

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/197

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): Reinaldo Andrey APELLIDOS: Hernández Vera

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: Ciencias Empresariales

PLAN DE ESTUDIOS: Administración de Empresa

DIRECTOR:

NOMBRE(S): Doris Marlen APELLIDOS: Ramírez Villamizar

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): Manual de Procedimiento Interno del Macro Proceso Soporte Para La E.S.E Hospital Regional Centro de Gramalote.

RESUMEN

Los manuales de procesos y de procedimientos son instrumentos en donde se registra de forma ordenada y cronológicamente los procedimientos a seguir en el puesto de trabajo, teniendo presente el manual de funciones y el mapa de procesos de la entidad.

Uno de los procesos que deben contar las organizaciones para mejorar la eficiencia de sus procesos internos es el manual de procesos y procedimientos. Las empresas del estado cuentan con una herramienta que sirve de eje en donde especifica los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno en las organizaciones y el mejoramiento continuo de la gestión de los servicios públicos.

Para las entidades del estado colombiano la actualización es esencial y ajustarse a los lineamientos que exigen las normas, debido a que es función de este mediante el Ministerio de Salud, el poder diseñar, desarrollar y perfeccionar un marco legal y normativo que asegure la protección y la promoción de la salud de todos los ciudadanos en el país.

PALABRAS CLAVE: Tópicos, Macro Proceso, Estandarización, Manual, Eficaz.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 197 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM: X.

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

MANUAL DE PROCEDIMIENTO INTERNO DEL MACRO PROCESO SOPORTE PARA
LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL CENTRO DE GRAMALOTE

REINALDO ANDREY HERNÁNDEZ VERA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

MANUAL DE PROCEDIMIENTO INTERNO DEL MACRO PROCESO SOPORTE PARA
LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL CENTRO DE GRAMALOTE

REINALDO ANDREY HERNÁNDEZ VERA

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

DIRECTORA:

DORIS MARLEN RAMÍREZ VILLAMIZAR

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 3 de septiembre de 2018

LUGAR: CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL PROYECTO: "MANUAL DE PROCEDIMIENTO INTERNO DEL MACRO PROCESO SOPORTE PARA LA ESE HOSPITAL REGIONAL CENTRO GRAMALOTE"

MODALIDAD: TRABAJO DIRIGIDO

JURADOS:

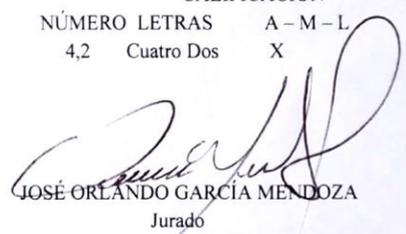
DORIS MARLEN RAMÍREZ VILLAMIZAR	ENTIDAD: U.F.P.S.
JOSÉ ORLANDO GARCÍA MENDOZA	ENTIDAD: U.F.P.S.
WILMAR DURÁN DÍAZ	ENTIDAD: U.F.P.S.

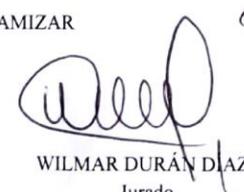
DIRECTORA: DORIS MARLEN RAMÍREZ VILLAMIZAR

NOMBRE ESTUDIANTE

	<u>CÓDIGO</u>	<u>CALIFICACIÓN</u>	
		<u>NÚMERO LETRAS</u>	<u>A - M - L</u>
REYNALDO ANDREY HERNÁNDEZ VERA	1212688	4,2 Cuatro Dos	X


DORIS MARLEN RAMÍREZ VILLAMIZAR
Jurado


JOSÉ ORLANDO GARCÍA MENDOZA
Jurado


WILMAR DURÁN DÍAZ
Jurado

V° B° 
ZULAY ALARCON RIVERA
Coordinadora Comité Curricular
Administración de Empresas

Lelo P.

Dedicatoria

Principalmente dedico este proyecto de grado a mis padres ya que son un pilar fundamental y apoyo constante en mi formación profesional, aun cuando hubo anti bajos de autoestima estuvieron presentes con su cariño incondicional cuando más lo necesitaba y me llenaba de impulso para no rendirme y seguir adelante. Por qué me ha dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios y mi perseverancia.

Agradecimientos

A mi directora de proyecto por guiarme y compartir sus conocimientos y experiencias en todo el proceso del desarrollo de este trabajo de grado que enriquecían mi formación profesional.

También a la Empresa Social del Estado E.S.E Hospital Regional Centro y a toda la calidad humana que la conforma por haberme abierto las puertas y llevar a cabo esta gran experiencia.

Gracias a todos.

Resumen

Como estudiante de administración de empresas de la universidad Francisco de Paula Santander es un requisito para culminar la carrera profesional y también es un proyecto de grado que aspira a proponer y establecer un marco teórico-práctico en donde se puedan llevar a aplicar dentro de la E.S.E Hospital Regional Centro de gramalote el Manual de Procedimiento Interno del macro proceso soporte para dar soluciones previas a este acontecimiento y a la mejora continua de la misma.

Los manuales de procesos y de procedimientos son instrumentos en donde se registra de forma ordenada y cronológicamente los procedimientos a seguir en el puesto de trabajo, teniendo presente el manual de funciones y el mapa de procesos de la entidad.

Uno de los procesos que deben contar las organizaciones para mejorar la eficiencia de sus procesos internos es el manual de procesos y procedimientos. Las empresas del estado cuentan con una herramienta que sirve de eje en donde especifica los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno en las organizaciones y el mejoramiento continuo de la gestión de los servicios públicos.

Para las entidades del estado colombiano la actualización es esencial y ajustarse a los lineamientos que exigen las normas, debido a que es función de este mediante el Ministerio de Salud, el poder diseñar, desarrollar y perfeccionar un marco legal y normativo que asegure la protección y la promoción de la salud de todos los ciudadanos en el país

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	15
1. Problema.	17
1.1 Título.	17
1.2 Planteamiento del Problema.	17
1.3 Alcances.	21
1.4 Limitaciones.	21
1.5 Justificación.	21
2 Objetivo.	23
2.1 Objetivo General.	23
2.2 Objetivo Específico.	23
3. Marco Normativo.	24
3.1 ¿Qué es el Manual?	24
3.1.1 ¿Por Qué es Importante Crear un Manual de Procesos?.	25
3.1.2 ¿Para Qué Documentar los Procesos en la Empresa?.	25
3.1.3 Clasificación de los Manuales Administrativos.	25
3.1.4 Flujograma.	29
3.1.4.1 Ventajas del Flujograma.	29
3.1.4.2 Simbología Utilizada.	30
3.1.4.3 Clases de Flujograma.	31
3.1.4.3.1 Flujograma Vertical.	31
3.1.4.3.2 Flujograma Horizontal.	33
3.1.4.3.3 Flujograma de Bloques.	33
3.2 Bases Teóricas	36
3.3 Bases Legales	38
3.4 Sistema de Variables	41
3.4.1 Sistema de Variable Dependiente.	41
3.4.2 Sistema de Variables Independientes.	42
3.4.3 Operacionalización de Variables.	43
4. Metodología	45

4.1 Tipo de Investigación	45
4.2 Población.	47
4.3 Instrumentos.	48
4.4 Técnicas de Recolección de Datos.	49
5 Resultados Esperados	50
6. Marco Institucional de la Empresa.	51
6.1 Misión.	51
6.2 Visión.	51
6.3 Objetivos	51
6.3.1 Objetivo General.	51
6.3.2 Objetivos Específicos	52
6.4 Estrategias	52
6.5 Código de Ética	53
6.5.1 Presentación.	54
6.5.2 Introducción.	54
6.5.3 Objetivo.	55
6.5.4 Finalidad.	55
6.5.5 Ámbito de Aplicación.	56
6.5.6 Compromisos Éticos.	56
6.5.7 Valores Éticos de la E.S.E. Hospital Regional Centro.	57
6.5.8 Principios Institucionales Para El Cumplimiento de Objetivos y Metas.	59
6.5.9 Otras Instituciones Públicas.	60
6.5.10 Servicio a la Comunidad.	61
6.5.11 Autoevaluación y Motivación.	61
6.6 Organigrama de la E.S.E Hospital Regional Centro	63
6.6.1 Estructura Orgánica y Dirección.	63
6.7 Mapa de Procesos de la E.S.E Hospital Regional Centro	71
6.7.1 Codificación de los Procesos y Procedimientos.	74
6.7.2 Siglas de los Macro Procesos y Subprocesos.	75
6.7.3 Sigla de Tipo de Documento.	77
7 Guía Para el Diseño del Manual de Procesos y Procedimientos	78

7.1 Proceso Para Tener en Cuenta en la Elaboración del Manual de Procedimiento Interno	78
7.2. Importancia del Manual	79
Manual de Procedimientos Internos del Macro Proceso Soporte	81
8. Capítulo I: Generalidades	84
8.1 Introducción.	84
8.2 Objetivo del Manual de Procedimiento Interno	85
8.3 Normatividad Relacionada	85
8.4 Sistema de Gestión de Calidad de La Empresa	86
8.5 Alcance del Manual de Procedimientos Interno del Macro Proceso Soporte	88
9. Capítulo II: Nuestra Organización	90
9.1 Breve Reseña Histórica de la ESE Hospital Regional Centro	90
9.2 Productos y Servicios	91
9.3 Direccionamiento Estratégicas	92
9.3.1 Misión.	92
9.3.2 Visión.	92
9.3.3 Principios Corporativos.	92
9.4 Código de Ética	93
9.4.1 Principios Éticos.	93
9.4.2 Valores Institucionales.	93
9.5. Objetivos de la Entidad	95
9.5.1 Objetivo General.	95
9.5.2 Objetivo Específico.	95
9.6. Organigrama Institucional	96
10. Capítulo III: Procesos y Procedimientos	97
10.1 Tipo de Procesos	98
10.2 Macro Procesos Estratégicos	98
10.3 Macro Procesos Misionales	99
10.4 Macro Procesos de Apoyo o Soporte	99
10.5 Macro Procesos de Evaluación o Control	99
10.6 Eje Trasversal de Información y Comunicación	100
10.7 Mapa de Procesos de la ESE Hospital Regional Centro de Gramalote	100

10.8 Sigla de Tipo de Documento	101
10.8.1 Codificación de los Procesos y Procedimientos.	102
10.9 Siglas de los Macro Procesos y Subprocesos	102
10.10 Formatos a Utilizar	104
10.10.1 Marco Normativo.	104
10.10.2 Consolidado	106
10.10.3 Flujograma.	109
11. Matriz Documental	111
11.1 Formatos Necesarios Para Elaborar la Matriz Documental.	114
12. Definición de Términos	117
Referencia Bibliográfica	120
Anexos	123
Anexo 1 Oficio Donde Autoriza la Empresa la Utilización del Membrete, Logo y Acogida del Manual	123
Anexo 2 Resolución Donde se Adopta el Manual de Procedimiento Interno.	124
Anexo 3 Certificado Donde se Acoge el Manual de Procedimiento Interno Para la Empresa.	126
Anexo 4 Procedimientos Documentados del Macro Proceso Soporte.	127