

**DIAGNOSTICO Y PLAN DE MEJORAMIENTO SOBRE EL
PROCESO DOCUMENTAL EN EL AREA DE TALENTO HUMANO
DE LA E.S.E. HOSPITAL OLAYA HERRERA (GAMARRA - CESAR)**

MARLEY GRACIELA ROJAS OSORIO

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AGUACHICA
2023-1**

**DIAGNOSTICO Y PLAN DE MEJORAMIENTO SOBRE EL
PROCESO DOCUMENTAL EN EL AREA DE TALENTO HUMANO
DE LA E.S.E. HOSPITAL OLAYA HERRERA (GAMARRA - CESAR)**

MARLEY GRACIELA ROJAS OSORIO

Trabajo de la asignatura practica curricular

ASESOR

Docente. LUIS ALFONSO VARGAS CASTRO

YAZMIN DIAZ ALVAREZ

Coordinador del programa Administración de Empresas

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONÓMICAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
IX SEMESTRE
AGUACHICA-CESAR
2023-1**

AGRADECIMIENTO

De antemano el primer agradecimiento es para Dios quien hace posible que todas las actividades que nos proponemos, se puedan realizar de la mejor manera posible,

También quiero resaltar una labor indispensable que cumple mi asesor de practica LUIS ALFONSO VARGAS CASTRO quien con su apoyo y orientación nos permitió llevar a cabo tan bonito proceso de aprendizaje, como lo es la practica curricular, que ayuda a fortalecer los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación de la carrera administrativa.

Agradecer a la institución Hospital Olaya Herrera en cabeza de su gerente Lic. RUBEN COTES BRUGES por la colaboración y apoyo. De igual manera a mi jefe inmediato LUZ ENITH CANAS jefe de talento humano y su asistente administrativo JOSE PURIN OTALVAREZ quienes fueron mi apoyo en el desarrollo de las actividades.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	3
GLOSARIO	6
INTRODUCCION	7
CAPITULO 1	8
1. ASPECTOS BASICOS DE LA EMPRESA	8
1.1. PROCESOS INTERNOS:	10
1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA:	11
1.2.2. MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS:	14
1.2.3. CAPACIDAD FISICA INSTALADA:	14
1.3. MISION	15
1.3.1. ANALISIS DE LA MISION:	15
1.4. VISION	16
1.4.1 ANALISIS DE LA VISION:	16
1.5. POLITICAS	16
1.5.1. ANALISIS DE LAS POLITICAS	19
1.6. VALORES	19
1.6.1. ANALISIS DE LOS VALORES	21
1.7. ORGANIGRAMA	22
1.7.1. ANALISIS DEL ORGANIGRAMA	23
1.8. AREA DE LA PRACTICA	24
CAPITULO 2	24
2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA	24
2.1. DIAGNOSTICO Y PLAN DE MEJORAMIENTO SOBRE EL PROCESO DOCUMENTAL EN EL AREA DE TALENTO HUMANO DE LA E.S.E. HOSPITAL OLAYA HERRERA (GAMARRA - CESAR)	24
2.2. DIAGNOSTICO	24
2.3. JUSTIFICACIÓN	27
2.4. OBJETIVO	27
2.4.1. OBJETIVO GENERAL:	27
2.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:	27

2.5. PLAN DE ACTIVIDADES:	28
CAPITULO 3	29
3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA	29
3.1. DESARROLLO OBJETIVO ESPECÍFICO 1:	29
3.2. DESARROLLO OBJETIVO ESPECFICO 2:	29
3.3. DESARROLLO OBJETIVO ESPECFICO 3:	30
CONCLUSIONES	31
RECOMENDACIONES	32
WEBGRAFIA	33

GLOSARIO

ADMINISTRACION: Son todas las actividades relacionadas con los 4 pilares fundamentales (planear, organizar, dirigir y controlar) con un único fin que no es más que el éxito de una organización por medio de la ejecución de unos objetivos que son concebidos desde los inicios de la organización misma.

ORGANIZACIÓN: Es el grupo de personas que unen esfuerzos coordinados que van encaminados hacia un mismo objetivo, dispuestos por normas, políticas y valores con los cuales están de acuerdo.

POLITICAS: Las políticas de una empresa son las normas internas decretadas para regular la conducta de los colaboradores de la misma a la hora de desempeñar sus actividades. También se genera la cadena de mando y limita o no las funciones de cada uno.

GESTION DOCUMENTAL: Son las actividades que se realizan con el fin de ordenar, mantener y preservar todos los documentos que se pueden generar dentro de una organización, a fin de llevar un orden lógico de toda la información que sea considerada relevante para la misma.

ARCHIVO: Son todos los documentos que genera una organización en el desarrollo de sus actividades, que deben reposar dentro de la institución de forma física o digital como prueba testimonio, que se debe asegurar su conservación y tratamiento a través del tiempo.

INTRODUCCION

A continuación por medio del siguiente informe, se dará una breve explicación sobre la experiencia adquirida al realizar la práctica dentro de las instalaciones de la E. S. E. Hospital Olaya Herrera donde se evidenciaron los procesos que se llevan a cabo para mantener la gestión, preservación y archivo de todos los documentos que son de vital importancia para dicha institución, cabe resaltar que el conocimiento adquirido contribuye con la formación requerida por parte de la Universidad Popular del Cesar dentro del área de las ciencias administrativas, enriqueciendo así el conocimiento personal y profesional del estudiante.

Se pudo evidenciar, que dentro de los procesos llevados a cabo existen espacios que dan cabida a la implementación de planes de mejora con el fin de optimizar el (SGD) además de contribuir con un mejor desarrollo de las actividades en las diferentes dependencias donde se requiere la utilización permanente de los archivos del talento humano de la E.S.E.

CAPITULO 1

1. ASPECTOS BASICOS DE LA EMPRESA

NOMBRE DE LA EMPRESA:	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL OLAYA HERRERA
NIT:	892.300.387-9
Dirección:	Carrera 12 N° 8-44 barrio San José
Teléfono móvil:	310 6059151
Correo electrónico:	hospitalolayaherrera@gmail.com
Ciudad:	Gamarra
Departamento:	Cesar
Representante legal:	Rubén Darío Cotes Bruges
Tipo de riesgo:	III
Actividad económica:	Prestación de servicios de salud en el primer nivel de atención.

Información De La Empresa:

Con 88 años de experiencia, el Hospital Olaya Herrera es una institución pública que presta servicios de salud, dedicada a preservar el bienestar de la comunidad de los gamarrenses y municipios riverenses de Bolívar, brindando una atención con calidad, idoneidad, profesionalismo y humanización. El Hospital Olaya Herrera fue constituido en mayo de 1933 siendo presidente el Dr. Enrique Olaya Herrera, gestor del proyecto y en honor a él, la institución lleva su nombre.

Fue así como de esa manera el Hospital Olaya Herrera se creó como institución pública para cubrir las necesidades de la población pobre y vulnerable de la región del sur de Cesar (en aquel entonces Dpto. del Magdalena) y pueblos circunvecinos de la región.

La superficie del hospital era de 380 metros cuadrados y contaba con los siguientes servicios:

- Sala de curaciones
- Pieza para instrumental
- Botiquín
- Dos salones para ocho enfermos cada uno
- Un comedor de 20 metros cuadrados

- Dos piezas para ropa
- Cocina
- Despensa
- Dormitorio
- Departamento para el medico
- Dormitorio para la servidumbre
- Servicios de sanitario, además contaba con instalación de agua y un pozo séptico con drenaje.

De conformidad con el capítulo II, artículo 194, 195 y 197 de la ley 100 de 1993 y el artículo 95 del Decreto Ley 1298 de 1994, es reconocido por el Ministerio de Salud como una entidad pública descentralizada del orden municipal, prestadora de servicios de salud del primer nivel de atención, integrada al Sistema General de Seguridad Social en Salud, de naturaleza especial, fue creada mediante el acuerdo N° 019 de diciembre de 1999 como una entidad descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio e independiente de la administración municipal, con autonomía administrativa, financiera y funcional, adscrito a la secretaria de salud municipal.

Para el año 2012, fue remodelado en su totalidad quedando con unas instalaciones, bien dotadas para prestar los servicios de un hospital de primer nivel de complejidad como son:

- Consulta externa
- Odontología
- Vacunación
- Urgencias
- Bacteriología
- Promoción y prevención, entre otras.

La E.S.E. Hospital Olaya Herrera cuenta con personal administrativo altamente calificado para la ejecución de las labores como entidad de salud, personal que de esta manera con eficiencia y eficacia contribuyen inmensamente en la consecución de los objetivos logrando por consiguiente que la E.S.E. Hospital Olaya Herrera se caracterice por ser una empresa competitiva.

La E.S.E Hospital Olaya Herrera, recibe a Rubén Darío Cotes Bruges, como Gerente, para el periodo 2020 – 2024. Fue nombrado mediante Decreto 019 del 27 de marzo de 2020, y

poseionado por el alcalde Municipal Diomar Claro Márquez, el 01 de abril de 2020 según acta de Posesión.

RUBEN DARIO COTES BRUGES, nació en Manaure-Cesar el 12 de noviembre de 1961 y creció en esta misma ciudad. Estudio en Colegio Instituto Hernando de Santana de la Ciudad de Valledupar graduándose como bachiller académico en el año de 1981.

En año 1982 ingresó a la Universidad Popular del Cesar, programa de Enfermería superior y en el año 1989 recibe el título de Enfermero.

Realizó estudios de Posgrados como: Especialista en Gerencia de Servicios de Salud, en la Universidad Cooperativa de Colombia de Bucaramanga título que recibe en el año 1997. En la sede de la universidad Popular del Cesar seccional Aguachica se gradúa de Administrador de Empresas en el año 2004

1.1. PROCESOS INTERNOS:

La ESE Hospital Olaya Herrera preocupada por la satisfacción de las necesidades de los usuarios y anteponiendo tal satisfacción como pilar fundamental y eje de su misión institucional da seguimiento y aplicabilidad al desarrollo cuatro procesos descritos a continuación:

- procesos estratégicos;
- procesos misionales;
- procesos de apoyo;
- procesos de evaluación y control.

En los procesos estratégicos la ESE Hospital Olaya Herrera da un puntual despliegue y sostenimiento a las metas y objetivos que se ha fijado por medio del empleo de acciones y asignación de recursos necesarios para que de ese modo se puedan alcanzar los objetivos propuestos, la ese hospital Olaya herrera a través de su direccionamiento estratégico se compromete en primera instancia al cabal cumplimiento y alcance de metas y objetivos.

En cuanto a los procesos misionales aluden directamente a todos los procesos que desarrolla la E.S.E. Hospital Olaya Herrera en función de la misión o razón de ser del instituto prestador de salud, de este modo se da la generación de valor tanto para el usuario como para la misma E.S.E. Hospital Olaya Herrera.

A través de los procesos de apoyo la E.S.E. Hospital Olaya Herrera tiene a su disposición herramientas y mecanismos que permiten un mayor y óptimo desarrollo de procesos y consecución de tareas, los cuales contribuyen al igual que los procesos misionales en una creciente generación de valor.

Cada uno de los procesos descritos anteriormente se complementan con los procesos de evaluación y control ya que a través de estos se permite un continuo y permanente monitoreo y vigilancia en cada una de las actividades que sirven de puente para alcance y logro de los objetivos de la E.S.E. Hospital Olaya Herrera, con procesos de control y evaluación se compara el rendimiento de los procesos en la consecución de los resultados esperados y se da una retroalimentación para que se apliquen los correctivos necesarios si así se requiere.

1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA:

De conformidad con el artículo 194 de la Ley 100 de 1983 y el artículo 95 del decreto Ley 1298 de 1994, se reconoce por el Ministerio de Salud al Hospital Olaya Herrera como una entidad pública descentralizada del orden municipal, prestadora de servicios de salud del primer nivel de atención debidamente habilitados, integrada al sistema general de seguridad social en salud, de naturaleza especial, con personería jurídica, patrimonio propio e independiente de la Administración Municipal y con autonomía administrativa, financiera y funcional, adscrito a la secretaria de salud Municipal. El Hospital Olaya Herrera se transformó en empresa Social del Estado mediante acuerdo No. 013 del 01 de junio de 1995, emanado por el Concejo Municipal.

La entidad tiene por objeto con código de actividad número 8610 según el registro único tributario (RUT), prestar con carácter de servicio público a cargo del Estado, el servicio de salud en todo el territorio municipal, por lo que en desarrollo a tal objeto presta atención médica y de igual manera desarrolla programas de promoción y prevención en salud.

Dentro de las funciones de la entidad se encuentran las siguientes: prestar atención médica a toda la población de acuerdo con los mandamientos legales, prestar atención médica quirúrgica, hospitalaria y ambulatoria, satisfacer los requerimientos del entorno, adecuación

continua de sus servicios y funcionamiento y garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos por la ley y los reglamentos.

1.2.1. PORTAFOLIO DE SERVICIOS:

Con el objeto de facilitar la organización de los servicios de salud y permitir la incorporación al Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud -REPS- de manera homologada, se establece la siguiente estructura de los servicios de salud: en la actualidad la E.S.E Hospital Olaya Herrera de Gamarra tiene habilitados los servicios de baja complejidad, correspondiente a primer nivel de atención como aparece en el Registro Especial de Prestadores (REPS).

GRUPO DEL SERVICIO	CODIGO	NOMBRE DEL SERVICIO
INTERNACIÓN	101	GENERAL ADULTOS
INTERNACIÓN	102	GENERAL PEDRIÁTRICA
INTERNACIÓN	112	OBSTETRICA
CONSULTA EXTERNA	312	ENFERMERÍA
CONSULTA EXTERNA	328	MEDICINA GENERAL
CONSULTA EXTERNA	333	NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
CONSULTA EXTERNA	334	ODONTOLOGÍA GENERAL
CONSULTA EXTERNA	344	PSICOLOGÍA
URGENCIAS	501	SERVICIO DE URGENCIAS
TRANSPORTE ASISTENCIAL	601	TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	706	LABORATORIO CLÍNICO
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPEUTICA	710	RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	712	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	714	SERVICIO FARMACÉUTICO
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	717	LABORATORIO CITOLOGÍA CERVICO-UTERINAS
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	719	ULTRASONIDO
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	729	TERAPIA RESPIRATORIA

APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	741	TAMIZACIÓN DE CÁNCER DE CUELLO UTERINO
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	907	PROTECCIÓN ESPECIFICA –ATENCIÓN DEL PARTO
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	908	PROTECCIÓN ESPECIFICA – ATENCIÓN AL RECIÉN NACIDO
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	909	DETECCIÓN TEMPRANA – ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (MENOR A 10 AÑOS)
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	910	DETECCIÓN TEMPRANA – ALTERACIONES DEL DESARROLLO DEL JOVEN (DE 10 A 29 AÑOS)
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	911	DETECCIÓN TEMPRANA – ALTERACIONES DEL EMBARAZO
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	912	DETECCIÓN TEMPRANA – ALTERACIONES EN EL ADULTO (MAYOR A 45 AÑOS)
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	913	DETECCIÓN TEMPRANA – CÁNCER DE CUELLO UTERINO
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	914	DETECCIÓN TEMPRANA – CANCER SENO
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	915	DETECCIÓN TEMPRANA-ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	916	PROTECCIÓN ESPECÍFICA-VACUNACIÓN
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	917	PROTECCIÓN ESPECIFICA – ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	918	PROTECCIÓN ESPECIFICA-ATENCIÓN EN PLANIFICACION FAMILIAR HOMBRES Y MUJERES.

CUADRO 2: Portafolio de servicios

1.2.2. MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS:

El modelo de salud del Hospital Olaya Herrera plantea un enfoque biopsicosocial del proceso salud-enfermedad teniendo como pilar fundamental el ser humano en sus componentes individual, familiar y social.

Para el desarrollo de dicho modelo se contemplaron los lineamientos establecidos en el artículo 3 y el artículo 5 del Decreto 4747 de 2007; ya que el art. 3 define el modelo de atención como el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones, y la consiguiente orientación de las actividades de salud. De él se deriva la forma como se organizan los establecimientos y recursos para la atención de la salud desde la perspectiva del servicio a las personas, e incluye las funciones asistenciales y logísticas, como la puerta de entrada al sistema, su capacidad resolutoria, la responsabilidad sobre las personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contrarreferencia. Y el art. 5 establece los requisitos mínimos que se deben tener en cuenta para la negociación y suscripción de los acuerdos de voluntades para la prestación de servicios.

1.2.3. CAPACIDAD FISICA INSTALADA:

Al momento de establecer la capacidad física de la institución prestadora de salud se toma el portafolio de servicio, los horarios de atención y cada unidad funcional habilitada con su respectivo recurso humano y la dotación tecnológica para su operación en las condiciones ofrecidas de acuerdo a la infraestructura física.

La capacidad instalada con la que cuenta el Hospital Olaya Herrera se toma como un ejercicio técnico que muestra para cada uno de los servicios habilitados y horas disponibles, el nivel de producción o de oferta que tiene la E.S.E para desarrollar su modelo de atención a los usuarios y pacientes.

Cuando se hace referencia a la capacidad física de la E.S.E Hospital Olaya Herrera se tiene en cuenta la sede Principal en la cabecera municipal y los tres puestos de salud ubicados en los corregimientos de Puerto Mosquito, Palenquillo y el Contento tal como lo contempla la propuesta de la Reorganización y Modernización de la Red Pública del Departamento,

además la capacidad física instalada la infraestructura de la E.S.E está conforme con los servicios habilitados y prestados, y acorde a la población del municipio.

En los servicios ambulatorios se cuenta con (3) consultorios de medicina general, un (1) consultorio de enfermería y dos (2) unidades de odontología, un (1) consultorio de nutrición, psicología. en el servicio de urgencias, se dispone de un (1) consultorio médico, seis (6) camilla en observación, un área de procedimientos menores, servicio de transporte asistencial básico disponible 24 horas, una (1) sala de parto.

Teniendo en cuenta la estancia media calculada para la atención en las salas de hospitalización y el número de Camas Disponibles se ha calculado el número de estancias disponibles para ofertar a los pacientes y clientes.

De todo lo anterior se obtiene una importante capacidad de servicios de salud instalada:

GRUPO CAPACIDAD	CONCEPTO	CANTIDAD
AMBULANCIAS	Básica	3
CAMAS	Pediátricas	3
CAMAS	Adultos	8
CAMAS	Obstetricia	2
SALAS	Parto	1
SALAS	Procedimiento	1

CUADRO 3: Capacidad física de la institución

1.3. MISION

Nuestra misión es contribuir al mejoramiento de la salud y las condiciones de vida de los habitantes del municipio de Gamarra y poblaciones circunvecinas, brindando servicios de baja complejidad, con altos estándares de calidad mediante talento humano competente y un alto nivel tecnológico en la asistencia médica, para garantizar confiabilidad, eficacia y mejorar la calidad de vida y la satisfacción al usuario, preservar el medio ambiente, será la institución que lidere los servicios de salud en GAMARRA y región vecina.

1.3.1. ANALISIS DE LA MISION:

Dentro de la misión de una organización debe estar implícito, a que se dedica, hacia que población va dirigido bien sea el servicio o el producto. En este caso una misión muy

amplia que deja espacios a la vaga interpretación del lector. Además de ser una empresa de primer nivel no enmarca la importancia de los programas de promoción y prevención que en este caso serían su razón de ser.

1.4. VISION

La Empresa Social del Estado ESE HOSPITAL OLAYA HERRERA de Gamarra se proyecta para el año 2019 como una empresa líder en la prestación de servicios de salud de baja complejidad con un alto nivel Técnico Científico, a través del mejoramiento de las instalaciones físicas, renovación tecnológica y el fortalecimiento de las competencias del personal.

1.4.1 ANALISIS DE LA VISION:

La visión esta desactualizada la fecha límite, lo que sugiere una falta de compromiso para con los objetivos planteados anteriormente, de igual manera no abarca la educación primaria como pilar fundamental.

1.5. POLITICAS

Política de Gestión y Desarrollo Físico-Tecnológico como Herramienta de Competitividad:

La E.S.E. Hospital Olaya Herrera de Gamarra, se compromete a gestionar los recursos tecnológicos y físicos, necesarios que garanticen la integridad de la atención institucional.

Políticas de Responsabilidad Social:

La E.S.E. Hospital Olaya Herrera de Gamarra, se compromete con el desarrollo y la implementación sistemática de programas y proyectos, articulados con la prestación de sus servicios para dar respuesta efectiva a las necesidades de sus clientes, la sociedad y el medio ambiente.

Políticas de Calidad:

En la E.S.E. Hospital Olaya Herrera de Gamarra es prioritario prestar servicios de salud atendiendo las necesidades de los usuarios de manera oportuna, con criterios de pertinencia y sentido humano, promoviendo la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

Políticas de Consolidación Gerencial y Organizacional Basada en el Talento Humano:

La E.S.E. Hospital Olaya Herrera de Gamarra, se compromete con la gestión del talento humano, promoviendo su desarrollo integral, alto sentido de responsabilidad y compromiso social.

Políticas de Servicios de Salud de Alta Calidad:

La E.S.E. Hospital Olaya Herrera de Gamarra, se compromete a prestar servicios de salud con altos estándares de calidad, enmarcados en criterios de mejoramiento continuo, humanización, atención centrada en el usuario.

Políticas de Solidez Financiera:

La E.S.E. Hospital Olaya Herrera de Gamarra, se compromete a asegurar la sostenibilidad financiera que promueva el crecimiento empresarial, manteniendo un equilibrio financiero positivo, a través de la implementación del programa de gestión institucional de recursos financieros PGIR y así lograr un desarrollo sostenible.

Política de Seguridad del Paciente:

Los sistemas de atención en la salud han alcanzado un importante desarrollo y son complejos. Aun acciones de atención en salud aparentemente simples se desarrollan mediante la operatividad de secuencias de procesos múltiples y en los cuales intervienen muchos profesionales y trabajadores de la salud durante los cuales pueden presentarse fallas en la calidad impactando en la seguridad del paciente.

Política de Humanización:

La E.S.E. Hospital Olaya Herrera de Gamarra, se compromete a brindar un trato digno y privacidad en la atención es el compromiso hacia el usuario, su familia y la comunidad.

Política de seguridad y salud ocupacional:

La E.S.E. Hospital Olaya Herrera de Gamarra se compromete a dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes de conformidad al decreto 614 de 1984 y la resolución 1016 de 1986 con el de establecer políticas de salud ocupacional.

Política ambiental:

Promover la salud de las poblaciones que por sus condiciones sociales son vulnerables a procesos ambientales, mediante la modificación positiva de los determinantes, sociales, sanitarias y ambientales, fortaleciendo la gestión intersectorial y la participación comunitaria y social en el municipio, implementar una Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios, en cumplimiento del decreto 2676 de 2000, promoviendo el desarrollo sostenible a través de tecnología y modelos de producción limpia y consumo responsable, dar cumplimiento a la legislación en materia de riesgos derivados de la actividad misional Decreto 1295 de 1994 y Decreto 1831/1989 del ministerio de trabajo.

- a) Implementar, mantener y mejorar el plan general integral de residuos (líquidos y sólidos) hospitalarios, desarrollando actividades y estrategias de capacitación, clasificación, reciclaje, eliminación y disposición final de los residuos, también para la prevención de accidentes de tipo biológico y enfermedades generadas por la disposición inadecuada de los residuos hospitalarios.
- b) Contribuir a la disminución de la emisión de gases por parte de fuentes móviles, a partir del mantenimiento preventivo y control de gases conforme a la normatividad vigente de los vehículos de la Institución
- c) Contribuir con el uso eficiente de los recursos agua y energía, aplicando las actividades y lineamientos Institucionales dispuestos para tal fin se revisa, mantiene sin cambios.

Política de administración del riesgo:

La Empresa Social del Estado Hospital Olaya Herrera, coherente con su política de calidad, con los subsistemas, componentes y elementos que define el Modelo Estándar de Control Interno bajo la norma MECI 1000:2005 y con los lineamientos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad para la Atención en Salud, busca proteger a sus usuarios de los potenciales riesgos asociados a la prestación del servicio; así mismo se compromete a

establecer los mecanismos necesarios para evitar, reducir, compartir y asumir los riesgos relacionados con el desarrollo de sus procesos y que pudiera afectar negativamente a las personas, las instalaciones, los bienes y los equipos; para tal efecto realizara la identificación, análisis, valoración, intervención, definición y aplicación de las políticas de administración de los riesgos inherentes al quehacer institucional.

1.5.1. ANALISIS DE LAS POLITICAS

Dentro de las políticas de la institución E.S.E. HOSPITAL OLAYA HERRERA que han sido analizadas se evidencia el compromiso que esta ha adquirido para con la comunidad, solo se podrían recomendar unos ajustes muy puntuales en algunas de las políticas. Solo con el fin de que la política formulada sea más directa y comprensible.

En este caso serían la política de seguridad del paciente debe ser más puntual y clara en lo que se refiere a las medidas emprendidas para asegurar el paciente, de esta manera evitar confusiones y posibles distracciones al momento de ser socializadas.

De igual manera sucede con la política de responsabilidad social. Ya que no enuncia de manera concreta las acciones a emprender por parte de la E.S.E.

1.6. VALORES

Compromiso: los funcionarios asumen cada una de sus obligaciones tanto en sus aciertos como en sus fallas, buscando el mejoramiento continuo y la calidad en los servicios prestados.

Honestidad: los funcionarios se comparten y expresan con coherencia y sinceridad, respetando la verdad y justicia en cada una de sus actuaciones.

Solidaridad: Trabajamos en pro de la igualdad, fraternidad, ayuda mutua y la practicamos sin distinción de credo, sexo, raza, nacionalidad o afiliación política, cuya finalidad es el ser humano necesitado.

Confianza: actuamos adecuadamente, generando seguridad en el deber ser y el hacer que garantizan el cumplimiento de nuestra misión.

Transparencia: los funcionarios del hospital Olaya herrera, empresa social del estado se caracterizan por prestar los servicios acordes a su competencia, de manera clara, ética y moral en cada uno de sus procesos liderados, los cuales se reflejarán en la calidad de la atención prestada.

Respeto: los trabajadores del hospital Olaya herrera, se caracterizan por prestar sus servicios basados en la dignificación del ser humano, la preservación de la vida la tolerancia y convivencia pacífica en toda la región.

Prudencia: nuestros funcionarios estarán dispuestos a reflexionar y considerar los efectos que pueden ocasionar sus palabras y acciones, dando como resultado el actuar correcto en cualquier circunstancia.

Sentido de pertenencia: nuestros funcionarios inician sus labores con sentido de pertenencia que permita mantener cohesión humana. Con amor por su trabajo, que además de ser una bendición, es un privilegio hacer parte de nuestra entidad, participando en las actividades que permiten generar una sinergia fortaleciendo el sentimiento de todos somos uno.

Creatividad: nuestro entorno de trabajo es emocionalmente positivo. Innovamos permanentemente de tal forma que cada una de las áreas funcionales están motivadas a propiciar cambios en el diseño de nuestros servicios.

Tolerancia: escuchamos y aceptamos a las demás personas en su entorno, respetando las diferentes formas de pensar y sentir.

Liderazgo: guiamos el equipo de trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos con creatividad y motivación.

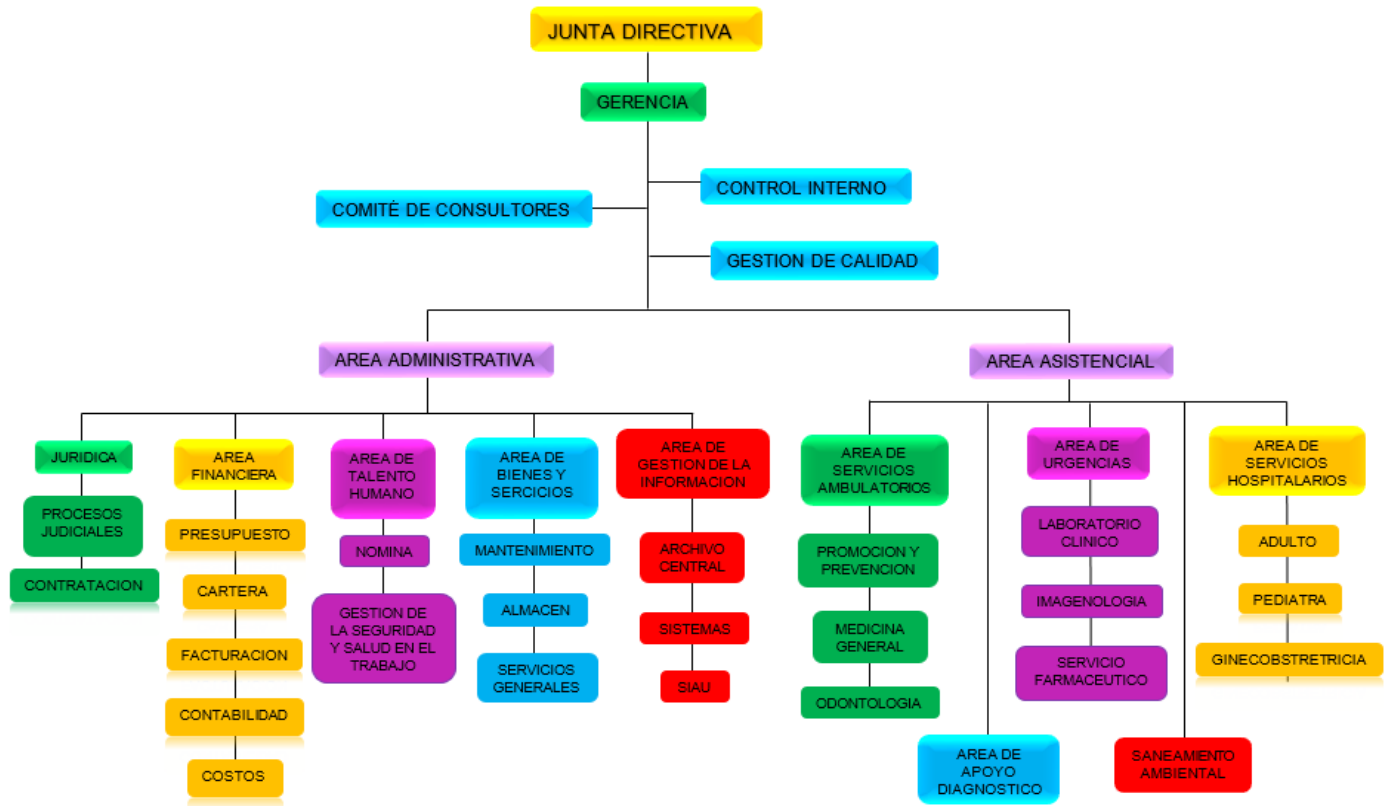
Responsabilidad: Los funcionarios del Hospital Olaya herrera, empresa social del estado; deben caracterizarse por cumplir sus funciones y prestar los servicios asignados oportunamente con los recursos propios del cargo que desempeña.

1.6.1. ANALISIS DE LOS VALORES

Después de haber leído y analizado los valores de la empresa se puede concluir que están muy bien redactados, que se encuentran acorde con las actividades que desempeñan dentro y fuera de sus instalaciones, donde está por demás decir que van centrados en el ser y hacer por una comunidad que se beneficia con cada una de las acciones que se realicen por parte de la misma.

A lo anterior solo podría sugerir la UNIDAD dentro de la institución como valor, ya que cuando se realizan estas actividades que son de orden vital, sanitario y preventivo, se debe considerar que por muy pequeña que sea la acción realizada va a impactar a toda la organización bien sea positiva o negativamente.

1.7. ORGANIGRAMA



1.7.1. ANALISIS DEL ORGANIGRAMA

Jack Fleitman, autor del libro “Negocios Exitosos” define el organigrama como la “representación gráfica de la estructura orgánica que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que integran a empresa, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y de asesoría”.

Benjamín Franklin define “Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas o unidades administrativas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre si los órganos que la componen.”

Dicho esto, podemos evidenciar que el organigrama es el componente que define el rol del talento humano con el que se cuenta dentro de una organización, dejando claro la línea de mando o niveles jerárquicos y de la misma forma. Las relaciones estrechas que se deben mantener dentro de cada una de las dependencias.

En este caso el organigrama es vertical, connotando muy bien la línea de mando y la estructura interna de empresa, lo que resulta muy útil y de fácil interpretación ya que se establece un mejor control y se evita en todo caso la confusión de roles, además de que se pueda tener una concepción de tipo general de lo que es la organización y también facilita la toma de decisiones y permite el ascenso dentro de la misma con respecto a su talento humano.

La E.S.E. Hospital Olaya Herrera cuenta con un organigrama bien estructurado en relación a sus objetivos, misión, visión, políticas. además de ser una institución que tiene gran personal a su cargo dedicado a prestar servicios de primera calidad a sus usuarios, lo que hace que esta representación gráfica sea la más indicada a la hora de definir (roles, cargos, jerarquías) etc.

1.8. AREA DE LA PRACTICA

El área donde se desarrolla la práctica curricular en la E.S E. Hospital Olaya Herrera es en el departamento de talento humano, que hace parte del área administrativa y sirve de apoyo a control de calidad y a la alta gerencia.

Donde se llevan en marcha todos los procesos relacionados con la captación, incorporación y retención de todo ese personal capacitado y competente para realizar una función dentro de esta institución.

En cabeza de la señora Luz Enith Canas Quintero quien es la encargada de verificar, y organizar todo lo necesario para que las contrataciones, así como todos los procesos normativos se lleven a cabo.

CAPITULO 2

2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA

2.1. DIAGNOSTICO Y PLAN DE MEJORAMIENTO SOBRE EL PROCESO DOCUMENTAL EN EL AREA DE TALENTO HUMANO DE LA E.S.E. HOSPITAL OLAYA HERRERA (GAMARRA - CESAR)

2.2. DIAGNOSTICO

La práctica curricular se realiza en el área de talento humano, específicamente en el archivo en conjunto al profesional que cumple la función de apoyo a la gestión de las políticas, planes, programas, proyectos y proceso documental de la E. S. E. con el fin de mejorar las condiciones laborales y ocupacionales de los servidores públicos, así como proyectar las normas y reglamentos tendientes a la adecuada administración del recurso humano dentro de la entidad.

A demás de brindar apoyo a la aplicación de las políticas relacionadas con la capacitación, entrenamiento y bienestar del recurso humano en la entidad.

Trabaja de la mano y apoyándose en las diferentes dependencias que conforman la entidad, dependencias tales como la financiera, jurídica, control interno, sistemas, alta gerencia, gestión de la calidad, servicios y saneamiento ambiental.

Si bien es cierto que las instalaciones de la E. S. E. fueron remodeladas y acondicionadas para el mejor desarrollo de las actividades, cuentan con las conexiones necesarias en internet, los equipos que guardan información también se encuentran disponibles, el espacio utilizado no es suficiente puesto que el área de recurso o talento humano no dispone de una oficina propia donde se lleven a cabo los procesos en el ambiente adecuado, el archivo central de la institución se encuentra ubicado al lado del auditorio y el archivo más reciente, que es de manejo diario se encuentra ubicado a un lado de las oficinas que son compartidas por el área de gestión de calidad, el área de sistemas, el área de jurídica y por supuesto el área de apoyo y gestión documental del recurso humano.

Los estantes utilizados para llevar todo el proceso de documentación son insuficientes, el espacio que fue asignado no es el adecuado, los estantes se encuentran en mal estado y las AZ que contienen información no resultan ser suficientes además de estar por fuera de los estantes por falta de espacio, unos archivadores en regular estado que no se encuentran en uso, un escritorio que está atiborrado de elementos, sin el espacio necesario y adecuado para facilitar los procesos asignados.

Sin embargo y a pesar de los inconvenientes observados la E. S. E. logra con mucha eficiencia llevar a cabo los procesos propios de cada área de manera periódica, cabe resaltar que cuando se cuenta con personal comprometido se pueden cumplir los objetivos propuestos. En esta ocasión podríamos proponer la digitalización de la información, si bien es cierto que el archivo central es de vital importancia se puede recomendar los archivos digitales para documentos que se deben preservar en el tiempo debido a su importancia y/o trascendencia, sin que se observe el deterioro por el paso del tiempo. Proporcionar los estantes necesarios para la correcta organización de la información física disponible, mantenimiento de los archivadores que no están en uso para así poder optimizar los espacios requeridos para el archivo de información, una recomendación muy puntual sería concientizar a todo el personal que requiere información actual, que cada vez que se haga uso de la misma se vuelva a colocar en el sitio de donde fue extraído, con el fin de minimizar el caos en dicha área.

Análisis de la matriz FODA de la Empresa Social del Estado Hospital Olaya Herrera.

MATRIZ FODA			
		FORTALEZAS (+)	DEBILIDADES (-)
INTERNAS		F1_Disposición de equipos informáticos para el manejo de la información F2_Alto compromiso del personal en mantener los procesos continuos F3_Elevado interés en la promoción del desarrollo de la cultura organizacional F4_Conocimiento preciso respecto al autocontrol	D1_Poca integración de las otras dependencias, con respecto al uso y adecuación de la información. D2_falta de espacios que permitan la organización y así poder implementar un SGD optimo D3_Falta del recurso humano que se encargue de manera exhaustiva del control de toda la información.
EXTERNAS	OPORTUNIDADES (+)	Alternativas fortaleza/oportunidades	Alternativas debilidades/oportunidades
	O1_Buscar capacitaciones por parte de la función publica para el manejo adecuado de la información del área de recurso O2_Gestionar los espacios requeridos y los implementos necesarios para mejorar el tratamiento de la informacion O3-_Aprovechamiento al máximo del recurso humano a dispocision	Aprovechamiento y organización al máximo de las herramientas para el óptimo desarrollo y gestión de las actividades (F1, O1, O2) Optima compactación de los sistemas de gestión de calidad y de desarrollo administrativo (O3, F3)	Uso pertinente de métodos estandarizados de calidad en el tratamiento y uso de la infomacion (D3, O4, D1, O1) Implementación de sistemas eficaces de procesamiento de información (D2, O3)
	AMENAZAS (-) A1_Poca dispocision de los archivos a la hora de	Alternativas fortaleza/amenazas Alto grado de responsabilidad en los	Alternativas debilidades/amenazas Emplear estrategias que permitan el debido

	cualquier requerimiento. A2_Riesgo de perdida o deterioro de la información guardada	funcionarios en los diferentes cambios que se generan periódicamente (F2, A2)	almacenamiento de información de esta manera garantizar que será bien resguardada dentro de las instalaciones (D2, A2, A4)
--	--	---	--

2.3. JUSTIFICACIÓN

A través del tiempo y con toda la aplicabilidad tecnológica existente los archivos que son de uso de las distintas instituciones bien sean gubernamentales, o entidades privadas han venido presentando cambios importantes, que permiten el fácil acceso a la información requerida por parte del personal que labora dentro de las instituciones así como del personal común que requiera cualquier información que repose dentro de las instalaciones, de ahí que resaltamos la importancia de mantener la información de manera ordenada, actualizada y con los requerimientos necesarios para lograr el fácil desarrollo de las actividades requeridas en este caso el archivo de talento humano, que debe estar dispuesto ante cualquier requerimiento del personal que allí labora que no se debe divulgar a terceros, que también sirve como garantía de jubilaciones y pensiones. Por otra parte en procesos legales la documentación que aquí reposa sirve como evidencia tanto para el personal que labora, así como las que ya prestaron sus servicios en la institución. Optimizar los procesos dentro de la gestión documental garantiza que toda la información se obtenga de forma fácil y oportuna, evita la acumulación de información innecesaria, facilita la toma de decisiones y conserva la memoria institucional.

2.4. OBJETIVO

2.4.1. OBJETIVO GENERAL:

Elaborar un plan de mejora que optimice los procesos de gestión documental dentro de la E. S. E. Hospital Olaya Herrera

2.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Realizar un diagnóstico del SGD de la E. S. E. Hospital Olaya Herrera

2. Organizar de manera cronológica la información existente
3. Adecuar y optimizar los espacios para el correcto almacenamiento de la información física. (kardex , AZ).

2.5. PLAN DE ACTIVIDADES:

ACTIVIDADES	MESES (SEMANAS)															
	02 DE FEBRERO AL 14 DE MARZO				16 DE MARZO AL 18 DE ABRIL				20 DE ABRIL AL 18 DE MAYO				21 DE MAYO AL 02 DE JUNIO			
Análisis y reconocimiento del área de la práctica	■	■														
Análisis del área para la recolección de información			■	■	■											
Análisis y diagnóstico de la información recolectada						■	■	■	■							
Propuesta del plan de mejora del sistema de información documental										■	■	■				
Implementación del plan de mejora SGD													■	■	■	■

CAPITULO 3

3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

3.1. DESARROLLO OBJETIVO ESPECÍFICO 1:

Realizar un diagnóstico del SGD de la E. S. E. Hospital Olaya Herrera.

A través de la observación y por medio de la experiencia de estar en el sitio asignado para desarrollar la práctica, se pudo realizar un diagnóstico de las condiciones en que se encuentra el archivo y el manejo que se le da a la información existente dentro de las instalaciones, donde se evidencia la necesidad de aplicar un plan de mejora con el fin de optimizar los procesos a la hora de requerir cierto tipo de información que allí reposa.

3.2. DESARROLLO OBJETIVO ESPECIFICO 2:

Organizar de manera cronológica la información existente con el fin de facilitar la búsqueda de los mismos.

En busca de la optimización de la zona de archivos en el área de talento humano, se pone en marcha la organización y clasificación de los documentos, tomando el concepto del principio de Procedencia atribuido al francés Natalis de Wailly, en este caso por ser una entidad del estado que se divide en múltiples dependencias, es fundamental que los documentos generados por ellos no se mezclen y que cada dependencia maneje sus documentos de acuerdo a su importancia. Esto con el fin de facilitar la búsqueda de documentos que sean requeridos por parte de los funcionarios.

Centralizando la información, unificando el lugar donde se ubica la documentación se logra agilizar el proceso de búsqueda, ahorrando en los tiempos, en los costos ya que es un método que no requiere gastos exagerados de dinero además de servir para evitar la duplicidad de archivos, de igual forma que se encuentren documentos, kardex y AZ sueltos en diferentes lugares.

3.3. DESARROLLO OBJETIVO ESPECFICO 3:

Adecuar y optimizar los espacios para el correcto almacenamiento de la información física.
(kardex , AZ).

Una de las principales preocupaciones en este caso fueron la falta de espacio y de estructuras o estantes para lograr organizar con éxito los documentos existentes. La estructura física de las instalaciones no son las mejores ya que conservan mucha humedad y los espacios resultan insuficiente.

Teniendo en cuenta y Aprovechando al máximo los espacios disponibles, en este caso la altura, las estanterías pueden hacerse más altas, lo que permitiría almacenar más y aprovechar el espacio con el que se cuenta.

Tambien se cuenta con una estantería que no está en uso que podría restaurarse, y sacarle el máximo provecho.

CONCLUSIONES

Dentro de toda organización es muy importante llevar a cabo un proceso de gestión documental ajustado a las necesidades y de acuerdo a la actividad que cada una desempeña, esto garantiza que la documentación generada se conserve de la mejor manera posible, además de generar la sensación de seguridad ante cualquier requerimiento bien sea interno o externo en relación al archivo y su clasificación, resulta que las labores de archivistas deben ser dedicadas, organizadas pero prácticas, ya que son labores que se pueden realizar y mantener con el paso de tiempo.

RECOMENDACIONES

- ✓ Recomendar los archivos digitales.
- ✓ Proporcionar los estantes necesarios.
- ✓ Limitar el personal que tiene acceso a la documentación.
- ✓ Concientizar a todo el personal que requiere información actual, sobre el uso correcto de los archivos.

WEBGRAFIA

<https://www.bibliopos.es/organizacion-archivos-clasificacion-ordenacion-instalacion/>

<https://www.sotools.us/2017/11/22/8-consejos-para-mejorar-la-gestion-documental/>

<https://minciencias.gov.co/glosario/principio-procedencia>