

**ANÁLISIS Y OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE SE  
LLEVAN A CABO EN LA OFICINA REGISTRO DE DIPLOMAS DE LOS  
ESPECIALISTAS PROFESIONALES, Y AUXILIARES EN SALUD EN EL  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA**

**SANDRA LORENA SERRANO ZUÑIGA**

**25061901**

**Facultad de Ciencias Contables Económicas y administrativas**

**Universidad del Cauca**

**Administración de Empresas**

**Popayán, 29 de Enero de 2014**

**ANÁLISIS Y OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE SE  
LLEVAN A CABO EN LA OFICINA DE REGISTRO DE DIPLOMAS DE LOS  
ESPECIALISTAS PROFESIONALES, Y AUXILIARES EN SALUD EN EL  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA**

**SANDRA LORENA SERRANO ZUÑIGA**

**25061901**

**Facultad de Ciencias Contables Económicas y administrativas**

**Administrador de Empresas:**

**GUSTAVO FUENTES**

**Asesor Académico**

**Universidad del Cauca**

**Administración de Empresas**

**Popayán, 29 de Enero de 2014**

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme permitido culminar esta primera etapa de mi vida profesional, la cual continuaré solicitándole sabiduría para seguir tomando acertadas decisiones.

A mi Madre por su constante apoyo, consejos, motivación y valores transmitidos, los cuales se ven reflejados en mi trayecto de vida.

A la Universidad del Cauca, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, así como también a la comunidad educativa que la conforman, por su amplia motivación y paciencia para conmigo y sobre todo por pertenecer a tan noble e idónea institución, ya que la transferencia del conocimiento hace parte de mi proyecto de vida profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

*Primero agradezco a DIOS, por las bendiciones recibidas, ya que hoy cristalizó mi sueño anhelado y coloco a su servicio todas mis potencialidades para el mejoramiento de mi vida y la de mis semejantes.*

*Además son muchas personas a las que me gustaría agradecer su ayuda en cuanto a los saberes transmitidos, la información suministrada, los conocimientos adquiridos y experiencia brindada a través de la vida y de la carrera profesional.*

*A mi madre, Aura Elcira Zúñiga Guzmán, mi primera maestra de vida y la más influyente quien continúa apoyándome y demostrando con una gran coherencia mi ruta de aprendizaje en la vida.*

*A mi hermana, Ana María Serrano Zúñiga y mi sobrino Matías Cubides Serrano por su constante apoyo y colaboración en el desarrollo de mi trabajo.*

*A mi Asesor Académico Gustavo Fuentes por su interés en dirigir este trabajo de grado, por su confianza, colaboración y por transmitirme sus conocimientos.*

*A mi Asesor Empresarial Dr. Gerardo Antonio Espinosa Navia, por sus aprendizajes constantes, que me hicieron ver lo mucho que quedaba por aprender.*

*Al Sr. Gobernador del Cauca Dr. Temistocles Ortega, por su guía y la confianza que depositó en mí durante la elaboración del trabajo.*

*A la Primera Dama del Departamento Dra. Stella Millán Millán, por sus sabios consejos en el trayecto de mi vida profesional.*

*A todos los docentes, compañeros y compañeras de la Universidad del Cauca que compartieron sus conocimientos, haciendo posible que mi formación profesional se resumiera en satisfacciones académicas.*

*A la Secretaria de Salud Departamental del Cauca, en especial al Sr. Secretario de Salud Departamental Dr. Duban Ely Quintero Muñoz por darme la oportunidad de realizar la práctica profesional en la Oficina de Registro de Diplomas para cumplir con esta meta.*

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	6
1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO .....	7
1.1 PROBLEMATIZACIÓN .....	7
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	7
1.3 OBJETIVOS .....	8
2. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA .....	9
2.1. MARCO TEÓRICO .....	9
2.2. MARCO CONTEXTUAL .....	12
2.3 MARCO LEGAL .....	14
3. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLOGICA .....	15
3.1 DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA .....	15
3.1.1 Fase uno: Identificación de Problemáticas y Necesidades del Proceso.....	15
3.1.2. Fase dos: Análisis de Problemáticas y necesidades .....	21
3.1.3. Fase tres: Elaboración del Plan de Mejoramiento .....	22
3.1.4. Fase cuatro: Recomendaciones .....	23
4. RECOMENDACIONES .....	24
5. BIBLIOGRAFIA.....	26

## INTRODUCCIÓN

Las Universidades e Instituciones educativas aprobadas por el gobierno, avalan mediante el otorgamiento de un diploma y un acta de grado, al estudiante que ha cursado los programas de preparación y cumplido con los requisitos exigidos por ella; una vez graduado el estudiante del área de la salud (Especialista, Profesional, Técnico y Auxiliar) deberá presentar su respectivo diploma ante la Secretaria Departamental de Salud para realizar el proceso de registro o inscripción en la Oficina de Registro de Diplomas. Este proceso misional es de suma importancia para estas entidades Públicas, porque además de interactuar con otras dependencias y realizar el análisis y posterior archivo documental de los documentos recepcionados, le genera ingresos monetarios al ente territorial por cada inscripción o registro que solicita el usuario y así poder elaborar cada una de las resoluciones las cuales autorizan a los profesionales para el ejercicio de la profesión en todo el territorio nacional.

En la Secretaría de Salud Departamental del Cauca era indispensable que se revisaran los procesos en la oficina encargada de realizar dichas actividades, debido a que la Dirección Departamental de Salud liquidada no llevaba una base de datos consolidada de los registros e inscripciones de los Especialistas, Profesionales, Técnicos y Auxiliares de la Salud, por consiguiente se dificulta la prestación del servicio oportuno por lo que se requiere de mejoras de carácter perentorio para optimizar la prestación del servicio.

El objetivo de este trabajo es entregar a la entidad un plan de mejoramiento en los procesos administrativos que contribuya a mejorar la prestación de este servicio.

El plan de mejoramiento de procesos administrativos está dirigido a la Oficina de Registro de Diplomas que es la encargada de realizar los procesos de registro indispensable para poder ejercer la profesión en todo el territorio nacional, e inscripción del diploma para poder laborar en el Departamento del Cauca.

# **1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO**

## **1.1 PROBLEMATIZACIÓN**

El problema se centra en las dificultades administrativas que genera la escasa información sistematizada de los libros correspondientes a Especialistas, Profesionales, Técnicos y auxiliares de la salud inscritos y registrados en la Oficina de Registro de Diplomas desde el año 1994 hasta abril de 2007, dificultando el acceso a la información documental; además esta Oficina no se encuentra insertada en el organigrama institucional, otro problema que existe es que en la secretaria general de la gobernación, la oficina de notificaciones no ha podido desarrollar una integración con respecto a la notificación de los registros en lo referente en la norma, situación que afecta directamente a los usuarios y por último esta oficina no cuenta con los implementos necesarios para prestar un buen servicio.

Estas dificultades se van a enfrentar con el Plan de Mejoramiento de procesos administrativos que se desarrollará en esta Práctica Profesional, donde se plantearán alternativas de mejora que permitan el fortalecimiento y así mitigar los problemas que actualmente se presentan en la Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaría Departamental del Cauca.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Actualmente dicha oficina posee algunas falencias de tipo administrativo, operativo y normativo, por tal razón se requiere iniciar estrategias que atiendan la urgencia de un plan de mejoramiento para consolidar la excelencia institucional, en procura de prestar un servicio con calidad y obtener mayor competitividad.

### 1.3 OBJETIVOS

**Objetivo General:** Elaborar un Plan de Mejoramiento en los Procesos Administrativos de la Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaria Departamental de Salud del Cauca.

**Objetivos Específicos:**

- Proponer la inserción de la oficina de registro de diplomas dentro del mapa de procesos y organigrama de la Secretaria Departamental de salud del Cauca.
- Sistematizar la documentación referente a los Especialistas, Profesionales, técnicos y auxiliares en Salud a partir del año 1994 hasta abril del 2007
- Garantizar el control efectivo y ordenado de la documentación.
- Fortalecer la estructura administrativa de la oficina de Registro de Diplomas.
- Establecer canales de comunicación entre las áreas que se relacionen con el proceso.
- Dar a conocer a los funcionarios competentes la norma referente a las notificaciones en la Secretaria General.
- Consolidar el mejoramiento de los procesos de la oficina de registro de diplomas.



## **2. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA**

### **2.1. MARCO TEÓRICO**

#### **Plan de Mejoramiento**

El Plan de Mejoramiento es el conjunto de elementos de control, y acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno.

#### **Utilidad del Plan de Mejoramiento**

Se implanta un plan de mejora con la finalidad de detectar puntos débiles de la empresa, se define los mecanismo para alcanzar aquellas metas propuestas, se identifican riesgos e incertidumbre para trabajar en soluciones que generen resultados, se involucra a todas las personas para que participe en el proceso, se crean estrategias para definir el rumbo que tomara la empresa y la forma en que se solucionararan los problemas.

#### **Objetivo del plan de mejoramiento**

El objetivo primordial del Plan de Mejoramiento es promover que los procesos internos de la entidad se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas y a la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo

#### **Pasos para realizar un Plan de Mejoramiento**

**PASO 1.** Identificar el proceso o problema a mejorar: Con base en la información que se derivó de la planeación estratégica, esto es:

- Entorno Interno: Fortalezas y Debilidades.
- Entorno Externo: Oportunidades y Amenazas.

Tomar aquellos elementos que sean más relevantes para la empresa, ya sea para incrementar una fortaleza, subsanar una debilidad, contrarrestar una amenaza u aprovechar una oportunidad.

**PASO 2.** Identificar las causas que originan el problema: Se debe de emplear un método que permita analizar de la mejor manera posible el problema con el fin de encontrar la causa que lo provoca.

- Lluvia de ideas
- Diagrama de Pareto: en donde se menciona por un lado el problema o proceso y por el otro se explica más detalladamente las causas que originan el problema

**PASO 3.** Definir Objetivos Generales: Una vez que se han detectado los problemas y sus posibles causas, es necesario definir la manera en que se solucionarán a grandes rasgos.

Los objetivos generales son enunciados que contienen los fines que se quieren lograr y el motivo (¿para qué?) y deben contemplar elementos como el tiempo y el responsable, generalmente dan respuesta a una estrategia de la empresa.

Para el logro satisfactorio de los objetivos generales es necesario definir proyectos específicos que lleven a la acción aquella situación deseada.

**PASO 4.** Definir los Proyectos y Acciones de Mejora Requerimientos para crear un proyecto de mejora:

- Contar un enunciado que describa con claridad el proyecto
- Objetivo del Proyecto los fines que se quieren lograr y para qué,
- Metas del Proyecto, qué se va a lograr, cómo y cuándo
- Justificación del Proyecto, porqué es necesario
- Definir las Acciones que se requieren para lograr los objetivos y cumplir con las metas
- Calendarizar las acciones para llevar una secuencia lógica. ○ Asignar Responsables.
- Designar a la persona que será responsable de las acciones requeridas en las fechas calendarizadas, deberá existir un compromiso bien definido.

- Definir los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos e informáticos necesarios para llevar a cabo las actividades cuando se requieran.
- Definir obstáculos que posiblemente pudieran impedir la implementación exitosa del proyecto.
- Definir indicadores que muestren cómo y cuándo se ha progresado en el logro de los objetivos y las metas del proyecto, así como indicadores que permitan evaluar el impacto social, económico, organizacional que ha tenido el proyecto sobre los objetivos de la empresa.

**PASO 5.** Planear y dar Seguimiento a los Proyectos y Acciones: Al momento de planificar es importante que las acciones más urgentes se lleven a cabo primero, por lo que es necesario priorizar tanto los proyectos como las acciones, dicha priorización puede ser:

- En términos de importancia y urgencia: Inmediato (1) Urgente (2) Puede Esperar (3)  
Indispensable (I) Necesario (N) Deseable (D) Importancia Urgencia I3 I2 I1 N3 N2  
N1 D3 D2 D1
- En términos de plazo en el tiempo para el arranque de proyectos: Menos de 1 Año  
Corto Plazo (CP) De 1 a 2 Años Mediano Plazo (MP) Más de 1 Año Largo Plazo (LP)

Cuando ya se han establecido las prioridades, se tendrá entonces un plan de mejora con objetivos generales, proyectos y acciones.

Al plan de mejora se le deberá dar un seguimiento cercano en base a los indicadores de impacto y de desempeño. Dicho seguimiento se deberá realizar en un periodo establecido por el líder del proyecto, donde se revisará el cumplimiento de las metas y el impacto de las acciones en la empresa.

Es decir, el plan de mejoramiento es un medio conceptual y una guía para actuar según lo que se requiere, con el fin de modificar el estado actual del sistema, por uno futuro de mejor calidad, conservando las fortalezas.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Del Carmen, S. 2011 (10 de Noviembre). Plan de mejoramiento. Working at Linea Global Ingeniería S.A.  
<http://www.slideshare.net/SORYZ/plan-de-mejoramiento-expo-diapo-erika>.

## 2.2. MARCO CONTEXTUAL

- **Nombre de la Entidad:** Secretaria Departamental de Salud del Cauca.
- **Sector de Actividad:** Servicios.
- **Historia de la Entidad.**

La Dirección Departamental de Salud del Cauca además de sus funciones en salud pública, prestación de servicios y aseguramiento, administra 36 IPS, lo que significa que nomina, ordena el gasto, es representante legal y por ende responsable de la prestación de los servicios de salud. Además, responde fiscalmente ante los organismos de control como la Contraloría General de la República, Contaduría General de la Nación, Procuraduría General de la República y Superintendencia Nacional de Salud, situación que no le permite cumplir con todas las funciones establecidas en la ley 715 de 2001, como son las de dirigir, coordinar, y vigilar el sector salud, y el sistema general de seguridad social en salud en el Departamento del Cauca, algunos de los funcionarios que se desempeñan en los procesos misionales, no tienen la debida capacitación y experiencia porque han sido reubicados por patologías relacionadas con salud ocupacional o por reorganizaciones internas de la entidad. Igualmente se determinó que las áreas de prestación de servicios y aseguramiento eran las que menos talento humano profesional y técnico tenían para cumplir con todas las funciones establecidas. Esta situación se evidenció cuando se desarrollaron los talleres teórico prácticos con el Ministerio de la Protección social sobre la aplicación y cumplimiento de las competencias establecidas en el artículo 43 de la ley 715 de 2001, Ley 10 de 1990 y Ley 100 de 1993.

Por lo anterior y con el fin de darle cabal cumplimiento a las competencias establecidas en el artículo 43 de la ley 715 de 2001, Ley 10 de 1990, Ley 100 de 1993 y mejorar la eficiencia en el cumplimiento de las funciones de dirección, coordinación y vigilancia del sector salud, en el Sistema General de Seguridad Social, se liquida la Dirección Departamental de Salud del Cauca y se crea la Secretaría de Salud Departamental adecuando su estructura orgánica y funcional para tal fin; mediante los siguientes Decretos: El No. 261 del 9 de abril de 2007, se creó la Secretaría de Salud como una dependencia dentro de la Estructura Administrativa del nivel central del Departamento del Cauca. El No. 263 del 9 de abril de 2007, creó unos empleos dentro de la Planta de Cargos de la Administración Central del Departamento del Cauca, el No 264 del 9 de abril de 2007, adicionó el Manual Específico de Funciones,



### 2.3 MARCO LEGAL

La Secretaria Departamental del Cauca está reglamentada por las siguientes leyes y decretos, como todas las demás normas legales que las modifiquen, adicionen, sustituyan o reglamenten:

- Ley 10 de 1990: por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones.
- Ley 100 de 1993: por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
- Ley 715 de 2001: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.
- Ley 1122 de 2007: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de servicios de educación y salud, entre otros.
- Decreto 1875 de 1994 el cual reglamenta el registro de los títulos en el área de la salud, expedidos por las Instituciones de Educación Superior.
- Decreto 4904 de 2009 Por el cual se reglamenta la organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano y se dictan otras disposiciones.

### 3. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLOGICA

La metodología utilizada para el desarrollo de la Práctica Profesional implicó el uso de herramientas de observación, información primaria y secundaria, además de considerar las normas de calidad que rigen la Secretaría de Salud del Cauca.

#### 3.1 DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA

Para llevar a cabo la propuesta del proyecto y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos, la metodología se desarrolló en 4 fases secuenciales, cada fase fue presentada al asesor académico, como informe mensual, el cual se presentó el último día laborable de cada mes, (septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre) y en Enero se presentó la totalidad del trabajo, a continuación se describen las fases que se desarrollaron:

##### 3.1.1 Fase uno: Identificación de Problemáticas y Necesidades del Proceso

###### 3.1.1.1 Identificación de los procedimientos directamente asociados a las necesidades


Es indispensable conocer cuáles son los procesos que se desarrollan en la Oficina de Registro e Inscripción de Diplomas de la Secretaría de salud del cauca, para poder realizar un análisis más apropiado; a continuación se presentan los procedimientos que se llevan a cabo en la Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaria Departamental de Salud del Cauca, a saber:

- 1. Inscripción del Diploma:** Elaboración y expedición de la constancia de inscripción cuando se trata de Especialistas, Profesionales, Técnicos y Auxiliares que obtuvieron su resolución en otro departamento.
- 2. Registro del Diploma:** Elaboración y expedición de la resolución de autorización para ejercer la profesión en todo el territorio nacional, de los profesionales, técnicos y auxiliares del área de la salud del Departamento del Cauca.

### **3.1.1.2 Identificación de Procesos**

De acuerdo al levantamiento de procesos y procedimientos realizados en la Oficina de Registro Diplomas de la Secretaría de Salud Departamental del Cauca, en el desarrollo de cada procedimiento estas son las actividades que se realizan:



	<b>PROCEDIMIENTO INSCRIPCION DE PRESTADORES DE SALUD</b>	Código: P-IPS-
		Versión: 01
		Página 17 de 29

### 1. MISIÓN:

Inscribir a todos los prestadores de servicios de salud para ejercer su profesión en el departamento del Cauca.

### 2. Alcance:

**El presente procedimiento aplica desde recepción de la documentación hasta el archivo de la resolución.**

### 3. RESPONSABLES

Auxiliar Administrativo.

### 4. GENERALIDADES

#### 4.1. DEFINICIONES

### 5. POLITICA DE OPERACIÓN

### 6. CONTENIDO

Nº.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	<b>Recepciona</b> documentos (Fotocopia de cedula, diploma, recibo de pago)	Auxiliar Administrativo
2	<b>Revisa documentación</b>	Auxiliar Administrativo
	Si documentación incompleta remite a actividad 1	
3	<b>Entrega recibo</b> para constancia de documentación recibida	Auxiliar Administrativo
4	<b>Ingresa documentación</b> a base de datos para elaborar resolución	Auxiliar Administrativo

<b>Nº.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
5	<b>Revisa resolución</b>	Auxiliar Administrativo
6	<b>Registra resolución</b> de acuerdo a su profesión	Auxiliar Administrativo
7	<b>Remite resolución</b> y libro a secretario de salud	Auxiliar Administrativo
8	<b>Recepciona libro</b> y resolución y remite a despacho del gobernador	Auxiliar Administrativo
9	<b>Recepciona resolución</b> notificada.	Auxiliar Administrativo
10	Archiva copia de resolución. <b>Fin del procedimiento</b>	Auxiliar Administrativo

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


## 8. REGISTROS

Anexo 1. Copia de Resolución Notificada

## 9. NOTAS DE CAMBIO

<b>BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b> aaaa-mm-dd
No aplica para la primera versión.		

## 10. ANEXO

	<b>PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD DE OTROS DEPARTAMENTOS</b>	Código: P- IPSD-
		Versión: 01
		Página 19 de 29

#### 1. MISIÓN:

Inscribir a todos los prestadores de servicios de salud de otros departamentos para ejercer su profesión en el departamento del Cauca.

#### 2. Alcance:

**El presente procedimiento aplica desde la recepción de la respectiva documentación hasta la ejecución de la misma.**

#### 3. RESPONSABLES

Auxiliar Administrativo.

#### 4. GENERALIDADES

##### 4.1. DEFINICIONES

#### 5. POLITICA DE OPERACIÓN

#### 6. CONTENIDO

Nº.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	<b>Recepciona</b> documentos (Resolución, fotocopias autenticadas)	Auxiliar Administrativo
2	<b>Revisa documentación</b>	Auxiliar Administrativo
	Si documentación incompleta remite a actividad 1	
3	<b>Ingresa documentación</b> a base de datos	Auxiliar Administrativo
4	<b>Registra documentos</b> en cada libro radicado	Auxiliar Administrativo
5	<b>Expide constancia</b> a cada usuario	Auxiliar Administrativo

N°.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
6	Archiva copia y anexos. <b>Fin del procedimiento</b>	Auxiliar Administrativo

#### 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

#### 8. REGISTROS

Anexo 1. Copia de Constancia **Recomendaciones**

#### 9. NOTAS DE CAMBIO

BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA aaaa-mm-dd
No aplica para la primera versión.		

#### 10. ANEXOS

### **3.1.1.3 Identificación de problemas**

De acuerdo a la reunión integrada por el Jefe de Recursos Humanos, la Profesional Universitario y el personal encargado de realizar los procedimientos en la Oficina de Registro e Inscripción de Diplomas de la Secretaría de Salud Departamental del Cauca, se identifican las siguientes falencias:

- En el procedimiento de Registro para el ejercicio de la profesión en todo el territorio nacional de los profesionales y auxiliares de la salud, en la actividad de notificación que se efectúa en la secretaría general de la gobernación del cauca se evidencia en algunos casos la no aplicación de la norma, por lo tanto se necesita hacer una revisión en este procedimiento para lograr una mejor prestación del servicio.
- La Oficina de registro de Diplomas no se encuentra insertada dentro del Organigrama de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca.
- Carencia de una base de datos de los Especialistas, Profesionales, Técnicos y auxiliares en Salud a partir del año 1994 hasta abril del 2007.
- Los procesos y procedimientos que se realizan en la Oficina de Registro de Diplomas, descritos dentro del manual de la Secretaría de Salud Departamental del Cauca no coinciden con los que se llevan a cabo en la actualidad.
- La Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaría de Salud Departamental del Cauca no cuenta con los implementos de oficina necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio en forma eficiente.

### **3.1.2. Fase dos: Análisis de Problemáticas y necesidades**

De acuerdo a la problemática identificada en la Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaría de Departamental de Salud del Cauca y que se evidencia en la anterior fase, se percibe la necesidad de la realización de un plan de mejoramiento en los procesos Administrativos, puesto que cada problema que se presenta dificulta la prestación de un servicio con calidad.

Para el análisis de las estrategias que se van a sugerir en el plan de mejoramiento en los procesos y procedimientos Administrativos de la Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca, se utilizará la Matriz DOFA.

### **3.1.3. Fase tres: Elaboración del Plan de Mejoramiento**

Conociendo las necesidades que hay en la Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaria de Departamental de Salud del Cauca, se procedió con el apoyo del personal que trabaja en la misma, a la elaboración de las estrategias para presentarlas en el plan de mejoramiento, con el fin de que sean implementadas en la mayor brevedad posible, para prestar un mejor servicio a los clientes-usuarios. Las actividades que se desarrollaron fueron los siguientes:

3.1.3.1.1. Diseño de un plegable para ser entregado a los empleados de la oficina de Notificaciones de la gobernación del Cauca y quienes son encargados dentro del proceso que lleva el mismo nombre y donde se presentan algunos errores de notificación.

3.1.3.1.2. Se presentó una propuesta al Secretario de Salud del Departamento del Cauca, para que la Oficina de Registro de Diplomas que se encuentra adscrita a esa entidad, fuera insertada en el Área de Calidad de los Servicios y se implemente dentro del organigrama institucional, puesto que hasta ahora dicha oficina no se encuentra asignada a ninguna área por lo tanto no aparece en el organigrama institucional.

3.1.3.1.3 Se digitó todos los libros desde el año 1.997 hasta el año 2004, entregando así una base de datos consolidada y actualizada de todos los profesionales, auxiliares y técnicos de la salud del departamento del Cauca, con la cual se pretende mejorar en cuanto a la prestación del servicio.

3.1.3.1.4 Se realizaron y propusieron algunas modificaciones en el manual de procesos correspondientes a la Oficina de Registro e Inscripción de Diplomas, puesto que no coincidían con los procesos que realmente se llevan a cabo en dicha oficina, también se realizó la respectiva corrección en los flujogramas.

3.1.3.1.5 Se realizó un informe donde se le dio a conocer al Secretario de Salud del Cauca la falta de implementos de oficina que son indispensables para el buen funcionamiento de la misma y que en muchas ocasiones se han presentado dificultades en el desarrollo de las actividades propias del servicio.

Por último se presenta el plan de mejoramiento de los procesos administrativos de la Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca en los formatos que fueron entregados en la Gobernación del Cauca y que son los que disponen para esta clase de trabajo. El formato consta de las siguientes especificaciones: Código, Versión,# de páginas, Clase de plan de mejoramientos, Entidad, Responsable Legal, Área auditada, Responsable del proceso, No, Tipo de Hallazgo u observaciones, Descripción del Hallazgo, Tipo de Acción, Descripción de la acción, Objetivo, Descripción de las metas, Cuantificación de las metas, Recursos requeridos, Fecha de iniciación, Fecha de Finalización, Plazo en semana de la acción, Fecha de suscripción, Elaboró, Firma , Fecha, visto bueno OCI, firma, fecha.

#### **3.1.4. Fase cuatro: Recomendaciones**

Una vez terminado el trabajo de Práctica profesional en la Secretaria Departamental de Salud del Cauca se le expone a la alta gerencia que la prestación del servicio con calidad debe ser la base fundamental de toda entidad pública, en el caso de la Oficina de Registro de Diplomas adscrita a esta entidad y quien fue objeto del análisis para este trabajo, se encontró que hay deficiencias en algunos aspectos, los cuales hacen que en muchas ocasiones no se cumpla con los objetivos propuestos por la entidad, como es el caso de la falta de implementos de oficina indispensables para brindar un servicio oportuno y eficiente a los Especialistas, Profesionales, Técnicos y Auxiliares del área de la Salud, siendo estos quienes prestan un servicio vital para la sociedad, no solo para el Departamento del Cauca, sino también a nivel nacional.

En este trabajo de Práctica profesional, se presentan estrategias para la solución de algunos de los problemas identificados dentro del análisis realizado, las cuales deben implementarse lo más pronto posible con el fin de mejorar la prestación del servicio a los clientes –usuarios de la Oficina de Registro de Diplomas, y lograr que estos presten un mejor servicio en cuanto al ejercicio de su profesión.

#### 4. RECOMENDACIONES

- Se realizó el Plan de Mejoramiento de los Procesos Administrativos para la Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaría de Salud Departamental del Cauca, en el cual se proponen una serie de actividades que deben desarrollarse con el fin de alcanzar las metas propuestas por la entidad.
- Debido a la importancia que tienen los procesos que se desarrollan en dicha oficina es importante la capacitación que se propone dentro del plan de mejoramiento para algunos funcionarios encargados de realizar los procesos con el fin de que se dé a conocer la correcta aplicación de las normas vigentes que los rigen.
- No se debe olvidar que el objetivo principal de la entidad es brindar un servicio con calidad a todos los clientes-usuarios, por lo tanto es importante que la alta dirección de esta brinde toda la colaboración necesaria especialmente en cuanto a implementos de oficina los cuales son indispensables para obtener resultados acordes a este objetivo.
- Es recomendable que se brinde más apoyo para la oficina de registro de diplomas en cuanto a la continua dotación de implementos de oficina, con el fin de mejorar los procesos que se llevan a cabo en dicha entidad.
- Es necesario que se inicie cuanto antes la implementación de este plan de mejoramiento de procesos propuesto en este trabajo de práctica profesional, con el fin de contribuir con el objetivo general de la entidad.
- La entidad tiene establecido un sistema de gestión de la calidad y mejora continua el cual debe ser implementado en forma efectiva y eficiente de acuerdo con los requisitos del marco jurídico actual. Una mejor gestión gerencial, será el resultado del análisis permanente de los procedimientos de la entidad, puesto que siempre habrá mejores formas de realizar los procedimientos.
- Por último es indispensable que las estrategias propuestas para el seguimiento y evaluación del plan de mejoramiento, se efectúen en forma mensual con el fin de



que haya una continua retroalimentación y un avance significativo en cuanto a la eficiencia y calidad del servicio prestado.

## 5. BIBLIOGRAFIA

- Amaya, I. T. 2004. En revista trabajo social y salud, no. 6. Bogotá, 2004. P. 21-61.
- Camargo, D. F. Servicio al cliente. Un compromiso. Bogotá: dafra 2005. 75 p.
- Córdova, C. H. Caracterización de Procesos. Consultado el 28 de septiembre de 2013.<http://gerenciaprosesos.comunidadcoomeva.com/blog/index.php?/categorias/5-5>.
- Del Carmen S. Plan de Mejoramiento. Consultado el 23 de enero de 2014.<http://www.slideshare.net/SORYZ/plan-de-mejoramiento-expo-diapo-erika>.
- Departamento Administrativo de la Función Pública, 2007. Guía y Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública. Consultado el 28 de septiembre de 2013. [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive\\_publicaciones?no=410](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=410).
- Departamento Nacional de Planeación, lineamiento para la formulación y seguimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejoras, consultado el 20 de octubre de 2013. <https://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=QKiO6J2JnnA%3D&tabid=270>.
- Documento secretaria de salud departamental del Cauca, Popayán 2008.
- Hernández, R. Metodología de la investigación. México: Mcgraw Hill, 1997. 256 p.
- MINSALUD (Ministerio de Salud y protección Social) 2005. Perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral para auxiliares en las áreas de la salud, consultado el 28 de septiembre de 2013. <http://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/Perfiles%20Ocupacionales.pdf>
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, 1994. Por el cual se reglamenta el registro de los títulos en el área de la salud, expedidos por las Instituciones de Educación Superior, consultado el 24 de septiembre de 2013. [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-103613\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-103613_archivo_pdf.pdf).

- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, 2009. Guía para el Levantamiento de Procesos, Consultado el 28 de septiembre de 2013. <http://www.ub.edu/geocrit/coloquio2012/actas/04-J-Rengifo.pdf>
- Normas APA: son las normas exigidas por la universidad del Cauca para la realización del trabajo.
- Secretaría de Salud Departamental del Cauca, consultado el 9 de septiembre de 2013. <http://saludcauca.gov.co/index.php>.

# ANEXOS

**ANEXO A. PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO PARA LA OFICINA  
DE REGISTRO DE DIPLOMAS DE LA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE  
SALUD DEL CAUCA**