIONES PARA FACILITAR LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**Clasificar:** Ordenar o dividir un conjunto de elementos en clases a partir de un criterio determinado.

**PQRS:** Es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

**Usuario:** Persona que usa habitualmente un servicio.

##### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD (QUÉ)	RESPONSABLE (QUIÉN)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	REGISTRO
1.	Apertura de Buzón	Encargado SIAU	Se abre el buzón cada 15 días.	
2.	Recibir las PQRS	Encargado SIAU	El centro de salud cuenta con un buzón, este permite que el encargado pueda	Libro de gestión de PQRS,





UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
 PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

			recibir las pqr, de igual manera el encargado se dirige al buzón y toma las pqr. Cuando la pqr es de forma verbal el encargado lo diligencia en un formato de pqr. De igual forma se archivan todas las PQRS en el libro de gestión de PQRS.	formato de pqr
3.	Clasificación de los PQRS	Encargado SIAU	Se clasifican en el libro de gestión de pqr, dependiendo si son peticiones, quejas, felicitaciones, reclamos o sugerencias.	Libro de gestión de PQRS
4.	Enviar las PQRS a los servicios o a gerencia.	Encargado SIAU	Se realiza un oficio o carta donde se muestra la PQRS al servicio o gerencia.	Libro de gestión de PQRS
5.	Contestación por parte de los servicios o gerencia.	Lider de cada servicio y el (la) Gerente	Se lleva la queja al servicio competente o la gerencia, el líder de servicio o el (la) gerente hace el relato de lo sucedido en caso de que sea un reclamo, enseguida se da la respuesta a la pqr.	Libro de gestión de PQRS
6.	Análisis de las PQRS	Encargado SIAU	Luego de que se da respuesta de los líderes de servicio o de gerencia se analiza si la respuesta es pertinente para enviarla al usuario.	
7.	Entrega de respuesta al usuario	Encargado SIAU	Hace entrega a los usuarios que dejan sus datos para hacerle llegar la	Libro de gestión de PQRS



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

**EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME**

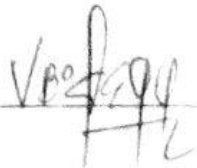
NOMBRE DEL ASESOR INTERNO: Claudia Esperanza Guzmán

  
FIRMA ASESOR INTERNO:

NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO: Johanna Catherine Molano

  
FIRMA ASESOR EXTERNO:

VoBo COORDINADOR PASANTIAS:





UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

DIA: 06 MES: 06 AÑO: 2017

INFORME No.: 3

NOMBRE DEL PASANTE: Andrés David Cano Espitia

CÓDIGO: 210213103

INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: Mayo

TITULO DE LA PASANTIA: Reingeniería de procesos asistenciales en la ESE Centro de Salud de Cucunubá.

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

- Revisar y ajustar los procedimientos según las observaciones dadas por los líderes de procesos, para su respectiva socialización.

**ACTIVIDADES REALIZADAS:**

- Definir inventario de los subprocesos asignados.
- Realizar formato de procedimientos.
- Recopilar información acerca de los procesos y analizar sus especificaciones.
- Entrevistar al personal involucrado.



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

- Identificación de procesos y procedimientos
- Reajuste de procesos
- Realización de Formatos en odontología

#### AVANCES DEL INFORME FINAL

- Plan de mejoramiento
- Marco Teórico
- Marco Conceptual

#### PRODUCTOS


- Formato de procedimientos de Esterilización
- Formato Odontología Registro de indicador biológico
- Formato Odontología Registro de Esterilización
- Formato Odontología Lista de Chequeo Paquetes de Esterilización
- Ajuste Formato de procedimientos Consulta Prioritaria



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA**

**ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)**

 <p><b>E.S.E.</b> <b>CENTRO DE SALUD</b> <b>CUCUNUBÁ</b> <small>Una institución a su Servicio</small> <small>Apartados y privados</small></p>	<b>ESTERILIZACION</b>	<b>CÓDIGO: FR-PP-10</b>
	<b>LISTA DE CHEQUEO PAQUETES DE</b> <b>ESTERILIZACION</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>PAGINA 3 DE 1</b>

Odontología: \_\_\_\_\_  
 Responsable: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_

TIPOS DE INSTRUMENTOS	CANTIDAD	INTEGRIDAD DE LOS PAQUETES		FECHA DE VENCIMIENTO	
		SI CUMPLE	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NO CUMPLE



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

**EVALUACIÓN Y APROBACIÓN**

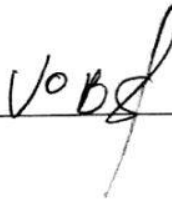
NOMBRE DEL ASESOR INTERNO: Claudia Esperanza Guzmán

  
FIRMA ASESOR INTERNO:

NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO: Johanna Catherine Molano

  
FIRMA ASESOR EXTERNO:

VoBo COORDINADOR PASANTIAS:





UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

DIA: 06 MES: 07 AÑO: 2017

INFORME No.: 4

NOMBRE DEL PASANTE: Andrés David Cano Espitia

CÓDIGO: 210213103

INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: Mayo

TITULO DE LA PASANTIA: Reingeniería de procesos asistenciales en la ESE Centro de Salud de Cucunubá.

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

- Revisar y ajustar los procedimientos según las observaciones dadas por los líderes de procesos, para su respectiva socialización.
- Documentar y actualizar los procedimientos, de acuerdo a las mejoras identificadas.

**ACTIVIDADES REALIZADAS:**

- Definir inventario de los subprocesos asignados.
- Realizar formato de procedimientos.
- Entrevistar al personal involucrado.



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

- Reajuste de procesos
- Realización de Formatos en odontología
- Realización de Formatos en Enfermería
- Realización de Formatos en Farmacia
- Realización de Formatos en SIAU
- Realización de Inventario Odontología
- Socialización de caracterización, procesos y procedimientos de Esterilización
- Socialización de caracterización, procesos y procedimientos de Farmacia
- Socialización de caracterización, procesos y procedimientos del SIAU
- Socialización de caracterización, procesos y procedimientos de Consulta Prioritaria
- Socialización de Formatos de Esterilización y Odontología
- Socialización de Formatos de Farmacia
- Socialización de Formatos de SIAU
- Socialización de Formatos de Enfermería





UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

#### AVANCES DEL INFORME FINAL

- Marco Institucional
- Marco legal

#### PRODUCTOS

- Planilla Evento Adverso Odontología
- Formato Seguimiento al Riesgo Esterilización
- Formato Odontología RH1 Residuos
- Formato Control Diario de Esterilización
- Formato Odontología Recepción e inventario de dispositivos médicos
- Planilla de Complicaciones Odontología
- Planilla de Control de uso y esterilización de Fresas
- Formato Uso de Jabón Trienzimático Esterilización
- Formato Control de Estado, Limpieza y Desinfección de Equipos
- Formato Indicador de Gestión de Enfermería
- Formato Indicador de Gestión en Enfermería
- Formato Consolidado de Consulta Externa Enfermería
- Formato Control de Condiciones Ambientales Farmacia y Esterilización



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

- Formato Eventos Adversos por medicamentos Farmacia
- Formato Indicador de Seguimiento al Riesgo Farmacia
- Formato Recepción e inventario de medicamentos y dispositivos médicos Farmacia
- Formato Satisfacción al Cliente SIAU
- Formato de PQRS SIAU



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)

	FARMACIA	CODIGO: FRPPIA
	INDICADORES DE SEGUIMIENTO AL RIESGO EN EL SERVICIO DE FARMACIA	VERSIÓN:

SERVICIO	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADORES A EVALUAR	RESPONSABLE																																		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL			
SERVICIO DE FARMACIA	Demora en suministro de insumos y medicamentos por trámite administrativo	Numero de pacientes a quienes se les demoro el medicamento por tramite administrativo mas de 10 días X 100 Numero de pacientes a quienes se les suministro medicamentos en el mes																																			
	Resistencia Antibiótica	Numero de pacientes con resistencia antibiotica X 100 Numero de pacientes a quienes se les administro antibiotico																																			
	Eficacia reducida por desnaturalización de medicamentos	Numero de reporte de pacientes con eficacia reducida o nula de medicamentos X 100 Numero de pacientes formulados en el mes																																			
	Formulación por profesional no autorizado	Numero de formulaciones por personal no autorizado X 100 Numero de pacientes formulados en el mes																																			
	Enmascaramiento de cuadro clínico	Numero de pacientes con enmascaramiento de cuadro clinico X 100 Numero de pacientes formulados en el mes																																			
	Eventos adversos por medicamentos	Numero de eventos adversos por medicamentos X 100 Numero total de pacientes formulados																																			
	Complicaciones medicamentosas secundarias a efectos adversos innecesarios o evitables	Numero de complicaciones medicamentosas secundarias a efectos adversos innecesarios o evitables en el mes X 100 Numero de pacientes formulados																																			



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA



E.S.A.  
CENTRO DE SALUD  
CUCUNUBA  
MUNICIPALIDAD DE CUNDINAMARCA

CONSULTA EXTERNA

CODIGO: FRPP10

REPORTE EPIDEMIOLOGÍA

VERSIÓN: 01

MES	AÑO																															
DÍAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
MEJOR DE 1 AÑO																																
1 AÑO																																
2 A 4 AÑOS																																
5 A 29 AÑOS																																
30 A 39 AÑOS																																
40 A 59 AÑOS																																
60 Y MAYOR DE 60																																



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

**EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME**

NOMBRE DEL ASESOR INTERNO: Claudia Esperanza Guzmán

  
FIRMA ASESOR INTERNO:

NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO: Johanna Catherine Molano

  
FIRMA ASESOR EXTERNO:

VoBo COORDINADOR PASANTIAS:



## ABSTRACT

### **FICHA ACADÉMICA** **ESTADO DEL ARTE DE LOS TRABAJOS DE GRADO AVANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

**NOMBRE AUTORES:** Andrés David Cano Espitia

**TIPO DE TRABAJO:** Informe Final Pasantías

**TÍTULO:** Reingeniería de Procesos Asistenciales en la ESE Centro de Salud Cucunubá

#### **RESUMEN ABSTRACT- SÍNTESIS**

It presents the final information of the business practices in the ESE Centro de Salud Cucunubá, an institutional summary of the company is presented, the four stages are presented during the four months of business practice. It is detailed in the activities developed in the healthcare area of the ESE, also in the characterization formats and procedures that were used, for the reorganization of the processes within the four healthcare areas. A DOFA matrix was developed in the care area and an improvement plan was designed, finally, conclusions and recommendations are presented.

**ÍNDICE:** introducción, justificación, objetivos, descriptor de palabras clave, marcos de referencia, matriz DOFA y plan de mejoramiento en el área asistencial, desarrollo de la pasantía, cronograma, presupuesto, conclusiones y recomendaciones.

**PRINCIPALES PUNTOS SOBRESALIENTES:** Caracterización de procesos asistenciales, formato de procedimientos asistenciales, socialización de procesos, ajuste de procesos asistenciales.

**FECHA DE LA PRESENTACIÓN:** 15 de Noviembre de 2017

**DIRECTOR INTERNO:** Claudia Esperanza Guzmán

**SECCIONAL:** Universidad De Cundinamarca Seccional Ubaté

## DESCRIPCIÓN BIBLIOGRÁFICA

**1. TIPO DE DOCUMENTO**

Informe de Pasantía

**2. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN**

Reingeniería de Procesos Asistenciales en la ESE Centro de Salud Cucunubá

**3. AUTOR**

Andrés David Cano Espitia

**4. UNIDAD QUE PATROCINA LA INVESTIGACIÓN**

Programa de Administración de Empresas

**5. PÁGINAS**

132

**6. ANEXOS**

39

**7. AÑO**

2017

## DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES

- Calidad, Reingeniería de Procesos, Procesos Asistenciales, Proceso, Procedimiento, Formato, Esterilización, SIAU, Consulta Prioritaria

## RESUMEN

### **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO**

En este trabajo se presenta el informe final de las prácticas empresariales en la ESE Centro de Salud Cucunubá, se da a conocer la empresa y el área donde se desarrolló la práctica, se describen las cuatro etapas durante los cuatro meses de pasantía. Se pormenoriza en las actividades que se realizaron en el área asistencial de la ESE, de igual forma en los formatos de caracterización y procedimientos que se utilizaron, para la reorganización de los procesos dentro de las cuatro áreas asistenciales. Se realizó una matriz DOFA en el área asistencial y se diseñó un plan de mejoramiento, por último se muestran las conclusiones y recomendaciones.

### **1. CAPÍTULOS DEL TRABAJO**

Capítulo I:

- Marcos de Referencia

Marco Teórico

Marco Legal

Marco Institucional

Capítulo II

- Matriz DOFA en el área Asistencial de la ESE
- Plan de mejoramiento de procesos asistenciales

Capítulo III

- Desarrollo de la pasantía

Etapas

Etapas 1

Etapas 2

Etapas 3

Etapas 4

Actividades

Cronograma

Presupuesto



Conclusiones  
Recomendaciones

## 2. **ACTIVIDADES REALIZADAS**

- Definir inventario de los subprocesos asignados.
- Elaborar cronograma de trabajo.
- Realizar una caracterización de los subprocesos asignados.
- Recopilar información acerca de los procesos y analizar sus especificaciones.
- Entrevistar al personal involucrado.
- Realizar formato de procedimientos en las áreas asignadas.
- Investigación y Documentación de procesos
- Reajuste de procesos
- Realización de Formatos en odontología, esterilización, enfermería, Farmacia y SIAU.
- Realización de Inventario en Odontología
- Socialización de caracterización, procesos y procedimientos de Esterilización
- Socialización de caracterización, procesos y procedimientos de Farmacia
- Socialización de caracterización, procesos y procedimientos del SIAU
- Socialización de caracterización, procesos y procedimientos de Consulta Prioritaria
- Socialización de Formatos de Esterilización y Odontología
- Socialización de Formatos de Farmacia
- Socialización de Formatos de SIAU
- Socialización de Formatos de Enfermería

### **3. RESULTADOS OBTENIDOS**

- Caracterización de las áreas de esterilización, consulta prioritaria, SIAU y farmacia
- Formato de procedimientos de las áreas de esterilización, consulta prioritaria, SIAU y farmacia
- Ajuste de 11 formatos en el área de odontología y esterilización
- Ajuste de Formato Indicador de gestión de Enfermería y consolidado de consulta externa
- Ajuste de 4 formato en el área de farmacia
- Ajuste de Formato de Satisfacción al Cliente y Formato de PQRS en el área se SIAU
- Socialización de caracterización, procesos y procedimientos de esterilización
- Socialización de caracterización, procesos y procedimientos de Farmacia
- Socialización de caracterización, procesos y procedimientos de SIAU
- Socialización de caracterización, procesos y procedimientos de Consulta Prioritaria

### **4. CONCLUSIONES**

□ Mediante la obtención y recopilación de información necesaria para empezar a levantar los procesos y de esta manera ir modificando las actividades, se concluye satisfactoriamente que bajo los parámetros de trabajo estipulados desde el inicio, se obtuvieron los resultados esperados, la reingeniería de los procesos asistenciales en la ESE se culminó de la forma que se esperaba por medio de los formatos de procedimientos, donde se determinaron el alcance de los mismo, su objetivo, la descripción de las actividades, la identificación de los riesgos y por último la socialización e implementación de las actividades modificadas para cada área asistencial correspondiente. Siendo así pertinente apuntar que la reingeniería de procesos es un mecanismo o herramienta que permite modificar las acciones que

se toman en cuenta para realizar un determinado proceso o procedimiento y reevaluando así su contenido y su forma de desarrollo.

□ La caracterización de los procesos y subprocesos es una herramienta que permite describir cómo funcionan cada uno de ellos y determinar las características de los mismos. Partiendo de este concepto se definió, realizó y documentó en el formato matriz de caracterización para cada uno de los procesos asistenciales los proveedores, entradas, procedimientos, salidas y clientes de cada proceso.

Es así como el formato matriz de caracterización es una base fundamental para recopilar y organizar información buscando los procedimientos adecuados, para darle inicio al formato de procedimientos el cual expone las actividades de una forma más detallada.

□ Por medio del trabajo continuo con los encargados de cada área, la información brindada la realización de los formatos, se pudo determinar qué la calidad no solo va en el producto terminado o en el servicio prestado a los usuarios cuando se habla de calidad, también se habla de desarrollar al personal y trabajar en equipo, tener un enfoque al cliente y planificar la calidad. Es por eso que se detectaron oportunidades de mejora, en la modificación de las actividades también pensando en la comodidad de los encargados de cada área, eliminando pasos o acciones innecesarias que impedían el fácil desarrollo de sus actividades diarias. Este tipo de organización presenta un personal que todo el tiempo está trabajando en equipo, es por ello que se enfatizó en la unión de todo el personal para llevar una buena atención a los usuarios y prestarles un trato digno, bajo las políticas de la ESE.

□ La documentación que se obtuvo en la ESE fue de gran importancia especialmente por parte de los encargados de cada área asistencial que se trabajó, la información obtenida permitió el desarrollo de las actividades, y de esta forma por medio de los formatos llegar a una actualización y así proporcionar datos distintos a los ya aportados, todo esto según los parámetros a seguir de los formatos anteriormente mencionados.

Es así como documentar los procesos y procedimientos permite tener una vista detallada de la realización de actividades que se tienen en cuenta para el desarrollo de cada una de las áreas asistenciales de la organización.

□ Mediante la documentación se realizó una revisión de los procedimientos y la forma en que se realizaban las actividades en cada área. Es así como se determina que el trabajo en equipo y en coordinación con ayuda de los encargados de cada área dio como resultado la finalización de los formatos de caracterización y procedimientos con los requisitos que se solicitaban, para realizar la reingeniería de los procesos y de esta forma llegar a la socialización de las modificaciones, intervenciones y ajustes que se hicieron a los procedimientos a cada uno de los delegados de las áreas de trabajo.

## **5. RECOMENDACIONES**

- Se A pesar de que dentro de la entidad existe un ambiente laboral favorable se observó que el personal no está completamente cómodo con su trabajo por ciertas inconsistencias en la organización de los puestos de trabajo, es por eso que se recomienda encontrar la manera de motivar al personal, estableciendo mecanismos de participación directa, ya que en el trascurso de las pasantías varios trabajadores dieron a conocer inconformidades, especialmente que no se les toma en cuenta las opiniones o sugerencia que ellos tienen.
- Buscar una división de trabajo concreta a las trabajadoras del área de enfermería, ya que se presentan casos donde las encargadas dejan su puesto de trabajo por remplazar otros puestos.
- Verificar que los trabajadores cuentan con los conocimientos y el perfil necesario para desempeñar labores que se les deleguen en su puesto de

trabajo. De igual forma constatar que los colaboradores estén en el puesto de trabajo que les corresponde según sus estudios, conocimientos y experticia.

### **ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

#### **ÁREA**

Gestión de las organizaciones y sociedad

#### **LÍNEA**

Desarrollo organizacional

#### **PROGRAMA-TEMA**

Administración de Empresas