

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ÁREA
ADMINISTRATIVA DEL GRUPO ESTRATÉGICO DE NEGOCIO-HOSPITAL
INTERNACIONAL DE COLOMBIA

Cristina Isabel Thomas Gómez
Id. 240927

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingeniería

Facultad Ingeniería Industrial

Bucaramanga

2018

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ÁREA
ADMINISTRATIVA DEL GRUPO ESTRATÉGICO DE NEGOCIO-HOSPITAL
INTERNACIONAL DE COLOMBIA

Cristina Isabel Thomas Gómez
Id. 240927

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:
INGENIERA INDUSTRIAL

Director del Proyecto
MSc. Lupita Serrano Gómez

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga
Escuela de Ingeniería
Facultad Ingeniería Industrial
Bucaramanga
2018

Copyright © 2018 por Cristina Isabel Thomas Gómez. Todos los derechos reservados.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradezco a Dios por permitirme llegar hasta y facilitarme las herramientas necesarias para hacerme lograr mis objetivos.

Al Hospital Internacional De Colombia (HIC) por haberme abierto las puertas y aceptado, para poder llevar a cabo mis prácticas universitarias; por brindarme su conocimiento, hacerme parte de su proceso de mejora en el interior de la institución, y apoyarme en el desarrollo de todas mis funciones a cargo.

A mi tutora Lupita Serrano Gómez por ser protagonista en este proceso que con su experiencia, dedicación y paciencia guio y corrigió todo el progreso de mi trabajo de grado.

A mis padres por ser el pilar fundamental y un apoyo constante en todos los ámbitos de mi vida.

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	1
Capítulo 1 Generalidades de la Empresa.....	4
1.1 Identificación de la Empresa	4
1.2 Reseña Histórica.....	9
1.3 Área Específica de Trabajo	11
Capítulo 2 Diagnóstico de la Empresa	13
Capítulo 3 Delimitación del Problema	15
Capítulo 4 Antecedentes	16
Capítulo 5 Justificación.....	18
Capítulo 6 Objetivos	19
6.1 Objetivo general	19
6.2 Objetivos específicos	19
Capítulo 7 Marco Teórico	20
7.1 Sistemas de Gestión Documental.....	20
7.2 Normatividad de la Gestión Documental.....	21
7.3 Publicación y socialización interna	22
7.4 Plataforma de calidad	23
Capítulo 8 Metodología.....	24
8.1 Población.....	25
Capítulo 9 Resultado y Discusión	26
9.1 Diagnóstico documental del área administrativa del Grupo Estratégico de Negocio-	

9.2 Organización e inclusión de documentos administrativos del GEN-HIC.....	35
9.3 Socialización del uso de la plataforma de calidad.....	47
9.4 Seguimiento y control	51
Capítulo 10.....	56
Conclusiones y recomendaciones	56
Lista de Referencias	58

Lista de Tablas

Tabla 1 Inventario documental HIC	27
Tabla 2 Montaje y actualización de la documentación HIC	40

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama de la FCV	6
Figura 2. Diseño Metodológico.....	24
Figura 3. Activos administrativos	28
Figura 4. Porcentaje de conocimiento de SGD	29
Figura 5. Porcentaje de uso de SGD	29
Figura 6. Implementación de SGD.....	30
Figura 7. Manejo del SGD por colaboradores	30
Figura 8. Capacitación sobre el SGD	31
Figura 9. Volumen documental.....	31
Figura 10. Herramienta de organización documental	31
Figura 11. Metodología Organizacional de la documentación	32
Figura 12. Riesgo documental.....	32
Figura 13. Tabla de retención documental	32
Figura 14. Tiempo de conservación documental	33
Figura 15. Matriz DOFA.....	34
Figura 16. Modelo Documental FCV.....	36
Figura 17. Encabezado Institucional	39
Figura 18. Pie de página Institucional.....	39
Figura 19. Caracterización de proceso Logística	41
Figura 20. Mapa de procesos	42
Figura 21. Página inicio de plataforma de calidad	43
Figura 22. Ventana inicio plataforma de calidad	43

Figura 23. Enviar solicitud.....	44
Figura 24. Solicitud de inclusión	44
Figura 25. Entrada plataforma.....	45
Figura 26. GEN-HIC	45
Figura 27. Solicitudes Activas	46
Figura 28. Detalle Documento	47
Figura 29. Detalle Solicitud	47
Figura 30. Solicitudes atendidas	47
Figura 31. Capacitación	49
Figura 32. Reinducción	50
Figura 33. Entre Líneas	51
Figura 34. Tips Calidad.....	52
Figura 35. Acta de seguimiento	54
Figura 36. PIME.....	55
Figura 37. Satisfacción del SGD	56

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GRUPO ESTRATÉGICO DE NEGOCIO-HOSPITAL INTERNACIONAL DE COLOMBIA

AUTOR(ES): Cristina Isabel Thomas Gómez

PROGRAMA: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): Lupita Serrano Gómez

RESUMEN

Este trabajo se realiza con el objetivo de Implementar un Sistema de Gestión Documental para el área administrativa del Grupo Estratégico de Negocio -Hospital Internacional de Colombia HIC, el cual se hace necesario a raíz del manejo en documentación y archivo de los diferentes procesos que la componen; además de las exigencias de los entes acreditadores a los cuales se quiere aplicar, Joint Commission International e Icontec. La práctica empresarial se desarrolla en cuatro etapas fundamentales, la primera el diagnóstico, donde se da a conocer el estado existente de la documentación del área administrativa del HIC la cual cuenta con un volumen documental de 7072 tipos de documentos.; la segunda etapa, organización e inclusión, donde se define la presentación de la documentación y la ubicación dentro de la plataforma, y se hace el montaje efectivo para 2788 documentos entre los que estaban caracterizaciones de procesos, procedimientos, registros, anexos e instructivos; luego, la etapa de la divulgación, donde se realizan diferentes actividades como capacitaciones, reinducciones, de tal forma que facilite a los colaboradores conocer la plataforma virtual y su uso para el salvaguardado de la información. Finalmente, se concluye con la etapa de seguimiento y control que es trabajada transversalmente a las otras etapas, buscando acciones para comprobar la correcta gestión documental en el área. Se puede concluir que se dio cumplimiento con el 100% de los objetivos planteados y según la encuesta realizada por el área de Talento Humano del HIC, en la página de calidad de la compañía se califica con un 98% de aceptación.

PALABRAS CLAVE:

Sistema de Gestión Documental, Grupo Estratégico, Hospital Internacional de Colombia HIC, Documentación

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: IMPLEMENTATION OF THE DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM OF THE ADMINISTRATIVE AREA OF THE BUSINESS STRATEGIC GROUP-INTERNATIONAL HOSPITAL OF COLOMBIA

AUTHOR(S): Cristina Isabel Thomas Gómez

FACULTY: Industrial Engineer

DIRECTOR: Lupita Serrano Gómez

ABSTRACT

This work is carried out with the objective of Implementing a Document Management System for the administrative area of the Strategic Business Group -Hospital International de Colombia HIC, which is necessary as a result of the handling in documentation and archiving of the different processes that compose it ; In addition to the requirements of the accrediting bodies to which it is applied, Joint Commission International and Icontec. The business practice is developed in four fundamental stages, the first the diagnosis, where the existing state of the documentation of the administrative area of the HIC is informed, which has a documentary volume of 7072 types of documents; the second stage, organization and inclusion, where the presentation of the documentation and the location within the platform is defined, and the actual assembly is made for 2788 documents among which were characterizations of processes, procedures, registers, annexes and instructions; then, the dissemination stage, where different activities are carried out such as training, reinductions, in such a way that it facilitates the collaborators to know the virtual platform and its use for safeguarding the information. Finally, it concludes with the monitoring and control stage, which is worked transversally to the other stages, seeking actions to verify the correct document management in the area. It can be concluded that 100% of the objectives were met and according to the survey conducted by the Human Talent area of the HIC, the company's quality page is qualified with a 98% acceptance.

KEYWORDS:

Document Management System, Strategic Group, Hospital International de Colombia HIC, Documentation

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la necesidad de adquirir diversa información y/o documentación en volúmenes exorbitantes de forma rápida, precisa y oportuna por personas naturales o empresas, las organizaciones se han visto en la obligación de incorporar herramientas tecnológicas que suplan dicha necesidad y que además facilite el uso y almacenamiento de la información de entidades o empresas que la empleen. (Archivo General de la Nación, 2017).

Convergen así, los modelos de Gestión Documental y las herramientas tecnológicas para dar cabida a los Sistemas de Gestión Documental, los cuales se convierten en un método interactivo que da pie a la inclusión, producción, manipulación, y organización de la documentación y de los empleados, para hacer un uso pertinente de toda la información con que se cuenta en una organización.

Al ser una medida que se ha venido presentando mediante una necesidad ya descrita, muchos reguladores y entes de supervisión de empresas, como lo son: Joint Commission, acreditador internacional, e Icontec, acreditador Nacional en Colombia, exponen en sus estándares de acreditación que toda información de la empresa debe estar documentada y salvaguardada, exigiendo de esta forma hacer uso e implementación de mecanismos asertivos que den respuestas a dichas exigencias y que lleven a las compañías a lograr altos estándares de calidad en su gestión.

En el Hospital Internacional de Colombia (HIC) y más exactamente en el área administrativa, se tenía la necesidad de organizar y guardar la información manejada por ellos para facilitar la obtención de documentación y la trazabilidad de esta para la mejora de los procesos y además,

cumplir con los requerimientos expuestos en estándares de la Joint Commission e Icontec, lo cual conlleva a lograr la acreditación para la Institución.

Por tanto, el objetivo de la presente práctica empresarial consiste en implementar el Sistema de Gestión Documental en el área administrativa del Grupo Estratégico de Negocio -Hospital Internacional de Colombia, a través de la plataforma de calidad de la Fundación Cardiovascular, según los requisitos establecidos por el ente acreditador Joint Commission y la normatividad Nacional.

Para cumplir con este propósito se abordaron cuatro etapas: diagnóstico, organización e inclusión, socialización y seguimiento y control. La primera etapa de diagnóstico permite conocer el estado existente de la documentación del área administrativa del HIC, el cual arrojó obsolescencia en la documentación y mecanismos de salvaguardado utilizados por el Hospital Internacional de Colombia (HIC), además de su baja eficiencia y eficacia a la hora de toma de decisiones ya que no había organización de la documentación. El volumen documental encontrado en el área administrativa es de 7072.

La etapa de organización e inclusión es en donde se define la presentación de la documentación y ubicación dentro de plataforma, también se hace el montaje de la documentación a plataforma una vez cumpla. Esto se hizo efectivo para 2788 documentos entre los que estaban caracterización de procesos, procedimientos, registros, anexos e instructivos

Luego, la etapa de la divulgación que es la adecuada para dar a conocer a todos los colaboradores del área administrativa la existencia del sistema y su uso que fue realizada

mediante actividades tales como, capacitaciones, reinducción y la entrega de panfletos e informativos ya sea de forma virtual o personalmente.

En lo relacionado con el seguimiento y control, el objetivo fundamental es la vigilancia de todas las actividades de desarrollo del sistema y el correcto funcionamiento y manejo de la documentación del sistema y la plataforma. Como resultados de la práctica empresarial se puede concretar que fue posible cumplir con el 100% de los objetivos propuestos, logrando a su vez un nivel de satisfacción del 98% por parte de los colaboradores.

Capítulo 1

Generalidades de la Empresa

1.1 identificación de la Empresa

La Fundación Cardiovascular de Colombia -FCV- es una organización empresarial privada sin ánimo de lucro. Su actividad económica se encuentra dividida en la prestación de servicios y la elaboración de diferentes productos médicos.

Dentro del portafolio de servicios la FCV ofrece:

- Prestar servicios en el área cardiovascular y otras áreas de la medicina que estén relacionados con la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación del paciente en la modalidades presencial o virtual.
- Prestar servicios de asesorías, consultorías a empresas o personas que diseñen, desarrollen, produzcan o comercialicen proyectos de investigación, productos de investigación, bienes o servicios requeridos por las instituciones del área de la Salud.
- Prestar servicios de transporte aéreo a nivel nacional e internacional, con equipos propios o arrendados, a pacientes, enfermos en estado crítico, sus acompañantes y funcionarios de la institución.

- Prestar servicios de transporte aéreo en casos de emergencia social o catástrofes naturales participando activamente con otras agremiaciones tanto humanitarias, como representativas en el área de la salud en Brigadas Especiales.

- Producir, desarrollar, comercializar y distribuir insumos médicos o quirúrgicos, farmacéuticos, informáticos, técnicos como equipos biomédicos y de otra clase que se requieran para el uso de la entidad o para vender a terceros.

- Línea de ropa desechable, esterilización, línea de suturas, línea de anestesia, servo ventiladores, válvulas mecánicas, prótesis, equipos de perfusión, accesorios del oxigenador y monitor de signos vitales.

La estructura organizacional vigente de la FCV se encuentra inspirada en un modelo funcional a través del siguiente organigrama matricial conformada por:

- Asamblea General: Es el encargado de deliberar la decisiones, políticas y directrices de la FCV y estas son realizadas bajo estricta obligación y autonomía.

- Junta Directiva: Está encargado de acompañar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y se encuentra conformado por 5 miembros principales y 5 suplentes que son escogidos por la asamblea.

- Presidente FCV: Representante legal de la FCV y su función se basa en celebrar contratos y actos, representar judicial y extrajudicialmente, velar por el buen funcionamiento de este y designar al personal administrativo.

- Direcciones Corporativas:

- a. Dirección de gestión de la Cadena de Suministros: Es responsable por abastecer en forma

efectiva materias primas, insumos, medicamentos, activos fijos, bienes devolutivos y demás elementos requeridos para el funcionamiento de los diferentes Grupos Estratégicos de Negocio.

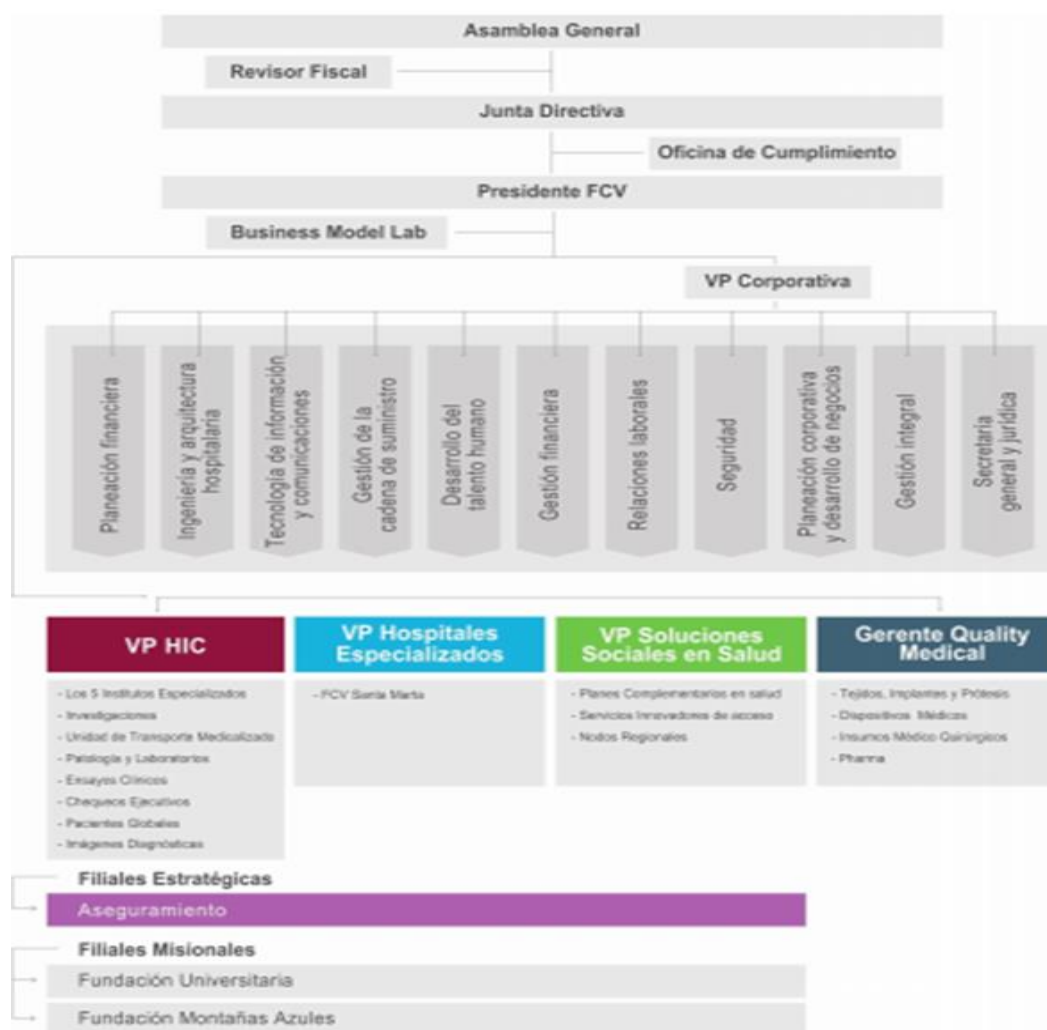


Figura 1. Organigrama de la FCV

- b. Dirección de Gestión Integral: Gestiona el conocimiento y lidera los procesos institucionales de calidad, Manejo de marca y mercadeo institucional.
- c. Dirección de Ingeniería y Arquitectura Hospitalaria: Provee soluciones integrales en

materia de diseño y construcción de proyectos arquitectónicos hospitalarios, gestión integral de tecnología biomédica, custodia de activos fijos, adecuación y mantenimiento de la infraestructura y planta física de las instituciones prestadoras de servicios de salud, para garantizar que la planta física y equipamiento de la FCV dispongan de condiciones óptimas de funcionamiento que garanticen la seguridad y oportunidad en la prestación de los servicios.

d. Dirección de Planeación Financiera: Identifica nuevas formas para mejorar las palancas financieras de la FCV desde las fuentes de crecimiento, mejoras operacionales y cambios en modelos de negocios.

e. Dirección de Planeación Corporativa y Desarrollo de Negocios: Es la responsable de la formulación, ejecución y control de la estrategia de la FCV, y acompaña a los Grupos Estratégicos de Negocio (GEN) en el desarrollo e incubación de nuevos proyectos, para soportar el crecimiento institucional en forma alineada con la estrategia y proveer información que permita hacer seguimiento a la gestión.

f. Dirección Jurídica: Atiende desde el punto de vista legal todas las necesidades de la FCV en aspectos contractuales, de representación judicial y acompañamiento en trámites y respuestas ante las autoridades de vigilancia y control, para proteger los intereses en todas las negociaciones y requerimientos administrativos en los cuales participe; minimizando el riesgo legal.

g. Dirección de Talento Humano: Establece, difunde y controla el cumplimiento de las políticas y procedimientos relacionados con los procesos de elección, inducción, desarrollo, capacitación, bienestar del personal y la cultura organizacional, para garantizar que la institución disponga del recurso humano motivado y capaz que permitan lograr los objetivos estratégicos.

h. Dirección de Relaciones Laborales: Establece, difunde y controla el cumplimiento de las políticas y procedimientos relacionados con la contratación laboral, liquidación de nómina y

seguridad y salud en el trabajo, para el cumplimiento de los principios y normas que regulan las relaciones laborales, garantizando la seguridad jurídica a la FCV y en el trabajo a los colaboradores.

i. Dirección Financiera: Se encarga de asegurar el equilibrio entre las necesidades y los recursos financieros. Planea y administra la adquisición y el financiamiento de los medios económicos que garanticen el funcionamiento y aseguren la viabilidad a largo plazo de la organización, con un mínimo de riesgo para todos aquellos a quienes beneficia, para tal fin generara la información presupuestal, contable, fiscal y financiera que permita tomar las mejores decisiones de inversión, financiación y crecimiento.

j. Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Brinda soporte tecnológico y provee el sistema de información requerido por los diferentes Grupos Estratégicos de Negocio (GEN), para garantizar la mejor plataforma tecnológica que permita a la FCV cumplir con las necesidades de transferencia de datos, conectividad y comunicación en forma segura, suficiente y oportuna.

k. Dirección de Seguridad: Se encarga de establecer las políticas y parámetros de seguridad de las personas, la infraestructura, activos e información de la FCV, sus Grupos Estratégicos de Negocios, las Direcciones que soportan capacidades corporativas y sus grupos de interés.

- Grupo Estratégico de Negocio (GEN):

a. Complejo Clínico Internacional HIC: Ofrece la mejor experiencia en el cuidado de la salud a sus pacientes, desde servicios de vanguardia en los institutos especializados que incorporan resultados de investigación e investigación a procedimientos clínicos y desarrolla el proceso de formación para su talento humano en especialidades clínicas.

b. Hospitales Especializados: Entiende la importancia del Smart capital para proveer las ciudades de servicios especializados en salud a través de inversiones en el desarrollo y mejoramiento de la infraestructura hospitalaria con modelos de administración efectivos propios o con terceros.

c. Soluciones Sociales en Salud: Llevar a las comunidades soluciones cercanas para la atención y el cuidado de la salud de los pacientes y sus familias, a través de servicios innovadores y un modelo de aseguramiento que de acceso a la población económicamente vulnerable a un sistema integrado de salud.

d. Quality Medical: Es un desarrollador de marca para productos especializados en salud que facilita la atención, cuidado y recuperación del paciente; con un portafolio de productos de vanguardia en los eslabones críticos en la intervención al paciente.

Teniendo en cuenta las diferentes sedes situadas en ciudades o municipios como Bucaramanga, Floridablanca, Santa Marta, Piedecuesta y Bogotá; la Fundación Cardiovascular cuenta con 2273 empleados.

1.2 Reseña Histórica

La FCV de Colombia nace a mediados de 1986 en Bucaramanga, Santander cuando un grupo de médicos especialistas y personalidades de la ciudad se proponen crear una entidad privada sin ánimo de lucro dedicada a tratar las enfermedades del corazón, logrando en octubre de 1990 que un grupo de médicos iniciara las actividades de consulta y prueba de esfuerzo en la Fundación Tercera Edad de la Congregación Mariana, y las primeras cirugías cardiovasculares en la Clínica Bucaramanga.

En el transcurso del año 1992 entra a formar parte de la Clínica Carlos Ardila Lulle, adquiriendo el cuarto piso, ampliando así todos los servicios diagnósticos e intervencionistas de cardiología y cirugía vascular periférica, utilizando salas de cirugía, unidad de cuidados intensivos y hospitalización de esta moderna clínica.

Posteriormente en octubre de 1997 inaugura la nueva sede del Instituto del Corazón, un moderno edificio de 14 pisos con una capacidad de 123 camas de hospitalización distribuidas entre la unidad de Cuidados Intensivos Post-quirúrgica, unidad de Cuidado Intensivos unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica, unidad de Cuidados Intermedios Adultos, tres pisos de hospitalización, 4 salas de cirugía, 2 salas de Hemodinamia y 1 de más del servicio de urgencias durante las 24 horas del día cumpliendo así con todos los requisitos y normas exigidas por el Ministerio de salud relacionadas con enfermedades cardiovasculares.

Entre los años 2000 al 2005, se crean 5 nuevas empresas (unidades estratégicas de negocios) FCV. Soft, FCV. Comercializadora, FCV. Administración Hospitalaria, FCV. Productos Hospitalarios y FCV. Instituto de Investigaciones. A su vez se cambia el nombre de la Institución de Fundación Cardiovascular del Oriente Colombiano a Fundación Cardiovascular de Colombia, nace la UEN Bioingeniería y finalmente nace el Contact Center de la Salud y nace la Unidad Empresarial de Negocios Telemedicina, para contribuir a la optimización y modernización de los servicios de Salud en Colombia (TICS).

Durante el año 2006 se inaugura el Centro Tecnológico Empresarial y la clínica Instituto del Corazón Santa Marta. Para el 2007 la FCV se da la Recertificación ISO 9001 por parte del ente certificador ICONTEC, abre su nueva sala de neonatos, la nueva unidad de cuidado crítico y se consolida la UEN FCV Telemedicina como la más grande institución en este campo a nivel nacional.

En el 2008, se finaliza la construcción del Centro Internacional de Trasplantes, se consolida la Unidad de Neurociencias, asume operación en la clínica Instituto del Corazón de Manizales y se continúa con el desarrollo de la Nueva Unidad de Gastroenterología y la construcción del Helipuerto como herramienta soporte para la oportunidad y accesibilidad en el transporte de pacientes y órganos; y en el 2015 se da inicio a la Unidad Estratégica de Negocios Transporte medicalizado con la adquisición de un avión westwind, un learjet y un helicóptero Robinson.

En el 2009 FCV-Instituto del Corazón en concordancia con su visión institucional de ser una institución de referencia nacional e Internacional en la prestación de servicios para enfermedades de alta complejidad, logra la acreditación del modelo internacional Joint Commission International en el mes de agosto. En el 2012 se declara la existencia de la Zona Franca permanente especial de servicios de la FCV y se reconoce la FCV Zona Franca SAS para el desarrollo del complejo hospitalario Hospital Internacional de Colombia.

En el año 2015 se estructura la nueva estrategia institucional, donde se reconfigura la FCV bajo un modelo de mercados, identificando cuatro grupos estratégicos de negocios. Hoy la FCV se fortalece como líder en el país gracias a sus cuatro Grupos Estratégicos de Negocio, que recogen las Líneas Estratégicas de Negocio creadas, y al desarrollo del Hospital Internacional de Colombia el cual abre sus puertas al público en el 2016 y a su vez constituyéndose como el mayor complejo de salud privado del país y uno de los más grandes de América Latina. (FCV, s.f).

1.3 Área Específica de Trabajo

El área en donde se desarrolla el trabajo de grado es el área de Mejoramiento Continuo y el Conocimiento; se encarga de desarrollar, controlar, mejorar, asegurar y comunicar los planes y

lineamientos del Sistema de Calidad del Grupo Estratégico de Negocio- Hospital Internacional de Colombia para lograr la excelencia de su actividad económica.

Además, se encarga de administrar la documentación de las diferentes áreas de trabajos dándole la trazabilidad a los mismos, teniendo como referencia al Instituto Cardiovascular. Esta área está conformada por un líder, dos profesionales de mejoramiento continuo y un practicante; sin dejar a un lado la constante intervención de la gerencia.

Capítulo 2

Diagnóstico de la Empresa

La Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV), es una institución de la salud con una trayectoria en el mercado colombiano de 32 años, donde sus principales criterios se derivan de la excelencia, innovación, tecnología y un alto sentido social, dándole a sus usuarios una atención oportuna y con altos estándares de calidad. Actualmente, la FCV ha expandido su portafolio de productos y servicios agrupados en los diferentes Grupos Estratégico de Negocio (GEN) de la entidad privada, respondiendo con la mejor atención y calidad en cada uno de estos. Algunos reconocimientos que dan aval al arduo trabajo institucional para lograr una mejora continua, calidad en servicio y seguridad en el paciente ha sido la certificación NTC-ISO 9001:1994 para el año 2001 en el Instituto del Corazón, el Premio Calidad Salud Colombia, Certificación ISO 9001: 2000 en Telemedicina – Contact Center y Bioingeniería, Sello de calidad ICONTEC NTC 2267 para suturas no absorbibles.

Uno de los últimos grupos estratégicos de negocio es el Hospital Internacional de Colombia (HIC) con apertura en el año 2016. Este cuenta con tecnología de punta en equipos médicos e innovación en servicios y procesos para la atención de usuarios; sin embargo, no se ha certificado o acreditado ante entes reguladores de la salud, por tal motivo para el año 2017 la Dirección de Gestión Integral empieza el proceso de acreditación ante la Joint Comission y el ministerio de salud y protección social. Hoy por hoy, la implementación de los certificados de las dos organizaciones sanitarias es fundamental para dar credibilidad nacional e internacional; en consecuencia, a ello el HIC ha decidido implementar un modelo de Gestión Documental de todas sus áreas, en donde se encuentran en la fase de gestión y trámite para el área asistencial, pero

para el área administrativa no se ha ejecutado nada por lo que se encuentra base cero; esto para facilitar la conservación de documentos y transparencia de los mismos.

Capítulo 3

Delimitación del Problema

El alcance que se pretende dar es de carácter aplicado, ya que está dirigido a la implementación de un modelo de gestión documental intrínseco en la plataforma de calidad del GEN Hospital Internacional de Colombia (HIC), ubicado en el departamento de Santander. Al no existir documentación del área administrativa del GEN Hospital Internacional de Colombia, se genera una serie de complicaciones a la hora de acreditarse tanto nacional como internacionalmente, ya que para este proceso se hace necesario contar con documentación puntualizada para dar conformidad a los requisitos de la norma.

De igual manera, se tienen inconvenientes al no contar con la documentación y gestión de esta desde la parte legal, puesto que se incumple con la ley 594, Decreto 2609, Resolución 8934 de 2014, donde se obliga a las empresas que están bajo inspección y vigilancia a: formular, implementar y evaluar el Programa de Gestión Documental exigido por el Archivo General de la Nación y el Estado.

Por tal razón, para el HIC es de vital importancia contar con documentación del área administrativa; permitiendo de este modo mantener la información organizada y dispuesta para cualquier requerimiento como para el apoyo a la toma de decisiones.

Capítulo 4

Antecedentes

En concordancia con el flujo masivo de información y documentación, que es patrimonio vital de una organización, se ha optado en la actualidad por implementar instrumentos o programas de carácter archivístico que garantice la organización de documentos en materia administrativa, histórica, entre otros. Uno de los instrumentos más utilizados a nivel nacional e internacional es el Sistema de Gestión Documental, ya que es el más eficiente y eficaz a la hora de acceder a la documentación y la trazabilidad de esta. A nivel Internacional, países como Chile, México y Perú son de los mayores exponentes en investigación direccionadas al diseño de la Gestión Documental basadas en la diferentes técnicas o metodologías de desarrollo para alguna área o departamento de la empresa como en la totalidad de ellas. Estas investigaciones conducen al óptimo e íntegro funcionamiento del sistema teniendo en cuenta la trazabilidad y transversalidad del documento y las áreas involucradas. Colombia no solo cuenta con múltiples investigaciones relacionadas con el diseño del sistema sino con su aplicación, ya que mediante el Archivo General de la Nación se expide normativas o legislaciones que conducen a la adopción de medios electrónicos dándole cabida a la gestión documental, haciéndola parte de la cultura de la empresa de carácter público o privado. (De lo análogo a lo digital en la gestión documental,2018)

El programa de Gestión Documental ha estado implementándose en las diferentes instituciones de la industria económica del país, beneficiándolos en los procesos internos o externos al generar confiabilidad, transparencia, efectividad y eficiencia de la información, y cumpliendo de esta forma con el decreto 019 del 2012 “Anti trámites”, que “es apoyo para racionalizar y simplificar trámites, procesos, procedimientos y servicios internos, con el propósito de eliminar funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz gestión de las entidades”. (De lo análogo a lo

digital en la gestión documental,2018); la Ley 46,47,48,49,50,56 del 2000 que indica los procesos adecuados para la eliminación, prevención y acceso de la documentación. Finalmente, la circular 004 de 2003 y la 02 del 2004 que indican las pautas para la organización y entrega de archivos.

En Santander, la implementación y diseño de Sistemas de Gestión Documental está realizándose con mayor asentamiento en empresas grandes como la ESSA, Fundación Cardiovascular y en la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga entre otras. Sin embargo, en la Fundación Cardiovascular de Colombia se sigue estando en proceso de implementación ya que no todos los GEN cuentan con el Sistema de Gestión Documental, como el HIC.

Capítulo 5

Justificación

Debido al gran volumen de documentos que producen las empresas en la actualidad, ya sea en las diferentes áreas y a la ausencia de un adecuado Programa de Gestión Documental, el Archivo General de la Nación a partir del año 2000 ha trabajado con más insistencia en la conformación de leyes en donde obligue a las diferentes organizaciones del sector público y privado del país a que adopten la implementación, organización y conservación de la documentación haciendo de este ejercicio algo constante del quehacer diario.

Además, una de las primordiales exigencias de los diferentes entes acreditadores en cuanto al tema de calidad en marco Nacional e Internacional es el de documentar cada uno de los estándares de la norma exigidos por ellos para garantizar el cumplimiento dentro de la empresa a la cual se está evaluando y así éstas poder obtener un título o certificación que los distinga por su ardua labor.

La documentación actualizada de las organizaciones beneficia sustancialmente a las empresas ya que las orienta a óptimas estrategias, toma de decisiones y direccionamiento; que finalmente se ve reflejado en el flujo de caja de cada una de ellas. Es por esto, que para una empresa como la Fundación Cardiovascular en su grupo estratégico de negocio HIC ha decidido implementar un Sistema de Gestión Documental.

Capítulo 6

Objetivos

6.1 Objetivo general

Implementar el Sistema de Gestión Documental en el área administrativa del Grupo Estratégico de Negocio -Hospital Internacional de Colombia, a través de la plataforma de calidad de la Fundación Cardiovascular, según los requisitos establecidos por el ente acreditador Joint Commission y la normatividad Nacional.

6.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de los documentos y archivos generados en el área administrativa del HIC para conocer el estado actual en materia de Gestión Documental.
- Organizar e incluir los documentos y archivos generados en el área administrativa del HIC a la plataforma de calidad de la FCV para dar cumplimiento a los requisitos de la Joint Commission y la normatividad nacional.
- Socializar el uso y conocimiento del Sistema de Gestión Documental para la adopción en las diferentes funciones de los colaboradores del área administrativa del HIC.
- Realizar seguimiento y control a cada uno de los procesos involucrados en la implementación del sistema de gestión documental para asegurar su cumplimiento frente a los requisitos establecidos.

Capítulo 7

Marco Teórico

Tras las normas o leyes implementadas por el gobierno y la necesidad de mostrarse como una empresa que trabaja bajos estándares de calidad; las organizaciones o instituciones se han visto en la necesidad de implementar el Sistema de Gestión Documental. Pero para esto se hace necesario tener claro los procedimientos y algunas definiciones que se desarrollan o emplean al momento de implementar un programa como el anteriormente mencionado.

7.1 Sistemas de Gestión Documental

Russo (2009) afirma que la gestión documental es definida como: “Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (p.10)

Sin embargo, la ley General de Archivos la define como “instrumento archivístico que contribuye con la implementación de la política de desarrollo administrativo y eficiencia administrativa, la aplicación de las políticas atención al ciudadano, la transparencia, la administración electrónica, el gobierno electrónico, el gobierno abierto entre otros aspectos que se relacionan con la administración pública de las entidades del Estado colombiano” (Secretaría General de la Nación, 2014, pág.7)

Se parte de identificar y evaluar las necesidades y fortalezas, con el fin de formular un Programa de Gestión Documental que responda a dichas necesidades y se articule con las fortalezas existentes. Las mejores metodologías de uso o empleo para conocer la situación actual son: La matriz DOFA (análisis de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), el árbol

del problema, la cadena de valor y las mesas de trabajo que fomentan la participación de colaboradores de las empresas. (Archivo General de la Nación, 2016).

7.2 Normatividad de la Gestión Documental

Trata de la legislación archivística que le aplica a la entidad; estándares nacionales e internacionales; legislación que incida en las relaciones con el ciudadano para garantizar sus derechos; mecanismos de vigilancia y control; normativa interna. Algunas de sus aplicables son:

Ley 594 de 200: por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y otras disposiciones.

Decreto 1080 de 2015: se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de cultura.

Decreto 2609 de 2012, Art 8: instrumentos archivísticos establece la elaboración del Plan Institucional de Archivos, teniendo en cuenta el desarrollo e implementación del Programa de Gestión Documental.

Decreto 2609 de 2012: por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.

Resolución 8934 de 2014: se establecen las directrices de Gestión Documental y Organización de Archivos que deben cumplir los vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Resolución 723 de 2015: por la cual se modifica el artículo 12 de la Resolución 8934 de 2014 donde se establece un plazo de 1 año partir de su entrada en vigencia, para elaborar las tablas de retención documental y adopten el programa de gestión documental respectivo.

Resolución 256 de 2016: se dictan disposiciones en relación con el sistema de información para la calidad y se establece los indicadores para el monitoreo de calidad en salud.

Circular Externa 003 de 2015: Directrices para la elaboración de las tablas de retención documentales.

Decreto 2578 de 2012: se reglamenta el sistema nacional de archivos, se establece la red nacional de archivos, se deroga el decreto 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del estado.

La norma ISO 15489 de 2006: Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones.

7.3 Publicación y socialización interna

Según el Archivo General de la Nación afirma que la socialización es: “Proceso en donde se socializa al interior de la entidad, reforzando la intención de evidenciar el papel y beneficios de la Gestión Documental y su importancia en los diferentes procesos” (p.29).

Carlos Fernández Collado (2002), define a la comunicación organizacional como:

“conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio, o bien influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápido los objetivos (Fernández, 2002, pág. 31).

La comunicación interna es una herramienta estratégica clave en las empresas, puesto que mediante un buen empleo de la información corporativa se puede transmitir correctamente a los empleados los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización, lo cual genera una

cultura de apropiación, fidelidad y sentido de pertenencia hacia la empresa por parte de su talento humano que se siente motivado y valorado al tener claros y definidos los principios y retos a los que se enfrenta la compañía. Las estrategias de comunicación deben ser siempre bidireccional, esto quiere decir entablar un constante dialogo entre colaboradores y superiores. (De lo análogo a lo digital en la gestión documental, 2018).

7.4 Plataforma de calidad

Medio por el cual se recauda y provee información confidencial de forma ordenada y estructurada que sirven como soporte para la toma de decisiones. Este es un medio computacional que cobra vida gracias a la intervención de un equipo profesional y el obediente uso de las personas autorizadas para el ingreso (colaboradores), en el que operan sobre el software para la integración y transformación de la fuente archivística o documental orientada a la medición, control y seguimiento de los procesos.

Capítulo 8

Metodología

El diseño de la metodología tiene por propósito desarrollar este proyecto de forma clara, coherente y ordenada. Para esto, se hace necesario indicar los debidos pasos e instrumentos utilizados para la recopilación de datos, permitiendo cumplir con los objetivos que se basan en la correcta implementación del Sistema de Gestión Documental en el área administrativa del HIC.



Figura 2. Diseño Metodológico

Se inicia con el diagnóstico de la información para conocer el estado existente del área administrativa y el nivel de cumplimiento con respecto a los requisitos exigidos por el Archivo General de la Nación, la Joint Commission y las normas o leyes del estado.

En la segunda etapa es la organización y legalización de los documentos o archivos pertenecientes al área administrativa. Una vez terminada la organización y legalización se procede a incluir los documentos al sistema para luego hacer el seguimiento y control de los procesos.

Finalmente, se da a conocer de forma interna a los colaboradores del área administrativa la implementación del Sistema de Gestión Documental y se hace seguimiento y control a los procesos para que se esté cumpliendo con los requisitos establecidos.

8.1 Población

La unidad de observación son los colaboradores activos que desempeñan cargos y funciones del área administrativa del grupo estratégico de negocio HIC tales como:

- Autorizaciones y admisiones
- Cuentas médicas
- Facturación
- Cartera
- Chequeos ejecutivos
- Compras
- Convenios
- Costos y presupuestos
- Dirección de tecnología de investigación y comunicación
- Contact Center
- Estadística
- Experiencia del Paciente
- Ingeniería Clínica y Hospitalaria
- Logística
- Mejoramiento Continuo
- Outsourcing
- Paciente Internacional
- Referencia y Contrarreferencia
- Zona Franca
- Contabilidad
- Comercial

Tamaño de la población

El tamaño de la población es de 141 colaboradores del área administrativa del HIC.

Capítulo 9

Resultado y Discusión

9.1 Diagnóstico documental del área administrativa del Grupo Estratégico de Negocio-Complejo Clínico Internacional, GEN- HIC

Para el despliegue del proyecto se hizo necesario formalizar este mediante una reunión en presencia de los líderes de las diferentes áreas administrativas en compañía de los profesionales del área de mejoramiento y la alta gerencia, donde se asignaron a los líderes de cada área como delegados para el proceso de implementación del sistema de gestión documental del área administrativa del GEN- HIC.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó el diagnóstico de los archivos del área administrativa donde se hicieron entrevistas con todos los delgados, encuestas dirigidas al personal administrativo y fotografías tomadas a la documentación de las diferentes áreas, entre las cuales estaba: estadística, cuentas médicas, convenios y facturación.

Esto con el fin de conocer la situación actual del archivo de la compañía, la forma de almacenamiento, la cual carecía de un pequeño espacio denominado bodega donde daban resguardo al papel como único soporte de la documentación, tipo de formatos, lineamientos o políticas que apoyan estos procesos y el nivel de conocimiento del personal frente al manejo de los archivos. Previo a esto se desplegó la siguiente información que llevó por consecuencia a arrojar el siguiente resultado.

Inventario documental del área

Tabla 1. Inventario documental HIC

Área Administrativa	Procesos	Manejables	Formativos	Procedimientos	Registros	Anexos
Autorizaciones y admisiones	45	90	56	23	12	32
Cuentas médicas	37	64	86	54	44	19
Facturación	9	29	33	7	89	12
Cartera	43	10	27	13	95	81
Compras	9	12	134	88	13	167
Costos y presupuestos	23	37	12	12	12	763
Dtic	45	37	9	56	9	23
Contact Center	98	64	29	10	12	37
Estadística	56	89	33	103	107	15
Experiencia del Paciente	23	46	4	13	88	172
Ingeniería Clínica y Hospitalaria	29	33	2	89	13	12
Logística	0	73	19	44	16	93
Mejoramiento Continuo	12	24	23	67	255	9
Outsourcing	37	82	42	235	132	256
Referencia y Contra referencia	37	57	23	6	88	113
Zona Franca	64	24	162	30	102	40
Contabilidad	79	23	59	2	34	29
Comercial	10	25	54	51	10	883

Esta tabla muestra la cantidad y el tipo de documento que maneja las diferentes áreas administrativas del Hospital Internacional de Colombia HIC.



Figura 3. Archivos Administrativos

Al hacer la revisión del estado actual de la documentación de las diferentes áreas administrativas del Hospital; se evidenció que no se cuenta con la debida organización y seguridad merecida y exigida por parte de entes externos como lo son Joint Commission International e Icontec.

Encuesta

Para estructurar las preguntas a realizar a los colaboradores del HIC en la encuesta se tuvieron en cuenta los requisitos establecidos por los entes acreditadores a los cuales se quiere aplicar. Para la realización de la encuesta se hizo necesario tener presente la población del área administrativa del HIC, es decir, los 141 colaboradores. A partir de esto, se halló el tamaño muestral para la aplicación de la encuesta mediante la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N(p)(q)}{(N - 1)\left(\frac{\text{error}}{Z}\right)^2 + pq}$$

N=tamaño población 141 colaboradores administrativos HIC

P=probabilidad a favor 0.50

Q=probabilidad en contra 0.50

Error= 9%

Z= contante confiabilidad 1.96

$$n = \frac{141(0.50)(0.50)}{(141 - 1)\left(\frac{9\%}{1.96}\right)^2 + 0.50 * 0.50} = 65$$

Al reemplazar en la ecuación los diferentes valores con un nivel de confianza 95% el resultado arrojado equivale a 65 colaboradores. Las encuestas serán aplicadas aleatoriamente al personal administrativo del HIC.

- Análisis e interpretación de datos

1. ¿Conoce usted que es el Sistema de Gestión Documental?

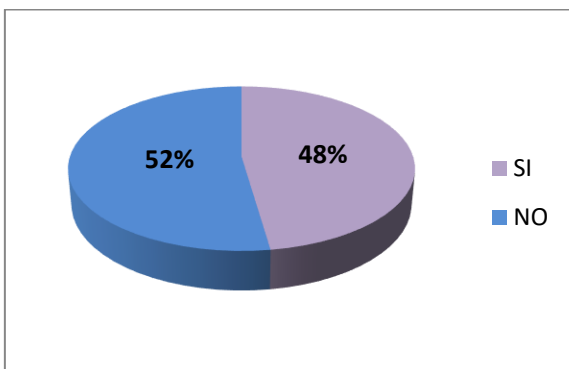


Figura 4. Porcentaje de conocimiento de SGD

El 52% de la población encuestada, equivalente a la mayoría, afirmaron que conocen que es el Sistema de Gestión Documental. Permitiéndome proyectar un porcentaje de participación del personal administrativo del HIC.

2. En su área, ¿Hacen uso o manejo de un Sistema de Gestión Documental?

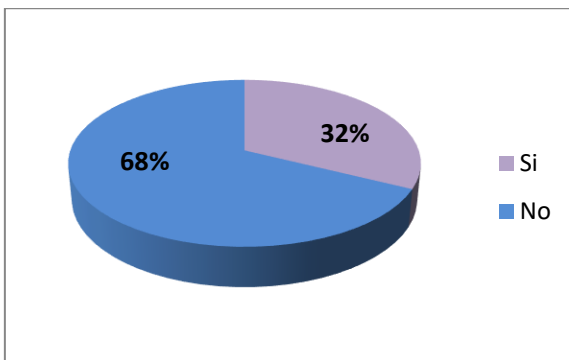


Figura 5. Porcentaje de uso de SGD

Según la encuesta solo el 32% de la población encuestada hace uso de un Sistema de Gestión Documental. Lo cual indica la necesidad de implementar un Sistema conciso el cual haga inclusión del personal administrativo del HIC.

3. ¿Considera usted necesario e importante el manejo de un Sistema de Gestión Documental en su área de trabajo?

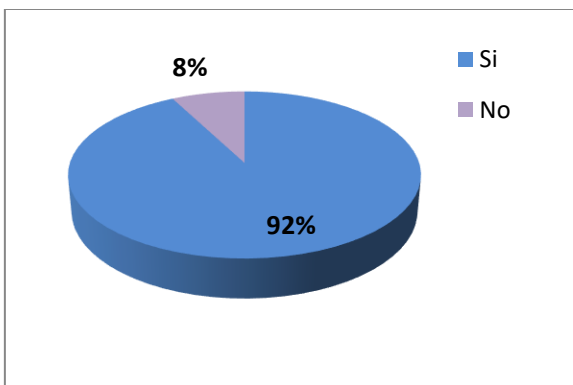


Figura 6. Implementación de SGD

El 92% de la población encuestada considera importante la implementación de un Sistema de Gestión Documental. Lo cual muestra necesario para dar organización al área administrativa HIC.

4. ¿Considera usted que todos los colaboradores deberían tener acceso al Sistema de Gestión Documental?

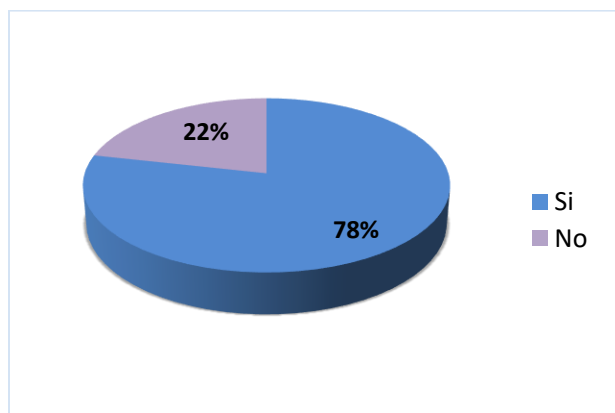


Figura 7. Manejo del SGD por colaboradores

La mayoría de las personas prefieren tener acceso al Sistema de Gestión Documental para la disposición de la información del área necesaria para el desarrollo de sus actividades. Esto con el 78% del total de encuestados.

5. ¿Considera importante hacer capacitar y formar al personal del HIC sobre el Sistema de Gestión Documental?

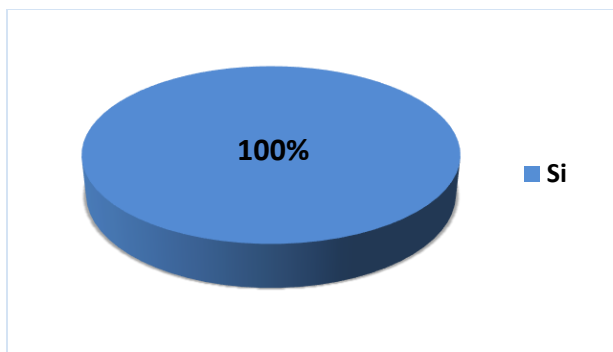


Figura 8. Capacitación sobre el SGD

La totalidad de los encuestados del área administrativa del HIC consideran importante estar capacitados con respecto al Sistema de Gestión Documental lo que indica tener buena aceptación de la propuesta de mejora.

6. ¿Cuál es el promedio del volumen documental mensual del área de trabajo en donde se desempeña?

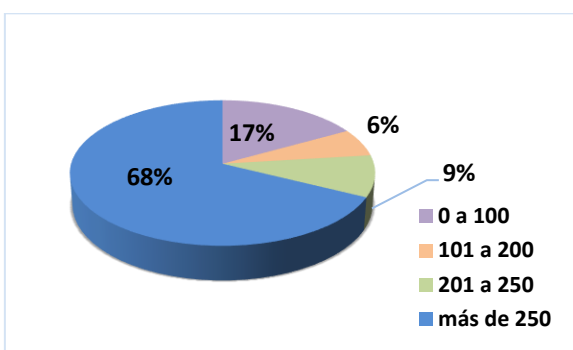


Figura 9. Volumen documental

Un 68% de la población encuestada dice que el volumen documental supera los 250 mensual, lo cual permite dimensionar la cantidad de documentos que deben ser tratados y organizados en al implementar el sistema

7. En la empresa, ¿Cuáles son los elementos y/o tecnologías utilizados para la conservación documental?

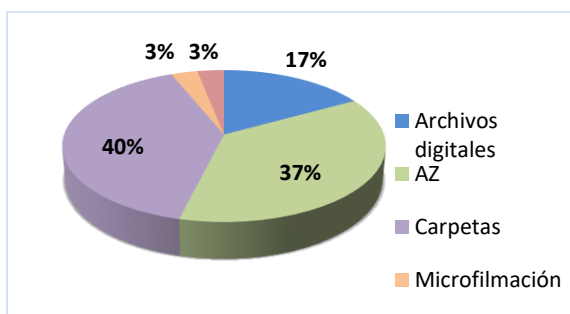
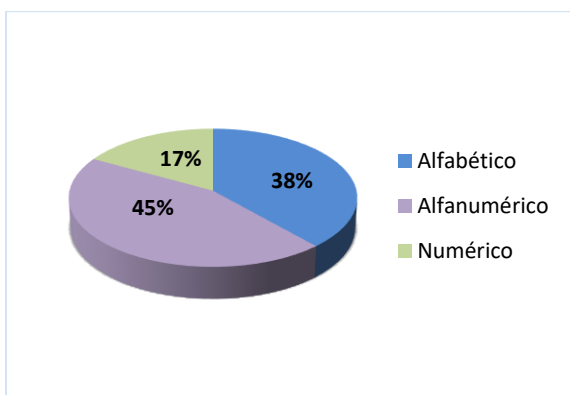


Figura 10. Herramienta de organización documental

Se evidencia según la encuesta que los documentos son guardados en carpetas o en su defecto en AZ con un 40% y 37 % respectivamente, lo cual conlleva un alto riesgo en la preservación de estos

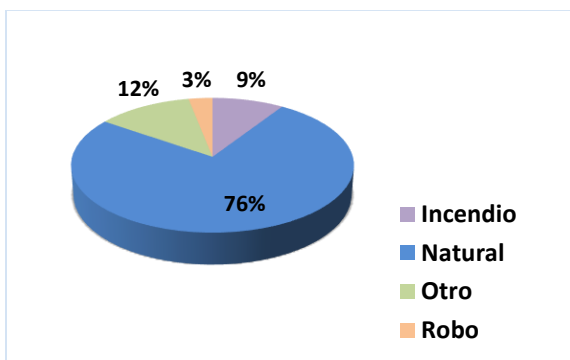
8. ¿A través de que metodología es organizada la documentación encontrada en archivo?



Un 45% de los encuestados afirman que la documentación relacionada con su área de trabajo es organizada alfanuméricamente. Lo cual indica que la organización debe restablecerse según las exigencias de los entre acreditadores

Figura 11. Metodología organizacional de la documentación

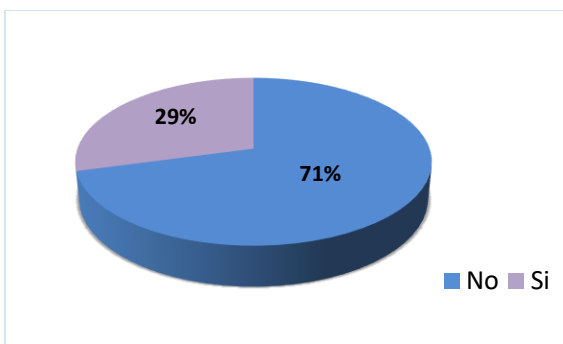
9. ¿A qué tipos de riesgos está expuesto el archivo?



Según la encuesta el 76% de los encuestados afirman que los archivos o documentos del área están expuestos a riesgos de carácter natural. Lo cual se debe optar por implementar un sistema que sesgue este tipo de riesgo.

Figura 12. Riesgo documental

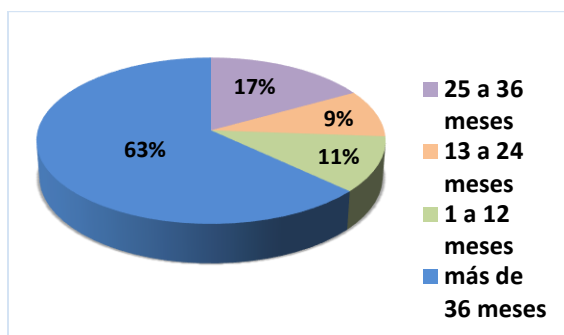
10. ¿La entidad cuenta con tabla de retención documental?



Según la encuesta el 71% de los colaboradores afirman que el área en donde se desempeñan, se hace manejo de la tabla de retención documental. El cual indican que tienen organización en sus documentos especialmente en los registros.

Figura 13. Tabla de retención documental

11. ¿Cuál es en promedio el tiempo de conservación de la documentación manejada en el área?



Con un 63% los encuestados se evidencia que la documentación del área supera los 36 meses de conservación. Concluyéndose con ilimitación en el tiempo de conservación de la documentación dentro del sistema.

Figura 14. Tiempo de conservación documental

Matriz DOFA

Posterior a la encuesta se realizó la matriz DOFA para conocer las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas por las que atraviesa el área administrativa. De allí se encontró lo siguiente: poca seguridad de los archivos, ausencia de la trazabilidad de la documentación, poca credibilidad en el material documental, buena disponibilidad de herramientas tecnológicas para la administración de la documentación, personal calificado para asesoría en temas documentales; entre otras.

A continuación, se plasma la matriz DOFA que se construyó con los anteriores mencionados, la cual fue vital para conocer el estado actual de la documentación y lo relacionado con ella en la organización.

DOFA		FORTALEZAS	DEBILIDADES						
		1. Disponibilidad de herramienta tecnológica para administrar la documentación	2. Sistema de Gestión de Calidad	3. Cuenta con la documentación respectiva de las áreas	4. Identificación de riesgos para el manejo de documentos	5. Cultura de mejoramiento Continuo	1. No hay trazabilidad de la documentación del área administrativa	2. Ausencia de una sistema de gestión Documental para las áreas administrativas del GEN-HIC	3. Poco conocimiento de la gestión documental
		ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO						
OPORTUNIDADES	<p>1. Se cuenta con asesoría de personal calificado</p> <p>2. Cultura de ahorro de papel</p> <p>3. Política para el control de la documentación</p> <p>4. Legislación referente a la estructuración e implementación del sistema de gestión documental</p> <p>5. Lecciones aprendidas en otras GEN de la FCV.</p>	<p>FO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer inclusión de la documentación en la herramienta tecnológica para el buen uso y control de la misma, con el debido acompañamiento del personal profesional del área de Mejoramiento o Calidad. (F1,O1) • Implementar un PIME(plan integral de mejora de la FCV) enfocado en las experiencias de los otros GEN de la FCV y las oportunidades de mejora encontradas en las auditorías internas manejadas para la implementación del Sistema de Gestión Documental (F5,O5) • Hacer seguimiento semestral sobre la normatividad vigente que aplique en la documentación institucional (F4,O4) • Implementar un Sistema de Gestión Documental del área administrativa mediante herramientas tecnológicas con comando en la nube de forma que se asegure la documentación. (F2,O4,F3) 	<p>DO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer políticas para tener control y orden de la documentación generada en las áreas administrativas del GEN-HIC. (O3,D1) • Realizar jornadas de capacitación al personal administrativos del GEN-HIC para crear cultura y conocimiento de la gestión documental de las áreas involucradas (O1,D3,D4) • Hacer inclusión de la documentación del área administrativa del HIC a la plataforma virtual con acceso a la nube(D5,O4) • Establecer las estrategias óptimas para la implementación y capacitación del personal del área administrativa del HIC para el manejo de documentación (D2,D4,O4) 						
		ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA						
AMENAZAS	<p>1. Riesgo de tipo Natural en las instalaciones archivística del área administrativa</p> <p>2. Posibilidad de deterioro de la documentación del área administrativa</p> <p>3. Cambios normativos sobre la legislación documental</p> <p>4. Fallas del computador o tecnología donde se guarda documentación</p> <p>5. Poca credibilidad del material documental del área administrativa</p>	<p>FA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar un plan de riesgos donde se contemplen las diferentes dificultades que puedan afectar la documentación del área administrativa (F4,A1,A2) • Hacer seguimiento semestral sobre la normatividad vigente que aplique en la documentación institucional (F5,A3) • Manejo de plataforma o sistema virtual con back up de tal forma que la información siempre mantenga salvaguarda(A1,A2, • Hacer obtención de acreditación Nacional e Internacional (A5,F5) • Implementar un sistema de gestión documental para el área administrativa en el HIC de tal forma que cumpla con los requerimientos pedidos en los estándares de la normatividad nacional como en la Joint Commission (A5,F2) 	<p>DA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer implementación de un Sistema de Gestión Documental para el área administrativa de manejo virtual u electrónico (A1,A2,D5,D2) • Realizar capacitaciones por expertos externos en el tema de documentación y archivos (D3,D4,A5) • Obtener un Back up de forma que ayude a la preservación documental del GEN-HIC (A4,D5) • Hacer seguimiento semestral sobre la normatividad vigente que aplique en la documentación institucional (A3,D3) 						

Figura 15. Matriz DOFA

De lo anteriormente realizado para el conocimiento del estado actual de la documentación del área administrativa del Hospital Internacional de Colombia se concluye que hay obsolescencia en las herramientas y los métodos de salvaguardo de la documentación, poca organización, poca actualización en los documentos existentes, ausencia de la trazabilidad de la documentación y poco conocimiento relacionada sobre la gestión documental. Por consecuencia hay baja eficiencia y efectividad a la hora de realizar las diferentes funciones o procesos dentro de cada área; esto sin olvidar que el volumen documental que supera los 5000 documentos. Todo lo anterior sujeto a los requisitos establecidos para dar cumplimiento a las exigencias de los entes acreditadores, el cual es el interés de la organización de aplicar para recibir las acreditaciones por parte de ellos.

9.2 Organización e inclusión de documentos administrativos del GEN-HIC

Según Acreditación Nacional (2011) refiere en su estándar 141. Código :(G12) que debe existir un proceso para la gestión de la información en la organización, el cual debe implementarse y evaluarse. Joint Commission International (2017) refiere que el hospital o ente de salud debe tener la documentación de los procedimientos ejercidos por las áreas o procesos.

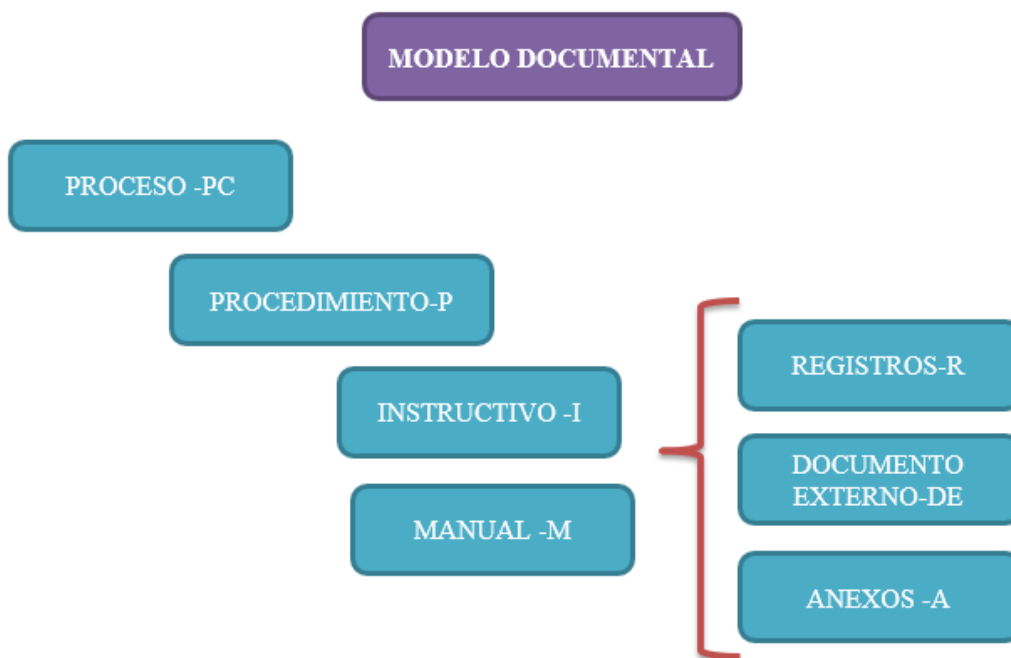
Habiendo conocido el estado actual de la documentación del Hospital Internacional de Colombia y teniendo claro los requisitos exigidos por los entes acreditadores para el sistema de gestión documental, se decidió manejar la organización e inclusión documental mediante tres pasos, para poder encerrar la totalidad de la documentación presente y la faltante, dando así, fundamental importancia a los requerimientos por los entes acreditadores y la normatividad

Nacional. Primero se hizo la organización documental; luego, la ejecución e instauración de la estructuración a la documentación; finalmente, la implementación de la documentación en la plataforma. A continuación, se presenta en detalle cada etapa.

Organización documental

Teniendo en cuenta el volumen, los lineamientos y el tipo de documentación manejado por el área administrativa del Hospital Internacional de Colombia (HIC); además del modelo de documentación trabajado en los demás Grupos Estratégicos de Negocios. Se pasó propuesta de la siguiente estructuración documental, la cual fue aprobada y evaluada por las partes involucradas y la alta gerencia.

Figura 16. Modelo Documental FCV



Esta estructuración documental busca tener al detalle la diferente información manejada por el área administrativa permitiendo su obtención completa y clara.

- PROCESO-PC:

Documento que contiene el conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados o elementos de salida; incluyendo adicionalmente: objetivo, política, responsable del proceso, recursos necesarios y los indicadores de gestión para el proceso.

- PROCEDIMIENTO-P:

Documento donde se presenta en forma específica el desarrollo de las actividades necesarias para lograr el resultado esperado de un proceso.

- INSTRUCTIVO-I:

Documento con instrucciones detalladas, útiles y necesarias para realizar una actividad específica y crítica de un procedimiento.

- MANUAL-M:

Documento que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, y descripción de las actividades en los procesos transversales y estratégicos de la FCV; enmarcando la gestión en los criterios de transparencia, calidad y riesgo.

- REGISTRO-R:

Documento que al ser diligenciado presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

- DOCUMENTO EXTERNO-DE:

Documento de tipo normativo y legal que describen o regulan actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad de la FCV y que han sido generados al exterior de la empresa, tales como: requisitos legales, estándares nacionales e internacionales, normas técnicas colombianas de ISO, entre otros.

- ANEXO-A:

Documento que contiene toda la información indispensable para complementar las actividades de un proceso y/o procedimiento; como, por ejemplo: fotos, planos arquitectónicos, diagramas de flujo, enlace de video, tabla estadística, referenciaciones, proyectos, entre otros.

Una vez establecida la estructuración organizativa y el tipo de documentación que se deberá usar en el Hospital; se definieron los lineamientos para la estandarización de la documentación y para esto se realizaron unas plantillas de tal forma que facilitara a los colaboradores el manejo.

Las plantillas para estos documentos contienen los siguientes ítems de manera general:

Encabezado y pie de página

- Debe llevar nombre y el tipo de documento, para eso; el tipo de documento se referencia con la primera letra del código.
- Para la codificación, su número inicial debe ir siempre desde el número 01.
- Debe llevar un título que sea referente a lo que se trate el cuerpo del documento con letra y tamaño Arial 12.
- Debe llevar el proceso o área específica al cual pertenece el documento con letra y tamaño de Arial 10.
- Debe mostrar el número de páginas que posee el documento, esto con letra y tamaño Arial 8.
- Debe llevar logo institucional
- Debe llevar las iniciales del nombre de la institución, esto con letra y tamaño Arial 8
- Cuando se monte al Sistema Documental, el documento debe estar alineado según las plantillas institucionales.

- Todo documento debe constar de una aprobación y revisión por el líder del proceso antes de ser subido al Sistema Documental


	GESTION DOCUMENTAL	DIRECCIÓN DE GESTION INTEGRAL	
	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	Versión: 0	P-GCAL201-01
		Página 4 de 10	

Figura 17. Encabezado Institucional

<i>Elaborado por: Profesional de Calidad Corporativo</i>	<i>Aprobado por: Directora de Gestión Integral</i>
<i>Revisado por: Directora de Gestión Integral</i>	<i>Fecha de Aprobación: 2016-07-18</i>

Todos los derechos reservados. FCV y FCV Zona Franca S.A.S

Figura 18. Pie de página Institucional

Cuerpo del documento

- El tipo de letra y tamaño para el título y subtítulos del cuerpo del documento es Arial 12.
- El tipo de letra y tamaño para el contenido en general

Ejecución e instauración de la estructuración a la documentación

En este paso se hizo la actualización y el montaje del modelo documental con sus lineamientos para cada área teniendo en cuenta la documentación apreciada en el inventario documental expuesto en el diagnóstico (Tabla 1).

Mediante la siguiente tabla se puede apreciar 2788 documentos que sufrieron cambios, ya sea de estructura, contenido o de ambos para cada una de las áreas, dejando así la documentación actualizada.

Tabla 2. *Montaje y actualización de la documentación HIC*

ÁREA ADMINISTRATIVA	PC	P	I	M	R	DE	A
Autorizaciones y admisiones	1	0	0	0	0	0	25
Cuentas médicas	1	1	1	0	1	0	16
Facturación	1	3	4	0	11	0	9
Cartera	1	1	13	0	12	0	74
Compras	1	1	3	0	7	0	164
Costos y presupuestos	1	0	1	0	0	0	745
Dtic	1	0	3	9	7	0	16
Contact Center	1	0	3	0	4	0	34
Estadística	1	0	9	0	12	0	15
Experiencia del Paciente	1	2	2	0	4	0	162
Ingeniería Clínica y Hospitalaria	1	0	4	0	9	0	9
Logística	1	0	9	0	5	0	87
Mejoramiento Continuo	1	2	14	0	17	0	9
Outsourcing	1	2	2	0	2	0	233
Referencia y Contra referencia	1	1	1	0	1	0	110
Zona Franca	1	7	1	0	6	0	34
Contabilidad	1	1	0	0	0	0	26
Comercial	1	3	8	0	10	0	783

La tabla muestra la cantidad y el tipo de documento útil para el área el cual sufrió modificación. Por ejemplo, en la caracterización del área de logística se hizo necesario hacer el montaje del esquema y contenido completo de la caracterización de procesos ya que para el área no había manejo alguno. Cabe resaltar que para las caracterizaciones se decidió manejar por medio de un cuadro el cual dejara ver el ciclo PHVA del proceso; además de la intervención del

líder del proceso y el profesional de calidad. Como se observa en la figura 19.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO					
Proceso Proveedor (Quién)	Entrada (Qué entra)	Actividades	Responsable	Salida (Qué entrega)	Proceso Cliente (A quién)
Compras	Órdenes de Compra	P Solicitud de Reposición de Dispositivos Médicos, medicamentos y Bienes.	Aux. Logística Coordinador de Logística	Solicitud de Pedidos Dispositivos, Medicamentos y Bienes	Compras
	Orden de Consignación	Control de inventarios	Compras	Lista de chequeo de recepción de mercancía	Compras
	Facturas	H Recepción, Inspección y Almacenamiento de Mercancía	Aux. Logística	Ingreso de Mercancía (Vales de movimiento)	Contabilidad / Compras
	Legalizaciones de Importaciones	Ingreso de Mercancía recibida al sistema	Aux Logística	Almacenamiento de Mercancía	Procesos HIC
		Lista de Chequeo y recepción técnica	Aux. Logística		
		Despacho de Mercancía a Clientes internos	Aux. Logística		
Facturas de pedidos de Clientes Externos	Despacho de pedidos a Clientes Externos.	Aux. Logística	Recepción, inspección y Acondicionamiento de mercancía	Procesos HIC	
	Solicitud de recogidas y envíos clientes internos	Jefe Logística			
	Inspección de Importaciones.	Aux. Logística / DT			
	Actas de legalización de bajas de inventarios	Coordinador de Logística			
	V Verificación y Legalización de Documentación y Movimientos en el sistema (Facturas vs ingresos)	Aux Logística			
Proveedores del área de Compras	Mercancía (Insumos, Medicamentos, Bienes)	Registro e informe a compras de novedades en la recepción Firma y Visto bueno de Legalización de facturas sin novedad Realización de Inventario Aleatorios y Totales	Aux Logística Coordinador de Logística Coordinador de Logística	Vale de inventarios firmado	Procesos FCV
	Consignaciones	A Informes de Inventarios (Juego de inventarios, Indicadores, Próximos a Vencer, Vencidos). Control de Temperatura y Humedad Control de limpieza y Desinfección	Coordinador de Logística Aux Logístico / DT DT		
Cliente Interno FCV	Solicitudes de Insumos, medicamentos y accesorios			Registro de Novedades de Recepción	Compras, Usuario Operador
	Devoluciones			Legalización de Facturas	Contabilidad, Compras
					Informes de Juego de Inventarios
				Reporte de Inventarios Aleatorios y Totales	Dirección, Auditoría
				Informe de Próximos a Vencer y Vencidos	Dirección, Compras y Dirección Técnica

Figura 19. Caracterización de proceso Logística

Este paso se hizo efectivo mediante la intervención profesional del área de mejoramiento continuo y la de los delegados, la cual obtuvo una duración de 3 meses con revisiones semanales, en donde se reconocía tanto la información contenida en la documentación como la forma correcta de presentarla.

Implementación de la documentación a plataforma

Para este numeral se necesitó adecuar la página de calidad, por lo que fue ineludible hacerlo mediante organización concebida por el mapa de proceso institucional.

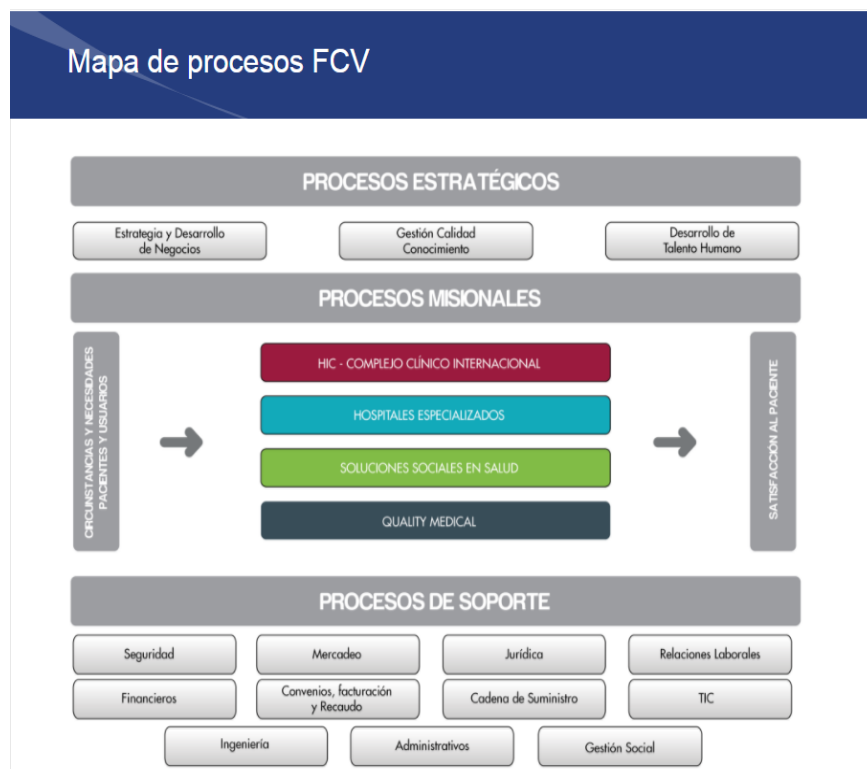


Figura 20. Mapa de procesos

Considerada la organización de la plataforma, cada uno de los líderes, quienes finalmente eran los únicos responsables del área, podían hacer la inclusión de la diferente documentación, a través de unos permisos asignados por el administrador de la página. Para la inclusión de la documentación el líder debía seguir los siguientes pasos:

- a) Ingresar a su usuario y contraseña:

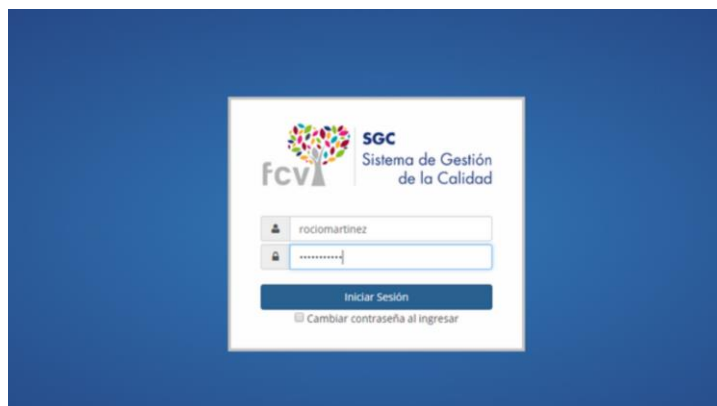


Figura 21. Página inicio de plataforma de calidad

b) Dirigirse a la pestaña “Solicitud de Cambios”



Figura 22. Ventana inicio plataforma de calidad

c) Hacer clic en “Enviar Solicitud”

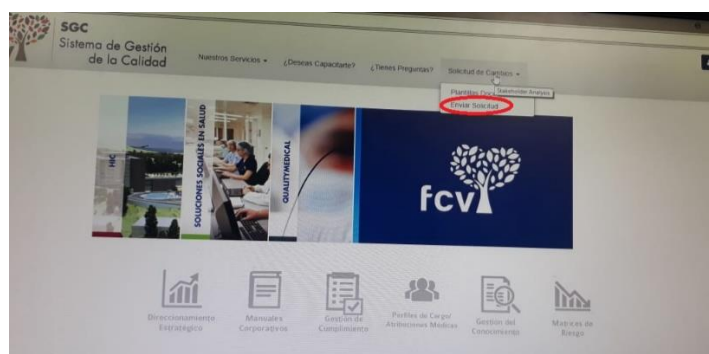


Figura 23. Enviar solicitud

d) Realizar la solicitud de inclusión

Figura 24. Solicitud de inclusión

Una vez enviada la solicitud de inclusión de los diferentes documentos de las áreas respectivas, estas eran atendidas por el administrador de la página de calidad el cual era manejado por el profesional del área de calidad, y para su atención debía seguir los siguientes pasos:

a) Ingresar a su usuario y contraseña

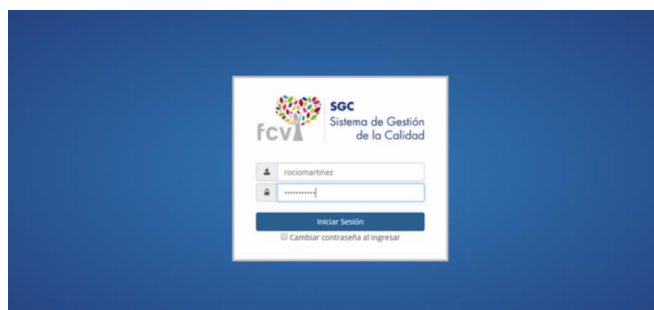


Figura 25. Entrada plataforma

b) Dar click en el GEN-HIC

Figura 26. GEN-HIC



c) Dar click en “Administrar-Solicitudes Activas”

Fecha	Código	Nombre	Usuario	Acciones
2015-06-14 16:47:03	R-MA102	Colocación de Catéter de Hemodialisis	danielasiva	[Icon]
2015-06-15 11:40:30	R-MA704	Limpieza y desinfección por cubículos y aseo - Fin de semana	danielasiva	[Icon]

Figura 27. Solicitudes Activas

d) Atención de solicitud

Documento	
Código :	R-MA102
Nombre :	Colocación de Catéter de Hemodiálisis
Acceso :	Colaboradores FCV
Ubicación :	Archivo físico en oficina

[Versiones 1](#)

Figura 28. Detalle Documento

Solicitud	
Tipo :	Instalar
Porque :	Emisión del documento
Documento :	371.doc
Fecha Hora :	2016-06-14 16:47:03

[Atender](#)

Figura 29. Detalle Solicitud

e) Solicitud atendida

Atender Solicitud

Documento	
Código :	R-MA102 53
Nombre :	Colocación de Catéter de Hemodiálisis
Acceso :	Colaboradores FCV
Ubicación :	Archivo físico en oficina

[Versiones 1](#)

Nuevo Documento

Versión

Documento Open Ningún archivo seleccionado

Documento PDF Ningún archivo seleccionado

[Enviar](#)

Figura 30. Solicitudes atendidas

Para hacer posible la pronta atención de las 2788 solicitudes documentales en plataforma se dieron permisos por parte de la oficina de Dtics del HIC, para hacer apertura de usuario del administrador de plataforma, desde 2 computadores conectados a la Red FCV. Esto permitió

realizar en promedio 47 atenciones documentales diarias en plataforma por persona, lo que hizo posible terminar las atenciones del mes y medio, a la llegada de las solicitudes.

9.3 Socialización del uso de la plataforma de calidad

Para la socialización y divulgación del funcionamiento y uso de la plataforma de calidad se realizaron diferentes actividades que se llevaron a cabo mediante la ayuda de los profesionales de mejoramiento continuo y la alta gerencia, ya que desde allí se realizaba el despliegue de información para confirmar la asistencia de los colaboradores del área administrativa del HIC a las actividades. estas actividades fueron se especifican a continuación.

Capacitaciones

Las capacitaciones fueron acordadas con los líderes de cada área administrativa, el cual pudiera cumplir con la totalidad de la asistencia del grupo primario o área; con un total de 7 abordajes en donde se manejaban de a dos o tres áreas según concordara entre ellas la reunión de grupo primario. Estas capacitaciones fueron lideradas por el director del área de mejoramiento continuo y fueron dadas en el auditorio del HIC.

Para el óptimo desarrollo de las capacitaciones se tuvo en cuenta un trabajo logístico el cual consistía en llevar un control en la asistencia y organización del auditorio. Además de hacerse el apoyo para la elaboración de la presentación y videos mostrados en el auditorio. Esto gracias al apoyo brindado por la practicante del área.

La capacitación se desarrollaba mediante las siguientes etapas:

- 1) Bienvenida y presentación del área
- 2) Importancia de la acreditación

- 3) Impacto del Sistema de Gestión Documental en el proceso de acreditación
- 4) Presentación de la plataforma de calidad, uso y manejo
- 5) Despedida y agradecimientos
- 6) Creación de usuarios y contraseñas

Para la creación de usuario y contraseña se contó con el apoyo de los profesionales del área de mejoramiento y el de la practicante, autora del presente informe.



Figura 31. Capacitación

Reinducción

La reinducción es una actividad manejada anualmente dentro de las diferentes sedes de la FCV, en donde se tienen diferentes stands dependiendo de la cantidad de áreas manejadas en la sede donde se esté realizando. Esta actividad tiene una duración de 2 días con jornadas de 8 horas diarias y por stand una duración de 20 minutos. Para esta actividad se cuenta con la asistencia de todo el personal del HIC, la cual van bajando teniendo en cuenta los horarios designados por el área de Talento Humano como responsable de la actividad.

El área de mejoramiento continuo abordó el tema de la acreditación y de la página de calidad, en donde se contó con el apoyo de varios profesionales del área para exponer y con el trabajo de la practicante, para la consolidación de los usuarios y contraseñas de los colaboradores del HIC, tal como se puede apreciar en la Figura 32.



Figura 32. Reinducción

Entre Líneas

Este es un medio de comunión interno que se maneja dentro del correo institucional de cada uno de los colaboradores de la FCV. Sabiendo esto, el área de mejoramiento continuo decidió hablar con el área de Talento Humano, quienes son los principales responsables de la revista, para permitir un espacio dentro ésta, con el fin de enviar comunicados sobre el Sistema de Gestión Documental, página de calidad y su buen uso.

Para la elaboración de estos comunicados se contó con el apoyo de la practicante, autora del presente documento y el del director del área de mejoramiento continuo. A continuación, se

presenta una visualización del trabajo realizado en este medio de comunicación interna con el propósito de divulgar y socializar el sistema de gestión documental.

ENTRE LÍNEAS

¿PÁGINA DE CALIDAD?

La página de calidad es una herramienta que facilite la creación, organización y obtención del material documental de la FCV.

¿Es importante que yo haga uso de la plataforma?

- Claro que sí, todo colaborador de la FCV debe tener acceso a plataforma de calidad de esta forma se facilitará la obtención de la diferente documentación. Además, de realizar las respectivas solicitudes si se tienen los permisos.

¿Cómo hago para ingresar a página de calidad?

Si tengo usuario y contraseña

- 1. Debo dirigirme al siguiente link: www.fcv.org/calidad1
- 2. Digitar su usuario y contraseña

No tengo usuario y contraseña

- Solicitar a través del correo institucional a gestiondocumental@fcv.org creación de usuario y contraseña en página, este debe contener nombre completo y cédula del solicitante.
- Debo dirigirme al siguiente link : <http://www.fcv.org/calidad1>
- Ingresar usuario y contraseña

¿Cuáles son los tipos de documentos que manejamos en la FCV?

- Registros
- Anexos
- Procesos
- Instructivos
- Manuales
- Documento Externo
- Procedimientos
- Guía para prácticas clínicas
- Perfil de cargo

¿Dónde puedo conseguir las plantillas documentales?

- Solicitud de Cambios (Costado superior derecho de página de calidad)
- Pestaña "Plantillas Documentales"

¿Cómo realizo una solicitud para implementar un documento a plataforma?

- Solicitud de Cambios (Costado superior derecho de página de calidad)
- Pestaña "Enviar Solicitud"

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA
WWW.FCV.ORG/CALIDAD1
OFICINAS ADMINISTRATIVAS 2 PISO HIC

Ext 2141

Figura 33. Entre Líneas

Panfletos

Se realizaron 3 diferentes motivos de panfletos en donde se recomendaban tips o consejos para el manejo de plataforma, información de la plataforma o documentación, tiempo de atención de solicitudes y consejos, que ayudan a hacer un buen ejercicio a la hora de realizar una

solicitud documental. Estos panfletos fueron entregados en la capacitación, reinducción y en la reunión de alta gerencia con la presencia de los líderes administrativos.

Los panfletos fueron elaborados por la practicante de mejoramiento continuo, Cristina Isabel Thomas Gómez, y fueron aprobados por el director del área.



Figura 34. Tips Calidad

9.4 Seguimiento y control

Esta etapa del proceso fue manejada transversalmente durante el desarrollo de la propuesta en la empresa. Al cual se le iba dando cumplimiento a los lineamientos establecidos, el cual se hacía a través ciertas herramientas considerando las etapas:

- 1) Diagnóstico
- 2) Estructuración de documentación

- 3) Montaje de la documentación
- 4) Capacitación

Para el diagnóstico, la estructuración y el montaje documental, se hizo seguimiento semanal por medio de reuniones, donde se hablaba de los informes del estado de trabajo y allí se generaban actas de seguimiento y se tomaba lista de asistencia. Estas actas permitían conocer a detalle la reunión y dejaba por escrito los compromisos adquiridos por cada líder, profesional de mejoramiento o practicante; además de dejarse firma o constancia de los presentes. Una vez terminada la reunión de seguimiento se procedía a enviar la actualización del informe con el acta para que el equipo de mejoramiento continuo, quienes cumplían la labor de Comité de seguimiento, hiciera la respectiva revisión y validación, según los criterios establecidos.



Figura 35. Acta de seguimiento

En la etapa del diagnóstico al realizar la reunión de seguimiento; en el acta se dejaron unos compromisos por parte del líder de estadística, cuentas médicas, compras, ingeniería clínica y hospitalaria, paciente internacional, chequeos ejecutivos y Contac center; ya que desconocían la

documentación del área, por lo que se implementó un Plan Integral de Mejora (PIME) para cada uno de ellos y así poder dar cumplimiento a lo faltante. La PIME es una herramienta que permite identificar problemas, establecer mejoras y dar seguimiento a esas mejoras o compromisos adquiridos por los líderes.

Para el caso del seguimiento de la PIME, se establecían indicadores donde se mostraba el porcentaje de cumplimiento de las actividades. Sin embargo, estas actividades eran revisadas mediante encuentros acordados por el líder y el profesional de mejoramiento continuo o el practicante del área; y se realizaban en la oficina del líder del proceso, con el fin de que ellos pudieran corroborar los resultados del compromiso y las evidencias que sostienen la ejecución de éstas.

En el caso de la etapa de la capacitación se realizó seguimiento mediante un equipo conformado por 3 profesionales del área de mejoramiento continuo, quienes fueron elegidos por el director del área teniendo en cuenta la experticia y el profesionalismo, ya que eran ellos los evaluadores de los compañeros y quienes brindaron el apoyo en la socialización e información sobre el Sistema de Gestión Documental y la plataforma; es decir, los demás profesionales de mejoramiento continuo.

Para dar seguimiento a esta última etapa se hizo uso de la herramienta PIME donde se colocaban las actividades a ejecutar para su cumplimiento y se dejaba la debida evidencia. Una visualización de la herramienta se observa a continuación, donde se puede dimensionar el seguimiento y control que se le aplica al sistema para dar cumplimiento a las diversas acciones

planteadas e implementar los diferentes mecanismos que faciliten el desarrollo y gestión del sistema.

PLAN INTEGRAL DE MEJORA										NOV		
PROCESO: GESTIÓN CALIDAD										FISICAL		
I. Objetivo y Descripción										II. Resultados		
Objetivo	Indicador	Medio	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estado	Descripción	Valor	Unidad	Valor	Unidad	
K3MP-01-2017	K3MP-01-2017	Auditoría Interna	Procesamiento Público	Elaboración de manuales de procedimientos de procesos operativos	2017-01-01	2017-06-30	Implementar manuales de procedimientos de procesos operativos	Se elaboró el manual de procedimientos de procesos operativos	100%	100%	100%	100%
								Se elaboró el manual de procedimientos de procesos operativos	100%	100%	100%	100%
								Se elaboró el manual de procedimientos de procesos operativos	100%	100%	100%	100%
								Se elaboró el manual de procedimientos de procesos operativos	100%	100%	100%	100%
K3MP-02-2017	K3MP-02-2017	Auditoría Interna	Procesamiento Público	Revisión de la estructura organizacional	2017-01-01	2017-06-30	Revisión de la estructura organizacional	Se realizó la revisión de la estructura organizacional	100%	100%	100%	100%
								Se realizó la revisión de la estructura organizacional	100%	100%	100%	100%
								Se realizó la revisión de la estructura organizacional	100%	100%	100%	100%
								Se realizó la revisión de la estructura organizacional	100%	100%	100%	100%
K3MP-03-2017	K3MP-03-2017	Auditoría Interna	Procesamiento Público	Implementación de sistemas de información	2017-01-01	2017-06-30	Implementación de sistemas de información	Se implementó el sistema de información	100%	100%	100%	100%
								Se implementó el sistema de información	100%	100%	100%	100%
								Se implementó el sistema de información	100%	100%	100%	100%
								Se implementó el sistema de información	100%	100%	100%	100%

Figura 36. PIME

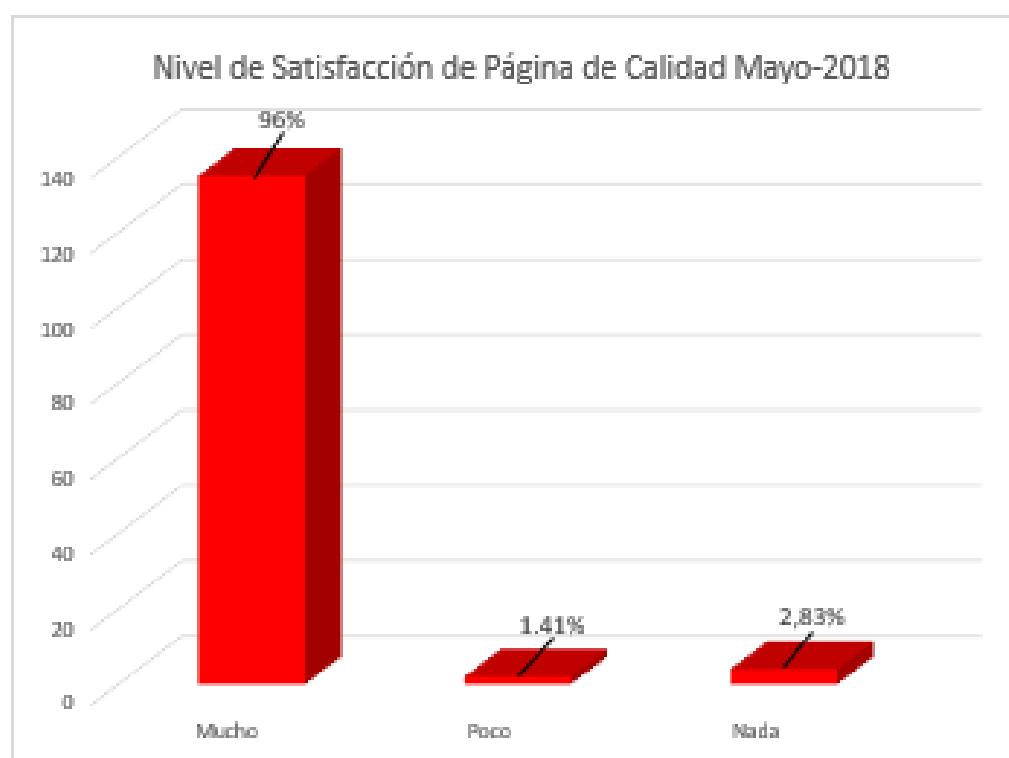
En conclusión, la PIME fue la herramienta más utilizada, la cual permitió evaluar al final del proyecto el cumplimiento de cada una de las actividades que conducían al logro de objetivos trazados al inicio del presente trabajo. Este cumplimiento fue del 100% con un nivel de aceptación del 96% según la encuesta realizada por Talento Humano en la jornada de reinducción y entregada la semana del 4 de julio del presente año, como se observa en la siguiente figura.

	GESTIÓN DOCUMENTAL	DIRECCION DE GESTION INTEGRAL	
		Versión: 0	M-GAD102-01
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Página 1 de 1	

ENCUESTA DE REINDUCCIÓN

Mejoramiento Continuo

¿Qué tan agradable encuentra el Sistema de Gestión Documental (Página de Calidad) implementado en el mes de mayo del 2018?



Mediante la siguiente gráfica se pudo concluir que el nivel de aceptación es bastante alto, logrando el 96% frente al total de colaboradores administrativos del HIC. Además, se infiere que la totalidad de los encuestados han utilizado por lo menos 1 vez la plataforma

Figura 37. Satisfacción del SGD

Capítulo 10

Conclusiones y recomendaciones

Teniendo en cuenta el diagnóstico realizado al área administrativa del Hospital Internacional de Colombia, se evidenciaron algunas deficiencias en la protección y salvaguardado de documentos, la obsolescencia en la documentación, y su poco manejo en la de toma de decisiones; lo cual generaba baja eficiencia y eficacia en el desarrollo de procesos u actividades dentro del área. Se encontró que el volumen documental es alto, pues se cuenta con 7072 tipos de documentos pertenecientes al área administrativa, lo cual hace que el sistema de gestión documental sea un aporte significativo para hacer más efectivos los resultados en la organización y el cumplimiento de requisitos establecidos.

A partir de este, se hizo necesario fortalecer el conocimiento, funcionamiento y uso del Sistema de Gestión Documental que permitiera comprender el ciclo de vida de la documentación, la trazabilidad de este, contemplando desde la creación y permanencia del documento hasta su eliminación. Esto trajo consigo la eficiencia, control y organización en la gestión de los procesos realizados por cada área administrativa; y por consiguiente, cumplir con los estándares de acreditación de los entes acreditadores Joint Commission e Icontec como acreditador Nacional.

Otro factor que se logró satisfacer fue la aceptación del Sistema de Gestión Documental manejado desde la herramienta virtual “Gestión de Calidad”, ya que mediante la encuesta realizada por el área de Talento Humano en la reinducción de la semana del 4 de julio del 2018

se obtuvo que el 96% de los colaboradores administrativos les gusto dicha implementación. La implementación de la página fue ajustada de manera que cumpliera con ciertas características como sencillez, rapidez y que fuera amigable para el uso diario de los colaboradores y líderes de Hospital Internacional de Colombia.

Las respuestas oportunas a los usuarios son de vital importancia para el buen funcionamiento del sistema y la calidad de este, ya que evitan inconformidades mayores, mejorar el servicio y generar cuellos de botella y por ende sobrecarga de trabajo; por tal motivo, se recomienda al administrador de página realizar la atención de las solicitudes en un lapso máximo de 3 días hábiles con el fin de garantizar la resolutiveidad en la atención documental.

Al hacer la organización de la plataforma se crearon carpetas con el fin de darle un espacio a la documentación administrativa. Sin embargo, al momento de realizar la solicitud de inclusión, modificación o eliminación se evidencia que no se conocía la RUTA a la cual quería que se depositara la información; por esto se recomienda escribir la Ruta exacta al momento de realizar la solicitud.

Debido a que la página no informa o notifica la atención de solicitudes a los usuarios, se recomienda al administrador de página de calidad, enviar un correo al usuario o diseñar una ventana de alerta o de notificación, donde se deje aval de la atención de la solicitud, código y cambio asignado al documento.

Lista de Referencias

- Archivo General de la Nación. (2016). ABC para la implementación de un programa de Gestión Documental. Recuperado de [http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/ABC-para-la-
implementacion-de-un-programa-de-gestion-documental-PDG_web.pdf](http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/ABC-para-la-implementacion-de-un-programa-de-gestion-documental-PDG_web.pdf)
- De lo análogo a lo digital en la gestión documental. (28 de enero de 2018). El Tiempo. Recuperado de [http://www.eltiempo.com/economia/sectores/reglas-para-la-gestion-
documental-digital-en-las-empresas-176168](http://www.eltiempo.com/economia/sectores/reglas-para-la-gestion-documental-digital-en-las-empresas-176168)
- FCV. (S.F.). Fundación Cardiovascular de Colombia. Recuperado el 13 de febrero de 2018, de [http://www.fcv.org/site/investigacion/publicaciones/genomica/32-fcv/acerca-de-la-
fcv/acerca-de-la-fcv/14-historia](http://www.fcv.org/site/investigacion/publicaciones/genomica/32-fcv/acerca-de-la-fcv/acerca-de-la-fcv/14-historia)
- Fernández, C. (2002). La comunicación en las organizaciones. Obtenido de http://www.biblioteca.udep.edu.pe/BibVirUDEP/libro/pdf/1_48_204_13_361.pdf
- Secretaria General de la Nación. (20014). Programa de Gestión Documental. Recuperado de http://www.biblioteca.udep.edu.pe/BibVirUDEP/libro/pdf/1_48_204_13_361.pdf
- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=AOkL0OYJp54C&printsec=frontcover&dq=Gallo,+R.+\(2009\).+Gesti%C3%B3n+documental+en+las+organizaciones.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjwOfBnJrZAhUSJt8KHx37BTEQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=AOkL0OYJp54C&printsec=frontcover&dq=Gallo,+R.+(2009).+Gesti%C3%B3n+documental+en+las+organizaciones.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjwOfBnJrZAhUSJt8KHx37BTEQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false)