



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



DISEÑO DE TABLEROS DINÁMICOS PARA EL ANÁLISIS Y REPORTE DE INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CLÍNICA ZAYMA S.A.S.



CLÍNICA ZAYMA S.A.S.

KAROL VANESSA LÓPEZ CALDERÍN

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD DE INGENIERÍAS

INGENIERÍA INDUSTRIAL

MONTERÍA, CÓRDOBA

2021



Certificado GP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



DISEÑO DE TABLEROS DINÁMICOS PARA EL ANÁLISIS Y REPORTE DE INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CLÍNICA ZAYMA S.A.S.



KAROL VANESSA LÓPEZ CALDERÍN

Trabajo de grado presentado, en la modalidad de Práctica Empresarial para optar al Título de Ingeniero Industrial.

Director (es):

TUTOR DOCENTE: M.Sc. JORGE MARIO LÓPEZ PEREIRA.

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
INGENIERÍA INDUSTRIAL
MONTERÍA, CÓRDOBA**

2021



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



La responsabilidad ética, legal y científica, de las ideas, conceptos, y resultados del proyecto de investigación, serán responsabilidad de los autores.

Artículo 59, Acuerdo N° 022 del 21 de febrero de 2018 del Consejo Superior.

Tener en cuenta los Artículos y directrices establecidos la Resolución 1775, del 21 de agosto de 2019. En donde se establecen las directrices y las políticas de funcionamiento del repositorio institucional de la Universidad de Córdoba (Artículos tercero, octavo, once, entre otros).

“11 – BUENA FE: La universidad considera que la producción intelectual que, los profesores, funcionarios administrativos y estudiantes le presenten, es realizada por éstos, y que no han transgredido los derechos de otras personas. En consecuencia, la aceptará, protegerá, publicará y explotará, según corresponda y lo considere pertinente”. Artículo 1, Acuerdo N° 045 del 25 de mayo de 2018 del Consejo Superior.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

Nota de aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado



Certificado GP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	9
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	11
2.1. NOMBRE DE LA EMPRESA.....	11
2.2. LOGOTIPO Y SLOGAN	11
2.3. RAZÓN SOCIAL.....	11
2.4. UBICACIÓN GEOGRAFICA.....	12
2.5. RESEÑA HISTÓRICA	13
3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA	15
3.1. MISIÓN	15
3.2. VISIÓN.....	15
3.3. VALORES CORPORATIVOS.....	16
3.4. OBJETIVOS ESTRATEGICOS	16
3.5. OBJETIVOS DE CALIDAD	17
3.6. POLÍTICAS INSTITUCIONALES	18
3.6.1. POLÍTICA INTEGRAL	18
3.6.2. POLÍTICA DE CALIDAD	19
3.6.3. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	19
3.6.4. POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE.....	20
3.7. POLÍTICA DE SALUD OCUPACIONAL	20
3.8. ESTRUCTURA FUNCIONAL	21
3.9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	
3.10. PORTAFOLIO DE SERVICIOS HABILITADOS.....	



Certificado GP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



3.11.	MATERIAS PRIMAS	27
3.12.	MAQUINARIA Y EQUIPOS	28
4.	DESCRIPCIÓN DEL AREA DE TRABAJO	30
5.	MARCO TEÓRICO O CONCEPTUAL	33
6.	DIAGNÓSTICO ESPECÍFICO DE LA EMPRESA	38
7.	OBJETIVOS	40
7.1.	OBJETIVO GENERAL	40
7.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	40
8.	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	42
9.	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	43
9.1.	IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN NECESARIA.	43
9.2.	DETERMINACIÓN DE LA FUENTE DE INFORMACIÓN	45
9.3.	ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	46
9.4.	DEPURACIÓN DE INFORMES PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	48
9.5.	CREACIÓN DE TABLEROS DINÁMICOS	49
9.6.	SOCIALIZACIÓN DE LOS TABLEROS DINAMICOS	60
9.7.	SEGUIMIENTO Y CONTROL	60
10.	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	61
11.	APORTES DEL ESTUDIANTE	63
12.	CONCLUSIONES	65
13.	RECOMENDACIONES	67
14.	BIBLIOGRAFÍA	69
15.	ANEXOS	



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Factores de riesgos asociados al cargo	32
Tabla 2. Cronograma de actividades	42
Tabla 3. Cuadro de mando	44

LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Logotipo y Eslogan Clínica Zayma	11
Ilustración 2. Ubicación geográfica de la Clínica Zayma	12
Ilustración 3. Estructura Funcional Clínica Zayma	21
Ilustración 4. Estructura Organizacional de Clínica Zayma	22
Ilustración 5. Parte superior del organigrama	22
Ilustración 6. Dirección médica y paramédica de la Clínica Zayma	23
Ilustración 7. Dirección de Gestión Humana de la Clínica Zayma	23
Ilustración 8. Dirección del Mejoramiento Continuo de la Clínica Zayma	24
Ilustración 9. Dirección Administrativa y Financiera de la Clínica Zayma	24
Ilustración 10. Cuadro de control, Indicador de Efectividad	38
Ilustración 11. Plantilla de Indicadores de calidad. Resolución 0256 de 2016 (Ministerio de salud y protección social)	38
Ilustración 12. Plantilla de Indicadores de calidad. Resolución 1552 de 2013 (Ministerio de salud y protección social)	39
Ilustración 13. Software Calisa para descargue de informe.	45
Ilustración 14. Organización de las carpetas por nombre de los tableros	46
Ilustración 15. Organización de carpetas de protocolos por año.	46
Ilustración 16. Organización de carpetas de año por mes.	47



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Ilustración 17. Informes descargados por unidades funcionales.....	47
Ilustración 18. Editor Power Query.	48
Ilustración 19. Tablero principal.....	50
Ilustración 20. Tablero dinámico de protocolos bien implementados en la institución.	51
Ilustración 21. Control de protocolos bien implementados en la institución.....	51
Ilustración 22. Tablero dinámico de Eventos Adversos.....	52
Ilustración 23. Control de Eventos Adversos.	53
Ilustración 24. Tablero dinámico de citas atendidas en consulta externa.....	54
Ilustración 25. Control de Citas atendidas en consulta externa.	55
Ilustración 26. Tablero dinámico de Imágenes Diagnósticas.	56
Ilustración 27. Control de Imágenes Diagnósticas.....	56
Ilustración 28. Tablero dinámico de PQRS en la institución.....	57
Ilustración 29. Control de cambios de PQRS.	58
Ilustración 30. Código de Python para el análisis de sentimiento.....	58
Ilustración 31. Tablero dinámico de SST en la Institución.	59

LISTADO DE ANEXOS

Anexo 1. Inventario de máquinas y equipos de la Clínica Zayma.....	71
Anexo 2. Fichas Técnicas Utilizadas	72
Anexo 3. Plantilla de seguimiento y control	73
Anexo 4. Fuente de datos.....	74
Anexo 5. Flujograma para el procedimiento de actualización.	74
Anexo 6. Reuniones con los diferentes líderes de las unidades funcionales asistenciales.....	75



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



1. INTRODUCCIÓN

La innovación es el factor dominante en el crecimiento económico de un país o región, es la fuerza motriz que impulsa a las empresas hacia sus objetivos, ya sean a corto, mediano o largo plazo, y conducen a la renovación de las estructuras organizacionales, para ello se ha desarrollado un sistema de gestión integral que establece el protocolo a seguir en el día a día de una actividad productiva, su implementación permite optimizar los recursos disponibles, reducir los costos y mejorar el rendimiento de la empresa.

Adoptar un sistema de gestión en una organización es una garantía de que el proceso cumple los estándares estipulados por normas internacionales. Por lo que este trabajo se enfoca en la gestión de la calidad, el cual ha tenido un gran impacto en los últimos años, ya que, cada proceso se desarrolla teniendo en cuenta principios de equidad, efectividad, eficiencia y eficacia, garantizando la accesibilidad y una amplia cobertura, acorde a las necesidades del entorno.

Clínica Zayma es una Sociedad por acciones simplificada, dedicada a la prestación de servicios de salud entre los cuales se encuentra internación, servicio quirúrgico, transporte asistencial, servicios de apoyo diagnósticos y complementación terapéutica, urgencias y consulta externa y tiene como propósito brindar servicios de excelencia con calidez humana, es por ello que cuenta con un plan de desarrollo institucional, con indicadores de gestión, que permiten la formulación de objetivos y metas claras, para responder con mayor logro a las exigencias de las partes interesadas. El crecimiento cuantitativo y cualitativo de las actividades dentro de las unidades funcionales, obliga a mejorar permanentemente la atención y así asegurar que el servicio sea pertinente, accesible, continuo, oportuno y seguro.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Desde la oficina de calidad se adelantan diferentes actividades entre ellas la elaboración, actualización y análisis de indicadores de gestión, los cuales son la ruta para implementar las distintas acciones, las cuales miden y evalúan la eficacia de los procesos y objetivos propuesto para diseñar planes de mejora que reduzcan fallas e inconformes en la organización, aumente la productividad y la satisfacción de los clientes generando fidelidad.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Las generalidades de una empresa permiten identificarla en el mercado y de su competencia, por lo que es importante conocerla. A continuación, se describen las generalidades de la Clínica Zayma, institución donde se realizó la práctica empresarial.

2.1. NOMBRE DE LA EMPRESA

CLINICA ZAYMA S.A.S

2.2. LOGOTIPO Y SLOGAN



Ilustración 1. Logotipo y Eslogan Clínica Zayma
Tomada de: SGC Clínica Zayma

2.3. RAZÓN SOCIAL

Clínica Zayma, es una institución de carácter privado, que se constituyó mediante escritura pública N° 1508 del 28 de Agosto de 1989, otorgada en la Notaría 1ª de Montería e inscrita en la Cámara de Comercio el 7 de septiembre del mismo año bajo el N° 4378.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co

2.4. UBICACIÓN GEOGRAFICA

La Clínica Zayma, se encuentra ubicada en Montería la capital del departamento de Córdoba y cuenta con tres sedes las cuales están ubicadas en

- Calle 28 N° 7-50 (Zayma I).
- Calle 28 N° 7-11 (Zayma II).
- Carrera 8 N° 27-60 (Consulta externa).



Ilustración 2. Ubicación geográfica de la Clínica Zayma
Tomada de: Google Maps



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



2.5. RESEÑA HISTÓRICA

Clínica Zayma nació el 18 de agosto de 1989, por la necesidad que motivó a un grupo de Profesionales de la Salud, de brindar un eficiente servicio en el área a la Comunidad Cordobesa. Fue así, cuando las inquietudes del Doctor Salomón Zakzuk Martínez, Médico Ginecoobstetra se consolidan al formar con los Hermanos Martínez Cárdenas la Sociedad Zayma, la cual impulsaría la realización de dicha obra ubicada en la calle 28 N.º 7-50; desde entonces el compromiso y dedicación de sus miembros ha sido continuo, en busca de la mejora del servicio prestado y la satisfacción del cliente. En 1997 abre sus puertas a la Comunidad de Córdoba y la Región la otra sede de la Institución, en calle 28 N.º 7-11, con un área de 3400 m2.

Son 17 años de servicio, en los que la calidez humana ha marcado con eficiencia y alto sentido ético el logro del bienestar y la confianza de nuestros clientes. Las mejoras de la infraestructura, la adquisición de tecnología con soporte técnico científico, el mejoramiento continuo, los procesos de innovación tecnológica, etc.; han marcado estos años de crecimiento al servicio de nuestra comunidad.

Detrás de la calidad del servicio hay una historia laboriosa de todos los miembros de la Clínica que han trabajado con excelencia para que esta aspiración hoy sea una realidad. La certificación del Sistema de Gestión de Calidad por parte del ICONTEC bajo los estándares de la Norma ISO 9001:2000, desde el 27 de abril de 2005, con alcance a todos los procesos asistenciales es un gran logro que enorgullece a toda la familia Zayma; certificado que compartimos con todos nuestros clientes.

En la actualidad prestamos los servicios de: urgencias, cirugía, unidad de cuidados intensivos adultos, unidad de cuidados intensivos neonatal, hospitalización, imagenología, terapia física y respiratoria, nutrición y dietética, servicio farmacéutico, laboratorio clínico, consulta especializada y transporte asistencial.

Otro de los aspectos a destacar es que se encuentra implementado en Clínica Zayma el programa de aseguramiento metrológico de todos los equipos biomédicos; es decir están



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



asegurados metrológicamente, con el propósito de presentar resultados altamente confiables y oportunos.

Por otra parte, Clínica Zayma cuenta con personal altamente calificado y comprometido en la labor asistencial y administrativa, dispuesto a prestar un servicio integral y multidisciplinario. Nuestro talento humano garantiza la más elevada calidad asistencial y administrativa en la prestación del servicio.

Por último, la existencia de Clínica Zayma se resume en esta expresión: la vida del ser humano es el don más valioso que se nos ha otorgado, pero igualmente es un don frágil: la enfermedad, el dolor, el sufrimiento y la muerte son expresiones concretas de dicha fragilidad. En Clínica Zayma conscientes de la valía de cada persona y de sus limitaciones, ponemos el máximo empeño y entusiasmo para que los servicios que brindamos sean fuente de esperanza y consuelo, con fundamentos en nuestra filosofía y la calidez humana en la atención.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

La plataforma estratégica define y direcciona los lineamientos organizacionales, como lo es la misión, visión, objetivos, valores corporativos y políticas institucionales. A través de esta plataforma, se pueden identificar las fortalezas y debilidades internas y externas de la organización frente a otros mercados. (Sampedro, 2019)

3.1. MISIÓN

Brindar servicios de salud con excelencia y calidez humana a nuestros pacientes y sus familias.

3.2. VISIÓN

En el año 2025 Clínica Zayma, quiere ser reconocida en el sector salud del Departamento de Córdoba como:

- Los mejores en la prestación de servicios de salud.
- La primera opción de nuestros clientes.
- El mejor sitio para trabajar



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



3.3. VALORES CORPORATIVOS

- Calidez Humana
- Amor a Dios y al Servicio
- Liderazgo
- Integridad
- Sentido de Pertenencia
- Asertividad en las Comunicaciones y Relaciones interpersonales
- Competitividad e innovación
- Adaptabilidad al Cambio
- Disciplina

3.4. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Ofrecer servicios orientados a la satisfacción de necesidades de nuestros clientes.
- Realizar búsqueda continua de la eficiencia de los procesos, enfocados en la aplicación de las mejores prácticas del sector.
- Fomentar la cultura organizacional alineada a los valores y objetivos estratégicos de la institución propendiendo por la selección, formación y bienestar adecuados.
- Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución que permita apalancar el crecimiento organizacional.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



3.5. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Brindar una excelente atención cumpliendo las guías y protocolos establecidos, ofreciendo tranquilidad, seguridad y confianza al paciente.
- Establecer los procesos de mejora continua más adecuados al interior de la Clínica con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.
- Difundir entre el personal de la Clínica la amabilidad y el respeto en la atención de los pacientes e incentivar el compromiso y responsabilidad por las actividades que realizan día a día.
- Establecer procesos y procedimientos que minimicen las consecuencias negativas que puedan representar los mismos para con los trabajadores, comunidad y medio ambiente.
- Desarrollar actividades basadas en el principio del manejo apropiado y eficiente de los recursos de tal forma que se facilite la sostenibilidad a través del tiempo.
- Desarrollar el talento humano para contar con el personal más competente en cada una de las unidades funcionales.
- Mantener la infraestructura y equipos en óptimas condiciones para la excelente prestación del servicio.
- Desarrollar procesos científicamente probados para garantizar una atención integral y segura a pacientes y sus familias.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



3.6. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Una política permite establecer lineamientos para las decisiones y protocolos de actuación en diferentes ámbitos dentro de la Institución, que todos los funcionarios deben aplicar para el cumplimiento de sus labores y desarrollo de las actividades institucionales. (Jiménez, 2019)

3.6.1. POLÍTICA INTEGRAL

Clínica Zayma se compromete a prestar servicios de salud con calidad generando bienestar y confianza a los pacientes, su familia, colaboradores y demás partes interesada, mediante una atención integral y segura, con calidez humana y amor al servicio; basándose en la identificación de los peligros, la evaluación y control de los riesgos de la empresa y en el desarrollo de un personal y seguridad, la evidencia científica y el mejoramiento continuo de sus procesos, fomentando la adopción de prácticas seguras, la innovación y el uso tecnologías, contribuyendo al manejo eficiente de los recursos; enmarcados en el cumplimiento de los requisitos legales y organizacionales, actuando con responsabilidad social con el medio ambiente, la comunidad y su talento humano, logrando la satisfacción global de nuestros clientes.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



3.6.2. POLÍTICA DE CALIDAD

Clínica Zayma se compromete a generar bienestar y confianza a los pacientes, su familia y demás partes interesadas, mediante una atención integral y segura, con calidez humana y amor al servicio, basándose en el desarrollo de un personal competente, la evidencia científica, el mejoramiento continuo de sus procesos, la innovación y el uso de tecnología, contribuyendo al manejo eficiente de sus recursos; enmarcados en el cumplimiento de los requisitos legales y organizacionales, actuando con responsabilidad social con el medio ambiente, la comunidad y su talento humano, logrando la satisfacción global de nuestros clientes.

3.6.3. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

Clínica Zayma desde la alta gerencia y con el apoyo de sus colaboradores se compromete a brindar un servicio humanizado a través del desarrollo de estrategias que garanticen el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, su bienestar en el proceso de atención y cuidado, considerando su entorno familiar, procurando un ambiente físico conveniente y manejando una comunicación asertiva que contribuya a la privacidad y confidencialidad incluyendo a las personas sin distinción alguna, propendiendo así por el respeto de la dignidad humana de todas las partes involucradas en el proceso de atención.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



3.6.4. POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Fomentar en la Familia Clínica Zayma una cultura de servicio orientada a la seguridad del paciente; creando e implementando estrategias que contrarresten las falas activas y latentes en el recurso humano, la infraestructura, los equipos y la aplicación de los procedimientos y guías de atención, generando las acciones preventivas, correctivas y de mejora necesarias en pro de la mitigación de los eventos adversos y centinelas.

3.7. POLÍTICA DE SALUD OCUPACIONAL

La Gerencia de Clínica Zayma se compromete a mantener la calidad de vida laboral de todos sus miembros a través de ambientes que sean percibidos como satisfactorios y propicios para el bienestar y desarrollo laboral; designando para tal fin recursos humanos, económicos, técnicos y locativos que permitan la creación de programas y procedimientos que involucren a todos los niveles de la institución, apuntando al aprendizaje continuo enfocados a la humanización del trabajo y a preservar la salud física y mental de todos los trabajadores.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co

3.8. ESTRUCTURA FUNCIONAL

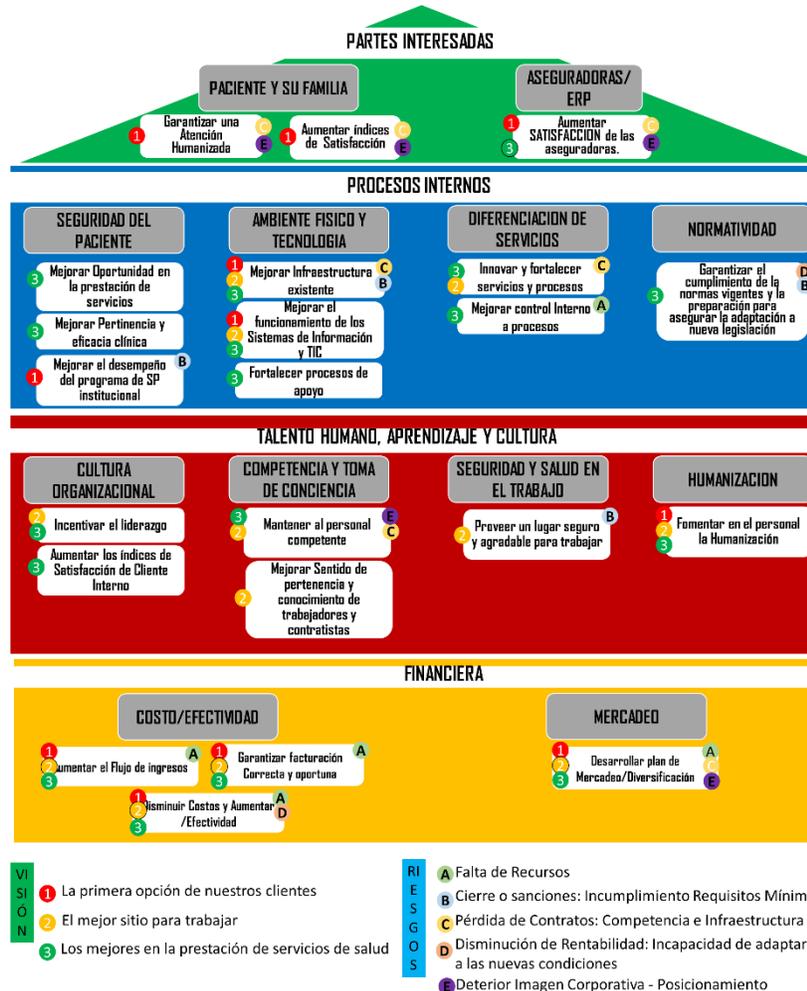


Ilustración 3. Estructura Funcional Clínica Zayma
 Tomada de: SGC Clínica Zayma

3.9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

A continuación, se presenta también el organigrama de la Institución.

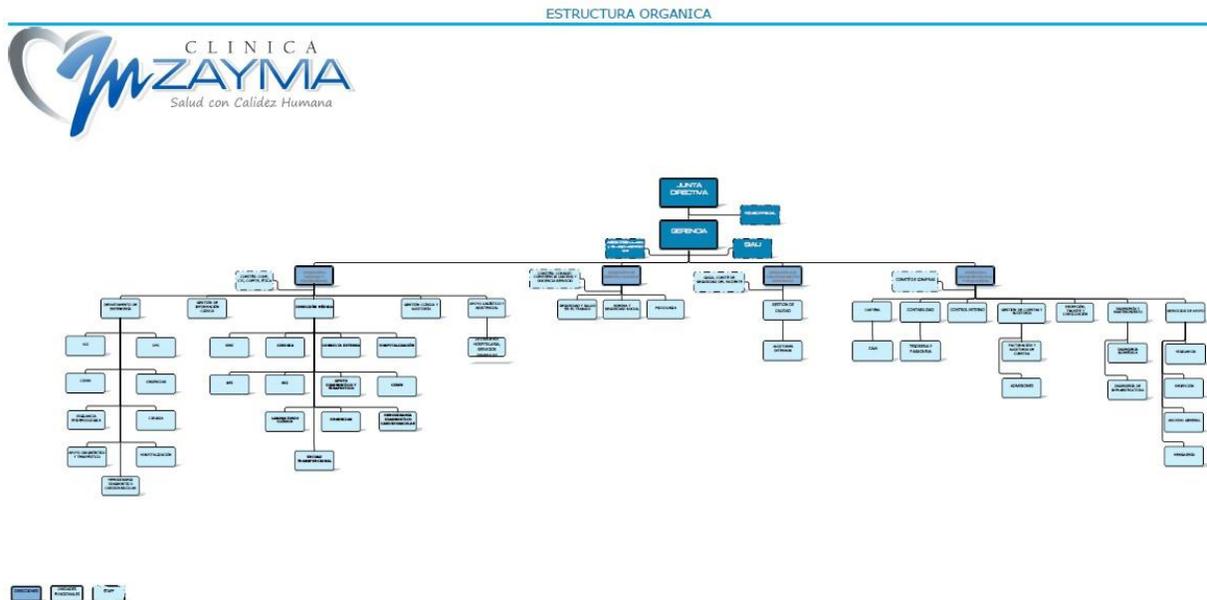


Ilustración 4. Estructura Organizacional de Clínica Zayma
 Tomada de: SGC Clínica Zayma

Para una mejor visualización del Organigrama Institucional, este se dividirá por partes, como se muestra a continuación:



Ilustración 5. Parte superior del organigrama





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



En la parte superior del organigrama se encuentra la gerencia se encuentran, junta directiva y asesores, seguido de las direcciones y unidades funcionales que permiten la prestación de los servicios. Entre las direcciones encontramos:

- Dirección médica y paramédica.
- Dirección de gestión humana.
- Dirección de mejoramiento continuo.
- Dirección administrativa y financiera.

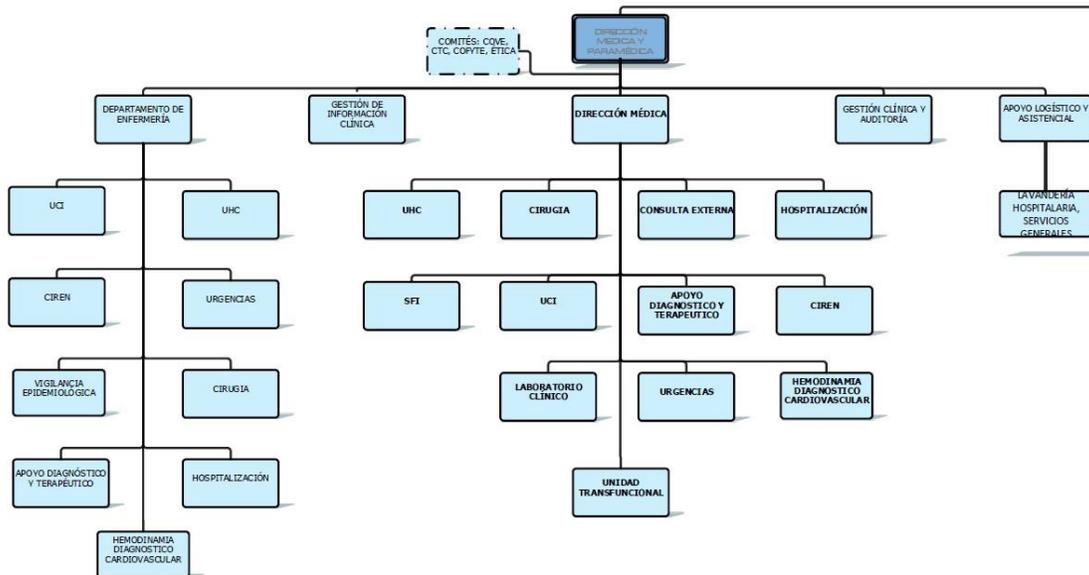


Ilustración 6. Dirección médica y paramédica de la Clínica Zayma



Ilustración 7. Dirección de Gestión Humana de la Clínica Zayma



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co

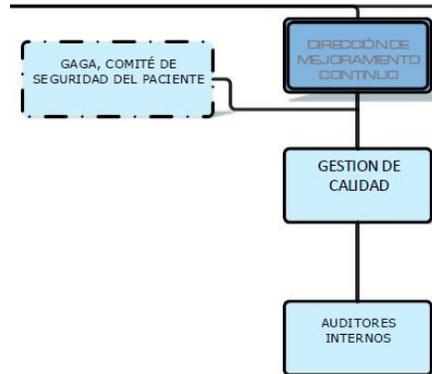


Ilustración 8. Dirección del Mejoramiento Continuo de la Clínica Zayma

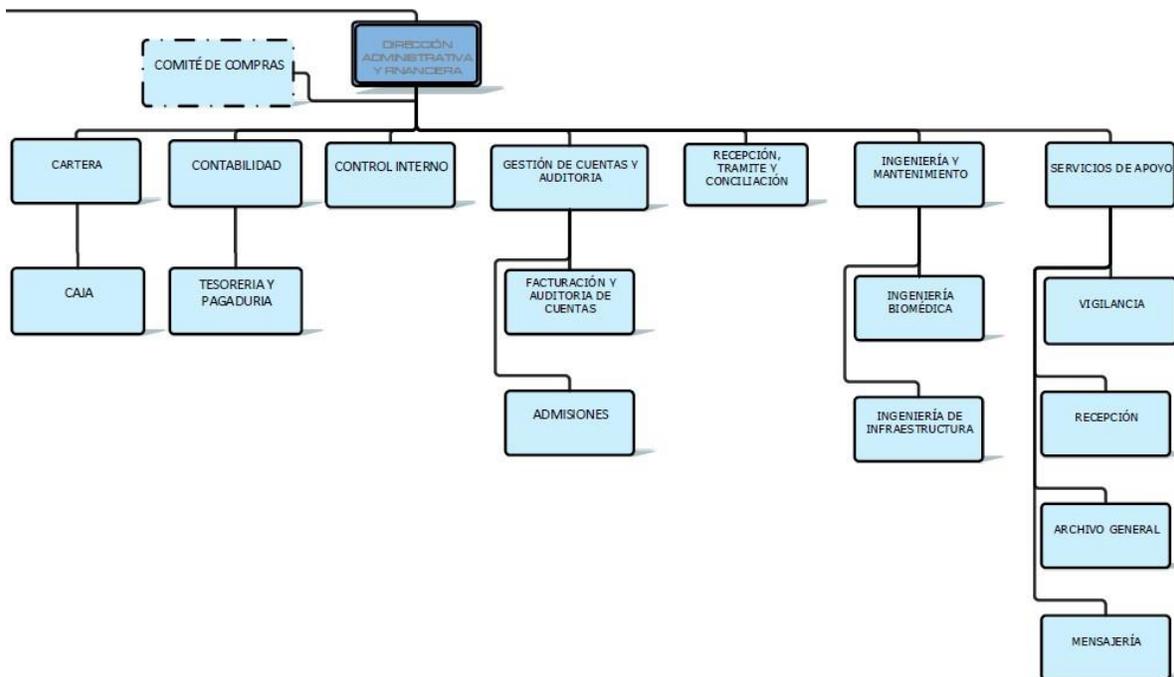


Ilustración 9. Dirección Administrativa y Financiera de la Clínica Zayma



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



3.10. PORTAFOLIO DE SERVICIOS HABILITADOS.

La Clínica Zayma S.A.S. es una institución que presta servicios de salud, la cual cuenta con los siguientes servicios habilitados.

Grupo de Servicios de Internación:

- Servicio de hospitalización adulto y pediátrico
- Servicio de cuidados intermedio neonatal
- Servicio de cuidados intermedio adulto
- Servicio de cuidado intensivo neonatal
- Servicio de cuidado intensivo adulto
- Servicio para atención al parto
- Servicio de cuidado básico neonatal

Grupo de Servicio Quirúrgico:

- Servicio de cirugía
 - Cirugía general
 - Cirugía ginecología
 - Cirugía maxilofacial
 - Cirugía neurológica
 - Cirugía ortopédica
 - Cirugía oftalmológica
 - Cirugía otorrinolaringología
 - Cirugía oncológica
 - Cirugía pediátrica
 - Cirugía plástica y estética



Certificado GP 134-1



Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- Cirugía vascular y angiológica
- Cirugía urológica
- Cirugía tórax

Grupo de Servicio Transporte Asistencial:

- Servicio de transporte asistencial básico
- Servicio de transporte asistencial medicalizado

Grupo de Servicio de Apoyo y Complementación Terapéutica:

- Servicio de diagnóstico cardiovascular
- Servicio de Hemodinamia e intervencionismo
- Servicio de imágenes diagnosticas
- Servicio de toma de muestras de laboratorio clínico
- Servicio farmacéutico
- Servicio de Terapia
- Servicio de gestión pretransfusional

Grupo de Servicio de Urgencias

- Servicio de Urgencias



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Grupo de Servicios de Consulta Externa

- Servicio de Consulta Externa Especializada
 - Cardiología
 - Cirugía pediátrica
 - Cirujano vascular
 - Medicina interna
 - Obstetricia
 - Otorrinolaringología
 - Anestesiología
 - Cirugía general
 - Cirugía plástica
 - Ginecología
 - Ortopedia
 - Urología
 - Ortopedia
 - Neurología

3.11. MATERIAS PRIMAS

La Clínica Zayma cuenta con alrededor de 500 trabajadores como parte de su recurso humano, recurso financiero, una infraestructura y tecnología eficiente para el desarrollo de sus actividades misionales, enfocadas a la atención en salud excelente y con calidez humana.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



3.12. MAQUINARIA Y EQUIPOS

Clínica Zayma posee maquinaria y equipo para la prestación de sus servicios como:

Dispositivos médicos: Son cualquier instrumento, aparato, máquina, software u otro artículo similar o relacionado, utilizado solo o en combinación, incluyendo sus componentes, partes, accesorios y programas informáticos que intervengan en su correcta aplicación, destinado por el fabricante para el uso en seres humanos, en casos de: diagnóstico, prevención, supervisión, tratamiento, alivio o compensación de una lesión o de una deficiencia, investigación, sustitución, modificación o soporte de la estructura anatómica o de un proceso fisiológico, diagnóstico del embarazo y control de la concepción, cuidado durante el embarazo, nacimiento o después del mismo, incluyendo el cuidado del recién nacido, productos para la desinfección y/o esterilización de dispositivos médicos.

Equipos biomédicos: Dispositivo médico operacional y funcional que reúne sistemas y subsistemas eléctricos, electrónicos o hidráulicos, incluidos los programas informáticos que intervengan en su buen funcionamiento, destinado por el fabricante a ser usado en seres humanos con fines de prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación. No constituyen equipo biomédico, aquellos dispositivos médicos implantados en el ser humano o aquellos destinados para un sólo uso. (Invima, 2013)

Maquinaria y equipo: Todas las máquinas y equipos destinados al proceso de prestación de servicios como: lavadora, secadora, bascula digital, electrobomba, aires acondicionados, entre otros.

Vehículos y equipo de transporte: Medios de transporte adquiridos por la empresa para la realización de sus operaciones como ambulancias.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Mobiliario: Conjunto de muebles e instalaciones compradas por la empresa para su operación.

Equipo de computación: Equipo de cómputo adquirido por la empresa para realizar trabajos de informática.

Todo lo anterior se encuentra se encuentra en lista en el Anexo 1.





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



4. DESCRIPCIÓN DEL AREA DE TRABAJO

Clínica Zayma S.A.S. es una institución prestadora de servicios de salud de tercer nivel de complejidad, la cual tiene 32 años de experiencia en el sector y dentro de sus oficinas se encuentra la de mejoramiento continuo, que hace parte de la unidad funcional de direccionamiento y se encarga de los sistemas integrados de gestión, dentro de los cuales encontramos el área de calidad, en la cual se llevan a cabo diversas actividades, que varían de acuerdo con las funciones de cada perfil. El nombre del cargo corresponde a Ingeniero de Calidad perfil y la posición orgánica se muestra a continuación.

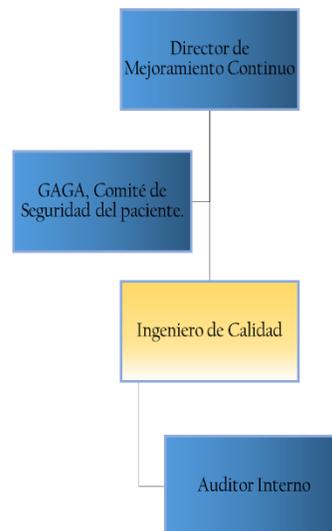


Ilustración 10. Estructura Organizacional de Clínica Zayma
Tomada de: SGC Clínica Zayma



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Objetivo del cargo

Apoyar las actividades de planificación, ejecución, control y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad, orientando a las personas en el cumplimiento de los requisitos establecidos, realizando actividades de apoyo administrativo complementarias de las tareas propias del director de Mejoramiento Continuo, o de labores que incluyen actividades manuales o tareas de simple ejecución. Asumir una labor de apoyo, orientación y coordinación interna y externa con el director de Mejoramiento Continuo, y así lograr la eficiencia y eficacia en el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la Clínica.

Riesgos asociados a las condiciones del cargo

En la ejecución de las labores del cargo, existe mediana probabilidad de sufrir accidentes relacionados con la naturaleza del trabajo. Los accidentes que puede sufrir la persona son lesiones de poca importancia o enfermedades profesionales.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Tabla 1. Factores de riesgos asociados al cargo

Riesgo	Factor de riesgo	Peligro	Efectos sobre la salud	Recomendaciones
Ergonómico	Movimientos repetitivos	Movimiento repetitivo de manos por trabajos en equipo de computo	Fatiga del nervio cubital y síndrome del túnel del carpo	Participar en capacitación sobre higiene postural y autocuidado.
Ergonómico	Posiciones sentadas prolongadas	Posiciones adoptadas para realizar trabajos administrativos	Fatiga muscular a nivel de cuello, espalda, manos, piernas y fatiga visual	Participar en capacitación sobre higiene postural y autocuidado. - Desarrollar inspecciones ergonómicas. - Reportar las condiciones inseguras detectadas
Psicosocial	Sobrecarga de trabajo / altos ritmos de trabajo/ alta responsabilidad	Carga laboral ocasional por acumulación múltiple de actividades	Estrés laboral, enfermedades gástricas, coronarias y/o del sistema nervioso	Implementación de programa vigilancia del riesgo psicosocial
Seguridad	Contacto con objetos cortantes	Uso de herramientas de oficina (hoja, grapa, entre otros)	Herida en manos	Participar en capacitación sobre riesgos asociados al uso y la manipulación de implementos de oficina, y autocuidado.

Fuente: Tomada de SGC, diseño de perfil realizado por Clínica Zayna



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



5. MARCO TEÓRICO O CONCEPTUAL

Actividades: Las actividades son distintas tareas, ejercicios o acciones que son efectuadas por el individuo gracias a la capacidad de guiarse por la razón, sus instintos, voluntad propia o emoción frente a un objetivo en especial. La realización de las actividades son un punto de estudio para el ámbito de la psicología, debido a que es una de las tantas formas para evaluar la mediatización de una persona, es decir, la conexión del hombre con el mundo real, donde se presencia a un humano con una función determinada en el mundo que se encuentra habitando, conectado al cien por ciento con la vida que lleva día tras día. (Anónimo, 2016)

Atención primaria en salud: Según la Ley 1438 de 2011, la Atención Primaria en Salud (APS) es la estrategia de coordinación intersectorial que permite la atención integral e integrada, desde la salud pública, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el diagnóstico, el tratamiento, la rehabilitación del paciente en todos los niveles de complejidad, a fin de garantizar un mayor nivel de bienestar en los usuarios, sin perjuicio de las competencias legales de cada uno de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud. (MinSalud, 2021)

Calidad de la atención de salud: Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades. (OMS, 2020)



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



SOGCS: El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS), es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de servicios de salud del país. El SOGCS está integrado por cuatro componentes a saber: Sistema Único de Habilitación, Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, Sistema Único de Acreditación y el Sistema de Información para la Calidad en Salud. (MinSalud, 2021)

Power BI: Power BI es el nombre colectivo para una variedad de aplicaciones y servicios basados en la nube que ayudan a las organizaciones a recopilar, administrar y analizar datos de una variedad de fuentes, a través de una interfaz fácil de usar. Power BI reúne los datos y los procesa, convirtiéndolos en información inteligible, a menudo utilizando gráficos y tablas visualmente convincentes y fáciles de procesar. Esto permite a los usuarios generar y compartir instantáneas claras y útiles de lo que está sucediendo en su negocio. Power BI se conecta a una variedad de fuentes de datos, desde hojas de cálculo básicas de Excel hasta bases de datos, y aplicaciones tanto en la nube como en los servidores de la empresa. (Camprovin, 2019)

Auditoría: La Auditoría se define como un proceso sistemático de obtener y evaluar los registros de una empresa a fin de verificar su estado. Tiene como objeto determinar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los expedientes y demás documentos administrativos presentados por la dirección, así como expresar las mejoras o sugerencias de la organización, entre sus objetivos se encuentra emitir una opinión acerca de la marcha de la empresa, evaluar las metas, examinar su gestión y actores, y efectuar un posterior seguimiento de las recomendaciones en la empresa. (Alcívar, Brito, & Guerrero, 2016)

Acción de mejora: Acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos de los procesos de manera eficiente y eficaz. Una acción de mejora ayuda a ir más rápido, mientras que las acciones correctivas y preventivas le ayudan a tropezar menos. (Sociedades, 2015)



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Calidad: La Calidad se basa en la satisfacción del cliente interno y externo. La calidad es la totalidad de funciones y características de un bien o servicio que atañen a su capacidad para satisfacer necesidades expresas o implícitas.

Indicadores: Un indicador es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico. El cambio medido por el indicador debe representar el progreso que el programa espera hacer. Un indicador debe ser definido en términos precisos, no ambiguos, que describan clara y exactamente lo que se está midiendo. Si es práctico, el indicador debe dar una idea relativamente buena de los datos necesarios y de la población entre la cual se medirá el indicador. (MUJERES, 2010)

Mejora Continua: Es la actividad recurrente para mejorar el desempeño de una organización, es un proceso continuo mediante el uso de hallazgos de la auditoría y de conclusiones de la auditoría, del análisis de los datos, de la revisión por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a una acción correctiva o una acción preventiva. (Torres, 2019)

Norma ISO 9001: En la norma ISO 9001 se establecen los requisitos de Un Sistema de gestión de la calidad, que permiten a una empresa demostrar su capacidad de satisfacer los requisitos del cliente y para acreditar de esta capacidad ante cualquier parte interesada. El certificado ISO 9001 es el certificado ISO más común y mejor reconocido a nivel general. La norma, está enfocada a la consecución de la calidad en una organización mediante la implementación de un método o Sistema de Gestión de la calidad (SGC).

El Sistema de Gestión de Calidad implementado en la institución recibió certificación por parte de ICONTEC en cumplimiento a lo definido por la Norma ISO 9001:2000, logro que genera valor a la institución, sin embargo esta certificación no se ha solicitado nuevamente pero se ha mantenido actualizado el Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Calidad en Salud y demás legislación complementaria, excluyendo diseño y desarrollo ya que la sección asistencial, requiere implementaciones de protocolos y guías de atención debido al ejercicio de la salud pública que son reglamentados y vigilados por el Ministerio de Salud y Protección Social y la Superintendencia de Salud; además Clínica Zayma no cuenta con la infraestructura y recursos suficientes para desarrollar investigación en salud.

Las funciones descritas en el numeral 5.5.2 de la norma ISO 9001:2008 son desempeñadas por el director de mejoramiento continuo con apoyo del ingeniero de calidad.

Sistemas Integrados De Gestión: El Sistema de Gestión Integral es el conjunto de actividades que interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de la Institución, con el fin de alcanzar los objetivos de acuerdo con estándares adoptados. (Anónimo, Sistema de Gestión Integral, 2018)

Sistema De Gestión De Calidad: Este sistema recoge una serie de normas y estándares que deben cumplirse. La norma ISO 9001 se ocupa de establecer los requisitos para certificar que una empresa cuenta con un sistema de calidad conforme a los estándares que se contemplan. Con estas normas se establece el procedimiento bajo el cual se ha de llevar a cabo la actividad productiva de la empresa, definiendo la estructura organizativa, los procedimientos que se van a llevar a cabo o los recursos que se deben emplear. El objetivo de cumplir estos estándares de calidad fijados es poder asegurar que el resultado final va a ser el mejor para los clientes. (Anónimo, Certificación del sistema de gestión de la calidad, 2018)

Salud: Es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. (OMS, 2020)

Power Query: Es una herramienta de datos que permite extraer información de distintas fuentes de datos, transformar los datos según sea necesario y luego cargarlos en algún sitio para su posterior uso; ya sea en una tabla de Excel o en un modelo de datos (Machuca, 2021)



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Dashboard o Tablero dinámico: Es una herramienta de gestión de la información que monitoriza, analiza y muestra de manera visual los indicadores clave de desempeño (KPI), métricas y datos fundamentales para hacer un seguimiento del estado de una empresa, un departamento, una campaña o un proceso específico. Es una especie de "resumen" que recopila datos de diferentes fuentes en un solo sitio y los presenta de manera digerible para que lo más importante salte a la vista. (Ortiz, 2021)



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



6. DIAGNÓSTICO ESPECÍFICO DE LA EMPRESA



Ilustración 10. Cuadro de control, Indicador de Efectividad

INDICADORES RESOLUCIÓN 0256/16 - VIGENCIA 2021																											
INDICADORES DE OBLIGATORIO REPORTE																											
DOMINIO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	CONSOLIDADO	ANÁLISIS ENE - MAR	ANÁLISIS ABR - JUN	ANÁLISIS JUL - SEPT												
EFECTIVIDAD	Proporción de partos por cesárea P.1.3	Num.	99	100	108	128	139	142	136	163	169	122	120	1416													
		Denom.	119	110	126	147	163	166	181	194	134	136	-	1642													
		Resultado	= 100 (1 - Porcentaje)												81.16%	90.91%	85.71%	87.07%	85.20%	85.54%	81.37%	84.53%	87.10%	91.04%	88.24%	0.00%	86.24%
EFECTIVIDAD	Tasa de mortalidad perinatal P.1.4	Num.	1	0	0	1	2	3	1	2	2	3	0	21													
		Denom.	120	110	122	148	165	169	167	183	196	127	126	-	1663												
		Resultado	= 100 (1 - Porcentaje)												0.83%	0.00%	0.00%	0.61%	1.18%	1.19%	1.13%	1.07%	1.02%	1.55%	2.38%	0.00%	1.26%

Ilustración 11. Plantilla de Indicadores de calidad. Resolución 0256 de 2016 (Ministerio de salud y protección social).

Mientras que para el reporte de los indicadores de la Resolución 1552 de 2013 (Ministerio de salud y protección social) se hace uso de una consulta en Excel que permite exportar un documento en PDF, esta herramienta no requiere apoyo de ninguna otra, además del informe con la información desagregada. Esta herramienta facilita la consolidación, reporte y análisis de dicho indicador.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2556 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

Especialidad	Total de Citas Asignadas	T (Asignación cita vs Solicitud cita)	T1 (Asignación cita vs Fecha Deseada)	Promedio Asignación cita vs Solicitud cita	Promedio Asignación cita vs Fecha Deseada	Mínimo días de espera Asignación Citas	Máximo días de espera Asignación Citas	Horas Especialista disponibles
ANESTESIOLOGIA	199	3539	3539	18	19	1	12	104
CARDIOLOGIA	34	370	370	11	11	1	38	22
CARDIOLOGIA INFANTIL	0	0	0	0	0	-	-	-
QUIRUGIA GENERAL	142	1742	1742	12	12	1	40	120
QUIRUGIA PEDIÁTRICA	23	143	143	6	6	2	14	40
QUIRUGIA PLÁSTICA	68	1060	1060	16	16	1	85	120
QUIRURANO VASCULAR	56	472	472	8	8	1	20	72
GASTROENTEROLOGÍA	3	13	13	4	4	1	10	3
GINECOLOGÍA	246	4612	4612	19	19	1	51	214
MAXILOFACIAL	5	35	35	7	7	1	11	8
MEDICINA INTERNA	21	1219	1219	58	58	3	33	10
NEUROLOGÍA	11	31	31	3	3	1	4	35
OBSTETRICIA	62	702	702	11	11	1	33	214
ORTOPEDIA	122	1469	1469	12	12	1	37	112
OTORRINOLARINGOLOGÍA	53	643	643	12	12	1	34	40
UROLOGÍA	81	2252	2252	28	28	1	127	90

Ilustración 12. Plantilla de Indicadores de calidad. Resolución 1552 de 2013 (Ministerio de salud y protección social)

Cabe mencionar que ninguna de estas plantillas presenta análisis del comportamiento de los indicadores, retroalimentación o acciones de mejoras, están se realizan solo si es requerido por alguna de las aseguradoras con las que la institución tiene contrato.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



7. OBJETIVOS

Un objetivo orienta las acciones, precisa de qué manera se procederá y declara la finalidad de emprender un proceso: solucionar una situación, aportar o contribuir en el desarrollo y crecimiento de cierta área del conocimiento. Los objetivos son el referente transversal, se establecen al principio, se revisa durante su ejecución y, es el punto que determina al finalizar, si se cumplió lo establecido. (Ramírez Gonzalez, 2017)

7.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar tableros dinámicos para el análisis y reporte de indicadores de gestión de calidad en la Clínica Zayma mediante la herramienta Power Bi, para la toma de decisiones que permitan implementar estrategias de mejoras en los diferentes servicios asistenciales.

7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer una herramienta de visualización que permita el monitoreo de los procesos a través de indicadores de gestión y mejore la implementación de planes de acción y la toma de decisiones para generar cambio en los procesos.
- Fomentar un adecuado uso y aprovechamiento de la información para el mejoramiento de la calidad en salud.
- Contribuir con la medición del desempeño y resultados de los procesos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para facilitar la toma de decisiones y suministrar a los ciudadanos información con la cual puedan ejercer el derecho a la



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



libre elección, mediante la gestión del conocimiento y el aseguramiento del efectivo desarrollo de los procesos.

- Analizar las diferentes bases de datos con la que cuenta la institución, para determinar una fuente de información específica para la extracción de información y no se generen alteraciones en el comportamiento de los indicadores.
- Determinar los indicadores de mayor complejidad, que sean transversales y de reporte obligatorio aplicables a la institución, para realizar la construcción y diseño adecuado de los tableros dinámicos.
- Establecer y diseñar los tableros dinámicos de acuerdo con los datos requeridos por las unidades funcionales asistenciales y las fichas técnicas suministradas por las diferentes entidades.
- Capacitar a los líderes de las unidades funcionales en el uso adecuado de los tableros dinámicos para la elaboración de estrategias de mejora en los servicios.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



8. ACTIVIDADES PROGRAMADAS

A continuación, se presenta las actividades con el tiempo de ejecución correspondiente, este tiempo es aproximado y está sujeto a cambio de acuerdo con las actividades desarrolladas en la oficina de mejoramiento continuo, que requieran mayor priorización.

Tabla 2. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021																2022			
	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar la información necesaria	■	■																		
Determinar fuentes de información			■	■																
Depurar los informes para recolección de datos					■	■	■													
Determinar indicadores transversales							■													
Cargar bases de datos y diseñar los tableros									■	■	■	■								
Realizar ajustes y correcciones													■	■	■	■				
Elaboración y entrega final del informe															■	■	■	■		
Socialización de Indicadores																			■	■



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



9. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

De acuerdo con la necesidad presentada y el objetivo planteado para minimizar las falencias detectas en el diligenciamiento y análisis de los indicadores de gestión, se desarrollaron diversas actividades que conducen al cumplimiento de la meta establecida.

9.1. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN NECESARIA.

Inicialmente se realiza un análisis situacional de la clínica y se estudian las diferentes fichas técnicas de los indicadores de gestión institucionales establecidos para las unidades funcionales de la institución, donde se presenta el numerador, denominador, entre otros atributos. Con la finalidad de conocer y establecer aquellos indicadores de mayor relevación y que son transversales en la institución, es decir aplica para todas las unidades, además de ser información que es consultada por otras unidades en caso de auditorías e informes a realizar. De acuerdo con esa revisión se establece el siguiente cuadro de mando, bajo el cual se rediseñan los indicadores de gestión.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Tabla 3. Cuadro de mando

PERSPECTIVA	TEMA	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA	META
PARTES INTERESADAS	PACIENTE Y SU FAMILIA	Aumentar índices de satisfacción	Tasa de satisfacción global	Número de pacientes que se encuentran satisfecho/ Número total de pacientes encuestados	95%
			Proporción de sugerencias, reconocimientos y quejas	Número de comentarios por tipo/Número total de comentario	NA
			Días promedios para la resolución de quejas	Sumatoria de los días totales transcurridos en la resolución de las quejas/Número de quejas radicadas en el periodo	15 días
			Proporción de quejas resueltas	Número de quejas resueltas/Número de quejas radicadas	95%
PROCESOS INTERNOS	SEGURIDAD DEL PACIENTE	Identificar los accidentes e incidentes presentados en la atención en salud en los procesos de hospitalización por vigilancia o seguridad.	Proporción de vigilancia de eventos adversos	Número de eventos adversos gestionados/Número de eventos reportados en el periodo	95%
		Medir el grado de entendimiento y cumplimiento de los protocolos asociados a las buenas prácticas de atención en salud.	Proporción de adherencia a las guías de buenas prácticas de seguridad del paciente	Número de protocolos bien implementados/Número total de evaluaciones de protocolos realizadas	92%
	DIFERENCIACIÓN DE SERVICIOS	Mejorar el control interno de los procesos.	Promedio de minutos en la atención en los diferentes servicios asistenciales	Sumatorio total del número de minutos transcurridos entre el momento en el cual el usuario solicita la atención, y el momento en el cual es atendido/Total de usuarios atendidos en el servicio	30 minutos
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Proveer un lugar seguro y agradable para trabajar	Índice de frecuencia de accidentes laborales	Número de accidentes laborales reportados en el período*100 trabajadores/Número de trabajadores	0.78 accidentes por cada 100 trabajadores



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co

9.2. DETERMINACIÓN DE LA FUENTE DE INFORMACIÓN

Clínica Zayma posee diversas fuentes de información que permite abstraer datos para el diligenciamiento de los indicadores, sin embargo, es necesario analizar dichas fuentes, para escoger la que presente un comportamiento más acertado a la realidad para ser estandarizado, es decir no variar la fuente de manera mensual. Con este propósito se escoge como fuente de información el sistema Calisa, un software creado por la institución donde se puede descargar informe acorde a ciertos parámetros, estos informes pueden ser descargados en formato PDF o Excel, dependiendo la información.

Para el diligenciamiento de estos indicadores se debe descargar los informes de manera frecuente al inicio de cada mes, los archivos que son generados en Excel deben ser convertidos en formato .xlsx, los documentos deben ser guardados de manera estándar dependiendo el mes que se esté realizando, cada tablero tiene una carpeta asignada para guardar los informes requeridos.

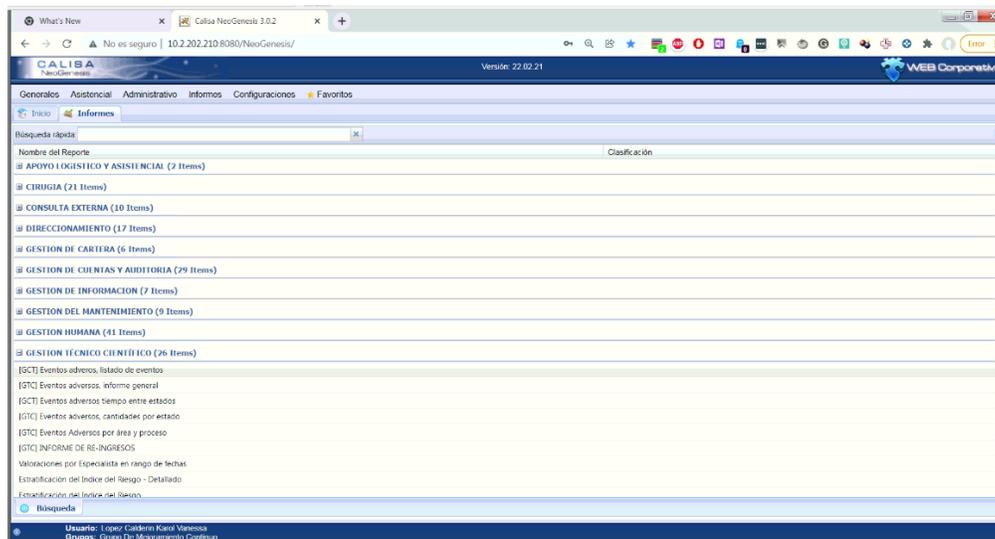


Ilustración 13. Software Calisa para descargue de informe.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



9.3. ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Cada informe es guardado en una carpeta con su nombre correspondiente, la información es almacenada en la nube, debido a que las carpetas se encuentran enlazadas a OneDrive, dado que la institución cuenta con una suscripción. Para el desarrollo de este trabajo fue necesario iniciar sesión en el software Power Bi, con la cuenta institucional, con el propósito de tener acceso a las carpetas alojadas en la nube donde se encuentran los informes y datos necesarios. La actividad de renombrar los archivos acordes al mes al igual que las carpetas, facilito la programación de los tableros y la localización de los informes descargados.

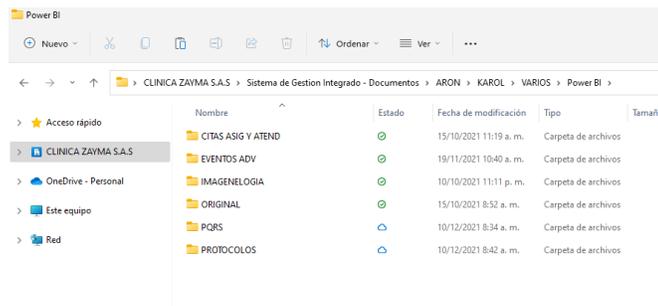


Ilustración 14. Organización de las carpetas por nombre de los tableros.

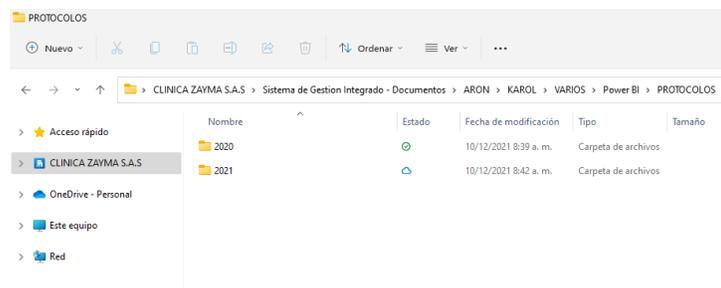


Ilustración 15. Organización de carpetas de protocolos por año.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



9.4. DEPURACIÓN DE INFORMES PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La depuración de los informes es una de las tareas más relevantes, debido a que permite abstraer la información que se requiere, además de asegurar la calidad de los datos, eliminando espacios, encabezados e información adicional que no es necesaria.

Con la ayuda del editor Power Query, se realizan consultas que permitan la depuración de los datos suministrados por los informes, con el objetivo de abstraer solo aquello que se requiere, algunos informes se descargan en Excel y es más sencilla su manipulación, mientras que otros son descargados en PDF siendo esta tarea más compleja, por lo que cada consulta estará programada, es decir, cada que se guarde un nuevo informe al actualizar Power Bi, se ejecute la consulta y se actualicen los tableros dinámicos abstrayendo los datos solicitados.

PROTOCOLOS EVALUADOS	CATEGORIA	BUENA PRACTICA RELACIONADA	CONFOR
1 LAVADO DE MANOS	HOMOLOGADO	Detectar, prevenir y reducir el riesgo de infecciones asociadas con la a...	
2 PREPARACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTO	HOMOLOGADO	Mejorar la seguridad en la utilización de medicamentos.	
3 VENOPUNCION	HOMOLOGADO	Detectar, prevenir y reducir el riesgo de infecciones asociadas con la a...	
4 PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE UPP	HOMOLOGADO	Prevenir úlceras por presión	
5 PREVENCIÓN DE CAIDAS	HOMOLOGADO	Procesos para la prevención y reducción de la frecuencia de caídas	
6 LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE INCUBADORAS Y SERVOC...	PROPIO	Detectar, prevenir y reducir el riesgo de infecciones asociadas con la a...	
7 IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES	HOMOLOGADO	Asegurar la correcta identificación del paciente en los procesos asisten...	
8 LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	HOMOLOGADO	Detectar, prevenir y reducir el riesgo de infecciones asociadas con la a...	
9 RECIBO Y ENTREGA DE TURNO	HOMOLOGADO	Gestionar y desarrollar la adecuada comunicación entre las personas q...	
10 TRANSFUSIÓN SANGÜÍNEA	HOMOLOGADO	Prevenir complicaciones asociadas a la disponibilidad y manejo de san...	
11 LAVADO DE MANOS	HOMOLOGADO	Detectar, prevenir y reducir el riesgo de infecciones asociadas con la a...	
12 VENOPUNCION	HOMOLOGADO	Detectar, prevenir y reducir el riesgo de infecciones asociadas con la a...	
13 PREVENCIÓN DE CAIDAS	HOMOLOGADO	Procesos para la prevención y reducción de la frecuencia de caídas	
14 PREPARACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTO	HOMOLOGADO	Mejorar la seguridad en la utilización de medicamentos.	
15 PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE UPP	HOMOLOGADO	Prevenir úlceras por presión	
16 IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES	HOMOLOGADO	Asegurar la correcta identificación del paciente en los procesos asisten...	
17 LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE INCUBADORAS Y SERVOC...	PROPIO	Detectar, prevenir y reducir el riesgo de infecciones asociadas con la a...	
18 TRANSFUSIÓN SANGÜÍNEA	HOMOLOGADO	Prevenir complicaciones asociadas a la disponibilidad y manejo de san...	
19 RECIBO Y ENTREGA DE TURNO	HOMOLOGADO	Gestionar y desarrollar la adecuada comunicación entre las personas q...	
20 DISPOSICIÓN DE RESIDUOS HOSPITALARIOS	HOMOLOGADO	Detectar, prevenir y reducir el riesgo de infecciones asociadas con la a...	
21 LISTA DE CHEQUEO PARA VENTILACIÓN MECÁNICA EN C...	PROPIO	Detectar, prevenir y reducir el riesgo de infecciones asociadas con la a...	
22 LAVADO DE MANOS	HOMOLOGADO	Detectar, prevenir y reducir el riesgo de infecciones asociadas con la a...	
23 VENOPUNCION	HOMOLOGADO	Detectar, prevenir y reducir el riesgo de infecciones asociadas con la a...	

Ilustración 18. Editor Power Query.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



9.5. CREACIÓN DE TABLEROS DINÁMICOS

Los informes utilizados contienen información variada, por lo que no se relacionan entre sí, sin embargo, contienen el mismo periodo de tiempo. Para el diseño de los tableros dinámicos se agregaron filtros de mes y año, para facilitar el uso de estos para los líderes de las diferentes unidades funcionales.

Seguidamente se realizaron los cálculos correspondientes para obtener los indicadores, para ello se utilizó como base las fichas técnicas de los indicadores de la resolución 0256 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016), y las fichas técnicas de los indicadores de gestión institucionales existentes. Algunas de las funciones utilizadas fueron SUM, COUNTROWS, FORMAT, condicionales y Script de Python.

La herramienta contiene 10 páginas, cada una contiene un tablero dinámico que pueden ser filtrados y muestra a través de gráficos el comportamiento del evento dado el filtro seleccionada, siendo este mes, año y en algunos casos unidad funcional. Dentro de esas páginas, se cuenta con 5 relacionadas a controles que permiten observar el comportamiento del indicador en diferentes periodos y el cumplimiento de la meta de cada uno de estos, permitiendo realizar un análisis del comportamiento del indicador mensualmente, si cumple o no con la meta establecida, todo esto con el propósito de disminuir el tiempo de la actividad y eliminar tareas innecesarias, enfocándonos en la toma de decisiones oportunas y acertadas que generen mejoras continuas de los servicios.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Ilustración 19. Tablero principal

El tablero principal contiene hipervínculos que permiten navegar en los demás tableros, los cuales contienen los indicadores de gestión institucionales.

En el Anexo 2 se encuentra un resumen de las fichas técnicas de los indicadores de gestión institucionales desarrollados, cada tablero en la parte superior cuenta con filtros como el mes, año y algunas unidades funcionales, con la finalidad de conocer los datos de un periodo en específico o global. A continuación, se muestran los tableros diseñados.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co

- **Indicadores de seguridad del paciente**

- **Protocolos**



Ilustración 20. Tablero dinámico de protocolos bien implementados en la institución.

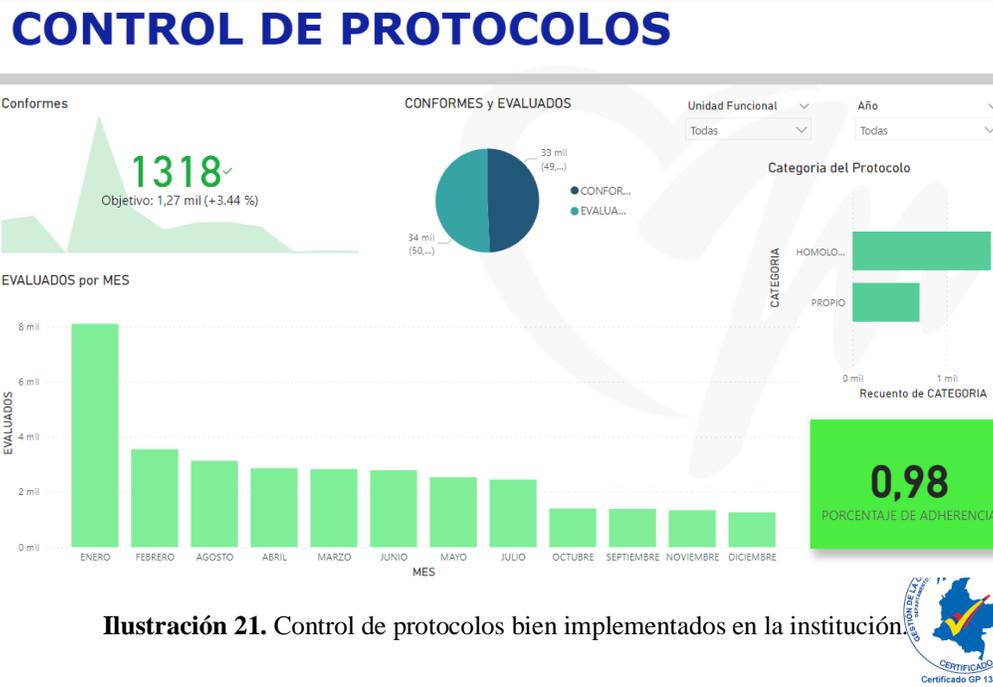


Ilustración 21. Control de protocolos bien implementados en la institución.

Este tablero contiene la información de los protocolos bien implementados por unidades funcionales, el indicador aplica para las unidades funcionales asistenciales, quienes realizan una evaluación acorde los diferentes protocolos implementados a los usuarios, con el propósito de analizar que protocolo son no conformes, para que este sea reforzado al personal de la unidad, y así brindar un mejor servicio y disminuir incidentes o accidentes.

- **Eventos adversos**

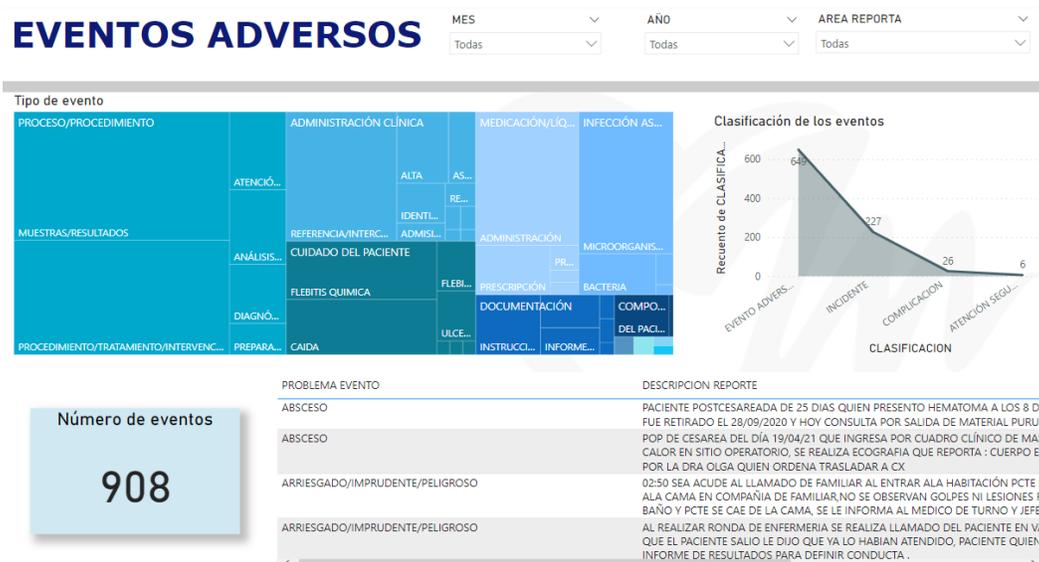


Ilustración 22. Tablero dinámico de Eventos Adversos.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA



PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

CONTROL DE EVENTOS

Año: Todas | AREA REPORTA: Todas

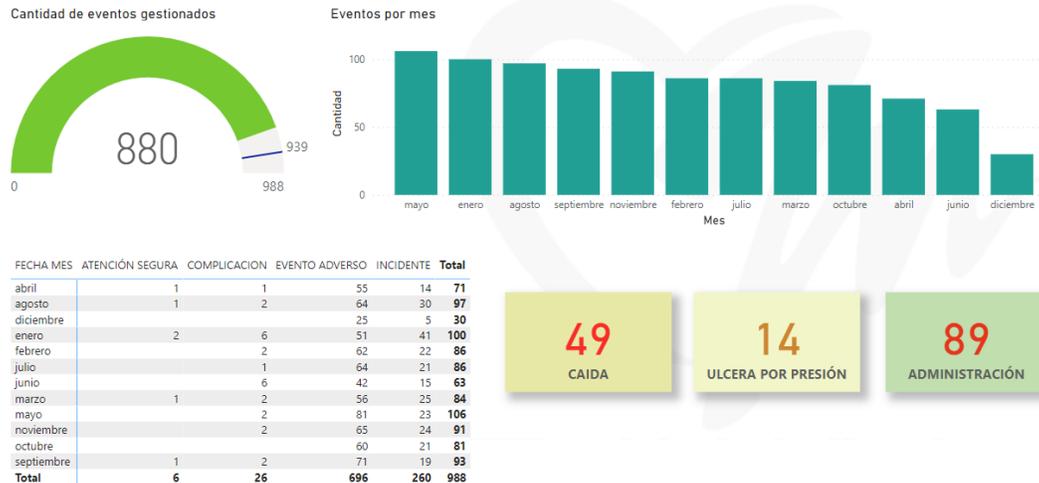


Ilustración 23. Control de Eventos Adversos.

MinSalud, define la seguridad del paciente como el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias, por lo que la evaluación permanente de los riesgos asociados a la atención en salud es indispensable, ya que requiere la implementación de barreras de seguridad que se establecen a través del análisis del comportamiento del servicio prestado.

Un evento adverso puede presentarse en las diferentes unidades asistenciales. Este indicador permite conocer si se presentó un incidente, una complicación, una atención segura o un evento adverso, la frecuencia, entre otros atributos, que dan cabida al desarrollo de un plan de acción para intervenir los procesos y unidades, puesto que, cuenta con la descripción del procedimiento o suceso registrado como evento adverso.

Por norma del ministerio, para el mejoramiento de los procesos y dentro de los contratos con las EPS, la institución requiere analizar e implementar mejoras por los eventos de manera



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co

mensual, siendo este indicador muy relevante para la institución y facilita la actividad del referente en seguridad del paciente, permitiendo observar toda la información de manera sencilla y con gráficos que le provee una mejor comprensión.

Cada ficha técnica cuenta con una base que se modifica cada año, luego de que se promedian los resultados de los meses de dicho año, mientras que, la meta se plantea acorde al comportamiento general del indicador y la información suministrada por MinSalud.

- **Indicadores de Atención**
 - **Servicio de Consulta externa.**

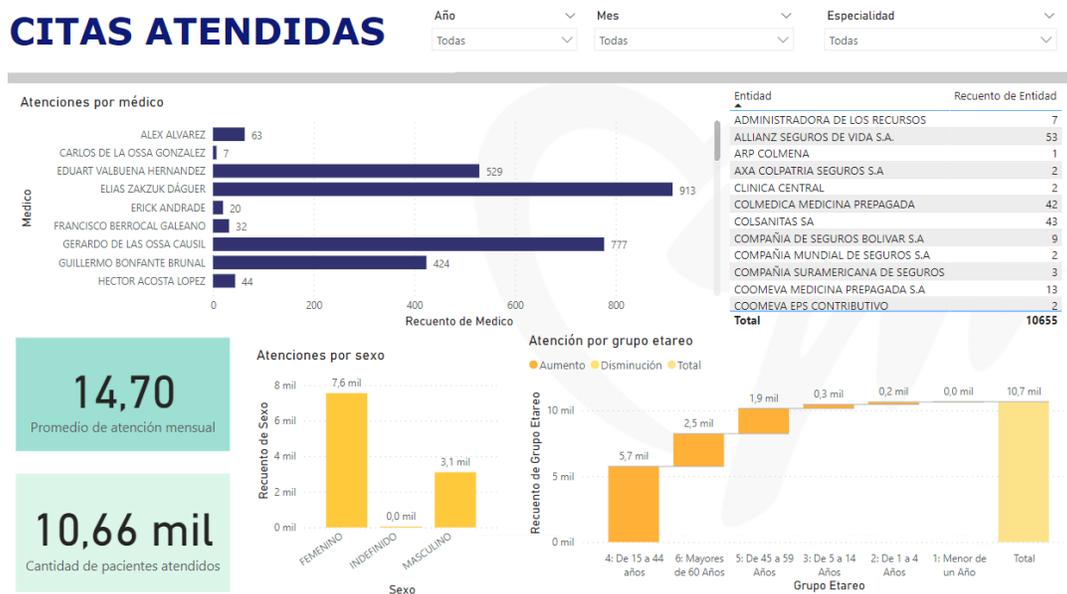


Ilustración 24. Tablero dinámico de citas atendidas en consulta externa.

CONTROL DE CITAS

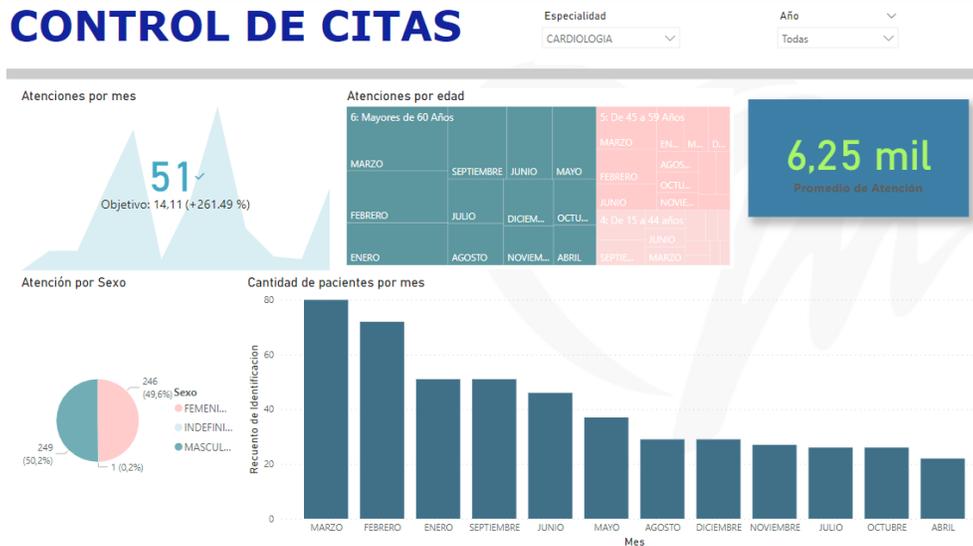


Ilustración 25. Control de Citas atendidas en consulta externa.

Dentro de los indicadores de la resolución 1552 de 2013 exigidos por el ministerio de salud se encuentra el tiempo promedio de espera en la asignación de citas de diferentes especialistas, en el caso de clínica Zayma este indicador referente a la especialidad de obstetricia y ginecología, en ocasiones suele estar desviados y al enviarlo a las aseguradoras, éstas requieren planes de mejoras que permitan disminuir este promedio, por lo que se debe analizar los datos. Con este tablero se presenta información sobre la caracterización del paciente, lo que posibilita la identificación de mejoras, cabe resaltar que la clínica no es una institución de atención primaria sino especializada, por lo que los pacientes suelen ser atendidos por remisiones.

- *Servicio de Imagenología*

EXÁMENES DE IMAGENOLÓGÍA

Mes: Todas Tipo: Todas Equipo: Todas



Ilustración 26. Tablero dinámico de Imágenes Diagnósticas.

CONTROL EXÁMENES DE IMAGENOLÓGÍA

Equipo: Todas Mes: Todas



Ilustración 27. Control de Imágenes Diagnósticas.

Imágenes diagnosticas es uno de los servicios con los que cuenta la institución, esta unidad ofrece dos tipos de atenciones, el primero es de manera ambulatoria para aquellos pacientes que requieren exámenes remitidos por un médico o particular y el segundo de manera hospitalaria para los pacientes que se encuentran internados en la institución, este indicador es requerido por el ministerio de salud, mediante la resolución 0256 de 2016, además, de ser solicitado por las aseguradoras en las auditorías realizadas; este tablero permitirá conocer el comportamiento por tipo de atención, tipo de examen, por equipo, cantidad de pacientes y entidad a la que pertenece el usuario, adicionalmente del tiempo promedio de atención.

- **Indicadores de satisfacción**



Ilustración 28. Tablero dinámico de PQRS en la institución.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

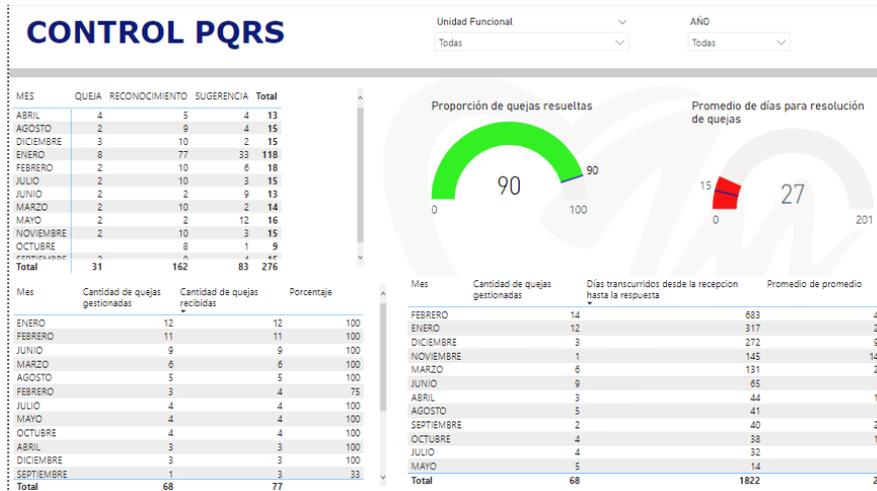


Ilustración 29. Control de cambios de PQRS.

```
import pandas as pd
import nltk as nltk
from nltk.sentiment.vader import SentimentIntensityAnalyzer

sia=SentimentIntensityAnalyzer()

dataset['Polaridad']=dataset['English'].apply(lambda x: sia.polarity_scores(x)['compound'])
```

Ilustración 30. Código de Python para el análisis de sentimiento.

Las PQRS son necesarios en todas las unidades funcionales, debido a que representa la voz de los usuarios atendidos en los diferentes periodos en la institución, por lo que son de gran importancia su análisis e implementación de planes de acción o mejoras, que intervengan en los procesos que lo requieran, usualmente en cada auditoria que se realiza de manera externa a la institución el sistema de información y atención al usuario (SIAU), juega un papel indispensable, puesto que permite medir la satisfacción del paciente.

Para este tablero en particular se realiza un análisis de sentimiento, el cual se diseñó haciendo uso de herramientas extras como Google Translate y Python. Teniendo en cuenta los comentarios recibidos por los usuarios en los diferentes periodos, acerca de la atención



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co

recibida por la institución; se cambian estos comentarios al idioma inglés, mediante Excel y la función googlettranslate, esto debido a que el lenguaje de programación Python esta diseñado en el idioma inglés, por otro lado el software de Power Bi, trae consigo un apartado para ejecutar script de Python, y haciendo uso de la librería NLTK, se diseña un código que permita asignar una puntuación a los comentarios teniendo en cuenta palabras claves, estos comentarios reciben una puntuación entre -1 y 1, lo que permite clasificarlos en comentarios positivos, neutros y negativos, como se mostró anteriormente.

- **Indicadores de Seguridad y Salud en el Trabajo**

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

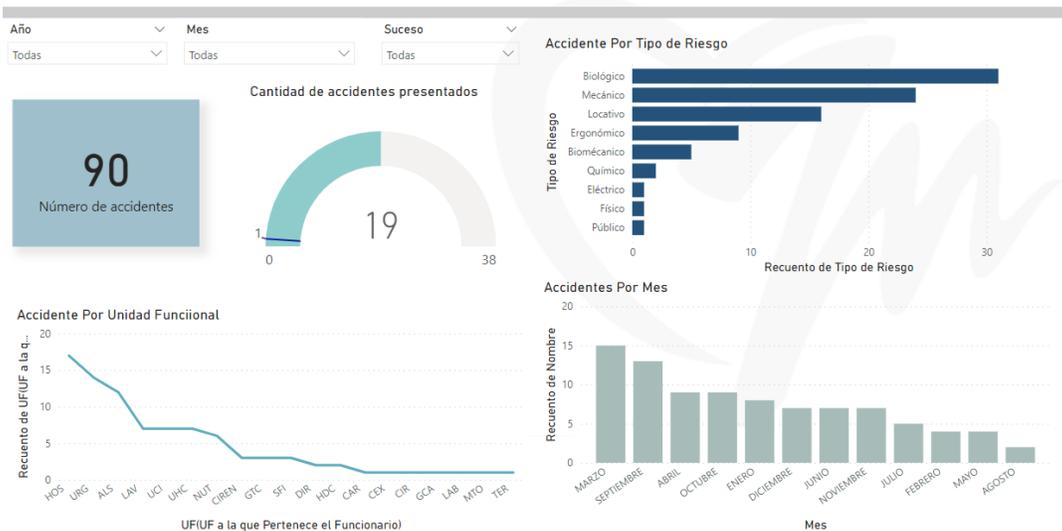


Ilustración 31. Tablero dinámico de SST en la Institución.

La seguridad y salud en el trabajo es una unidad funcional de gran importancia en la institución debido a que el sector en el cual se desempeña presentan diversos riesgos a los cuales los empleados se encuentran expuestos diariamente, es por ello que es ineludible llevar un control y registro permanente de aquellos incidentes y accidentes que se presentan, con el propósito de investigar las causas y acciones que dieron origen a la situación y poder tomar



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acciones que propendan la disminución y eliminación de riesgo de accidentes e incidentes en la clínica. A partir de este tablero podemos establecer las unidades funcionales que mayor accidente presenta, así mismo el tipo de riesgo.

9.6. SOCIALIZACIÓN DE LOS TABLEROS DINAMICOS

Al finalizar la creación de los tableros dinámicos e implementarlos en la institución se hizo necesario realizar una capacitación de la herramienta a cada uno de los líderes de las unidades asistenciales, esta se realizó de manera presencial y virtual dependiendo la disponibilidad de cada uno, debido a que el desarrollo de sus actividades diarias y a la crisis sanitaria no fue posible reunirlos todos. En las reuniones realizadas se explicaron temas como importancia de la herramientas, datos e información contenida, análisis de gráficos uso de filtros y demás ítems que contiene la herramienta con el propósito de hacer buen uso de esta y cumplir con el objetivo para la cual fue diseñada. (Ver **Anexo 6**)

9.7. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Para llevar un seguimiento de los indicadores cada líder, deberá diligenciar una plantilla que permita visualizar los planes de mejoras diseñados, estos podrán ser llevados por semestres, trimestres o cuatrimestre, dependiendo de la información suministrada por la ficha, esto con la finalidad de tener control de la información, estas plantillas serán guardadas en las carpetas compartidas de cada unidad funcional correspondiente. (Ver **Anexo 3**)



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



10. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

La Clínica Zayma brinda servicios de atención en salud, para ello divide su institución en diversas unidades funcionales dedicadas a un proceso en específico, dentro de esta se encuentra la unidad de direccionamiento, a esta unidad pertenece la oficina de mejoramiento continuo, la cual está encargada de llevar a cabo los actividades enfocadas al sistema integrado de gestión, entre ellos la calidad, el cual es un eje transversal para todas las unidades funcionales, es por ello que desde mejoramiento continuo se desarrollan indicadores que permitan analizar los procesos de las unidades asistenciales y tomar decisiones enfocadas a la mejora continuo.

Para la puesta en marcha de esta actividad se requiere el diligenciamiento de una plantilla, por lo cual se necesita recolectar cierta información, la cual puede ser consultada de diversas fuentes y en ocasiones puede variar, así mismo estos indicadores requieren de cálculos matemáticos. Toda esta actividad suele ser tediosa para la mayoría de los líderes de cada unidad, sin contar la variabilidad de los datos debido a las diversas fuentes de información que ocasionaban la realización de un análisis poco acertado que impedía aplicar acciones de mejoras que mostraron verdaderos resultados.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa la necesidad de diseñar una herramienta que facilite el diligenciamiento de los indicadores, los cálculos a realizar y a su vez la toma de decisiones acertadas para una mejora continua de los procesos, esta herramienta estará compuesta por tableros dinámicos desarrollados en el software de Power Bi, la cual será diseñada en aproximadamente 4 meses, con la colaboración del director de mejoramiento continuo y la coordinadora de enfermería, para esta herramienta se requiere de un equipo de alta capacidad, licencia de Microsoft Office 365 y acceso a internet, dichos recursos serán proporcionados por la institución y estará constituido por consultas que se encargan de



Certificado GP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



realizar los cálculos indicados, permitirá visualizar gráficas y tablas de los indicadores estipulados, ahorrando tiempo y desgaste de los empleados.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



11. APORTES DEL ESTUDIANTE

El periodo de prácticas empresariales desarrolladas en la Clínica Zayma, fueron realizadas bajo la modalidad de trabajo virtual, debido a las condiciones sanitarias de pandemia por Covid-19. Dentro de las actividades diarias desempeñadas, se encontraba una particular relacionada a la revisión, modificación y control de los indicadores de gestión institucionales. Estos se consolidan de forma mensual por cada uno de los líderes de las unidades asistenciales. Para el desarrollo de esta actividad los líderes de las unidades requieren asesoría constante para su diligenciamiento, debido a que se presentan inquietudes frente a la fuente de los datos y posterior interpretación.

Es importante mencionar que en la institución se realiza anualmente Revisión por la Dirección a todas las unidades de la clínica. Esta actividad se lleva a cabo con la intención de conocer el desempeño anual del año anterior de las diferentes áreas y establecer planes de mejoras. A través de esta actividad se evidencio que el comportamiento mensual de algunos procesos en la institución no estaba acorde a la realidad, por lo cual cada que se implementaba un plan de acción, no se evidenciaba ningún impacto significativo en el proceso. Dado este inconveniente nace la oportunidad de crear una herramienta que permita facilitar esta actividad y posteriormente tomar decisiones de mejora acertadas, disminuyendo el tiempo empleado.

El diseño de esta herramienta consiste en la creación de tableros dinámicos con ayuda de Power Bi, los cuales toman datos de los informes previamente descargados de Calisa, este software es una creación propia de la institución que suministra información de la clínica acorde a la historia clínica de cada paciente y servicios ofrecidos. Esta herramienta contiene una consulta que permite observar los datos obtenidos de los informes de manera amigable y entendible mediante diferentes gráficos y tablas, para los líderes de cada unidad funcional de la institución.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Es importante señalar que la creación de esta herramienta permite disminuir el tiempo empleado en la toma de decisiones, permitiendo implementar planes de acciones que generen un efecto positivo, eliminando actividades que no tienen valor, dado que el líder ya no presenta problemas con el diligenciamiento de los indicadores, no se generan reprocesos de la actividad, no requiere acompañamiento constante por parte de la oficina de mejoramiento continuo, el comportamiento de los datos presenta una tendencia acorde al día a día de cada servicio, teniendo en cuenta que anteriormente se estandarizó la fuente de información utilizada, es decir, se analizaron las diferentes fuentes y se seleccionó una de acuerdo con la confiabilidad de esta.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, las actividades relacionadas con los indicadores de gestión institucionales se ha convertido en una labor de menor complejidad, es decir, el líder no solo consume los datos previamente calculados mediante gráficos, sino que puede observar adicionalmente la comparación mes a mes del comportamiento de dicho indicador, establecer planes de acción acorde que generen impacto no solo al servicio sino a la institución en general, aumentando su rendimiento, su productividad, potenciando la calidad de los servicios ofertados, los cuales generan satisfacción y fidelidad en los usuarios, teniendo en cuenta la visión de la institución.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



12. CONCLUSIONES

- La institución cuenta con un software llamado Calisa Neogenesis que permite descargar informes en formato PDF o Excel, de las unidades funcionales. Así mismo cuenta con Calisa-Historia Clínica, el cual está dividido por módulos de acuerdo con las unidades asistenciales y servicios ofrecido al paciente. Estos sistemas de información permiten contar con distintas fuentes de información que presenta datos que pueden ser estudiados y analizados para establecer un comportamiento de las distintas unidades y posteriormente tomar decisiones encaminada a la mejora en los procesos. Por otro lado, posee un sistema de gestión de calidad documental, donde se archivan diversos documentos de las unidades funcionales, registrando los procedimientos, protocolos, manuales, instructivos y demás tareas realizadas que generan estandarizar las actividades y disminuir la variabilidad en los datos de los indicadores.
- La Clínica Zayma, como institución prestadora de servicios en salud diligencia diversos indicadores varios de ellos requeridos por el ministerio de salud, las secretarías de salud departamental y/o municipal, entre otras entidades, en las cuales se centra mayor atención. Sin embargo, los indicadores institucionales están ligados a estos, ya que, si se mejoran las condiciones de los diferentes procesos a su vez mejorara la atención brindada a los usuarios.
- Es necesario el diseño de procedimientos, herramientas y aplicaciones que permitan estandarizar los diferentes procesos con el objetivo de facilitar las actividades para los trabajadores; evitando estrés, tareas tediosas o complicadas y llevando a cabo dichas actividades de la mejor manera posible para el logro de los resultados esperados.



Certificado GP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- El sector empresarial constantemente está cambiando, innovando en todos las áreas y procesos, para ser más eficiente y competitivo en el mercado, por ello es ineludible el uso e implementación de softwares y programas a la vanguardia, que brinden herramientas adecuadas.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



13. RECOMENDACIONES

- Se recomienda hacer seguimiento a la actividad de admisión, cargue y cierre de la información de los usuarios que ingresan a los servicios prestados por la institución, debido a que la historia clínica es una gran fuente de información que suele presentar pérdida de confiabilidad por el indebido seguimiento de esta.
- Es importante que los documentos creados para el diligenciamiento de datos por parte de las unidades funcionales contengan restricciones que eviten la modificación de este y así errores en los formulas estipuladas para el cálculo de los indicadores.
- El sistema de información contiene diversos informes asociados a las unidades funcionales, muchos de ellos no son utilizados o generan informes poco útiles, debido a que la información generada no es suficiente para los análisis requeridos, por ello es recomendable eliminar aquellos informes innecesarios, que no cumplen con su función.
- La creación de un sistema documental es necesario e importante en las empresas, ya que permite registrar los diferentes procedimientos, protocolos, manuales, instructivos y demás documentos que soporten los procesos que se realizan en las organizaciones, con el propósito de estandarizar los procesos que, al requerir rotación de personal, este no frene el flujo de los procesos y así analizar e implementar mejoras continuas para evitar los reprocesos.
- Conceder al área de calidad acceso a la fuente de información para que, mediante consultas, se puedan realizar análisis y enviar informes requeridos por las diferentes entidades, todo esto con el propósito de evitar cuello de botellas en el área de sistemas, agilizando esta actividad.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- Incentivar el uso de herramientas de Inteligencia Empresarial, las cuales permiten obtener información, analizarla, procesarla y reportarla, con el objetivo de utilizar los datos para mejorar la eficiencia de una empresa, detectar posibles carencias y diferenciarse frente a la competencia. Dentro de estas herramientas encontramos Power Bi, una plataforma potente para la visualización de la información y creación de reportes.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



14. BIBLIOGRAFÍA

- Alcívar, F., Brito, M., & Guerrero, M. (2016). Auditoría en las empresas. *CE Contribuciones a la Economía*.
- Anónimo. (6 de Mayo de 2016). *Deficionyque.es*. Obtenido de Actividades: <https://definicionyque.es/actividades/>
- Anónimo. (28 de enero de 2018). *Certificación del sistema de gestión de la calidad*. Obtenido de CTMA Consultores: <https://ctmaconsultores.com/sistema-gestion-calidad/>
- Anónimo. (agosto de 2018). *Sistema de Gestión Integral*. Obtenido de Universidad Cooperativa de Colombia: <https://www.ucc.edu.co/gestion-integral/Paginas/inicio.aspx>
- Camprovin, C. (27 de junio de 2019). *5 minutos para saber más sobre Microsoft Power BI*. Obtenido de Ibermática 365: <https://www.ibermatica365.com/todo-lo-que-siempre-quisiste-saber-sobre-microsoft-power-bi/>
- Invima. (2013). *ABC de Dispositivos Médicos*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Jiménez, A. (2019). *Guía para la elaboración de políticas*. San José: Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo Costa Rica.
- Machuca, F. (22 de julio de 2021). *Crehana*. Obtenido de ¿Qué es Power Query?: <https://www.crehana.com/es/blog/negocios/que-es-power-query/>
- MinSalud. (16 de noviembre de 2021). *Ministerio de Salud y Protección Social*. Obtenido de Atención Primaria en Salud: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Atencion-primaria-en-salud.aspx>
- MinSalud. (16 de noviembre de 2021). *Ministerio de Salud y Protección Social*. Obtenido de Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS): <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/sistema-obligatorio-garantia-calidad-SOGC.aspx>



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- MUJERES, O. (31 de Octubre de 2010). *Centro virtual de conocimiento para poner fin a la violencia contra mujeres y niñas*. Obtenido de <https://www.endvawnow.org/es/articles/336-indicadores.html>
- OMS. (11 de agosto de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Servicios sanitarios de calidad: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Ortiz, D. (20 de Octubre de 2021). *¿Qué es un dashboard?* Obtenido de Cyberclick: <https://www.cyberclick.es/numerical-blog/que-es-un-dashboard>
- Ramírez Gonzalez, A. I. (2017). *Construcción de objetivos*. Jalisco: UDGVIRTUAL-Universidad de Guadalajara.
- Sampedro, M. P. (2019). Formulación de la plataforma estratégica organizacional para la agencia de medios PDT de Clínica Especialistas del Poblado. *Trabajo de grado para optar por el título de Comunicador Periodista*. Caldas, Antioquia, Colombia: Corporación Universitaria Lasallista.
- Sociedades, S. d. (2015). *Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora*. Bogotá: Sistema de gestión integral.
- Torres, I. (26 de septiembre de 2019). *Mejora Continua*. Obtenido de Ive Consultores: <https://iveconsultores.com/mejora-continua/>



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

15. ANEXOS

A continuación, se enumeran los anexos que complementan las actividades desarrolladas en este trabajo.

Anexo 1. Inventario de máquinas y equipos de la Clínica Zayma.



LISTADO DE EQUIPOS POR TIPO

Tipo de Equipos: TODOS				
LOCALIZACION	EQUIPO	MODELO	MARCA	SERIE
APOYO LOGÍSTICO Y ASISTENCIAL				
RESIDUOS	BASCULA DIGITAL	XTEEL-W	TRUMAX	JK170054
RESIDUOS	INDICADOR DE TEMPERATURA	N/A	GREEN TECH	1909936426
LAVANDERIA	LAVADORA INDUSTRIAL #1	3002275X	MILNOR	12735442
LAVANDERIA	LAVADORA INDUSTRIAL #2	3002265S	MILNOR	AA06715703
LAVANDERIA	MAQUINA DE COSER #2	S/M	JANOME	72050996
LAVANDERIA	BASCULA INDUSTRIAL	RGT4-200	DETECTO	173160310320
LAVANDERIA	AIRE ACONDICIONADO PISO TECHO	FCR-36	LENOX	NA
LAVANDERIA	SECADORA INDUSTRIAL #1	L36UR536G	CISSEL	103360972
LAVANDERIA	SECADORA INDUSTRIAL #3	L36UR536G	CISSEL	50396090
LAVANDERIA	MAQUINA DE COSER #1	8900H	JACK	70132939
LAVANDERIA	ELECTROBOMBA #4 (LAVANDERIA)	CPM-420	PEDROLLO	190102
LAVANDERIA	SECADORA INDUSTRIAL #2	MLG-82	MILNOR	631564
LAVANDERIA	BASCULA INDUSTRIAL	RGT4-200	DETECTO	1731605310301
OIREN				
OIREN STAR DE ENFERMERIA	ESLUCOMETRO	ACQU-CHEK	ROCHE	5338148544
OIREN STAR DE ENFERMERIA	TELEFONO ALAMBRIKO	KX-NTS51X-B	PANASONIC	45C7E51777
OIREN STAR DE ENFERMERIA	TELEFONO ALAMBRIKO	KX-TS500LX	PANASONIC	3E9B303338
OIREN LACTARIO	TELEVISOR OIREN	N/A	HYUNDAI	HYLED3232C1407001
OIREN LACTARIO	MICROREFRIGERADOR	N/A	B BRAUN	374110
OIREN SALA 2	INCUBADORA NEONATAL	ISOLETTE C2000	DRAGUER	MM10210
OIREN SALA 2	INCUBADORA NEONATAL	ISOLETTE C2000	DRAGER	MM 31011
OIREN SALA 2	SERVOCUNA	RESUCITARE	DRAGER	FM 06599

Saturday 14 August 2021

Page 1 of 62



LISTADO DE EQUIPOS POR TIPO

Tipo de Equipos: TODOS				
LOCALIZACION	EQUIPO	MODELO	MARCA	SERIE
RECEPCION	TELEFONO IDENTIFICADOR	KX-T7716X	PANASONIC	5BACQ46266
RECEPCION	TELEFONO IP	KX-NTS50X-B	PANASONIC	40B05GQ1781
RECEPCION	TELEFONO ALAMBRIKO	KX-TS500LX	PANASONIC	Q5CNC068704
RECEPCION	TELEFONO IDENTIFICADOR	KX-T7716X	PANASONIC	5BACQ46267
ECOGRAFIA	AIRE ACONDICIONADO MINI SPLIT / ECOGRAFIA	N/A	INNOVAR	NA
ECOGRAFIA	CAMILLA OBSERVACION IMAGENOLOGIA	C-3680RS	LOG-PRODS	72760
ECOGRAFIA	ANGIOGRAFO	OEC 9900 Elite	GE	ED-7201-CBN
ECOGRAFIA	ECOGRAFO	LOGIQ P9	GENERAL ELECTRIC	302584519
ECOGRAFIA	ECOGRAFO	LOGIQ 5	GENERAL ELECTRIC	161796U02
ECOGRAFIA	ECOCARDIOGRAFO	VM61	GENERAL ELECTRIC	3026V1
ECOGRAFIA	FLUJOMETRO DOBLE	N/A	TMETER	NA
ECOGRAFIA	UPS 1.5KVA (ECOGRAFIA)	BACK UPS RS	APC	38074293300
DIGITALIZACION	INTENSIFICADOR DE IMAGEN	A-141	VARIAN	4489-02
DIGITALIZACION	INYECTOR MEDIO DE CONTRASTE	STELLAND	MEDRAD	38464
DIGITALIZACION	DIGITALIZACION DE IMAGENES	PROFECT ONE	FUJIFILM	16150241
DIGITALIZACION	DIGITALIZACION DE IMAGENES	PROFECT ONE	FUJIFILM	16150241
DIGITALIZACION	INYECTOR MEDIO DE CONTRASTE	SOLARIS	MEDRAD	CRV 60026
DIGITALIZACION	MAMOGRAFO	MSP 101	GE	34365
DIGITALIZACION	TERMOMONITOREO	SN	RADIAN	C2 149
DIGITALIZACION	DIGITALIZACION DE IMAGENES	PROFECT ONE	FUJIFILM	16150241
DIGITALIZACION	UPS 3KVA DIGITALIZACION	PW9130L3000T-XL	EATON	G0502A0524
DIGITALIZACION	TELEFONO ALAMBRIKO	KX-TS500LX	PANASONIC	2L8N132674

Saturday 14 August 2021

Page 39 of 62



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años



Clínica Zayma LTDA
800274112-9
Calle 28 N° 7-50
Montería - Córdoba

LISTADO DE EQUIPOS POR TIPO

LOCALIZACIÓN	EQUIPO	MODELO	MARCA	SERIE
URONALISIS	AIRE ACONDICIONADO MINI SPLIT/LAB.	CYAC12225-6	SIMPLY	5YAC12225-6
COORDINACION DE LAB	AIRE ACONDICIONADO MINI SPLIT/LAB.	AS1215U4W	SAMSUNG	NA
COORDINACION DE LAB	UPS 3KVA (LABORATORIO)	SURTA2000L	APC	JS071602071
MICROBIOLOGIA	AIRE ACONDICIONADO MINI SPLIT	CYAS2205-G	SIMPLY	5YAS2205-G
MICROBIOLOGIA	NEVERA DE MUESTRAS (LAB. MICROBIOLOGIA)	N13-NFVW8	WHIRPOOL	L-0146906
SERVICIO TRANSFUSIONAL	AIRE ACONDICIONADO MINI SPLIT/SERVICIO	CAC-12C5220V	COOLTECH	JAA0806461070600
SERVICIO TRANSFUSIONAL	NEVERA ESPECIAL DE TEMPERATURA (LAB.)	BIO-RV58-08	BIORÉD	81070048
SERVICIO TRANSFUSIONAL	NEVERA (LAB. BANCO DE SANGRE)	BC-47	WONDER COOL	WM111109
SERVICIO TRANSFUSIONAL	CONGELADOR (LAB. SERVICIO)	WC-150C	WONDER COOL	69005101107040
LABORATORIO CLINICO	CONTADOR DE CÉLULAS	DENOMINATOR	LAB COUNT	N5
LABORATORIO CLINICO	INCUBADORA	UN 110	Mettler	E416.0455
LABORATORIO CLINICO	MICROPIPETA	Human pipette	Human 10-100ul	DS011927
LABORATORIO CLINICO	TERMOHIGROMETRO	SIN	ET PF 6451	SIN
LABORATORIO CLINICO	TERMOHIGROMETRO	SIN	Naborial	SIN
LABORATORIO CLINICO	ROTADOR	Biorator R3 multi	Banco	42427
LABORATORIO CLINICO	CENTRIFUGA	dytac	Clay Adams 1	148112
LABORATORIO CLINICO	INDICADOR DE TEMPERATURA	N/A	N/A	C2-42
LABORATORIO CLINICO	MICROSCOPIO	CX21FS1	Olympus	9081362
LABORATORIO CLINICO	AGITADOR HEMATOLOGICO	OTSAI ocaltante	INSUBU 1	8661
LABORATORIO CLINICO	INDICADOR DE TEMPERATURA	N/A	N/A	C2-43
LABORATORIO CLINICO	INDICADOR DE TEMPERATURA	N/A	N/A	C2-44
LABORATORIO CLINICO	LÁMPARA DE AGLUTINACIÓN	DSAC	Kramer	NA

Saturday 14 August 2021

Page 41 of 62

Anexo 2. Fichas Técnicas Utilizadas



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD INDICADORES DE GESTION TECNICO-CIENTIFICA



NOMBRE	Proporción de vigilancia de eventos adversos			META	95,00%	TIPO	PROCESO
	CODIGO	INDICADOR	TENDENCIA	BASE	82,70%	ATRIBUTOS ASEGURADOS	SEGURIDAD EFICACIA
OBJETIVO	Identificar los accidentes e incidentes presentados en la atención en salud en los procesos de hospitalización por vigilancia a seguridad. Monitorear la calidad de la atención en salud en su atributo de seguridad.			FACTOR	100	PERIODICIDAD DEL REGISTRO	Mensual
NUMERADOR	Numero de eventos adversos gestionados (en base a los reportes)	DENOMINADOR	Total de eventos adversos reportados (incluye a todos los reportes)	UNIDAD DE MEDIDA	Porcentual	PERIODICIDAD DEL ANALISIS	Trimestral
FUENTE DE DATOS DE NUMERADOR	Software de identificación y análisis de eventos adversos/indicadores de eventos adversos gestionados	FUENTE DE DATOS DE DENOMINADOR	Software de identificación y análisis de eventos adversos/indicadores de eventos adversos gestionados	RESPONSABLE DE LA CAPTURA	Director médico, Personal Asistencia	FECHA ACTUALIZACIÓN	11/06/2018
				DESAGREGACIÓN	Por tipo de eventos adversos	MUESTRA	N/A



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD INDICADORES DE LA UNIDAD

NOMBRE	Proporción de adherencia a las guías de buenas prácticas de seguridad del paciente			CUMPLE	> 92%	TIPO	RESULTADO
	CODIGO	INDICADOR	TENDENCIA	NO CUMPLE	80-91,92	ATRIBUTOS ASEGURADOS	PERTECENCIA SEGURIDAD
OBJETIVO	Medir el grado de entendimiento y cumplimiento de los protocolos asociados a las buenas prácticas de atención en salud			FACTOR	100	PERIODICIDAD DEL REGISTRO	Mensual
NUMERADOR	Numero de protocolos bien implementados	DENOMINADOR	Numero total de implementaciones de protocolos realizados	UNIDAD DE MEDIDA	Porcentual	PERIODICIDAD DEL ANALISIS	Trimestral
FUENTE DE DATOS DE NUMERADOR	Aplicativo CASBA para la evaluación de adherencia a los protocolos institucionales.	FUENTE DE DATOS DE DENOMINADOR	Aplicativo CASBA para la evaluación de adherencia a los protocolos institucionales.	RESPONSABLE DE LA CAPTURA	Coordinador líder de enfermería	FECHA ACTUALIZACIÓN	14/10/2018
				DESAGREGACIÓN	Por buena práctica o protocolo asociado	MUESTRA	N/A



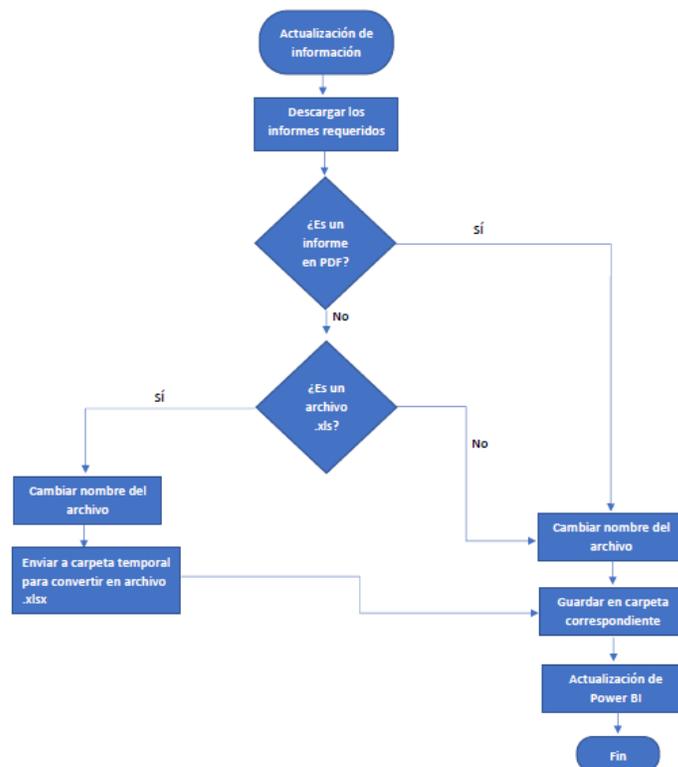
Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co

Anexo 4. Fuente de datos.

TABLERO	FUENTE	NOMBRE DEL ARCHIVO
CITAS ASIGNADAS	CALISA	CEX-Oportunidad en asignación de citas - tipo de cita
EVENTOS ADVERSOS	CALISA	GTC- Eventos adversos, listado de eventos
IMAGENEOLÓGÍA	CALISA	IMG-Oportunidad en la atención hospitalaria y ambulatoria.
PQRS	CALISA	Listado de PQRS por unidad funcional (Descripción)
PROTOCOLOS	CALISA	HOSP-Consolidado general de protocolos evaluados

Anexo 5. Flujoograma para el procedimiento de actualización.



Anexo 6. Reuniones con los diferentes líderes de las unidades funcionales asistenciales.

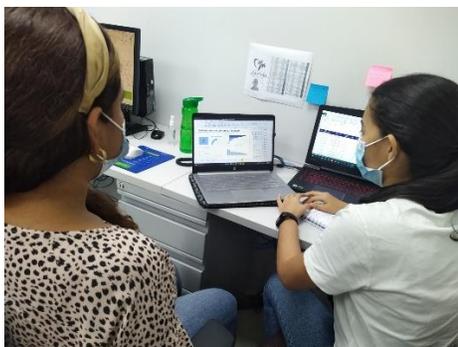
Coordinadora de Laboratorio



Coordinadora de Apoyo Logístico y Asistencial



Coordinadora de Seguridad y Salud en el Trabajo



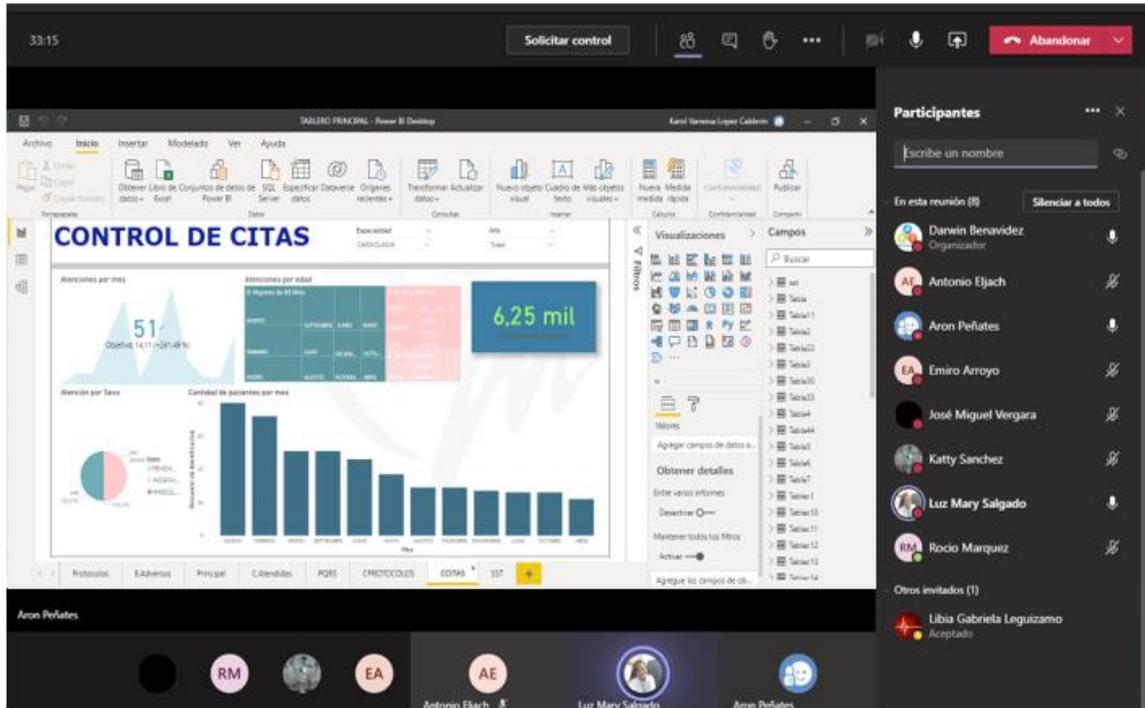


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11. INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Reunión Virtual



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co