MEJORAMIENTO, APLICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL ESTÁNDAR EN LOS PROCESOS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER

PRESENTADO POR
DUBERLIS ESTHER BRITO GRANADOS

Código
2018216154

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

JORGE ENRIQUE PINZON MAHECHA
Tutor de prácticas profesionales

CRISTIAN ALFONSO MARQUEZ GARCIA
Tutor empresarial

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERIA INDUSTRIAL
SANTA MARTA
2022

Índice

1. PRESENTACIÓN 7

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA 9

2.1. Aspectos Legales, Económicos y Organizacionales 11

2.2. Filosofía Institucional 18

2.3. Localización 23

3. INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO 25

3.1. Descripción del Área de Trabajo 25

3.2. Descripción de las Actividades Asignadas 25

4. PROPUESTA 27

4.1. Nombre de la propuesta 27

4.2. Diagnóstico 27

4.3. Planteamiento o identificación del problema 28

5. JUSTIFICACION 29

6. OBJETIVO GENERAL 30

6.1. Objetivos específicos 30

7. REFERENTES TEÓRICOS 31

7.1. Sistema de Gestión de la Calidad 31

7.2. Aspectos Básicos de la ISO 9001 31

7.3. Importancia de la ISO 9001 31

7.4. Pensamiento Sistémico 32

7.5. Análisis de Procesos 32

7.6. Asignaturas Como Referentes Teóricos 32

8. PLAN DE ACCIÓN 34

8.1. Realizar un diagnóstico de la documentación encontrada en la clínica. 34

8.2. Actualizar cada documento en base a las nuevas normas e información que rige a cada área de la clínica. 38

8.3. Apoyar al área encargada de la creación de la página web de calidad “Intranet”. 41

8.4. Cargar la documentación actualizada a la intranet con acceso a todo el personal de la clínica. 43

8.5. Socializar toda la documentación cargada en la página web al personal de cada área para su debida implementación. 45

9. RESULTADOS OBTENIDOS..... 47

10. AUTOEVALUACION..... 49

11. RECOMENDACIONES GENERALES..... 51

12. CONCLUSIONES 52

13. BIBLIOGRAFÍA 52

14. ANEXOS 54

Índice de Figuras

Figura 1. Mapa de procesos Clínica de la Mujer S.A. 14

Figura 2. Organigrama Clínica de la Mujer S.A.....15

Figura 3. Áreas de la Clínica de la Mujer S.A.....17

Figura 4. Modelo de guías sin actualización de la estructura estándar.....36

Figura 5. Modelo de guías sin estructura estándar.....37

Figura 6. Página web de calidad "Intranet" 43

Figura 7. Página web de calidad "Intranet" 45

Figura 8. Listas de Asistencia de divulgación 47

Índice de Tablas

Tabla 1. Generalidades de la empresa ***10***

Tabla 2. Aspectos legales ***11***

Tabla 3. Estructura legal ***12***

Tabla 4. Revisor fiscal ***12***

Tabla 5. Marco legal ***12***

Tabla 6. Número de empleados ***16***

Tabla 7. Referentes teóricos ***33***

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Documentos actualizados 40

Gráfico 2. Documentos creados 40

1. PRESENTACIÓN

La Clínica de la Mujer S.A. es una institución prestadora de servicios de mediana y alta complejidad de la comunidad en la ciudad de Santa Marta, principalmente enfocada en los cuidados materno-perinatal, que cuenta con un gran número de personas capacitadas y dispuestas a la atención del paciente. Por tal motivo, esta debe mantener toda la información misional con la que se trabaja previamente documentada, actualizada, publicada en los canales de acceso y controlada antes de la llegada de los pacientes, para así prestar un servicio fidedigno y de alta calidad.

Por lo anterior, en este informe titulado "MEJORAMIENTO, APLICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL ESTANDAR EN LOS PROCESOS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER" se expondrá como opción de grado la elaboración, actualización y control de la documentación que se llevará a cabo con la finalidad de estandarizar todos y cada uno de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y evaluación que allí se manejan por medio de guías, procedimientos, protocolos, etc. y además divulgarlos y publicarlos en la red informática de la empresa para que todo el personal tenga fácil acceso a información y les sirva de soporte en el desarrollo de las actividades que se realizan día a día.

Documentar cada proceso permite que las actividades sean realizadas con la mayor semejanza posible garantizando el cumplimiento de la buena prestación del servicio por parte de cada colaborador, además la debida capacitación de ingreso a quienes se vinculen al cuerpo de trabajadores de la Clínica de la Mujer S.A. Y también que dicha información perdure en la institución sin que se pierda en la ausencia de un funcionario.

Hoy día en la clínica de la Mujer S.A. se encuentra implementada una gran parte de los documentos con información desactualizada y sin estandarizar, por eso, con el progreso de este trabajo de prácticas se pone en marcha nuevamente la gestión documental en aras de obtener una mejora significativa del servicio en cada área e identificar las insuficiencias básicas que estás tienen para su progreso.

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Actividad principal: Su actividad económica principal son actividades de hospitales y clínicas con internación, esta IPS privada busca brindar servicios de salud a la comunidad samaria desde hace 29 años, los cuales le permiten posicionarse en el sector de la medicina con un alto grado de experiencia y conocimiento.

La Clínica de la Mujer S.A. pretende favorecer al aumento de la calidad de vida de la comunidad del departamento del Magdalena a través de la prestación de servicios humanizados con responsabilidad social y financiera, con equipos de alta tecnología médica avanzada y un talento humano idóneo.

La clínica de la Mujer S.A. cuenta con infraestructura necesaria para la prestación del servicio y se encuentra en aras de expansión de sus instalaciones para buen brindarles a sus pacientes mayor comodidad en su estadía.

Además de lo anterior, la Clínica de la Mujer S.A. cuenta con proveedores responsables e idóneos para el suministro de medicamentos, insumos y dispositivos médicos y con relaciones de calidad en el sector salud.

Tabla 1. Generalidades de la empresa

RAZÓN SOCIAL:	CLÍNICA DE LA MUJER S.A.
NIT:	819000364-7
TIPO DE EMPRESA:	Sector Salud
TIPO DE SOCIEDAD:	Sociedad Comercial
ACTIVIDAD ECONÓMICA:	Es una IPS, cuya actividad económica es la prestación de Servicios de Salud de Tercer Nivel de Atención y centro de referencia.
OBJETO SOCIAL:	Institución prestadora de servicio de salud
DOMICILIO:	Calle 22 No. 21 – 16 Santa Marta, Magdalena
ARL:	SURA
TELÉFONOS:	4204089 ext. 241
E-MAIL:	atencionalcliente@clinicadelamujersa.com.co
GERENTE:	Juan Carlos Visbal B

Fuente: Tomado de la matricula mercantil de la clínica de la mujer S.A, 2020

2.1. Aspectos Legales, Económicos y Organizacionales

2.1.1. Aspectos legales

La clínica de la mujer es una institución privada, constituida como sociedad anónima, su objeto social es la prestación de servicios de salud de mediana y alta complejidad de atención y centro de referencia. Dentro del desarrollo de sus actividades, tiene como uno de ellos Bush satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y sus familiares con el menor riesgo posible.

2.1.1.1. Razón social y jurídica

Tabla 2. Aspectos legales

Razón Social	CLÍNICA DE LA MUJER S.A.
Organización Jurídica	Sociedad Anónima
Categoría	Persona Jurídica
NIT	819000364-7

Fuente: Elaboración propia

2.1.1.2.Estructura legal

Tabla 3. Estructura legal

NOMBRE	CARGO
Francisco Camargo	Representante Legal Suplente

Fuente: Elaboración propia

2.1.1.3. Revisor fiscal

Tabla 4. Revisor fiscal

NOMBRE	CARGO
RyR Consultoría S.A.S.	Empresa Externa
Jesica Castro Pedrozo	Revisor Fiscal

Fuente: Elaboración propia

2.1.1.4. Marco legal

Tabla 5. Marco legal

NORMA	DESCRIPCIÓN
Decreto 410 de 1971 (Código de Comercio) y Ley 222 del 20 de diciembre de 1995	Por medio de la cual se crea la sociedad anónima
La ley 100 del 1993	Por medio de la cual establece la creación de un Sistema de Garantía de Calidad y de Acreditación en Salud.
Decreto número 1011 del 2016	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 número 5095 del 2018	Por el cual se adopta el manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario de Colombia
Resolución número 207 del 2020	Por el cual se adopta el manual de estándares de acreditación para laboratorios clínicos de Colombia
Ley número 2015 del 2020	Por medio del cual se crea la historia clínica electrónica
Resolución número 3100 del 2019	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicio de salud y de habilitación de servicios de salud
Resolución 256 del 2016	Por la cual se dictan disposiciones de relación con el sistema de información para la calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud
Circular externa número 012 del 2016	Por la cual se imparten instrucciones en el programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud y el sistema de información para la calidad

Resolución número 1552 del 2013	Por la cual se imparten instrucciones a las entidades prestadoras de salud para garantizar la asignación de citas
Decreto 2496 del 2015	Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia
Decreto 2663 del 1950	Código sustantivo del trabajo
Decreto 1072 del 2015	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)

Fuente: Elaboración propia

2.1.2. Aspectos económicos

Su actividad económica principal son actividades de hospitales y clínicas con internación. La Clínica de la Mujer S.A. es garante de su aporte al IVA, se encuentra obligado a presentar declaración de renta y es agente de retención en la fuente.

2.1.3. Aspectos organizacionales

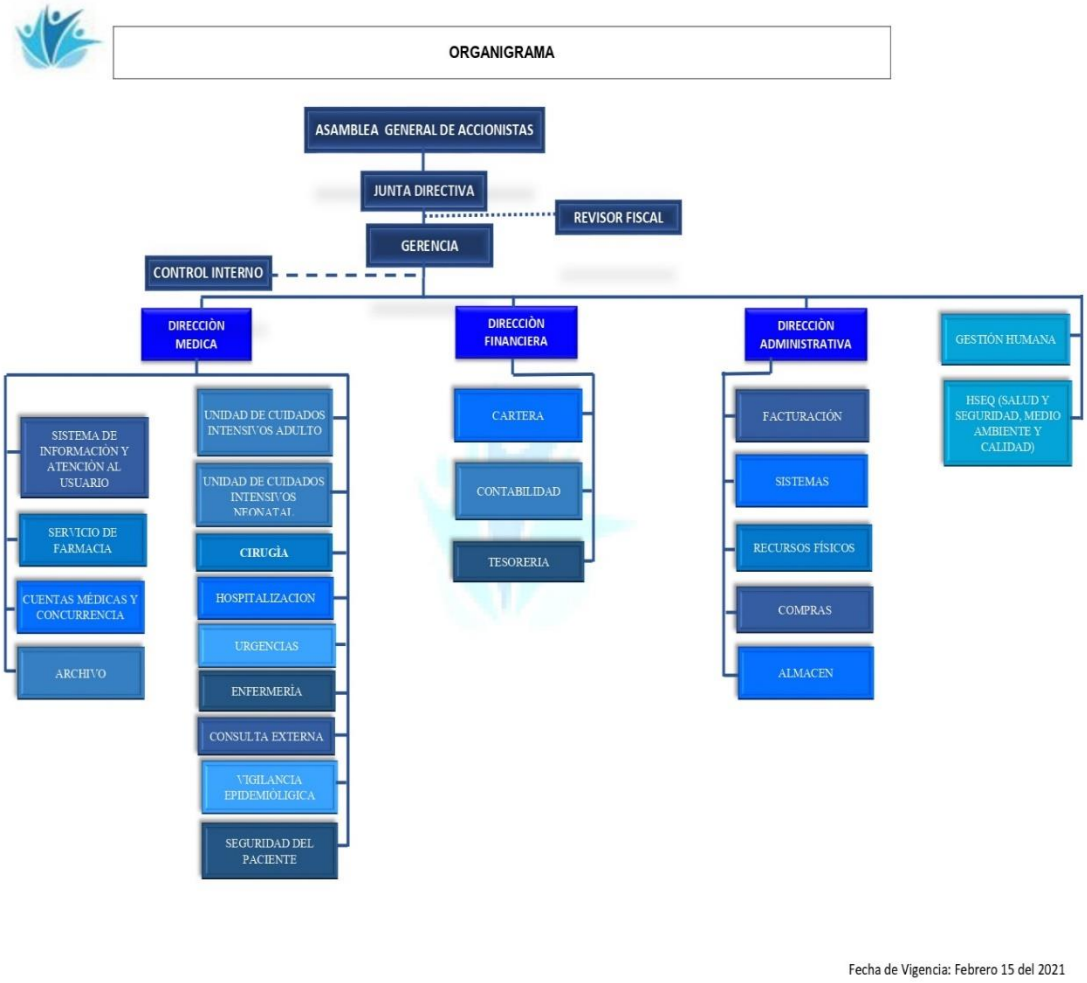
2.1.3.1. Mapa de procesos

Figura 1. Mapa de procesos Clínica de la Mujer S.A.

Fuente: Tomado del Portal de Calidad Clínica de la Mujer S.A.

2.1.3.2. Organigrama

Figura 2. Organigrama Clínica de la Mujer S.A.



Fuente: Tomado de Portal De Calidad de la Clínica de la Mujer S.A.

2.1.3.3. Número de empleados

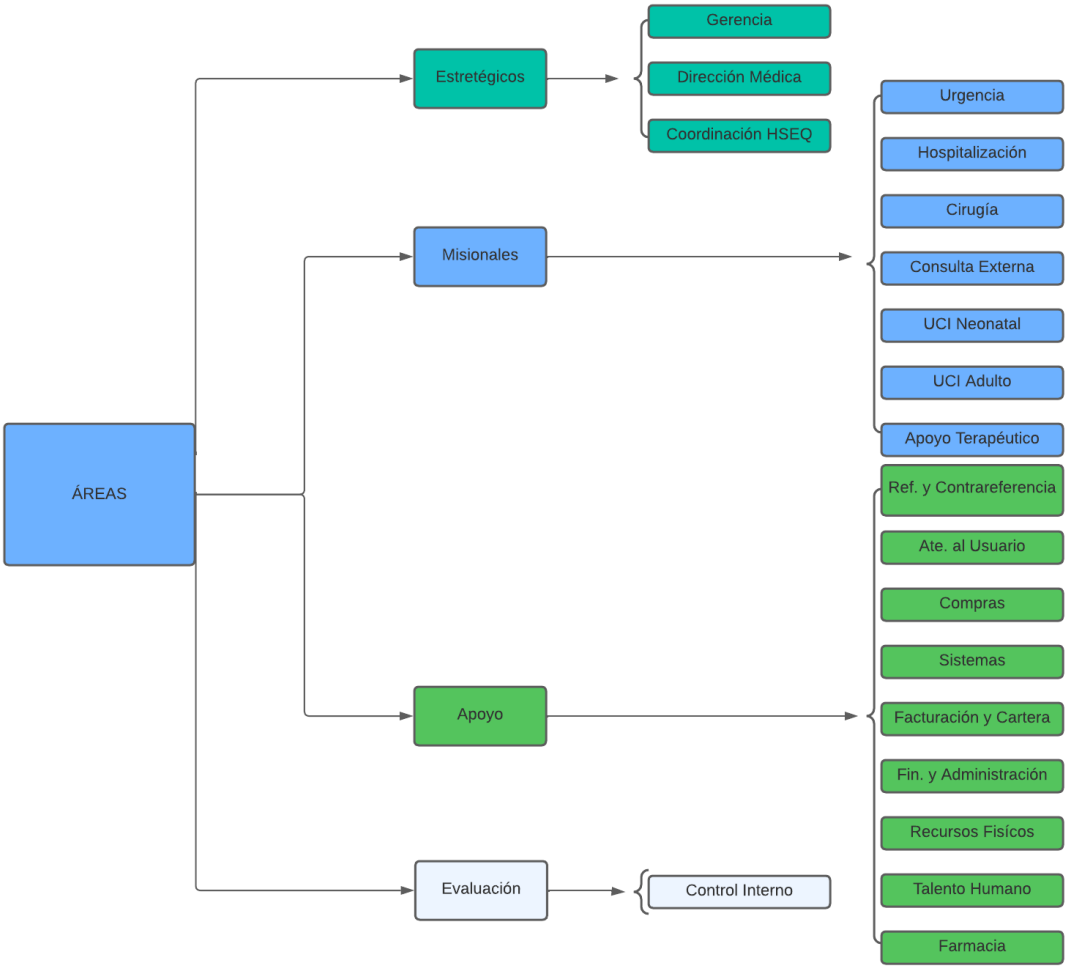
Tabla 6. Número de empleados

PROCESOS	ÁREA	NÚMERO DE EMPLEADOS
Estratégicos	Gerencia	6
	Dirección Médica	
	Coordinación HSEQ	
Misionales	Urgencia	129
	Hospitalización	
	Cirugía	
	Consulta Externa	
	UCI Neonatal	
	UCI Adulto	
	Apoyo Diagnostico y Terapéutico	
Apoyo	Gestión de Referencia y Contrarreferencia	85
	Gestión al Usuario y Su Familia	
	Gestión de Compras	
	Gestión del Ambiente Físico	
	Gestión de la Información	
	Gestión Facturación y Cartera	
	Gestión Financiera y Administrativa	
	Gestión del Talento Humano	
	Gestión del Servicio Farmacéutico	
Evaluación	Control Interno	1
TOTAL		**221**

Fuente: Elaboración propia

2.1.3.4. Áreas de la empresa

Figura 3. Áreas de la Clínica de la Mujer S.A.



Fuente: Elaboración propia

2.2.Filosofía Institucional

2.2.1. Reseña histórica

En 1993 debido a la situación médica del país, con el advenimiento de la Ley 100 y primordialmente por la ausencia de un lugar en la ciudad de Santa Marta y la región del Magdalena Grande, donde se prestaran servicios médicos de calidad con tecnología de avanzada, y enfocados fundamentalmente al área materno infantil, se reunieron nueve (9) Ginecólogos para formar una sociedad, con el objeto de construir una Clínica donde se prestaran servicios en Ginecología Obstetricia y Pediatría, y se manejaran conceptos desconocidos hasta entonces como eran calidad y tecnología de punta.

Después de adquirir el terreno adecuado se logró construir la CLÍNICA DE LA MUJER S. A. con todas las exigencias arquitectónicas y locativas exigidas por la normatividad vigente.

En Julio de 1995 se puso en funcionamiento la CLÍNICA DE LA MUJER S.A. Al mismo tiempo, en el segundo piso de la edificación comenzaron a prestar servicios 20 Consultorios Médicos de Especialistas, 11 de los cuales con especialidades médicas diferentes a la Ginecología.

La CLÍNICA DE LA MUJER S. A., se encuentra constituida legalmente mediante Escritura Pública No.1866 del 27 de mayo de 1993, Registro de Cámara de Comercio No. 936571 y NIT No 819.000.364-7.

Fuente: Tomado de la página web de la clínica de la mujer S.A, 2020

2.2.2. Misión

La CLÍNICA DE LA MUJER S.A., brinda servicios de salud de mediana y alta complejidad, especialmente en el área materno-perinatal, con estándares de calidad, sentido humano y ética

profesional, con personal capacitado orientado a la investigación y docencia, que trabajan con responsabilidad social contribuyendo al bienestar y cuidado de las familias.

Fuente: Tomado de la página web de la clínica de la mujer S.A, 2020

2.2.3. Visión

En el 2022, seguir siendo el referente número uno para la mujer y la familia, brindando servicios integrales de salud, fundamentados en la seguridad del paciente, humanización de la atención, capacitación permanente de nuestros colaboradores, la mejora continua de los procesos asistenciales y administrativos, protección del medio ambiente y el bienestar del cliente interno y externo.

Fuente: Tomado de la página web de la clínica de la mujer S.A, 2020

2.2.4. Política

CLINICA DE LA MUJER S.A. es una institución prestadora de servicios de salud en la ciudad de Santa Marta, por tal razón se compromete con la prevención de riesgos laborales, la protección del medio ambiente, la mejora continua del desempeño de los procesos, el cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables a nuestros servicios y con la participación de todos sus colaboradores a cumplir con:

- ✓ Prestar servicios acordes a los requerimientos, generando valor a nuestros usuarios, a la institución y partes interesadas
- ✓ Preservar la salud de nuestros trabajadores y contratistas a través del fomento de estilos de vida saludables, control de los riesgos y gestión de los peligros a los que se encuentren expuestos al ejecutar su labor.

- ✓ Gestionar los aspectos e impactos ambientales de mayor significancia y optimizar el uso de los recursos en nuestras actividades.
- ✓ Fortalecer nuestro equipo de trabajo en sus competencias técnicas y conocimientos para ofrecer servicios de calidad, limpios y seguros.
- ✓ Asignar los recursos financieros necesarios que permitan la implementación de programas y acciones basadas en buenas prácticas empresariales, que contribuyan con el mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo, control de los riesgos laborales, la protección al medio ambiente, calidad del servicio y satisfacción de las partes interesadas.
- ✓ Mejorar continuamente el desempeño del sistema de gestión integral HSEQ.

La presente Política integral será mantenida y revisada periódicamente, comunicada a todos los empleados y puesta a disposición de todas las pares interesada. Firmada a los 30 días de enero del año 2019.

Fuente: Tomado de la página web de la clínica de la mujer S.A, 2020

2.2.5. Objetivos SGI

- ✓ Aumentar en un cien por ciento (100%) la satisfacción de nuestros usuarios
- ✓ Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores, contratistas y demás partes interesadas, estableciendo los respectivos controles que protejan su seguridad y salud en el entorno de la IPS.
- ✓ Proteger el medio ambiente mediante la identificación y control de aspectos e impactos ambientales propios de las actividades asistenciales y administrativas de la IPS.

- ✓ Reducir en cincuenta por ciento (50%) del indicador de accidentalidad obtenido en el año anterior.
- ✓ Garantizar el cierre eficaz del cien por ciento (100%) de las no conformidades resultantes de las auditorías.
- ✓ Cumplir los requisitos legales y otros aplicables a la institución
- ✓ Desarrollar las competencias, habilidades y conocimientos del talento humano, mejorando el desempeño en sus funciones en la IPS.
- ✓ Garantizar la sostenibilidad financiera de la IPS, mediante la implementación de procesos eficientes, fortalecimiento de servicios y uso razonable de recursos.

Fuente: Tomado de la página web de la clínica de la mujer S.A, 2020

2.2.6. Valores institucionales

- ✓ *Honestidad:* Nos caracterizamos por una conducta integra, ética y transparente en el manejo de los recursos, hacer lo que corresponde y propender por el bienestar de los usuarios.
- ✓ *Trabajo en equipo:* Fomentamos la unión de esfuerzos con los actores de los procesos y actividades, con armonía y cooperación, para multiplicar el logro de resultados en búsqueda de los objetivos y metas comunes.
- ✓ *Responsabilidad:* Actuamos con criterios serios y objetivos, asumiendo el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios en cada una de nuestras acciones y las consecuencias que de ello se deriven.

- ✓ *Compromiso:* Brindamos el aporte necesario para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la Directiva de la institución.
- ✓ *Calidez:* Prestamos servicios de salud accesibles, oportunos, pertinentes y continuos, con un trato amable y humano, caracterizando nuestros servicios centrados en el paciente y su familia.

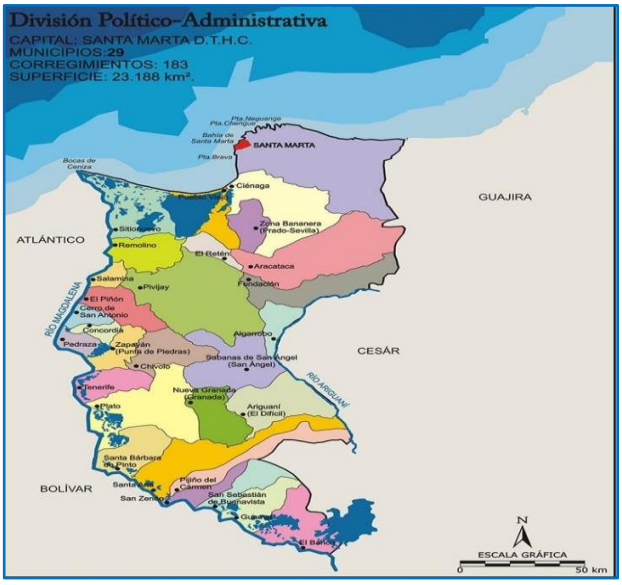
Fuente: Tomado de la página web de la clínica de la mujer S.A, 2020

2.2.7. Área de influencia

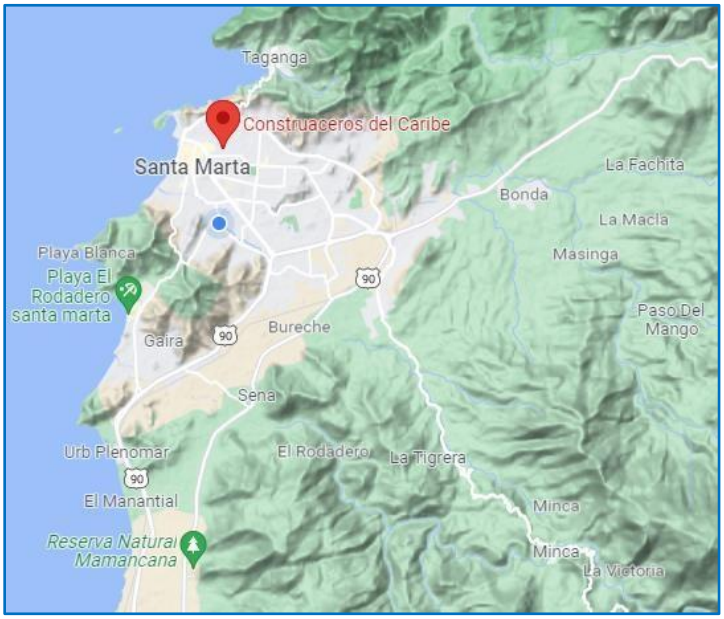
La Cínica de la Mujer S.A. se encuentra dentro de la ciudad de Santa Marta cobijando a todo el departamento del Magdalena dando cumplimiento a la prestación de los servicios de salud, hospitalización y quirúrgicos.

2.3.Localización

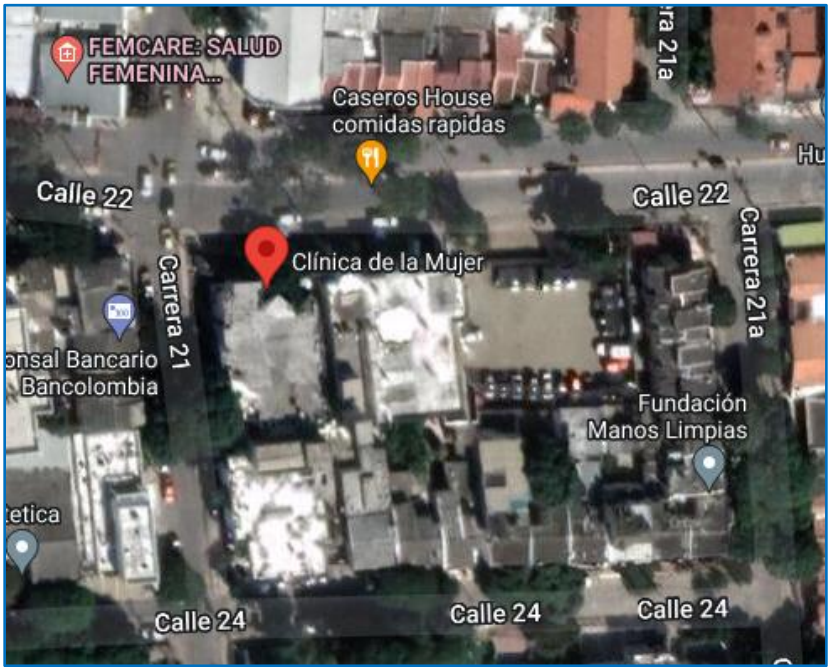
a. Súper localización



b. Macro localización



c. Micro localización



3. INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO

3.1.Descripción del Área de Trabajo

En la Clínica de la Mujer S.A. el área de HSEQ es muy importante debido a que esta se encarga de establecer y mantener un sistema de gestión estandarizado e integrado por seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y calidad. La coordinación de HSEQ busca siempre dar una solución asertiva a las dificultades presentes en sector salud, dando cumplimiento a las normas establecidas por el ministerio de salud pública de Colombia.

Lo anteriormente mencionado, se debe a que esta trabaja con la población humana y por lo tanto siempre se busca mantener un estándar de calidad en sus dimensiones técnicas, interpersonales y del entorno, para con ellos brindar a la población la mejor atención posible. Esta área se conserva activamente trabajando en los programas y comités institucionales con el fin de proveer aseguramiento continúo del plan de mejoramiento de la calidad.

3.2.Descripción de las Actividades Asignadas

- ✓ Actualización del Listado Maestro de documentos y formatos.
- ✓ Revisión y actualización de los documentos existentes según la estructura estándar de la clínica.
- ✓ Revisión y codificación de los documentos nuevos según la estructura estándar de la clínica.
- ✓ Apoyo en la preparación de la clínica frente a las auditorias desde la fecha de ingreso.
- ✓ Acompañamiento a las demás áreas con relación a la documentación que se debe actualizar.

- ✓ Fabricación, actualización e implementación de formatos requeridos por las diferentes áreas de la clínica.
- ✓ Atención a las solicitudes presentadas por las demás áreas.
- ✓ Solicitar a otras áreas lo que el departamento de calidad necesite para el buen funcionamiento de sus actividades a cargo.
- ✓ Apoyo al proceso de autoevaluación en pro a la renovación de la habilitación hospitalaria en el REPS.
- ✓ Apoyar en la creación y actualización de las caracterizaciones de cada proceso.
- ✓ Apoyar brindando información necesaria en la elaboración y entrega de informes.
- ✓ Elaboración y actualización de los flujogramas de cada departamento.
- ✓ Asistir a los comités programados donde el área de calidad tenga influencia.
- ✓ Asistir a capacitaciones.
- ✓ Apoyar en el cumplimiento de los compromisos dispuestos en cada comité.
- ✓ Relevar las funciones del Coordinador de Calidad en su ausencia por calamidad o trabajo externo.
- ✓ Elaboración y actualización de los manuales de funciones por perfil de cargo.
- ✓ Socialización y publicación de las guías, protocolos y procedimientos ya actualizados hasta la fecha.
- ✓ Apoyo en la elaboración y seguimiento de los indicadores de cada área.
- ✓ Realizar reportes a los entes territoriales como la resolución 256 y 1552.
- ✓ Dar fin a los imprevistos que trae consigo cada día.

4. PROPUESTA

Después de realizar un exhaustivo diagnóstico de los documentos existentes en las diferentes áreas de la Clínica de la Mujer con ayuda de los coordinadores respectivamente, se identificó un déficit en la gestión documental de esta. Por tal razón, se propone establecer la creación de una plataforma digital que se pueda alimentar día a día según la necesidad con información verídica, eficaz y en tiempo real para el desarrollo de los procesos de forma estándar, a la cual tendrá acceso todo el personal.

4.1.Nombre de la propuesta

Mejoramiento, aplicación y control de la gestión documental estándar en los procesos de la clínica de la mujer.

4.2.Diagnóstico

En la Clínica de la Mujer se realizó un estudio en el que se encuentra desactualizado e incompleto el sistema de gestión documental, puesto a que las diferentes áreas que existen deben contar con la documentación fundamental para su debido desarrollo, las cuales son reglamentadas por los entes territoriales y por lo tanto son de obligatorio cumplimiento. Existe alguna documentación que no requiere obligatoriedad de cumplimiento, sin embargo, estas sirven como apoyo en la realización de las actividades cotidianas y consiguientemente deben ser adoptadas por la clínica para mantener una mejora continua. Además, la desactualización de la documentación ha creado un déficit en las prácticas asistenciales o retrasos en los tiempos de atención, por lo que se hace necesario atender de manera inmediata esta problemática.

4.3.Planteamiento o identificación del problema

La Clínica de la Mujer es un IPS con más de 25 años de experiencia en el sector salud que ha venido creciendo con el pasar de los años, dando empleo a más de 100 colaboradores entre administrativos, asistenciales y personal de apoyo.

Lo anterior ha permitido que la clínica amplíe sus estructuras y adquiera la necesidad de contar con más personal idóneo que desempeñen los diferentes cargos denominados en el organigrama, a los cuales por su cantidad no se les han podido brindar capacitación adecuadamente. Por lo tanto, los prestadores del servicio no cuentan con la idoneidad necesaria o claridad de los procesos al momento de desempeñar sus funciones, permitiendo así que estas no sean unificadas en su totalidad y en base a eso se reciban quejas donde informan que algunos miembros del grupo de trabajadores prestan una atención poco adecuada.

Esto se debe a que la clínica cuenta con la gestión documental de sus procesos desactualizada y en algunos campos es nula o poca su existencia. Lo que trae consigo muchos inconvenientes a la hora de llevar a cabo las actividades o procedimientos que se realizan, dando paso a que los errores humanos tomen posesión en la ejecución de estos.

Existe una diferencia significativa entre el debido procedimiento de las labores y el que actualmente se está realizando, la cual se trata de mitigar haciendo rondas en la parte asistencial con el fin de cerciorarse de que los funcionarios desarrollen los procesos lo más estándar posible. Además, el área de calidad con apoyo de los jefes de área se encuentra en proceso de actualización y estandarización de la documentación de la clínica porque con el pasar de los días se intensifica la dificultad de encontrar soluciones puntuales a cada caso o queja presentada por los usuarios.

Por consiguiente, con el actual plan se busca sincronizar el conocimiento de los trabajadores en cada proceso de todas las áreas en forma global, brindándoles una página web de acceso fácil y didáctico alimentada con información veraz y en tiempo real, que incluya formatos, caracterizaciones, protocolos y/o guías, manuales de funciones y riesgos por cargos. Para esto se emplea trabajo de campo con los jefes de área, personal asistencia y operarios, con el fin de obtener información de primera mano de las necesidades de cada trabajador y de esa forma unificar las soluciones que se les puedan otorgar. Además, se busca que todas y cada una de las áreas estén implicadas en la actualización de los documentos sin excepción alguna para que de esta forma se sientan parte importante de la clínica como lo son en realidad.

5. JUSTIFICACION

El sistema de gestión documental es mantener el control eficiente de la información de una empresa y es importante porque en este se manejan los conocimientos del personal y se promueven habilidades estándar que permiten un desempeño seguro de cada uno de los empleados en su labor. Por eso, toda entidad debe llevar a cabo un proceso de gestión documental con actividades encaminadas al cumplimiento legal y funcional de esta, para que garantice procedimientos enfocados en un mismo objetivo en aras de mantener siempre la mejora continua de calidad en la prestación de servicio al paciente, porque la salud humana obliga a tener una buena administración de la documentación.

Por todo ello, se tomó la decisión de encaminar este proyecto a la actualización y puesta en marcha del sistema de gestión documental en la Clínica de la Mujer. El cual tendrá lugar analizando las necesidades presentes en cada área, con el fin de plasmarlas por medio de guías y

protocolos que servirán como apoyo en el desarrollo de las actividades y asegurará una atención optima. Además, permitirá indirectamente capacitar al personal día a día cada vez que consulten esta documentación. De esta forma se obtendrá un gremio conocedor de los procesos de la clínica e idóneo para ejercer las funciones correctamente.

6. OBJETIVO GENERAL

Gestionar la documentación de los procesos en cada área de la Clínica de la Mujer S.A. para mantener un control documental de las guías asistenciales que se manejan en la prestación del servicio, con el fin de mejorar la atención médica brindada a cada paciente y dar cumplimiento a las normas estándar que la rigen.

6.1.Objetivos específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico de la documentación encontrada en la clínica.
- ✓ Actualizar cada documento en base a las nuevas normas e información que rige a cada área de la clínica.
- ✓ Apoyar al área encargada de la creación de la página web de calidad “Intranet”.
- ✓ Cargar la documentación actualizada a la intranet con acceso a todo el personal de la clínica.
- ✓ Socializar toda la documentación cargada en la página web al personal de cada área para su debida implementación.

7. REFERENTES TEÓRICOS

7.1. Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad, que habitualmente se lo conoce como SGC, es un conjunto de políticas, procesos, procedimientos documentados y registros. Este conjunto de documentación define las reglas internas que regirán la forma en que su empresa elabora y entrega su producto o presta servicios a sus clientes. El SGC debe ser adaptado a las necesidades de su empresa y de los productos o servicios que brinda, pero la norma ISO 9001 proporciona un conjunto de directrices para ayudar a garantizar que usted no omita ningún elemento importante necesario para que el SGC sea exitoso.

Fuente: Tomado de NTC ISO 9001, 2015.

7.2. Aspectos Básicos de la ISO 9001

ISO 9001 es el estándar internacional para Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) publicada por ISO (la Organización Internacional de Normalización). La actualización más reciente de esta norma fue en 2015, y se la conoce como ISO 9001:2015. Para ser publicada y actualizada, ISO 9001 tuvo que ser aceptada por una mayoría de países miembros para que pudiera convertirse en un estándar internacionalmente reconocido, lo que significa que es aceptada por la mayoría de los países en todo el mundo.

Fuente: Tomado de NTC ISO 9001, 2015.

7.3. Importancia de la ISO 9001

Es un estándar internacionalmente reconocido para crear, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad en cualquier empresa. Está pensado para usar en organizaciones de cualquier

tamaño o sector; y puede ser utilizada por cualquier empresa. Por ser un estándar internacional, es reconocida como la base para que cualquier empresa elabore un sistema para garantizar la satisfacción del cliente y la implementación de mejoras y; por ello, muchas empresas la exigen como requerimiento mínimo para que otra organización pueda ser su proveedor.

Fuente: Tomado de NTC ISO 9001, 2015.

7.4. Pensamiento Sistémico

El pensamiento sistémico concibe que un objeto no esté sólo en el mundo, es parte de un sistema y, por tanto, su funcionamiento también depende de ese entorno. Es decir, debe atenderse los objetos como parte de un conjunto global, teniendo en cuenta que nada surge sin la intervención de otras partes.

Fuente: Tomado de la Revista Soluciones de Postgrado EIA, 2012.

7.5. Análisis de Procesos

Se llama así a la acción que realizan las organizaciones para revisar y entender sus procesos. Tiene como objetivo revisar cada uno de los componentes del proceso (procedimientos, controles, aplicaciones, datos, etc.) y cómo interactúan entre ellos para alcanzar los objetivos estratégicos.

Fuente: Tomado de la Guía para la identificación y análisis de los procesos De la universidad de málaga

7.6. Asignaturas Como Referentes Teóricos

Las siguientes asignaturas han sido de suma importancia en el planteamiento y puesta en marcha de este proyecto en vista de que me brindaron las bases necesarias aprendidas en la Universidad del Magdalena que permitieron la implementación y mejoramiento del Sistema de Gestión

Documental de la IPS, por esa razón son el complemento de los Referentes Teóricos antes mencionados.

Tabla 7. Referentes Teóricos

ASIGNATURA	APORTE	DOCENTE
Metodología de la Investigación	Método de resolución del problema mediante la recopilación de información y diagnóstico de la empresa	Milagros Patrón Noriega
Seminario Taller Teórico Practico II	Capacidad de elaboración y redacción de un proyecto	Vladimir Balza Franco
Sistema de Gestión de la Calidad	Conocimiento de la norma ISO 9001 en pro de la estandarización del Sistema de Gestión Documental	José Vergara Reales
Ética Profesional	Valores empresariales necesarios y privacidad de los datos confidenciales	José Vergara Reales
Pensamiento de Sistemas	Construcción de soluciones inteligentes a los problemas y funcionamiento del sistema en conjunto	María Sales Camargo
Gestión de Personal	Dirigir, organizar y mejorar el equipo de trabajo de la empresa	Angelica Lizarazo Diaz
Expresión oral y Argumentación	Exposición de las ideas frente al personal en las capacitaciones	Jazmín Cerón Sánchez
Análisis de Procesos	Identificación de un correcto proceso en la empresa y realización de flujogramas en estructura estándar	Carlos Camacho Serge

Fuente: Elaboración propia

8. PLAN DE ACCIÓN

Dando solución a la presente problemática en la IPS Clínica de la Mujer S.A. y en observancia de cada uno de los objetivos del proyecto, se desarrollan las siguientes estrategias como metodología del plan de acción.

8.1.Realizar un diagnóstico de la documentación encontrada en la clínica.

Se llevó a cabo una detallada exploración en el sistema de cómputo de la coordinación HSEQ enfocada a indagar sobre el Sistema de Gestión Documental de toda la IPS, además de lo investigado en la página web de calidad interna y el portal web publico dispuesto para consulta, donde se evidencia claramente que los diferentes departamentos de la Clínica encontraban apoyo para la ejecución de sus actividades y funciones en documentos propios desactualizados y algunos archivos externos de entes públicos calificados, los cuales les permitían un desempeño intermedio de los procedimientos.

8.1.1. Entrevista a jefes de área

Con el fin de indagar más a fondo sobre la gestión documental de cada una de las áreas de la Clínica de la Mujer, se requirió un espacio de dialogo con cada coordinador iniciando con los procesos asistenciales y posterior a eso con los de apoyo y administrativos respectivamente, donde se pudo analizar la documentación que allí se encontraba y su última versión adicional a la que ya se evidenciaba en el área de calidad. Estas entrevistas fueron de mucha ayuda para el proceso en vista de que brindaron información que no se encontraba documentada, pero era significativa para el correcto diagnóstico de la situación actual de la institución.

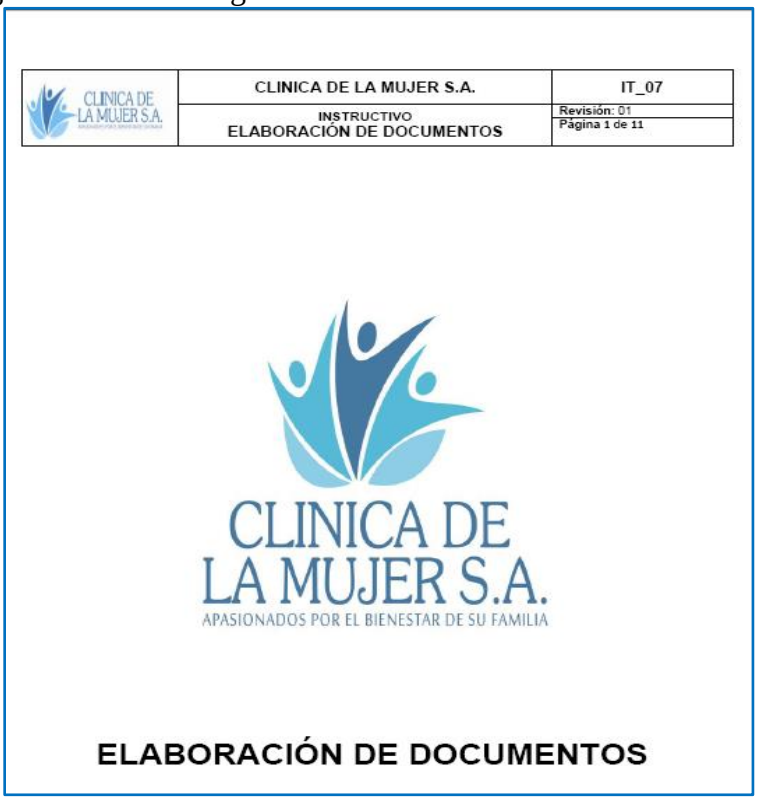
8.1.2. Consulta de referencias normativas

Luego de la exploración del sistema documental y las entrevistas con los jefes de áreas, se procedió a consultar las referencias normativas que rigen a la Clínica de la Mujer y en específico a cada departamento de la misma (si aplica), con el objetivo de verificar con que documentación se está desempeñando en la clínica y que falta para completar en su totalidad y legalmente el cumplimiento de estas.

8.1.3. Informe

En la Clínica de la Mujer se realizó un estudio en el que se encuentra desactualizado e incompleto el sistema de gestión documental, puesto a que las diferentes áreas que existen deben contar con la documentación fundamental para su debido desarrollo, las cuales son reglamentadas por los entes territoriales y por lo tanto son de obligatorio cumplimiento. Existe alguna documentación que no requiere obligatoriedad de cumplimiento, sin embargo, estas sirven como apoyo en la realización de las actividades cotidianas y consiguientemente deben ser adoptadas por la clínica para mantener una mejora continua. Además, la desactualización de la documentación ha creado un déficit en las prácticas asistenciales o retrasos en los tiempos de atención, por lo que se hace necesario atender de manera inmediata esta problemática.

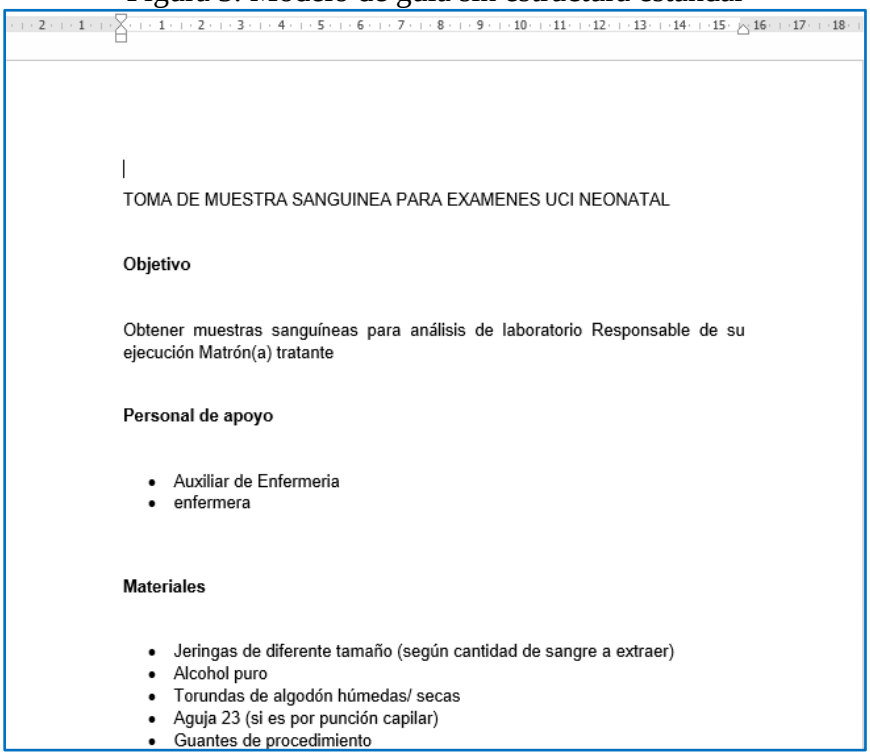
Figura 4. Modelo de guía sin actualización de estructura estándar



Fuente: Tomado Del Departamento De Calidad de la Clínica de la Mujer S.A.

En la figura anterior se puede apreciar el IT_07 Elaboración de documentos, sin actualización de la estructura estándar que se establece en la Clínica de la Mujer presentando una estructura antigua y obsoleta, el cual se utiliza como apoyo en la realización de las tareas cotidiana en el área asistencial principalmente. El antiguo documento utilizado y los demás existentes en los diferentes departamentos son de suma importancia y deben ser actualizados por norma, por lo tanto, se tomarán medidas necesarias para el cumplimiento de esta.

Figura 5. Modelo de guía sin estructura estándar



TOMA DE MUESTRA SANGUINEA PARA EXAMENES UCI NEONATAL

Objetivo

Obtener muestras sanguíneas para análisis de laboratorio Responsable de su ejecución Matrón(a) tratante

Personal de apoyo

- Auxiliar de Enfermeria
- enfermera

Materiales

- Jeringas de diferente tamaño (según cantidad de sangre a extraer)
- Alcohol puro
- Torundas de algodón húmedas/ secas
- Aguja 23 (si es por punción capilar)
- Guantes de procedimiento

Fuente: Tomado Del Departamento De Calidad de la Clínica de la Mujer S.A.

En la figura anterior se puede apreciar un documento sin ninguna estructura estándar establecida por la Clínica de la Mujer y presentando información antigua y obsoleta, el cual es utilizado como apoyo en la realización de las tareas cotidiana en la IPS. Como bien se sabe todos los documentos de apoyo de los diferentes departamentos son de suma importancia y deben ser actualizados por norma, por lo tanto, se tomarán medidas necesarias para el cumplimiento de esta.

8.2.Actualizar cada documento en base a las nuevas normas e información que rige a cada área de la clínica.

Después de analizar las normas que rigen a cada área de la Clínica de la Mujer se continua con la actualización estructural y de información en el Sistema de Gestión Documental para el debido cumplimiento de estas poniendo en práctica los siguientes pasos.

8.2.1. Recolección de la documentación

En base a las entrevistas realizadas a los jefes de áreas se pudo evidenciar que estos contaban con la existencia de documentación en su poder y no disponible en el departamento HSEQ por falta de coordinación de las actividades, por lo anterior, se les solicitó con antelación el envío de esta información para realizar su respectiva actualización, los cuales fueron remitiendo uno a uno y hasta la fecha se continúa recibiendo material que se hallaba en creación.

8.2.2. Organización de la documentación

Después de la recepción de la documentación necesaria, se continua con la organización de dicha información en el equipo de cómputo de la coordinación HSEQ por medio de carpetas designadas con los nombres de cada área respectivamente y posterior a eso se cargar en la Drive que se comparte con la coordinación de enfermería con el fin de que tengan acceso al trabajo que se va realizando.

8.2.3. Actualización de la documentación

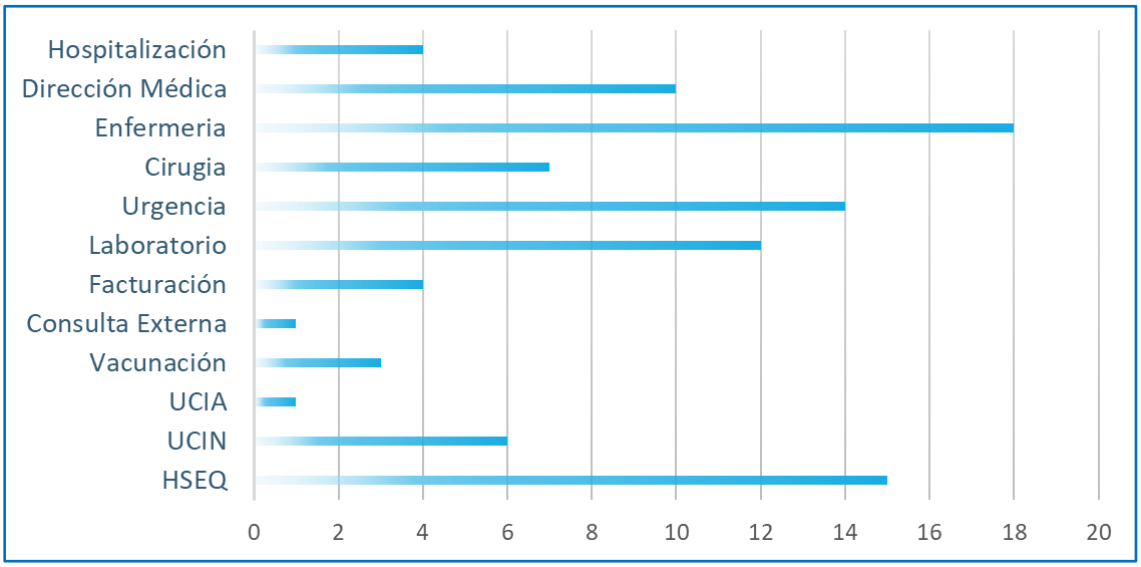
Posterior a la recepción y organización del material indispensable para realizar esta etapa del proyecto, se lleva adelante la labor de actualización de cada guía, protocolo, procedimiento, entre otros. No obstante, lo anterior se ejecuta siguiendo una lista de prioridades iniciando con el proceso

asistencial y posterior a eso con los procesos administrativos y de apoyo respectivamente. Seguido a eso, cada información actualizada por la coordinación HSEQ es también cargada en la Drive para la coordinación de enfermería con el fin de darle otra perspectiva desde el ángulo de la salud, el cual no puede ser ejercido por ingenieros debido a su profesión. Por consiguiente, a lo mencionado, se permite que el trabajo de estos departamentos vaya creando un engranaje funcional y de beneficio para la Clínica. Además, la labor ejercida demanda la creación de nuevos documentos faltantes en la IPS que representan una importancia significativa para cumplimiento de las normas las cuales son auditadas por las diferentes EPS y entes territoriales.

8.2.4. Informe

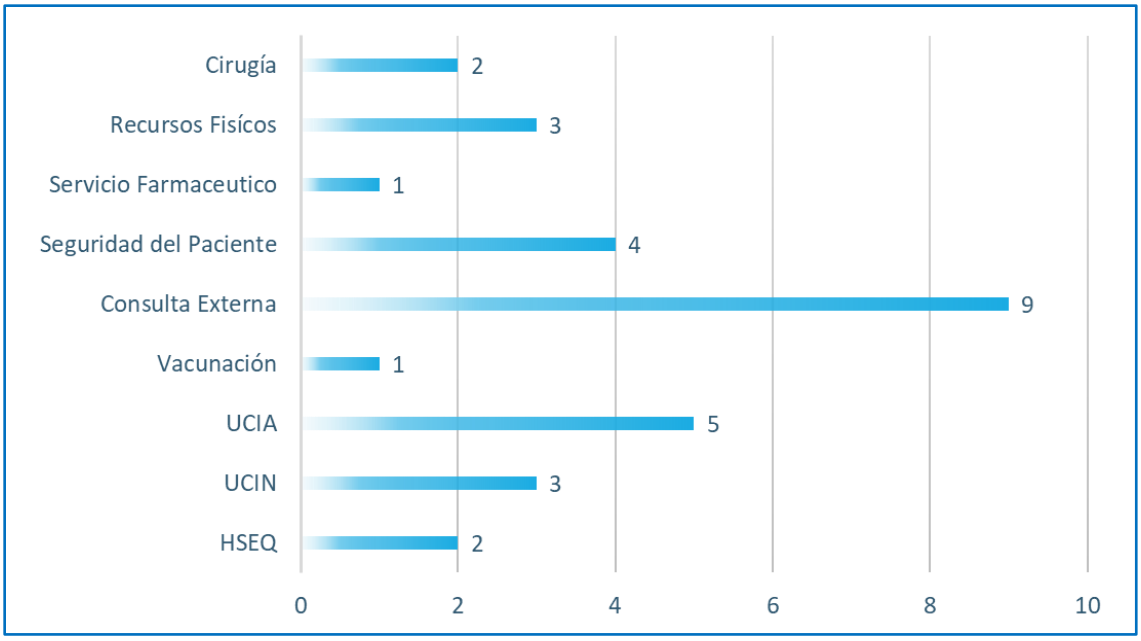
Hasta la fecha se ha podido actualizar la información correspondiente y la estructura estándar de 95 documentos y crear 30 entre los que se encuentran guías, protocolos y demás. Todo esto se realiza en base a las normas que rigen a la Clínica de la Mujer S.A. Dicho material se encuentra expresado en gráficos de barra y descritos de la siguiente manera:

Gráfico 1. Documentos actualizados



Fuente: Elaboración propia en conjunto con coordinación De Calidad

Gráfico 2. Documentos creados



Fuente: Elaboración propia en conjunto con coordinación De Calidad

8.3.Apoyar al área encargada de la creación de la página web de calidad "Intranet".

Una vez culminada la etapa de actualización del Sistema de Gestión Documental de la clínica en gran parte de su totalidad, se procede con la creación y diseño de la página web de calidad que dará paso al mejoramiento del antiguo portal, el cual es uno de los puntos a favor de mantener el control documental de los procesos de la clínica descrito con los siguientes pasos.

8.3.1. Apoyar en el diseño

Para llevar a cabo la realización del diseño y creación de la página web se requiere de la ayuda del área de sistemas y HSEQ los cuales estuvieron muy atentos y comprometidos con la labor. Esta etapa fue realizada principalmente por los coordinadores de los dos departamentos, quienes trabajaron en conjunto realizando toda la parte informática necesaria para el diseño y en colaboración el Técnico HSEQ – Calidad y los Técnicos de sistemas. Cabe aclarar que la mayor dificultad de esta etapa fue realizada por los coordinadores debido a que es un paso que requiere mayor experiencia.

8.3.2. Revisar diseño de la pagina

Una vez se encontrará lista la página web se debía revisar el diseño creado por los coordinadores y verificar minuciosamente que el menú de opciones de cada área permitiera el acceso sin contra tiempos, tanto al apartado general del área como a cada una de las categorías de documentos. Revisión que permitió evidenciar pequeños errores como por ejemplo la inexistencia de algunas áreas y el denegado acceso a algunas categorías tomando acciones correctivas de inmediato.

8.3.3. Revisar el contenido que muestra la pagina

Esta etapa suele confundirse con la anterior en vista de que ambas coinciden en una revisión exhaustiva de la página, pero difieren en qué se revisa puntualmente, es decir, aquí se necesita confirmar la esencia del portal teniendo en cuenta los títulos de cada acceso y el buen estado de cada documento al momento de abrirlo, descargarlo y/o imprimirlo.

8.3.4. Realizar correcciones

Después de notar las falencias se tomaron las acciones correctivas de inmediato una vez estas fueron notificadas a los coordinadores, con el fin de evitar distracciones a causa de otras actividades propias del trabajo y poder llevar a cabo la divulgación lo más temprano posible debido a su importancia.

8.3.5. Informe

Hoy por hoy la página web de calidad (Intranet) se encuentra funcionando perfectamente y es considerada una ventaja en la realización de las actividades por la ayuda que esta les brinda a los funcionarios. Además, muestra aceptación por parte del personal colaborador debido a su simplicidad de manejo, llamativo diseño y el notorio mejoramiento del antiguo portal de la clínica.

Figura 6. Página web de calidad "Intranet"

Fuente: Elaboración propia en conjunto con coordinación De Calidad y sistemas

8.4.Cargar la documentación actualizada a la intranet con acceso a todo el personal de la clínica.

Luego de la creación de la página web de calidad "Intranet" y de analizar su debido funcionamiento en la Clínica de la Mujer se continua con el cargue de la información del Sistema de Gestión Documental por medio de los siguientes pasos.

8.4.1. Comprobar documentación actualizada

Una vez se haya cargado la documentación a la Drive y esperado la actualización desde la perspectiva de la salud por parte de coordinación de enfermería y sus colaboradores, se le da el ultimo visto bueno con el fin de cerciorarse de que toda la documentación cargada en la web sea verídica y completamente en tiempo real.

8.4.2. Solicitud de los formatos

A medida que se va realizando la labor de actualización y creación de documento se evidencia que existen algunas áreas que utilizan dentro de sus actividades formatos que no se encuentran digitalizados y/o codificados por la coordinación HSEQ, de los cuales no se tenía conocimiento alguno por lo tanto no había sido posible su actualización sino hasta el momento de la creación de la Intranet. Por lo anterior se les solicitó copias de dichos formatos para realizarles su debido proceso a las diferentes áreas faltantes y recibir visto bueno de las mismas con el fin de publicarlos exitosamente.

8.4.3. Alimentar la intranet

Seguidamente del arduo trabajo que se realizó con anterioridad se puede proceder al cargue de toda la documentación actualizada y creada dentro de la cual existen formatos, protocolos, procedimientos, manuales de funciones, entre otras más, el cual se hace a una Drive nueva que automáticamente conlleva todo el material recibido en ella hasta el portal web (Intranet) disponible para consultas inmediatas del personal que labora en la clínica.

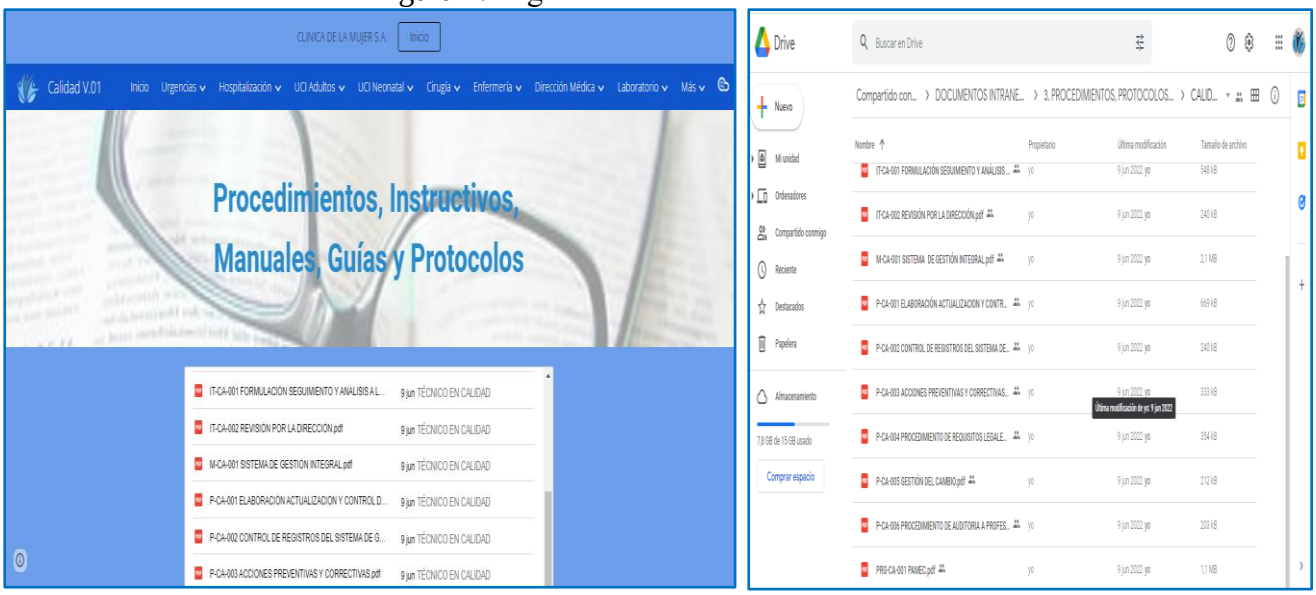
8.4.4. Confirmación de la información cargada

Una vez culminado la alimentación de la Intranet con todo el material disponible en la clínica se continúa verificando que la pagina funcione según lo planeado permitiendo fácil acceso al personal y que la documentación cargada se encuentre en buen estado cumpliendo con los requerimientos planteados.

8.4.5. Informe

Actualmente la página web de calidad (Intranet) se encuentra funcionando según lo planeado y está siendo consultada por los colaboradores de la Clínica de la Mujer que necesitan de esto para cumplir sus funciones correctamente.

Figura 7. Página web de calidad "Intranet"



Fuente: Elaboración propia

8.5.Socializar toda la documentación cargada en la página web al personal de cada área para su debida implementación.

8.5.1. Aseguración de la disponibilidad al acceso

Este es un paso de suma importancia dentro de todo el trabajo que se ha realizado en vista de que sin él no se podría tener éxito en el proceso. Para llevar a cabo este paso se debe asegurar que en el escritorio de cada equipo de cómputo de las diferentes áreas se encuentre disponible el link por medio del cual se podrá acceder directamente a la Intranet, si al consultar el icono y este se

encuentra activo, se continua con el paso de divulgación, de no ser así se debe solicitar al área de sistemas solucionar el acceso al equipo.

8.5.2. Divulgación de la página web

La divulgación de la página web de calidad (Intranet) se realiza en cada área de la clínica informando a los funcionarios de la nueva página disponible, explicando de manera didáctica la forma de acceder a ella y donde pueden encontrar lo que necesiten según sus funciones. Cabe aclarar que esta divulgación se debe llevar a cabo en diferentes horarios con el fin de abarcar a todo el personal que labora en la IPS.

8.5.3. Toma de evidencia

Esta labor es sencilla y rápida, sin embargo, se requiere la misma atención que se les brinda a las demás estrategias, en vista de que es uno de los requisitos a la hora de presentar reportes en las auditorias que se le realizan a la clínica. Dicho lo anterior, tan pronto como se culmine cada capacitación se deben recoger firmas al personal que asistió que respalden la divulgación de la Intranet en un formato llamado “Lista de Asistencia” el cual pertenece a la IPS y además durante la actividad se deben tomar fotos abarcando la mayor cantidad de asistentes posibles.

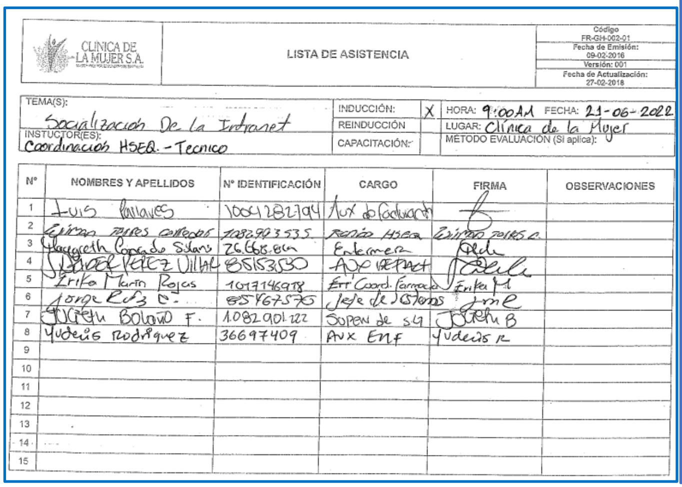
8.5.4. Retroalimentación a cargo de los Coordinadores

En vista de que en algunas ocasiones se pueden presentar olvidos de poca importancia o equivocaciones del procedimiento de ingreso a la página web por distracción o trabajo bajo presión, se solicita a los coordinadores de áreas retroalimentar al personal que lo requiera en su momento.

8.5.5. Informe

Hoy día gran parte de los funcionarios de la Clínica de la Mujer se encuentran capacitados y familiarizados con la nueva página web de calidad (Intranet) alcanzando un 80% de la totalidad, cumpliendo con las políticas internas y normas de entes territoriales. Continuamente, el 20% restante que aún no es capacitado lo será en poco tiempo y además se dará reinducción si ha de ser necesario.

Figura 8. Listas de Asistencia de divulgación

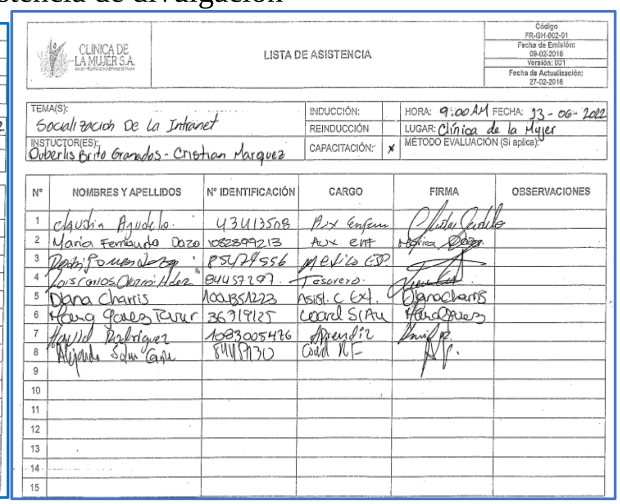


CLINICA DE LA MUJER S.A. — LISTA DE ASISTENCIA — Código FR-GH-002-01 — Fecha de Emisión: 09-02-2016 — Versión: 001 — Fecha de Actualización: 27-02-2018

TEMA(S): Socialización De la Intranet — INDUCCIÓN: X — REINDUCCIÓN — CAPACITACIÓN: — HORA: 9:00 AM — FECHA: 21-06-2022 — LUGAR: Clínica de la Mujer — MÉTODO EVALUACIÓN (Si aplica):

INSTUCTOR(ES): Coordinación HSEQ. - Tecnico

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº IDENTIFICACIÓN	CARGO	FIRMA	OBSERVACIONES
1	Luis [illegible]	1004282794	Aux de [illegible]	[illegible]	
2	[illegible]	1082993535	[illegible] HSEQ	[illegible]	
3	[illegible]	26.668.86	Enfermera	[illegible]	
4	[illegible]	85153530	[illegible]	[illegible]	
5	Erika Martín Rojas	1017146978	Enf Coord. Farmacia	Erika M	
6	Jorge [illegible]	85467570	Jefe de Sistemas	[illegible]	
7	[illegible] Bolaño F.	1082901222	Super de SG	[illegible] B	
8	Yudeiis Rodríguez	36697409	Aux Enf	Yudeiis R	
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					



CLINICA DE LA MUJER S.A. — LISTA DE ASISTENCIA — Código FR-GH-002-01 — Fecha de Emisión: 09-02-2016 — Versión: 001 — Fecha de Actualización: 27-02-2018

TEMA(S): Socialización De la Intranet — INDUCCIÓN: — REINDUCCIÓN — CAPACITACIÓN: X — HORA: 9:00 AM — FECHA: 13-06-2022 — LUGAR: Clínica de la Mujer — MÉTODO EVALUACIÓN (Si aplica):

INSTUCTOR(ES): Ouberlis Brito Granados - Cristian Marquez

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº IDENTIFICACIÓN	CARGO	FIRMA	OBSERVACIONES
1	Claudia Agudelo	43413508	Aux Enferm	[illegible]	
2	Maria Fernanda Dazo	1082899213	Aux enf	Maria Dazo	
3	[illegible]	85474556	Medico [illegible]	[illegible]	
4	Luis Carlos [illegible]	84457297	Tesorero	[illegible]	
5	Diana Charris	1004351223	Asist. C Ext.	Dianacharris	
6	[illegible]	36719125	Coord SIAU	[illegible]	
7	[illegible] Rodriguez	1083005476	Aprendiz	[illegible]	
8	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

Fuente: Elaboración propia en conjunto con coordinación De Calidad

9. RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos en este proyecto muestran que después de haberse mejorado y aplicado el Sistema de Gestión Documental estándar en los procesos de la Clínica de la Mujer, efectivamente hubo mayor control y adherencia a la información utilizada como base en la realización de las actividades.

Por lo anterior, se confirma que dichos resultados fueron alcanzados gracias a la metodología adoptada en esta propuesta, cuyo objetivo era la implementación de la gestión documental y fue

puesta en marcha inicialmente con una investigación exhaustiva acerca de los requisitos y normas que se debían tener en cuenta y además los documentos de obligatorio cumplimiento existentes y faltantes en la clínica.

Seguidamente, se recolectó toda la información que estaba en las diferentes áreas de la IPS para ser organizadas por grupos en sus respectivas carpetas previamente nombradas. Luego, se puso en práctica la labor de actualización y creación de cada documento requerido y una vez listos, se cargó en la nueva página web para su divulgación y debido uso. Cabe aclarar que los documentos fueron publicados en formato PDF con el fin de mantener control sobre ellos y evitar modificaciones por terceros o personal no autorizado y los formatos se encuentran en su estado original (Excel) para su debido diligenciamiento.

El anterior plan se desarrolló de manera satisfactoria en el tiempo establecido por la coordinación HSEQ siguiendo todos los lineamientos determinados, dando como resultado la acogida de la Intranet por parte de los colaboradores, permitiendo que estos encontraran la información necesitada para el desarrollo de los procedimientos en menor tiempo y con total confianza de la veracidad de cada documento.

Así mismo, la divulgación de la página web de calidad ha sido satisfactoria y se encuentra completada en un 80% del total del personal trabajador hasta la fecha, discriminado de la siguiente manera: los procesos estratégicos con 90%, los procesos misionales con 80% y los procesos de apoyo 70%.

Además, le permitió al área de calidad tener más control y organización de la gestión documental, la cual fue evaluada detalladamente por cada ente territorial, lo que, a su vez, trajo

consigo una eficiencia esperada en los procesos y finalmente fue reflejado en la satisfacción del usuario y su familia por la prestación de un servicio de alta calidad.

10. AUTOEVALUACION

Siendo parte de la Clínica de la Mujer, en los últimos meses he logrado mantener positivismo frente las adversidades que se presentaron en mi trayecto como practicante sin importar la alta carga de trabajo y así conseguir crecimiento profesional y personal. Además, me encuentro en una etapa en la que se ponen a prueba mis conocimientos a favor de la IPS, en vista de que se aplica en el campo real lo que aprendí en las aulas de clases y de la misma forma recibo experiencias que me permiten adquirir nuevos saberes como pilares para mi futura vida laboral.

Estos saberes antes mencionados fueron: entender que mis acciones son las que definen mi trabajo, por lo tanto, dedico tiempo a pensar cómo resolver los problemas que se presentan, también aprendí técnicas de auditorías y gestión, interpretación de las normas de calidad que rigen a la clínica, consolidación de reportes normativos mensuales y trimestrales, manejo de la herramienta de diseño Hosvital, alimentación de una página web, funcionamiento de un sistema de gestión documental, entre otras más. Conjuntamente, aprendí que para un mejor desempeño global de la clínica, el área de calidad debe canalizar toda la documentación reglamentaria y por ultimo siendo para mí el mayor desafío laboral hasta el momento fue desempeñar funciones como practicante y al mismo tiempo como jefe del departamento resolviendo problemas, tomando decisiones y aprender muchos de estos saberes empíricamente durante un tiempo prudente y como conocimiento adicional aprendí a hacer reportes de accidentes e incidentes de trabajo como complemento a mi estudio previo de seguridad y salud en el trabajo.

Continuando con mis triunfos dentro de la Clínica de la Mujer, presento mi mayor logro alcanzado, el cual fue consolidar el reporte de la resolución 256 del 2016 que trata de la calidad en salud para el I trimestre del año en el mes de abril exitosamente y desde cero en vista de que no tenía conocimiento alguno de este y tampoco una guía que me ayudara a sacarlo adelante, por lo tanto, este se considera el trabajo que me dio a conocer ante los directivos. Luego de este, se inició una cadena de logros que fueron llegando uno a uno, por ejemplo, el fortalecimiento de los reportes con la resolución 1552 del 2013 que trata de la asignación de citas para Famisar, Coosalud y EPS Sanitas y el decreto 351 de 2014 que trata de la gestión de residuos hospitalarios y, por último, la capacidad de resolver situaciones complejas de manera efectiva contando con el resto del equipo.

Gracias a estos logros y algunos otras más he recibido reconocimiento del antiguo gerente Henrique Toscano por mi bueno desempeño dentro de las diferentes actividades durante el laxo de tiempo que el área de calidad se encontraba sin coordinador, también me ha reconocido mi trabajo mi jefe inmediato Cristian Márquez por la ayuda brindada durante su estadía en la clínica y enseñarle a hacer los reportes normativos que quedarán a cargo de él una vez mi ciclo de prácticas culmine y por último, los diferentes jefes de algunas áreas me han felicitado por el interés que presento sobre el funcionamiento en conjunto de toda la clínica sin dejar a nadie de lado y por saber cumplir las funciones pese a los problemas que nacen día a día.

11. RECOMENDACIONES GENERALES

A fin de mantener el orden y control del sistema de gestión documental de la Clínica de la Mujer se recomiendan las siguientes instrucciones:

- ✓ Mantener siempre activo un diagnóstico situacional acerca del progreso del Sistema de Gestión Documental en un tiempo determinado, el cual debe ser establecido por la IPS de acuerdo con su criterio.
- ✓ Actualizar las referencias normativas que rigen a la clínica y a cada una de sus áreas de acuerdo con las normas que emite el gobierno, los entes territoriales y el ministerio de salud y protección social.
- ✓ Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a la página web implementada, con el fin de evitar caídas a la hora de realizar consultas para llevar a cabo las labores diarias del personal, trayendo consigo el buen funcionamiento de la intranet en todo momento.
- ✓ Potenciar la información cargada en la página web con la documentación que se vaya creando y actualizando en tiempos establecidos por la clínica según su criterio e implementar las tablas de retención documental (TRD).
- ✓ Divulgar constantemente los cambios realizados a la documentación cargada en la intranet y la nueva información que allí reposa con el fin de contar con personal capacitado y calificado para brindar una atención que genere satisfacción en el usuario.

12. CONCLUSIONES

Tras el análisis realizado con la puesta en marcha de este proyecto, se tuvo la oportunidad de conocer el funcionamiento de un Sistema de Gestión Documental de una empresa y el enfoque que se le debe dar en una institución prestadora de salud.

Además, los objetivos planteados permitieron un mayor desarrollo de la gestión documental, en vista de que fue una metodología de trabajo completa que llevó a consolidar el sistema de Gestión Documental con las políticas de la organización de manera óptima, lo cual simplificó la labor de ejecución dentro de la misma.

Gracias a lo anteriormente mencionado, la implementación de la página web fue todo un éxito dentro de la clínica, porque posibilitó acceso rápido y adherencia a la información de documentos internos consultados y utilizados como guía en la realización de los procedimientos asistenciales y administrativos puestos en práctica para mejorar la atención y satisfacción en los pacientes y sus familias.

En conclusión, el Sistema de Gestión Documental implementado en la Clínica de la Mujer S.A. ha contribuido eficiente, efectiva y eficazmente en el control y administración de documentos emitidos por la institución, lo cual fue posible gracias al apoyo y participación de los diferentes departamentos de la IPS quienes influyeron directamente en la implementación del SGD.

13. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Sanabria Rangel, P. E., Romero Camargo, V. del C., & Flórez Lizcano, C. I. (2015). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. Revista Universidad Y Empresa, 16(27), 157-205.

- ✓ Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2015). Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001)
- ✓ Abadal Falgueras, E. Gestión de Proyectos en Información y Documentación Gijón: TREA. (2004).

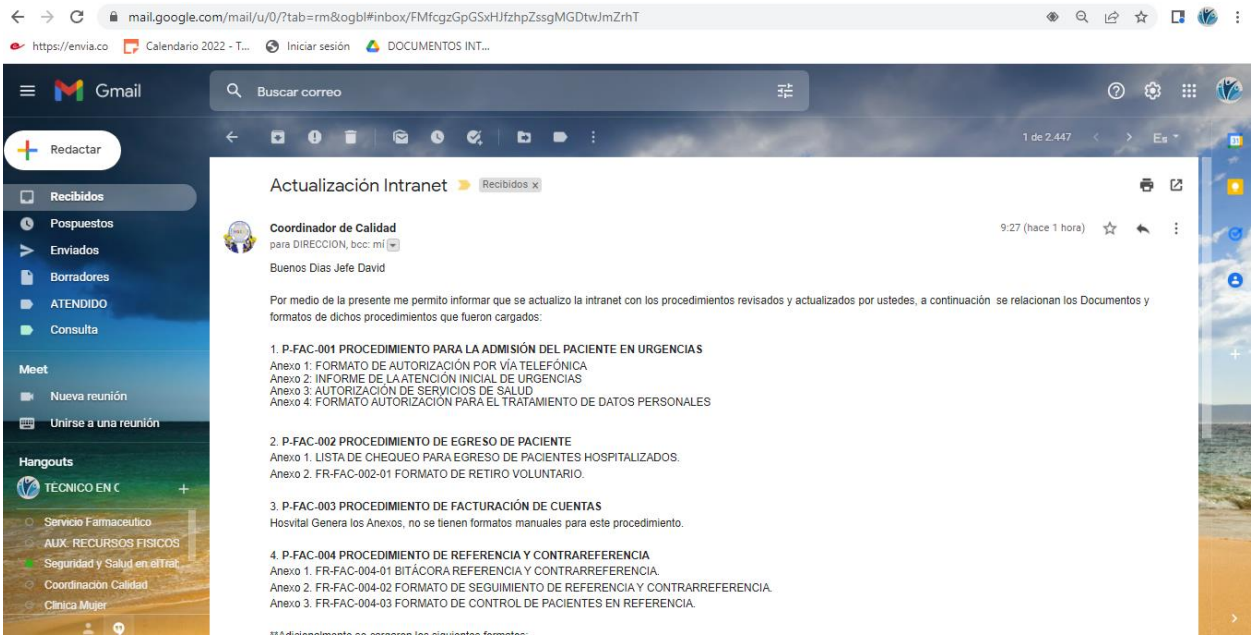
14. ANEXOS

ANEXO 1. DIVULGACIÓN DE LA INTRANET EN EL SERVICIO ASISTENCIAL

ANEXO 2. DIVULGACIÓN DE LA INTRANET EN EL SERVICIO DE APOYO

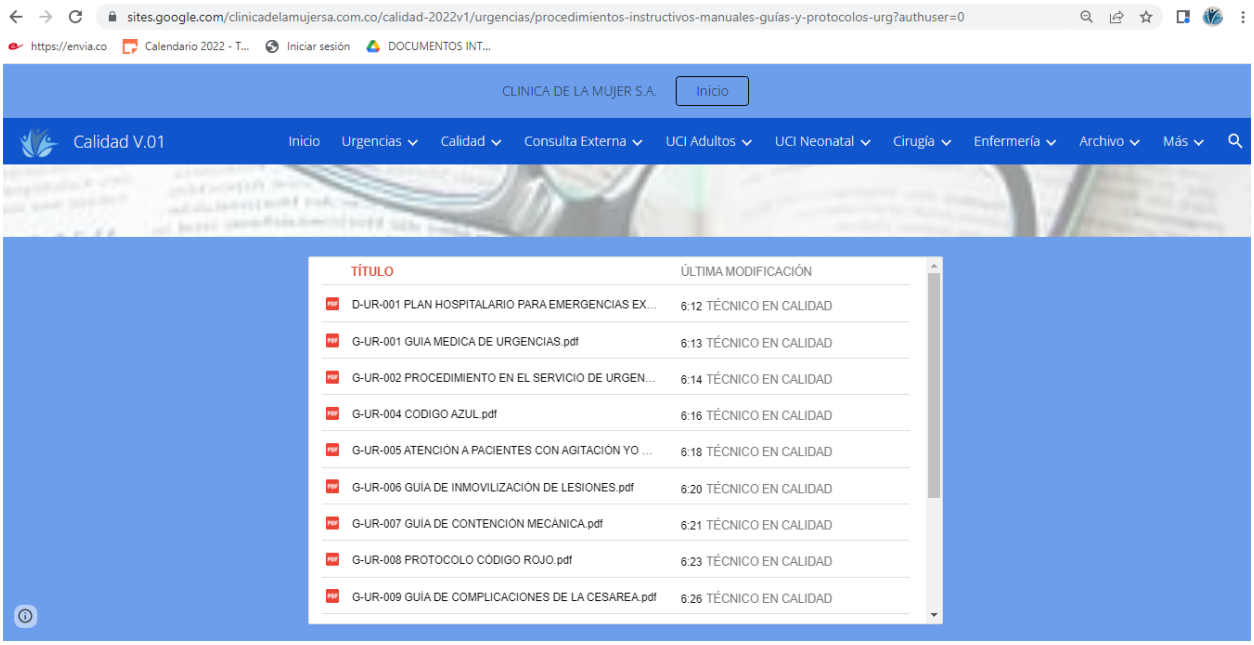
ANEXO 3. DIVULGACIÓN DE LA INTRANET EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO

ANEXO 4. DIVULGACIÓN DE LA INTRANET POR MEDIO ELECTRONICO



ANEXO 5. PORTADA DE LA INTRANET

ANEXO 6. PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA INTRANET



ANEXO 7. ACTIVIDAD LUDICA ACERCA DEL LAVADO DE MANOS

ANEXO 8. CHARLA EDUCATIVA ACERCA DEL LAVADO DE MANOS

ANEXO 9. EXPLICACIÓN DE LA CORRECTA ACTUALIZACIÓN EN LA ESTRUCTURA ESTANDAR