

**PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS  
PROPUESTOS PARA LA OFICINA DE REGISTRO DE DIPLOMAS DE LA  
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD 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**

**PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS  
PROPUESTOS PARA LA OFICINA DE REGISTRO DE DIPLOMAS DE LA  
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUDE 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**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO .....</b>	<b>7</b>
1.1. Problemática .....	7
1.2 Justificación .....	7
<b>2. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Marco teórico.....	8
2.2 Marco contextual .....	10
2.3 Marco legal .....	14
<b>3. DIAGNÓSTICO DEL OS PROCESO DE REGISTRO E INSCRIPCIÓN DE DIPLOMAS EN LA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD DEL CAUCA 16</b>	
<b>3.1 Identificación de Problemáticas y Necesidades del Proceso.....</b>	<b>16</b>
3.1.1 Identificación de los procedimientos directamente asociados a las necesidades.....	16
3.1.2 Identificación de Procesos.....	16
<b>3.2 Análisis de Problemáticas y necesidades .....</b>	<b>23</b>
3.2.1 Interpretación y análisis de resultados.....	26
<b>4. FORMULACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO .....</b>	<b>28</b>
<b>4.1 Objetivos del Plan de Mejoramiento .....</b>	<b>28</b>
<b>4.2 Plan de Mejoramiento.....</b>	<b>28</b>
4.2.1 Desarrollo de actividades .....	30
<b>4.3. Presentación del Plan de Mejoramiento de los Procesos Administrativos de la Oficina de Registro de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca. ....</b>	<b>47</b>
<b>5. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO .....</b>	<b>49</b>
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>53</b>
<b>7. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>8. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>55</b>

## **LISTA DE TABLAS**

<b>TABLA 1. MATRIZ DOFA PARA LA OFICINA DE REGISTRO E INSCRIPCIÓN DE DIPLOMAS.....</b>	<b>24</b>
<b>TABLA 2. ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LA OFICINA DE REGISTRO DE DIPLOMAS.....</b>	<b>27</b>
<b>TABLA 3. SIMBOLOGÍA BÁSICA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>35</b>

## INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Salud Departamental del Cauca es una entidad pública encargada de realizar todas las funciones en salud pública, administrar 36 IPS, lo que significa que 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, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación y Superintendencia Nacional de Salud.

La Oficina de Registro de Diplomas es la encargada de registrar e inscribir a todos los Especialistas, Profesionales, Técnicos y Auxiliares en Salud, para que puedan ejercer la profesión en este departamento y en todo el país; para esta Oficina es indispensable la prestación de un servicio con eficiencia y calidad, motivo por el cual se vienen desarrollando actividades que contribuyan al mejoramiento en los procesos administrativos, con el fin de fortalecer la entidad.

El presente trabajo propone un plan de mejoramiento en los procesos administrativos para esta oficina, con el fin de lograr una prestación de los servicios de manera oportuna y eficaz; el trabajo se desarrollará de la siguiente manera:

Capítulo I. Los temas que serán el eje fundamental en esta primera parte son: la contextualización, problematización, y justificación del trabajo, lo anterior será necesario para el proceso de la práctica profesional que adelanto; además tomaremos la información adicional necesaria que pueda utilizarse para la elaboración del informe final.

Capítulo II. La contextualización teórica, es donde se presenta la información sobre la entidad en la cual se van a realizar las actividades, y la parte legal vigente por la que se rige la Secretaría Departamental de Salud del Cauca.

Capítulo III. Diagnóstico para analizar el proceso de registro e inscripción de Diplomas en la Secretaría de Salud del Cauca, e identificar los problemas que se presentan en la prestación del servicio.

Capítulo IV. Elaboración del plan de mejoramiento, con el fin de sugerir algunas estrategias que se pueden implementar para mejorar los Procesos Administrativos.

Capítulo V. Formulación de las estrategias para la evaluación y cumplimiento del plan de mejoramiento las cuales sirven de retroalimentación dentro del proceso Administrativo.

Por último, se presenta la documentación bibliográfica utilizada para el desarrollo de la propuesta de grado.

# **1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO**

## **1.1. Problematización**

El problema se centra en la escasa información sistematizada de los libros correspondientes a Especialistas, Profesionales, Técnicos y Auxiliares de la salud, dificultando el acceso a la información documental, además la Oficina de Registro de Diplomas no se encuentra ubicada en el organigrama institucional, como tampoco cuenta con los implementos de oficina indispensables para el buen funcionamiento, y por último se evidencia que hay desconocimiento de la norma referente a las notificaciones en la Secretaria General del Departamento.

A través del siguiente Plan de Mejoramiento de procesos administrativos se pretende analizar las falencias en los procesos que se desarrollan, plantear alternativas de mejora que permitan su fortalecimiento y mitigar los problemas que actualmente se presentan en la Oficina de Registro de Diplomas.

## **1.2. Justificación**

Actualmente dicha oficina posee algunas falencias de tipo administrativo, operativo y normativo, por tal razón se percibe la necesidad de iniciar estrategias basadas en la urgencia de un plan de mejoramiento que permita apoyar la excelencia institucional a través de la optimización y transformación de los procesos de manera planificada, organizada, integrada y sistémica, en procura de prestar un servicio con calidad y obtener mayor competitividad.

## 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 solucionaran 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.
- 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>

## 2.2 Marco contextual

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

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 República, Procuraduría General de la Nación 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.

De los 164 funcionarios de la Dirección Departamental de Salud del Cauca el 42,1 % realiza actividades relacionados con procesos administrativos, el 57 % realiza procesos misionales y el 0,9% se encuentran en comisión en IPS públicas, algunos de los funcionarios

---

<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>.

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 adecuado su estructura orgánica y funcional para tal fin.

## **SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD**

La estructura administrativa del Departamento del Cauca está regulada mediante el Decreto Ordenanza No 172 del 15 de marzo de 2006, por medio del cual se adopta la estructura administrativa y la planta global de cargos del nivel central del Departamento del Cauca y se dictan otras disposiciones, acto administrativo expedido por el Gobernador del Cauca en virtud de facultades otorgadas por la Asamblea Departamental mediante la Ordenanza No 60 de 2005.

De conformidad con el decreto mencionado, la estructura administrativa del Departamento está conformada por el Despacho del Gobernador del Departamento, la Oficina de Control Interno, la Oficina Asesora de Jurídica y la Secretaría general creada mediante decreto 0298 del 28 de septiembre de 2012, de Gobierno y Participación, Administrativa y Financiera, de Planeación y Coordinación, de Educación y Cultura, de Desarrollo Agropecuario y Minero y de Infraestructura y mediante los siguientes Decretos: El No. 261 del 9 de abril de 2007, 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, requisitos y competencias laborales de los diferentes empleos de la Administración Central, incorporándose de esta manera la Secretaría de Salud a la estructura del Departamento.<sup>2</sup>

- **MISIÓN**

Ejercer el gobierno, planificar el desarrollo social y económico, promover el bienestar de la comunidad, fomentar el desarrollo integral de sus municipios y demás entidades territoriales de su jurisdicción, mediante el ejercicio de sus funciones administrativas de coordinación, complementariedad, concurrencia, subsidiaridad e intermediación, dentro del marco de la constitución y las leyes.<sup>3</sup>

- **VISIÓN**

En el año 2011 el Departamento del Cauca, entendido como el conjunto de fuerzas vivas, organizaciones sociales, instituciones públicas y privadas, han emprendido un proceso de adecuación social, libre, incluyente y participativo, que propone por el equilibrio territorial y la igualdad de acceso a los beneficios del desarrollo. Donde se puede generar relaciones positivas entre los actores y se estrechen los vínculos entre el crecimiento económico, el desarrollo social y el medio ambiente.<sup>4</sup>

- **Funciones de la Secretaría de Salud**

La Secretaría de Salud Departamental del Cauca tendrá las siguientes funciones de conformidad con las Leyes 10 de 1990, 100 de 1993, 715 de 2001, 1122 de 2007 y todas las demás normas legales que las modifiquen, adicionen, sustituyan o reglamenten. Para ello contará con el recurso humano profesional especializado, universitario, técnico y administrativo necesario. Dirección del sector salud en el ámbito departamental:

---

<sup>2</sup>Secretaría Departamental de Salud del Cauca  
[http://saludcauca.gov.co/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=45&Itemid=56](http://saludcauca.gov.co/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=45&Itemid=56).

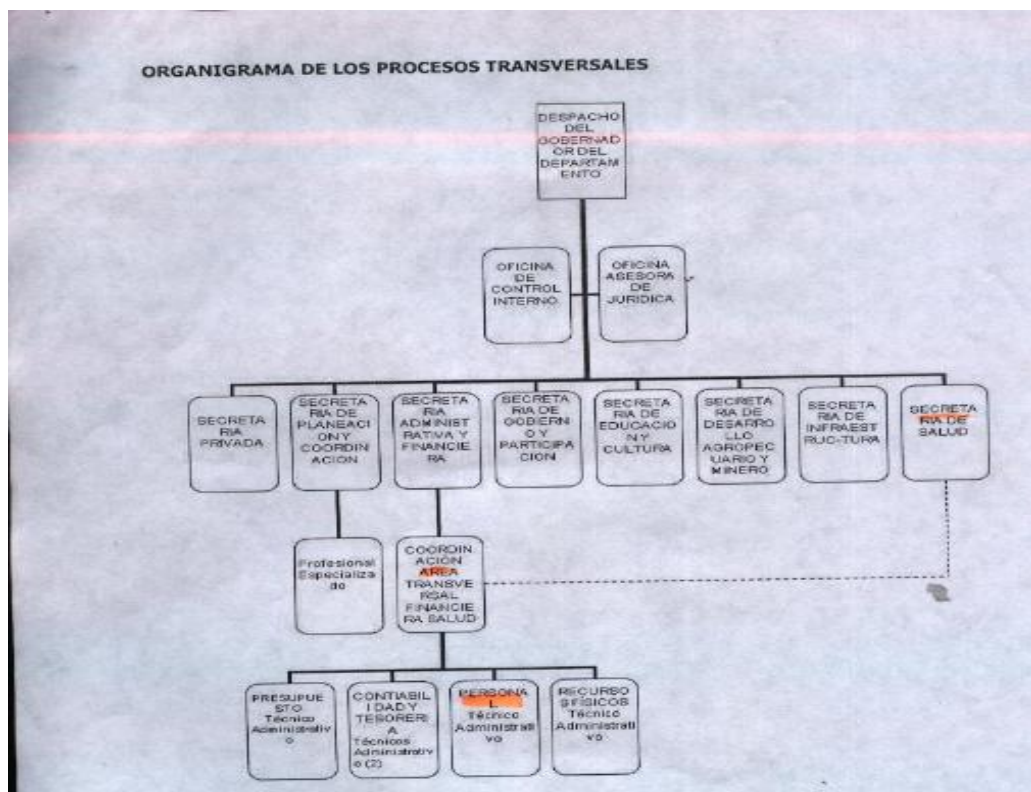
<sup>3</sup>Documento secretaria Departamental de salud, Popayán 2008.

<sup>4</sup> IBID

- Formular planes, programas y proyectos para el desarrollo del sector salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en armonía con las disposiciones del orden nacional
- Direccionar, vigilar y controlar el desarrollo de las competencias en Salud Pública, Aseguramiento y Prestación de los Servicios de Salud, que ofrecen los diferentes actores del SGSSS, a través del cumplimiento de las normas legales vigentes.
- Adoptar, difundir, implantar, ejecutar y evaluar las normas, políticas, estrategias, planes, programas y proyectos del sector salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que formule y expida la Nación, y los que estén en armonía con éstas.
- Gestionar la financiación con los recursos asignados por concepto de participaciones y demás recursos cedidos, de la prestación de los servicios de salud a la población pobre en lo no cubierto por subsidios a la demanda y de las poblaciones especiales y los servicios de salud mental.
- Prestar asistencia técnica y asesoría administrativa, a los Municipios e instituciones públicas que prestan servicios de salud en el Departamento.
- Supervisar y controlar el recaudo y la aplicación de los recursos propios, los cedidos por la Nación y los del Sistema General de Participaciones con destinación específica para salud, y administrar los recursos del Fondo Departamental de Salud, conforme a la delegación efectuada por el Gobernador y las disposiciones legales, en coordinación con la Secretaría Administrativa y Financiera.
- Vigilar y controlar el cumplimiento y ejecución de las políticas, estrategias y normas técnicas, científicas y administrativas que expida el Ministerio de la Protección Social, así como las actividades que desarrollen los Municipios del Departamento, para garantizar el logro de las metas del sector salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud, sin perjuicio de las funciones de inspección y vigilancia atribuidas a las demás autoridades competentes.
- Dirigir, implementar, administrar y coordinar la operación en el Departamento del Sistema Integrado de Información en salud, así como generar, reportar y retroalimentar la información requerida por el Sistema.
- Promover la participación social, y la promoción del ejercicio pleno de los deberes y derechos de los ciudadanos en materia de salud y de seguridad social en salud.
- Gestionar la financiación de los tribunales seccionales de ética médica, odontológica, y de enfermería, y vigilar la correcta utilización de sus recursos.

- Promover la formulación de planes, programas, proyectos y estrategias en salud, para su inclusión en los planes, programas y proyectos nacionales.
- Ejecutar las acciones inherentes a la atención en salud de las personas declaradas por vía judicial como inimputables por trastorno mental o inmadurez psicológica, con los recursos nacionales de destinación específica que para tal efecto transfiera la Nación, o con recursos propios si fuere el caso.
- Preparar los estudios y propuestas que requiera el Consejo Territorial de Seguridad Social de Salud, en ejercicio de sus funciones, de acuerdo con la reglamentación expedida por el Ministerio de la Protección Social.<sup>5</sup>

- **Grafica 1. Organigrama de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca.**



Fuente: <http://saludcauca.gov.co>

<sup>5</sup>Secretaría Departamental del Cauca.

### 2.3 Marco legal

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

- Constitución Política Art. 119, 268 y 269.
- 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.
- Resolución 5580 de 2004 de la Contraloría General de la Republica “por la cual se reglamenta la metodología de los Planes de mejoramiento y se modifica parcialmente la Resolución Orgánica 5544 de 2003”.
- Decreto 1875 de 1994: por 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. DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS DE REGISTRO E INSCRIPCIÓN DE DIPLOMAS EN LA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD DEL CAUCA**

#### **3.1 Identificación de Problemáticas y Necesidades del Proceso**

##### **3.1.1 Identificación de los procedimientos directamente asociados a las necesidades**


Los procedimientos que se llevan a cabo en la Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca, son:

- 1. 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.
- 2. 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.

##### **3.1.2 Identificación de Procesos**

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



	<b>PROCEDIMIENTO INSCRIPCION DE PRESTADORES DE SALUD</b>	Código: P-IPS-
		Versión: 01
		Página 17 de 55

### 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

Nº.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
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

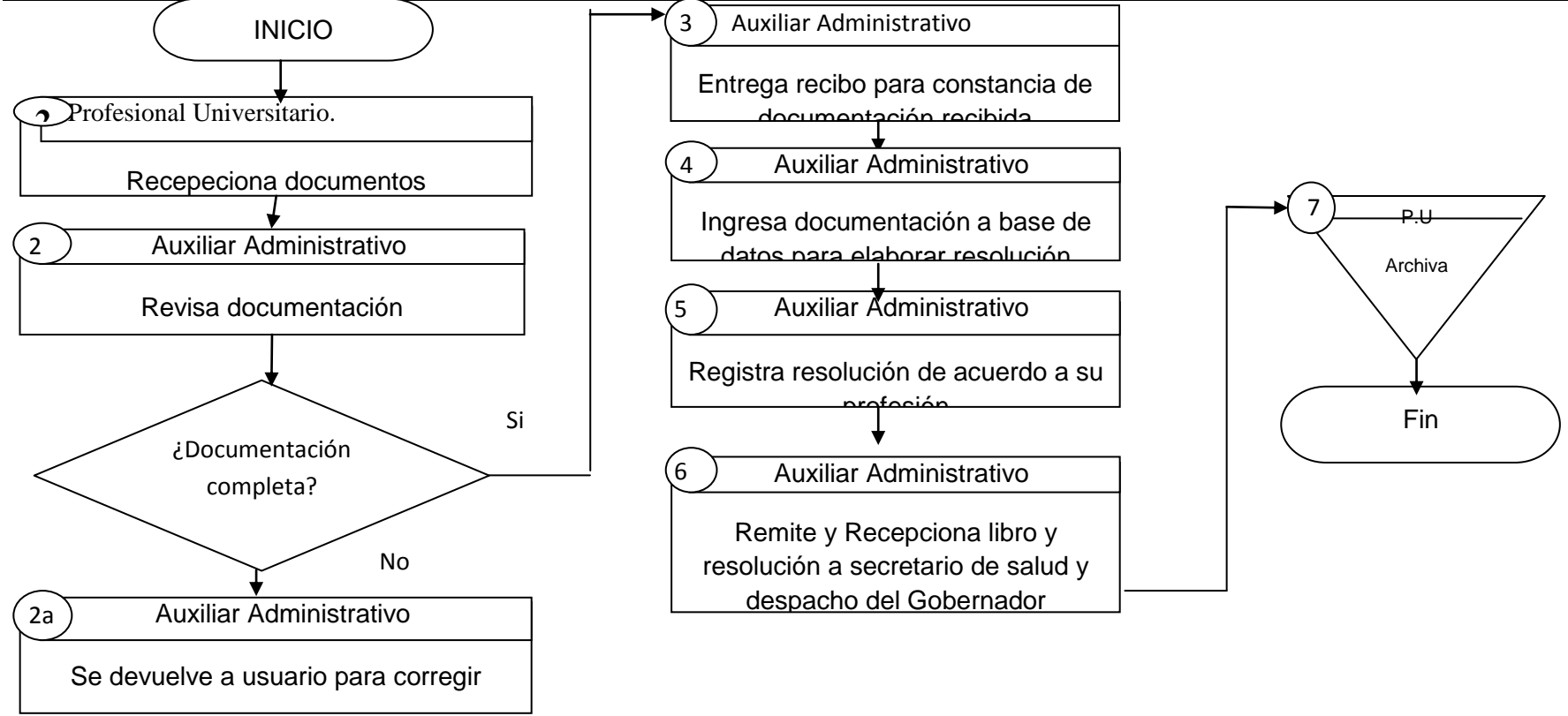
Anexo 1. Copia de Resolución Notificada

## 9. NOTAS DE CAMBIO


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

## 10. ANEXOS

 República de Colombia Gobernación del Cauca	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> Inscripción a prestadores de servicios de salud para ejercer su profesión en el departamento del Cauca	<b>Código:</b> <b>Versión:</b> Preliminar <b>Página:</b> 1/ 1
---	--	---



Elaboró: Faber Pérez– Marby Torres Firma: Fecha:	Reviso: Felipe Peña – Catalina Mancilla Firma: Fecha:	Corrigió: Firma: Fecha:	Aprobó: Firma: Fecha:
--	---	-------------------------------	-----------------------------

	<b>PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD DE OTROS DEPARTAMENTOS</b>	Código: P- IPSD-
		Versión: 01
		Página 20 de 55

#### 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

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

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


## 8. REGISTROS

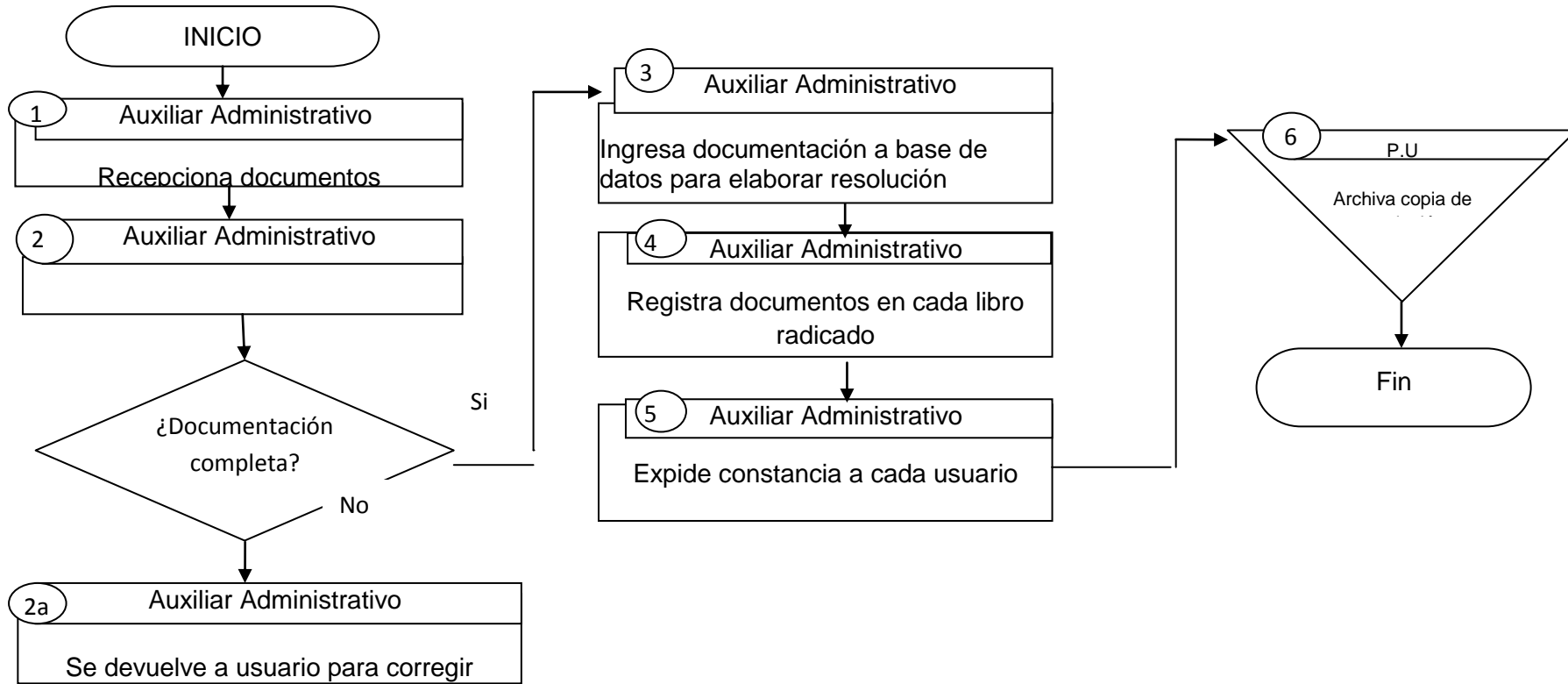
Anexo 1. Copia de Constancia **Recomendaciones**

## 9. NOTAS DE CAMBIO

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

## 10. ANEXOS

<p>República de Colombia</p>  <p>Gobernación del Cauca</p>	<p><b>DIAGRAMA DE FLUJO</b></p> <p>Inscripciones para prestadores de servicios de salud de otros departamentos para ejercer su profesión en el departamento del Cauca</p>	<p><b>Código:</b>  <b>Versión:</b> Preliminar  <b>Página:</b> 1/ 1</p>
---	---	--



<p>Elaboró: Faber Pérez– Marby Torres          Firma:          Fecha:</p>	<p>Revisó: Felipe Peña-Catalina Mancilla          Firma:          Fecha:</p>	<p>Corrigió:          Firma:          Fecha:</p>	<p>Aprobó:          Firma:          Fecha:</p>
---	--	--	--

### 3.2 Análisis de Problemáticas y necesidades

De acuerdo al análisis que se realizó en la Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca, se percibe la necesidad de la realización de un Plan de Mejoramiento en los Procesos Administrativos, que contribuya a 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 Administrativos de la Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca, se utilizará la Matriz DOFA.

#### MATRIZ DOFA

	Positivo	Negativo
Origen Interno	Fortalezas	Debilidades
Origen Externo	Oportunidades	Amenazas

Fuente: <https://www.paradigmainvestigativo.wikispaces.com>

Una vez definido el sueño, el horizonte, cuando ya podemos visualizar esa catedral que vamos a construir, debemos pasar inmediatamente a la acción. El primer paso es saber exactamente donde estamos parados, cual es la situación del terreno, con qué elementos contamos, o que tenemos que adquirir, que sabemos hacer bien, o que tenemos que aprender a hacer y con quien vamos a competir.

Para definir bien la situación de la empresa existe una herramienta, que por ser una de las más simples y conocidas, es de lo más eficaz. El análisis F.O.D.A. Este método, denominado por así por las primeras letras de los elementos a analizar: **F**ortalezas, **O**portunidades, **D**ebilidades y **A**menazas, consiste en analizar la organización mirándola desde afuera, como si fuéramos observadores externos. Debemos preguntarnos exhaustivamente y respondernos muy sinceramente que fortalezas y debilidades tiene nuestra organización. Debemos analizar y estudiar a fondo que oportunidades y amenazas encontramos en el entorno (nacional e

internacional) y en la coyuntura actual (social, económica, tecnológica y política). De esto se desprende que las oportunidades y amenazas se refieren a la empresa en sí, a su rueda operativa, a sus diferencias con los competidores directos, a su posición frente a los clientes, a su cultura, en definitiva a que herramientas tiene y que uso hace de esas herramientas.

Mientras que las oportunidades y amenazas se refieren al entorno, a lo que la organización no maneja, situación económica del país, posibilidad de un nuevo competidor del exterior, cambios de modas o costumbres, en definitiva a que tenemos que cambiar de nuestra rueda operativa para adaptarnos a ese medio ambiente.

El método es tan simple que con sólo esta descripción es suficiente para comenzar a trabajar, pero la gran dificultad se presenta, generalmente, en que preguntas hacernos o en qué tipo de problemas encarar.<sup>6</sup>

## **PARA QUE SIRVE LA MATRIZ DOFA**

La matriz DOFA (también conocida como matriz FODA o análisis SWOT en inglés), es una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategia. Generalmente es utilizada para empresas, pero igualmente puede aplicarse a personas, países, etc. Su nombre proviene de las siglas: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Fortalezas y debilidades son factores internos a la empresa, que crean o destruyen valor. Incluyen los recursos, activos, habilidades, etc. Oportunidades y amenazas son factores externos, y como tales están fuera del control de la empresa. Se incluyen en estos la competencia, la demografía, economía, política, factores sociales, legales o culturales.

El proceso de crear una matriz DOFA es muy sencillo: en cada una de los cuatro cuadrantes, se hace una lista de factores. Seguidamente, se les puede asignar un peso o ranking, según las prioridades de la empresa o ente que se evalúa.

---

<sup>6</sup>Antognolli. S. 2009 (diciembre). Empresa Familiar: Primer paso imprescindible F.O.D.A.  
<http://www.gerencie.com/matriz-dofa.html>.



Aunque la matriz DOFA resultante es atractiva y simple de entender, los expertos estiman que lo más valioso y revelador de la herramienta es el propio proceso de análisis para llegar hasta allí.

La sencillez e intuitividad del análisis DOFA lo ha vuelto muy popular en empresas, gobiernos, departamentos, países, etc. Sin embargo, no deja de tener sus críticos. La principal crítica, es su dependencia en juicios subjetivos, y falta de argumentos objetivos (medidas concretas, valores numéricos).<sup>7</sup>

**TABLA 1. MATRIZ DOFA PARA LA OFICINA DE REGISTRO DE DIPLOMAS**

		<b>Análisis Interno</b>	
		<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Matriz DOFA</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal con experiencia.</li> <li>2. Espacio físico adecuado.</li> <li>3. Personal motivado a realizar con calidad su trabajo.</li> <li>4. Conexión al servicio de internet durante el horario de trabajo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La oficina no se encuentra dentro de la estructura organizacional.</li> <li>2. Falta de mantenimiento de las redes eléctricas dentro de la entidad.</li> <li>3. Falta de impresora, equipo de comunicación, archivador y en general implementos de oficina necesarios para el buen funcionamiento.</li> </ol>
<b>A N À L I S</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategias DO</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se puede mejorar el proceso para atender las</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buscar una forma sencilla de brindar instrucción a los empleados encargados de la oficina</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Concientizar a la alta gerencia de la Secretaría de Salud del Cauca sobre la importancia de los</li> </ol>

<sup>7</sup>Antognolli. S. 2009 (diciembre). Empresa Familiar: Primer paso imprescindible F.O.D.A. <http://www.gerencie.com/matriz-dofa.html>.

<b>I S  E X T E R N O</b>	<p>necesidades de los clientes.</p> <p><b>2.</b> Crecimiento demográfico.</p> <p><b>3.</b> Nuevos mercados.</p> <p><b>4.</b> Aumento de la demanda.</p>	<p>de notificación de la Gobernación del Cauca, para el desarrollo de esta actividad en forma más eficiente.</p>	<p>procesos que se llevan a cabo en la oficina de Registro e Inscripción realizando un informe escrito señalando la falta de implementos de oficina, los cuales son indispensables para prestar un servicio con calidad.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Amenazas</b></p> <p><b>1.</b> Ausencia de base de datos consolidada desde el año 1994 al mes de abril de 2007.</p> <p><b>2.</b> Falta de sinergia dentro de la institución.</p> <p><b>3.</b> Adaptación cultural al nuevo tamaño de la entidad.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias FA</b></p> <p><b>1.</b> Complementar o consolidar la base de datos de los Especialistas, Profesionales, Técnicos y Auxiliares en Salud a partir del año 1994 hasta abril del 2007.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias DA</b></p> <p><b>1.</b> Analizar los procesos de la Oficina de Registro de diplomas de la Secretaría de salud Departamental del Cauca, para proponer su respectiva inserción dentro del área de calidad de los servicios y que se implemente dentro del Organigrama de la Gobernación del Cauca.</p>

Fuente propia

### 3.2.1 Interpretación y análisis de resultados

Después de elaborar la Matriz DOFA para la Oficina de registro de Diplomas de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca, con los directamente encargados de realizar los procesos y quienes se reunieron para trabajar en la elaboración de la misma, las estrategias que se proponen son:

1. Buscar una manera sencilla de brindar instrucción a los empleados encargados de la oficina de notificación de la Gobernación del Cauca, para el desarrollo de esta actividad en forma más eficiente.
2. Concientizar a la alta gerencia de la Secretaría de Salud Departamental del Cauca sobre la importancia de los procesos que se llevan a cabo en la Oficina de Registro de Diplomas realizando un informe escrito dando a conocer la falta de implementos de oficina, los cuales son indispensables para prestar un servicio con calidad.
3. Complementar o consolidarla base de datos de los Especialistas, Profesionales, Técnicos y Auxiliares en Salud a partir del año 1994 hasta abril del 2007.
4. Analizar los procesos de la Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca, para proponer su respectiva inserción dentro del área de la calidad de los servicios y se implemente dentro del Organigrama de la Gobernación del Cauca.

## 4. FORMULACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

### 4.1 Objetivos del Plan de Mejoramiento

#### Objetivo General

Estudio y análisis de alternativas de solución a los problemas que se presentan en la Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca.

### 4.2 Plan de Mejoramiento

De acuerdo a las estrategias propuestas para mejorar los problemas identificados en la matriz DOFA, a continuación se proponen las actividades que se deben desarrollar dentro de la Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaria Departamental de Salud del Cauca de tal forma que contribuyan a una mejor prestación del servicio.

**TABLA 2. ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LA OFICINA DE REGISTRO DE DIPLOMAS.**

<b>Problema o necesidad</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Encargado</b>
La no aplicación de la norma Legal vigente en el proceso de notificación, en la Secretaría General de la Gobernación del Cauca.	Buscar una manera sencilla de brindar instrucción a los encargados de realizar este proceso, para que se efectúe en forma más eficiente.	Diseñar un plegable con la Ley 1437 de enero 18 de 2011, socializarlo y entregar una copia a cada una de las personas que intervienen en el proceso.	Practicante Profesional de la Oficina de Registro de Diplomas.
La Oficina de registro de Diplomas no se encuentra insertada dentro del Organigrama de la Secretaría de Salud del Cauca.	Analizar los procesos de la Oficina de Registro de diplomas para proponer su respectiva inserción.	Proponer la inserción de la Oficina de Registro de diplomas, en el área de la Calidad de los servicios, y que se implemente en el organigrama de la	Practicante Profesional de la Oficina de Registro de Diplomas.

		entidad.	
Carencia de una base de datos de los Especialistas, Profesionales, Técnicos y Auxiliares en Salud a partir del año 1994 hasta abril del 2007.	Complementar la base de datos de los Especialistas, Profesionales, Técnicos y Auxiliares en Salud de los años que faltan.	Digitalizar los datos de los Especialistas, Profesionales, Técnicos y Auxiliares en Salud desde el año 1994 hasta abril de 2007.	Practicante Profesional de la Oficina de Registro de Diplomas.
Los procesos y procedimientos a realizar en la Oficina de Registro de Diplomas, descritos dentro del manual de procesos de la Secretaría de Salud del Departamento del Cauca no coinciden con los que se llevan a cabo en la actualidad.	Proponer algunos cambios en el Manual de procesos y procedimientos que se realizan en la Oficina de Registro de Diplomas, como también en sus flujogramas, puesto que no son muy claros.	Realizar y proponer los cambios en el Manual de procesos y en los flujogramas de la entidad, referentes a la Oficina de Registro de Diplomas, y que estén acordes con los procesos que se llevan actualmente; con el fin de lograr un mejor entendimiento entre las partes que intervienen en el proceso.	Practicante Profesional de la Oficina de Registro de Diplomas.
Falta de algunos equipos de oficina, especialmente de impresión los cuales son indispensables para la prestación del servicio con calidad.	Concientizar a la alta gerencia de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca, para que esta oficina este siempre dotada de implementos de oficina básicos para un buen funcionamiento.	Realizar un informe escrito y presentarlo al Secretario de Salud indicando cuales son los implementos de oficina que se necesitan para el normal funcionamiento de la misma.	Practicante Profesional de la Oficina de Registro de Diplomas.

## **4.2.1 Desarrollo de actividades**

### 4.2.1.1 Diseño de plegable

Para el diseño de este plegable se debe tener en cuenta la Ley 1437 de enero 18 de 2011 Capítulo Quinto: Publicaciones, Citaciones, Comunicaciones y Notificaciones Artículos 65 al 73.

Modelo del plegable con los artículos del 65 al 73 de la ley 1437 de 2011, el cual será entregado en la Oficina de la Secretaría General de la Gobernación del Cauca



**GOBERNACIÓN DEL CAUCA**

**LEY 1437 DE 2011**

**CAPÍTULO V**

**Publicaciones, citaciones,  
comunicaciones y notificaciones**

**Artículo 65. Deber de publicación de los actos administrativos de carácter general.** Los actos administrativos de carácter general no serán obligatorios mientras no hayan sido publicados en el Diario Oficial o en las gacetas territoriales, según el caso.

Las entidades de la administración central y descentralizada de los entes territoriales que no cuenten con un órgano oficial de publicidad podrán divulgar esos actos mediante la fijación de avisos, la distribución de volantes, la inserción en otros medios, la publicación en la página electrónica o por bando, en tanto estos medios garanticen amplia divulgación.

Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa iniciada con una petición de interés general, se comunicarán por cualquier medio eficaz.

En caso de fuerza mayor que impida la publicación en el Diario Oficial, el Gobierno Nacional podrá disponer que la misma se haga a través de un medio masivo de comunicación eficaz.

Parágrafo. También deberán publicarse los actos de nombramiento y los actos de elección distintos a los de voto popular.

**Artículo 66. Deber de notificación de los actos administrativos de carácter particular y concreto.** Los actos administrativos de carácter particular deberán ser notificados en los términos establecidos en las disposiciones siguientes.

**Artículo 67. Notificación personal.** Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.

2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos.

**Artículo 68. Citaciones para notificación personal.** Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

**Artículo 69. Notificación por aviso.** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las

autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

**Artículo 70. Notificación de los actos de inscripción o registro.** Los actos de inscripción realizados por las entidades encargadas de llevar los registros públicos se entenderán notificados el día en que se efectúe la correspondiente anotación. Si el acto de inscripción hubiere sido solicitado por entidad o persona distinta de quien aparezca como titular del derecho, la inscripción deberá comunicarse a dicho titular por cualquier medio idóneo, dentro de los cinco (5) días siguientes a la correspondiente anotación.

**Artículo 71. Autorización para recibir la notificación.** Cualquier persona que deba notificarse de un acto administrativo podrá autorizar a otra para que se notifique en su nombre, mediante escrito que requerirá presentación personal. El

autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y, por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada.

**NOTA: El texto subrayado fue derogado por el literal a), art. 626, Ley 1564 de 2012**

Lo anterior sin perjuicio del derecho de postulación.

En todo caso, será necesaria la presentación personal del poder cuando se trate de notificación del reconocimiento de un derecho con cargo a recursos públicos, de naturaleza pública o de seguridad social.

**Artículo 72. Falta o irregularidad de las notificaciones y notificación por conducta concluyente.** Sin el lleno de los anteriores requisitos no se tendrá por hecha la notificación, ni producirá efectos legales la decisión, a menos que la parte interesada revele que conoce el acto, consienta la decisión o interponga los recursos legales.

**Artículo 73. Publicidad o notificación a terceros de quienes se desconozca su domicilio.** Cuando, a juicio de las autoridades, los actos administrativos de carácter particular afecten en forma directa e inmediata a terceros que no intervinieron en la actuación y de quienes se desconozca su domicilio, ordenarán publicar la parte resolutive en la página electrónica de la entidad y en un medio masivo de comunicación en el territorio donde sea competente quien expidió las decisiones. En caso de ser conocido su domicilio se procederá a la notificación personal.



#### **4.2.1.2 Propuesta sobre inserción de la Oficina de Registro de Diplomas en el organigrama de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca.**

El siguiente es el oficio enviado al Sr. Secretario de Salud del Departamento del Cauca en el cual se realiza la petición sobre la inserción de la Oficina de Registro de Diplomas en el área de la Calidad de los Servicios:

Popayán, 3 de Febrero de 2014

Doctor.  
Duban Ely Quintero Muñoz.  
Secretario de Salud del Cauca.  
E. S. D.

Asunto: Inserción de la Oficina de Registro de Diplomas en el Organigrama de la Entidad.

Cordial Saludo,

Por medio de la presente informamos que al realizar el análisis de los procesos administrativos que se llevan a cabo en la Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca, se encontró que dicha oficina no está asignada a ninguna de las áreas de esta entidad, como tampoco aparece dentro del organigrama institucional, por los aspectos que a continuación se describen es para nosotros necesaria hacer la inserción y que esta se realice en el área de Calidad de los Servicios, para que de esta forma sea tomada en cuenta en el organigrama de la Secretaria Departamental de Salud y por ende en el de la Gobernación del Cauca; los aspectos que se han tenido en cuenta para presentar esta propuesta, son los siguientes:

1. Por la relación que existe en cuanto a las funciones que se realizan en esta área de Calidad de los Servicios, como sabemos es esta la encargada de habilitar a las entidades prestadoras de salud como son: los consultorios, I.P.S. y E.S.E.S. ; por lo tanto se facilita la corroboración de que los Especialistas Profesionales, Técnicos y Auxiliares encargados de prestar el servicio de salud se encuentran registrados o inscritos en el Departamento del Cauca como lo ordena el Ministerio de Protección y Salud en el decreto 1875 de 1994 modificado por el decreto 1352 de 2.000, en los artículos 3, 4, 5 y 7.

2. Porque ambas oficinas se encuentran ubicadas en la misma planta física y facilita la comunicación entre sus funcionarios.
3. Porque mediante resolución No 19-10133 del 6 de diciembre de 2013, el Secretario de Salud del Cauca, delega al jefe del área de calidad de los servicios firmar las resoluciones de los Técnicos y auxiliares en Salud, mediante las modalidades de la acción administrativa establecidas en la ley 489 de 1998, con el fin de agilizar los trámites para la expedición de los actos administrativos y que son indispensables para que las personas naturales puedan ejercer su profesión.

Agradezco su atención,

**Sandra Lorena Serrano**

Administradora de Empresas (opta)

Practicante Oficina de Registro de Diplomas

#### 4.2.1.3 Actualización de la Base de Datos.

Se entrega digitado los datos existentes en los libros de los Especialistas, Profesionales, Técnicos y Auxiliares en el Área de la Salud desde el año 1994 hasta abril de 2007, y por lo tanto una base de datos consolidada hasta la fecha.



#### 4.2.1.4 Modificaciones propuestas al manual de procesos de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca.

Al revisar los procesos y procedimientos que se realizan en la Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca, se evidenció algunos problemas en cuanto a la redacción y descripción de los mismos, motivo por el cual se sugieren algunos cambios, para lograr un mejor entendimiento tanto para los usuarios como para las personas encargadas de realizarlos; además para la elaboración de los flujogramas no se han tenido en cuenta los símbolos para diseñar un mapa de proceso indispensables para la identificación de todas las partes que intervienen en los procesos.

**Flujograma:** Los diagramas de flujo -también conocidos como fluxogramas- son “una representación gráfica mediante la cual se representan las distintas operaciones de que se compone un procedimiento o parte de él, estableciendo su secuencia cronológica. Clasificándolos mediante símbolos según la naturaleza de cada cual.”

Es decir, son una mezcla de símbolos y explicaciones que expresan secuencialmente los pasos de un proceso, de forma tal que este se comprenda más fácilmente.

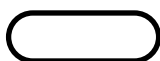







Importancia del flujograma: Esta herramienta es de gran utilidad para una organización, debido a que su uso contribuye con el desarrollo de una mejor gestión institucional, en aspectos como:

- Muestran de manera global la composición de un proceso o procedimiento por lo que favorecen su comprensión al mostrarlo como un dibujo. El cerebro humano reconoce fácilmente los dibujos. Un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto.
- Permiten identificar problemas tales como cuellos de botella o posibles duplicidades que se presentan durante el desarrollo de los procedimientos, así como las responsabilidades y los puntos de decisión.
- Facilitan a los funcionarios el análisis de los procedimientos, mostrando gráficamente quién proporciona insumos o recursos y a quién van dirigidos.
- Sirven como herramienta para capacitar a los nuevos funcionarios, y de apoyo cuando el titular responsable del procedimiento se ausenta, de manera que otra persona pueda reemplazarlo.
- La creación del diagrama de flujo es una actividad que agrega valor, pues el proceso que representa está disponible para ser analizado, no sólo por quienes lo llevan a cabo,

sino también por todas las partes interesadas que aportarán nuevas ideas para cambiarlo mejorarlo.

**Símbolos<sup>8</sup>:** El flujograma utiliza un conjunto de símbolos para representar las etapas del proceso, las personas o los sectores involucrados, la secuencia de las operaciones y la circulación de los datos y los documentos. Simbología a tener en cuenta para la realización de los flujogramas de Procedimientos para la Oficina de Registro de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca:


**TABLA 3. SIMBOLOGÍA BÁSICA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS.**

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Terminal punto de óvalo	Indica el inicio o la terminación del proceso o procedimiento.
	Operación	Representa la acción necesaria para transformar una información recibida o crear una nueva, es decir una tarea o actividad, puede utilizarse como conector.
	Inspección	Representa una actividad de inspección
	Decisión	Representa una actividad de decisión o de conmutación.
	Almacenamiento	Representa una actividad de almacenamiento
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se utilice en el proceso o procedimiento y aportar información para que este se desarrolle.
	Flecha, conector	Conector que define la secuencia del proceso.
	Conector fuera de página	Muestra la continuación del flujograma en otra página.

Fuente: Guía basada en procesos de la fundación Valenciana de la Calidad.

A continuación se presentan los cambios propuestos para el Manual de Procesos de la Secretaria Departamental de Salud del Cauca y los respectivos Flujogramas.

<sup>8</sup> CAJA DE HERRAMIENTA. Infomipyme. El flujograma. Programa de Calidad Total, Cuaderno de Herramientas "Guía del Empresario". Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales - MITINCI/Programa MEJORA y el SEBRAE. [http://www.infomipyme.com/Docs/GENERAL/Offline/GDE\\_04.htm](http://www.infomipyme.com/Docs/GENERAL/Offline/GDE_04.htm)

	<b>PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE DIPLOMAS PARA EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL.</b>	Código: P-RPS-
		Versión: 01
		Página 38 de 55

### 1. MISIÓN:

Registrar a todos los Profesionales, Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares de la Salud para ejercer su profesión en todo el territorio Nacional.

### 2. Alcance:

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

### 3. RESPONSABLES

Profesional Universitario.

### 4. GENERALIDADES

#### 4.1 DEFINICIONES

**Acto Administrativo:** Según la doctrina el acto administrativo, es toda manifestación unilateral de voluntad de la Administración Pública o de otro Órgano del poder público en función Administrativa y que produce efectos jurídicos respecto de terceros.

### 5. POLITICA DE OPERACIÓN

Permanente

### 6. CONTENIDO

Nº.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	<b>Recepción</b> de documentos (Fotocopia de cedula, diploma, recibo de pago)	Técnico Administrativo
2	<b>Revisión de documentación</b> con soportes	Profesional Universitario
	Si documentación incompleta remite a actividad 1	Técnico Administrativo
3	<b>Entrega recibo</b> para constancia de documentación recibida	Técnico Administrativo
4	<b>Ingresa documentación</b> a base de datos para elaborar Acto Administrativo (Resolución).	Profesional Universitario

Nº.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	<b>Elabora Resolución</b>	Profesional Universitario
6	<b>Revisión de Resolución con Soportes</b>	Profesional Universitario Área Calidad de Servicios
7	<b>Remite Resolución y</b> diploma original para firma de Secretario de Salud Departamental.	Profesional Universitario/ Secretario de Salud Departamental.
8	<b>Remite Resolución</b> firmada por el Secretario de Salud a Despacho del señor Gobernador para su respectiva Numeración	Profesional Universitaria/ Despacho Gobernador.
9	<b>Notificación de la Resolución</b> en la Secretaria General – Oficina de Notificaciones.	Auxiliar Administrativo oficina de Notificaciones.
10	<b>Se Radica el</b> Numero, fecha de la Resolución y datos personales de los profesionales, técnicos y auxiliares de la salud, <b>en los libros radicadores.</b>	Técnico Administrativo/ Usuario
11	<b>Entrega de diploma original debidamente registrado</b>	Profesional Universitario/Usuario
12	Archiva copia de Resolución con soportes. <b>Fin del procedimiento</b>	Técnico Administrativo

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Decreto 1875 de 1994, Artículo 4  
Documento Secretaria de Salud

## 8. REGISTROS

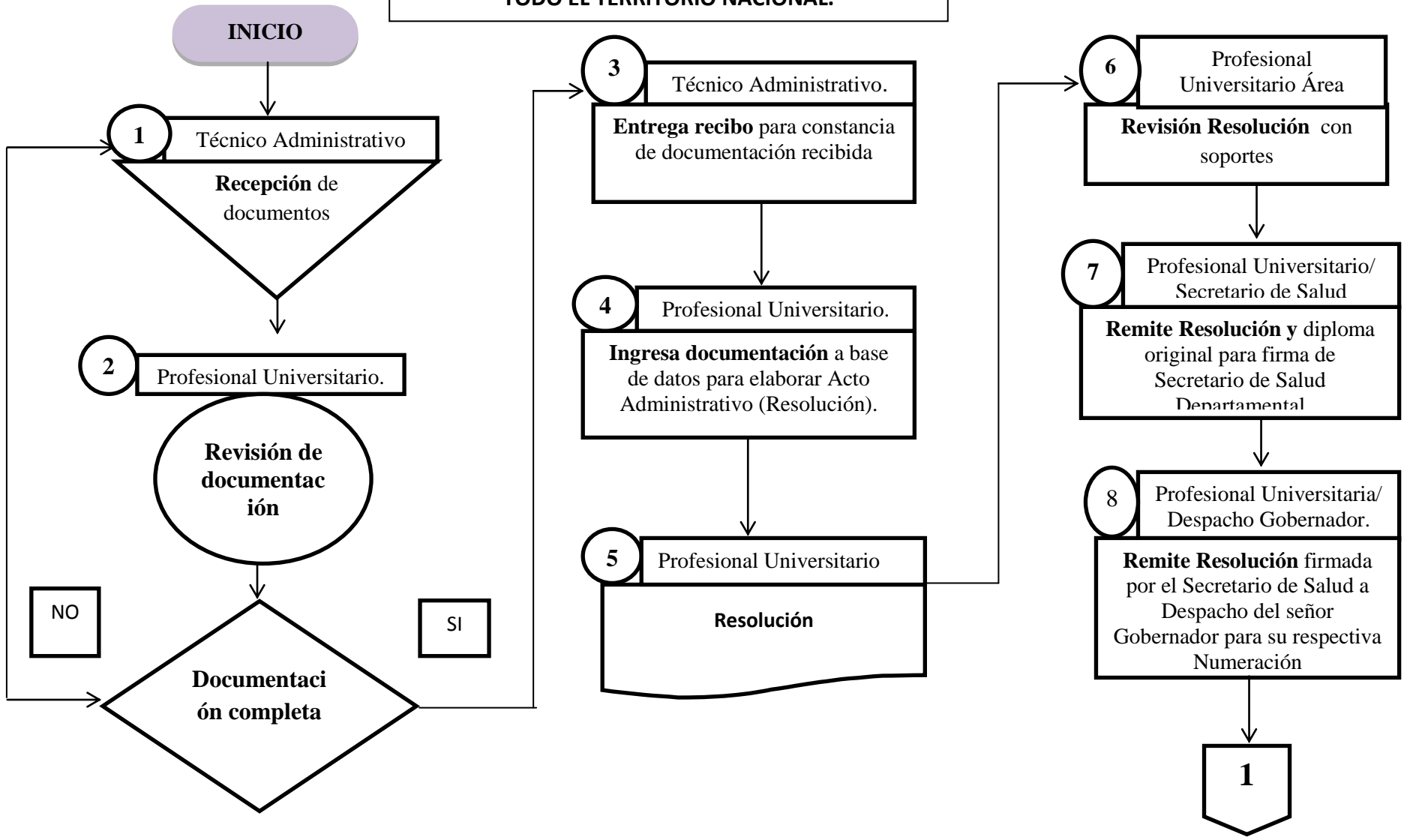
Copia de Resolución Notificada

## 9. NOTAS DE CAMBIO

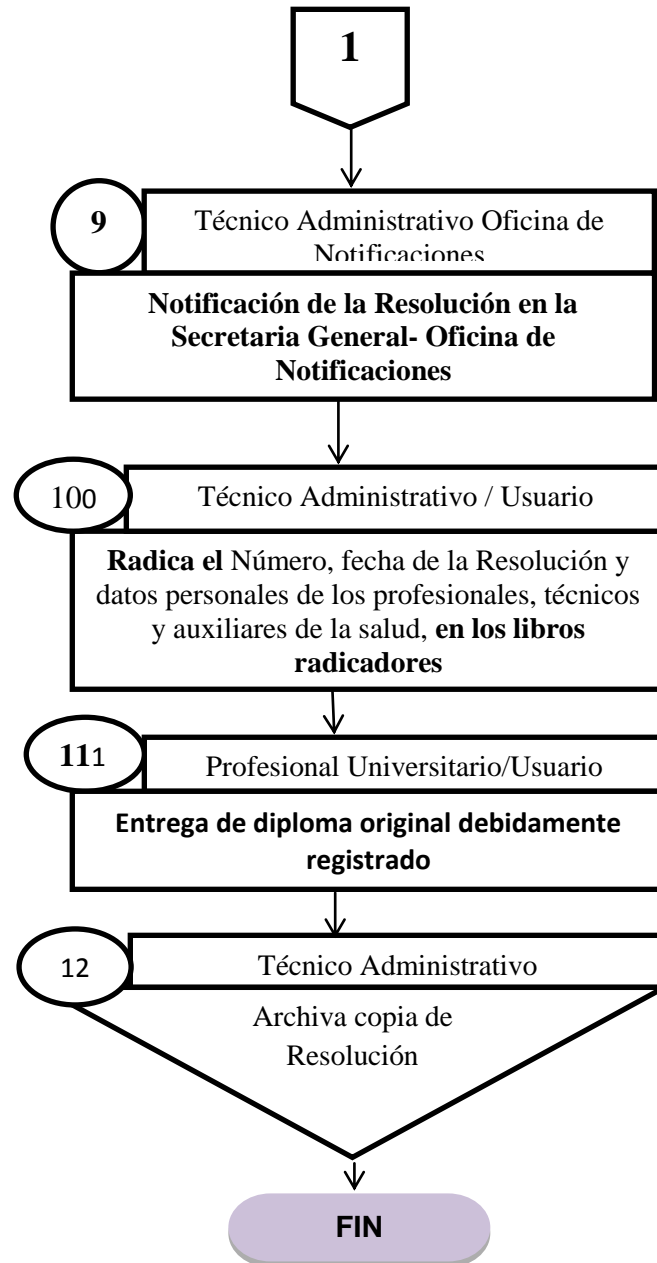
BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA aaaa-mm-dd
Actualización del procedimiento teniendo en cuenta el Plan de Mejoramiento: Análisis y Optimización de los Procesos Administrativos que se llevan a cabo en la Oficina de Registro de Diplomas de los Especialistas, Profesionales, y Auxiliares en Salud en el Departamento del Cauca	2	2013/01/23


## 10. ANEXOS

**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE DIPLOMAS PARA EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL.**







	<b>PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN DE DIPLOMAS PARA EJERCER LA PROFESIÓN EN EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA</b>	Código: P- IPSD-
		Versión: 01
		Página 42 de 55

### 1. MISIÓN:

Inscribir a todos los Especialistas, Profesionales, Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares de la Salud para ejercer su profesión en todo el Departamento del Cauca.

### 2. Alcance:

El presente procedimiento aplica desde recepción de la documentación hasta el archivo de la constancia de inscripción.

### 3. RESPONSABLES

Profesional Universitario.

### 4. GENERALIDADES

#### 4.1. DEFINICIONES

**Inscripción:** Para poder ejercer la profesión o la especialización en zona geográfica, diferente a donde se registró el título, la persona deberá inscribir su nombre en la Secretaria de Salud del Departamento donde va a laborar, con el fin de ejercer el control y vigilancia que le corresponde.

### 5. POLITICA DE OPERACIÓN

Permanente

### 6. CONTENIDO

Nº.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	<b>Recepciona</b> documentos (Fotocopia de Resolución de Autorización, fotocopia de cedula, recibo de consignación, Fotocopia de diploma y acta de grado)	Técnico Administrativo
2	<b>Revisa documentación</b>	Profesional Universitario
	Si documentación incompleta remite a actividad 1	Técnico Administrativo
3	<b>Ingresa documentación</b> a base de datos	Profesional Universitario

Nº.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
4	<b>Registra documentos</b> en cada libro radicado	Técnico Administrativo
5	<b>Expide constancia</b> de inscripción a cada Especialista, Profesional, Tecnólogo, Técnico y Auxiliar del área de la salud.	Profesional Universitario
6	<b>Remite Constancia de inscripción y</b> diploma original para firma de Secretario de Salud Departamental.	Profesional Universitario/Secretari o de Salud.
7	<b>Registra documentos en cada libro</b>	Técnico Administrativo
8	<b>Entrega de Constancia</b> de Inscripción y diploma original a cada Especialista, Profesional, Tecnólogo, Técnico y Auxiliar del área de la salud debidamente inscritos.	Profesional Universitario / Usuario
9	Archiva copia y anexos. <b>Fin del procedimiento</b>	Técnico Administrativo

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Decreto 1875 de 1994, Artículo 5

Documento Secretaria de Salud

## 8. REGISTROS

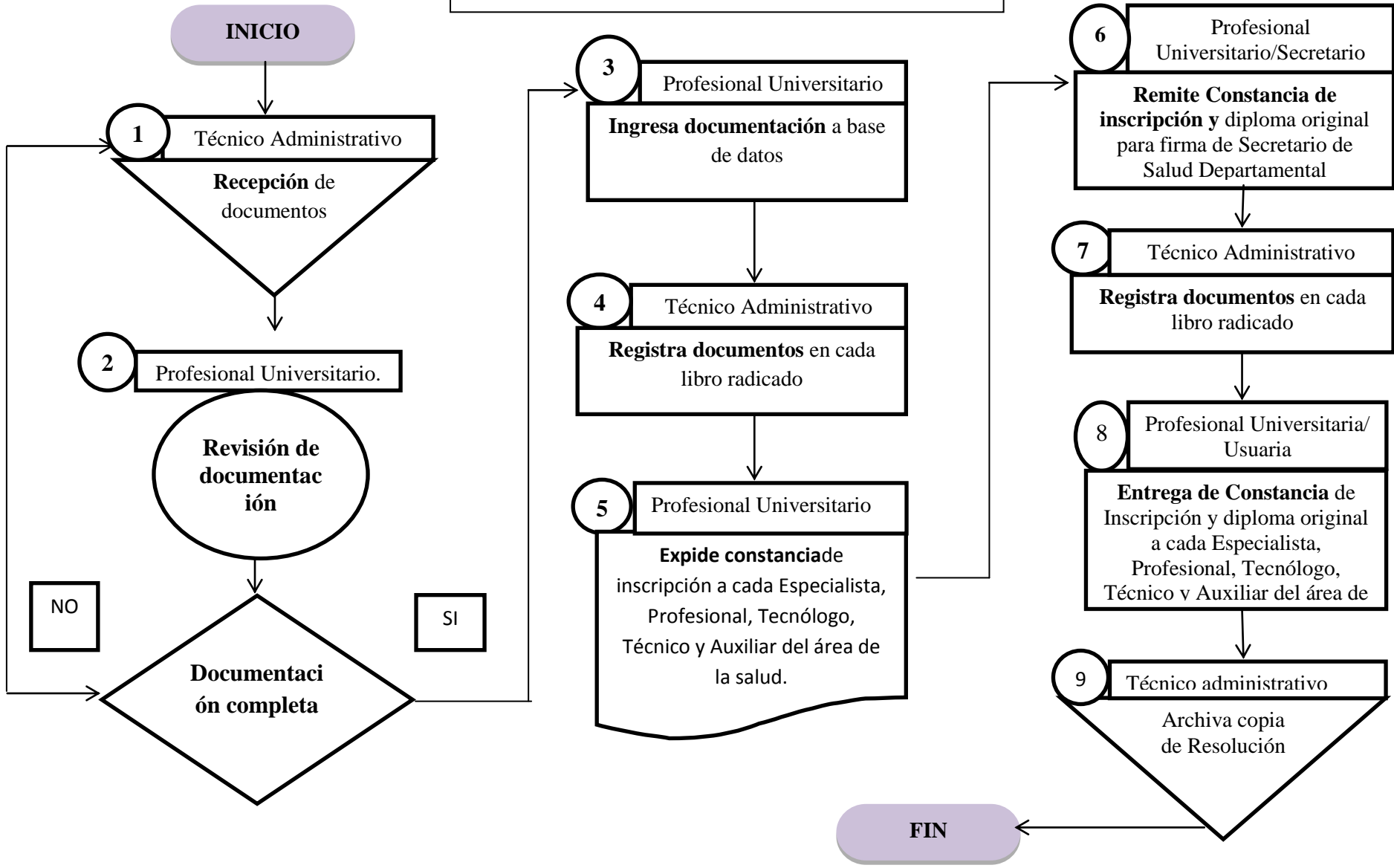
Copia de Constancia

## 9. NOTAS DE CAMBIO

BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA aaaa-mm-dd
Actualización del procedimiento teniendo en cuenta el Plan de Mejoramiento: Análisis y Optimización de los Procesos Administrativos que se llevan a cabo en la Oficina De Registro de Diplomas de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca.	2	2013/01/23

## 10. ANEXOS

**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE DIPLOMAS PARA EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL.**



#### **4.2.1.5 Realización del informe escrito para el Sr. Secretario de Salud Departamental del Cauca.**

El siguiente informe fue realizado para presentarlo al Sr. Secretario de Salud del Departamento del Cauca donde se le da a conocer la falta de implementos de oficina que son indispensables para el buen funcionamiento de la Oficina de Registro de Diplomas.

Popayán, 6 de diciembre 2013

Doctor:

**Duban Ely Quintero Muñoz.**

Secretario de Salud Departamental del Cauca.

E. S. D.

Asunto: Implementos de oficina.

Cordial Saludo,

Dentro del análisis realizado a la Oficina de Registro de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca, se han encontrado dificultades para cumplir de manera satisfactoria con la prestación del servicio debido a la falta de implementos de oficina, es de anotar que este es un servicio prioritario, ya que de este depende que los Especialistas Profesionales, y Auxiliares en salud puedan laborar a nivel Nacional y Departamental. En tiempos anteriores se han hecho requerimientos pero no se ha dado solución a los faltantes.

Los implementos de oficina que se requieren para lograr un buen funcionamiento son:

- Un (1) equipo de impresión láser (impresora)
- Siete (7) Resmas de papel oficio
- Siete (7) Resmas de papel carta
- Un (1) tóner
- Cuatro (4) estantes para organizar las cajas para archivo inactivo (ley 594 de 2000)

- Dos (2) Mouse
- Dos (2) cosedoras
- Un (1) computador de última tecnología donde se pueda guardar la base de datos de los Especialistas, Profesionales y Auxiliares de la salud.
- Una (1) memoria USB.

Contando con su apoyo y gestión se recomienda que para que haya una prestación eficiente y eficaz del servicio, se incorpore en el plan de compras estos implementos para que se esté dotando a dicha oficina constantemente.

Agradezco su atención,

**Sandra Lorena Serrano**

Administradora de Empresas (opta)

Practicante Oficina de Registro de Diplomas.

### **4.3. Presentación del Plan de Mejoramiento de los Procesos Administrativos de la Oficina de Registro de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca.**

Los formatos donde 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, son los establecidos por la Gobernación del Cauca. Aunque es de aclarar, que los que se entregaron en la oficina encargada de estos en la Gobernación del Cauca, no se pudieron editar por lo tanto hubo la necesidad de realizar una copia exacta a la entregada.





## **5. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO**

Para que la Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca pueda cumplir a cabalidad con las actividades que le corresponden dentro del proceso de registro e inscripción de diplomas es indispensable:

1. Que cuente con todos los implementos de oficina descritos en el informe que se le envió al Sr. Secretario de Salud Departamental del Cauca, como ordenador del gasto, y encargado del buen funcionamiento de la entidad.
2. Se Inserte dicha oficina en el Área de Calidad de los Servicios para que sea incluida dentro del Organigrama de la Secretaría Departamental de Salud Departamental del Cauca.

Para llevar a cabo la evaluación de cada una de las propuestas presentadas en el Plan de Mejoramiento de Procesos Administrativos para la oficina de Registro de Diplomas de la Secretaría Departamental de Salud del Cauca y con el fin de prestar un servicio más eficiente a todos los Especialistas, Profesionales, Técnicos y Auxiliares del Área de la Salud del Departamento del Cauca, se utilizaran los indicadores de gestión, esta evaluación se realizará mediante un cuestionario que será presentado a cada uno de los clientes-usuarios de dicha oficina, el cual será respondido por ellos cuando termine el proceso que solicitaron; las preguntas que se presentarán en el cuestionario serán:

- En cuanto a la calidad del servicio: para el cual se debe tener en cuenta el tiempo en el que se da la respuesta al Cliente- usuario. Y,
- En cuanto a la atención prestada por el personal en todas las oficinas relacionadas con el proceso; para ello es indispensable dar a conocer al cliente- usuario el tiempo en el que se debe tramitar su respectivo documento, con el fin de evaluar la calidad del servicio prestado.

Las preguntas del cuestionario serán las siguientes:



### Secretaria Departamental de Salud del Cauca

En búsqueda de una mejor prestación del servicio a los Especialistas, Profesionales, Técnicos y Auxiliares del Área de la Salud, la Oficina de Registro de Diplomas de la Secretaría Departamental de Salud, realiza a usted como cliente-usuario de la misma, esta encuesta con el fin de que sirva como retroalimentación para todos los encargados de realizar este proceso.

1. ¿El documento que usted solicitó se entregó dentro del tiempo propuesto para el mismo?  
Si \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
  
2. Si la respuesta es no, ¿puede especificar en qué oficina se presentó la dilación para prestar el servicio?  
Oficina de Registro \_\_\_\_\_ Oficina de Notificación \_\_\_\_\_
  
3. ¿Cree que la información y atención prestada por los empleados en dichas oficinas fue la adecuada?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Muchas gracias por su colaboración.

## EVALUACIÓN

Con las respuestas de los clientes-usuarios se puede identificar mensualmente las falencias en la prestación del servicio, como también qué dependencia encargada de realizar las actividades está fallando y conocer la satisfacción del cliente- usuario; de esta forma poder evaluar mediante indicadores de gestión las estrategias propuestas en el plan.

- Para la primera pregunta que es donde se conoce si el documento solicitado es entregado en el tiempo sugerido, puesto que es necesario hacerle seguimiento a la base de datos que se entregó por parte de la practicante profesional y mirar si está siendo utilizada correctamente o si se presentan algunas dificultades en la realización de la misma, se medirá así:

$$1. \frac{\text{\# De clientes-usuarios que contestaron positivamente}}{\text{\#Total de clientes- usuarios}} \times 100 =$$

$$2. \frac{\text{\# De clientes-usuarios que contestaron negativamente}}{\text{\# Total de clientes- usuarios}} \times 100 =$$

**EVALUACIÓN:** Obtenido los resultados se comparan y si es mayor el número uno (1) es porque se está realizando bien el trabajo, y es lo ideal que esté lo más alto posible, pero si es mayor el número dos (2) hay que revisar el proceso para ver donde se está presentando la falla y poder corregir los errores.

- Para la segunda pregunta que se realiza para saber en qué oficina se dilató el proceso, puesto que es necesario realizar el seguimiento especialmente en la Oficina de Notificación, porque hay algunos errores en la aplicación de la norma, se medirá así:

$$1. \frac{\text{\# De clientes-usuarios que señalaron Oficina de Registro de Diplomas}}{\text{\#Total de clientes- usuarios}} \times 100$$

$$2. \frac{\text{\# De clientes-usuarios que señalaron Oficina de Notificación}}{\text{\# Total de clientes- usuarios}} \times 100$$

**EVALUACIÓN:** Al obtener el resultado de esta operación matemática se comparan, y si es mayor el número uno (1), en la oficina de Registro de Diplomas es donde se está presentando el problema, y si la respuesta es el dos (2) es porque el problema está en la Oficina de Notificación, de esta forma se puede encontrar en qué oficina y por lo tanto cual es la actividad que retrasa el proceso.

- Para la tercera pregunta que se va a utilizar para conocer cuál es la atención prestada por los empleados en las oficinas encargadas de realizar el proceso de Registro e inscripción de Diplomas en la Secretaría de Salud del Cauca, se puede realizar seguimiento a si se está prestando un servicio con calidad y eficiencia a todos los clientes-usuarios, se medirá así:

$$1. \frac{\# \text{ De clientes-usuarios que contestaron positivamente}}{\# \text{ Total de clientes- usuarios}} \times 100 =$$

$$2. \frac{\# \text{ De clientes-usuarios que contestaron negativamente}}{\# \text{ Total de clientes- usuarios}} \times 100 =$$

**EVALUACIÓN:** Obtenido los resultados se comparan y si es mayor el número uno (1) es porque se está prestando un servicio con calidad al cliente -usuario, y es lo ideal que esté lo más alto posible, pero si es mayor el número dos (2) se debe mejorar en cuanto a la atención en la prestación del servicio a los clientes-usuarios.

Esta evaluación la debe realizar el Jefe del Área de calidad de los servicios que es donde se propone que se inserte la oficina de Registro de Diplomas, en este plan de mejoramiento de los procesos Administrativos.

## 6. CONCLUSIONES

- Al terminar el análisis realizado a la Oficina de registro de Diplomas de la Secretaria de Salud del Cauca, se presenta el plan de mejoramiento de los procesos administrativos 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 esencial 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, puesto que con la realización del plegable y la socialización del mismo se puede mejorar el proceso de notificación en la Secretaria General, y con la digitación de los datos de Especialistas, Profesionales, Técnicos y Auxiliares de la salud desde el años 1994 hasta abril de 2007 se espera sea más eficaz y ágil la respuestas con respecto a las verificaciones de inscripciones y registros.
- No se debe olvidar que el objetivo principal de la entidad es brindar un servicio con calidad a todos los clientes-usuarios,entendiendo la calidad como el esfuerzo por hacer cada día mejor el trabajo, paraque tenga efectos duraderos en el tiempo.
- Es importante que la alta dirección de la entidad brinde toda la colaboración y apoyo necesario en cuanto a implementos de oficina, los cuales son indispensables para poder obtener resultados acordes al objetivo propuesto.
- Por último es indispensable que las estrategias propuestas para la evaluación y seguimiento 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.

## 7. RECOMENDACIONES

- 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 administrativos, propuesto en este trabajo de práctica profesional, con el fin de contribuir con el objetivo general de la entidad.
- Se sugiere se tenga en cuenta la corrección propuesta en los flujogramas de procesos y procedimientos de la oficina de registro de diplomas para su mayor comprensión
- Se sugiere llevar a cabo la inserción de la oficina de registro de diplomas en el área de calidad de los servicios debido a los aspectos mencionados en el oficio que fue presentado el 03 de Febrero de 2014 al Secretario de Salud del Cauca.
- 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.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Antognolli. S. 2009 (diciembre). Empresa Familiar: Primer paso imprescindible F.O.D.A.<http://www.gerencie.com/matriz-dofa.html>.
- CAJA DE HERRAMIENTA. Infomipyme. El flujograma. Programa de Calidad Total, Cuaderno de Herramientas "Guía del Empresario". Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales - MITINCI/Programa MEJORA y el SEBRAE. Consultado el 4 de octubre de 2013.[http://www.infomipyme.com/Docs/GENERAL/Offline/GDE\\_04.htm](http://www.infomipyme.com/Docs/GENERAL/Offline/GDE_04.htm).
- Del Carmen S. Working at Linea Global Ingenieria S.A. on Nov 10, 2011 Plan de Mejoramiento. Consultado el 23 de enero de 2014. <http://www.slideshare.net/SORYZ/plan-de-mejoramiento-expo-diapo-erika>.
- Departamento Nacional de Planeación, lineamiento para la formulación y seguimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejoras, consultado el 20 de octubre. <https://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=QKiO6J2JnnA%3D&tabid=270>.
- Documento secretaria de salud Departamental, Popayán 2008.
- Secretaría de Salud Departamental del Cauca, consultado el 10 de octubre de 2013. [http://saludcauca.gov.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=111:mision&catid=45:quienes-somos&Itemid=106](http://saludcauca.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=111:mision&catid=45:quienes-somos&Itemid=106).