

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN <i>E.S.E.NIT.900145579-1</i> <i>Calle 5ª Carrera 14, esquina. PBX 8333000</i>	MANUAL	
		Elaboró: Área de calidad	
		Revisó:	
		Código: MAN-CAL11	Página: 1
		Fecha: 25/10/11	Versión: 2
MANUAL DE PRODUCCIÓN DOCUMENTAL DOCUMENTOS GENERALES.	Aprobó:		

NOMBRE: MANUAL PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

OBJETIVO: Poner a disposición la metodología para la elaboración de documentos generales establecidos por la ESE POPAYÁN para su uso.

ALCANCE:

- Actividad inicial, desde el momento en que se requiere el documento para su diligenciamiento.
- Actividad final hasta cuando se diligencia, archiva el documento requerido.

RESULTADO ESPERADO:

Uso adecuado de los documentos generales para los diferentes puntos y centros de atención en toda la ESE POPAYÁN donde se requieran.

NORMATIVIDAD.

NTC-GTC 185.

CONTENIDO

	Pág.	
1	INTRODUCCIÓN	3
2	CONDICIONES GENERALES	4
3	NOFICACIÓN PARA REUNIONES.	5
4	ACTA	7
4.1	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO GENERALES PARA ACTAS	8
5	PLAN DE MEJORAMIENTO.	12
6	REGISTRO DE ASISTENCIA.	15
7	REGISTRO DE ACTIVIDADES DIARIAS	17
8	INFORMES	19
8.1	EJEMPLO INFORME DILIGENCIADO	23
9	PLAN Ó PROYECTO	25
9.1	EJEMPLO PLAN Ó PROYECTO DILIGENCIADO	26
10	OFICIOS	32
10.1	EJEMPLO DE LOS CAMPOS QUE DEBE LLEVAR UN OFICIO	33
10.2	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO DEL OFICIO	34
10.3	EJEMPLO OFICIO DILIGENCIADO	36
11	CIRCULARES	37
11.1	CAMPOS QUE DEBE LLEVAR UNA CIRCULAR	38
11.2	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO CIRCULAR	39
11.3	EJEMPLO CIRCULAR DILIGENCIADA	41
12	BIBLIOGRAFÍA	42

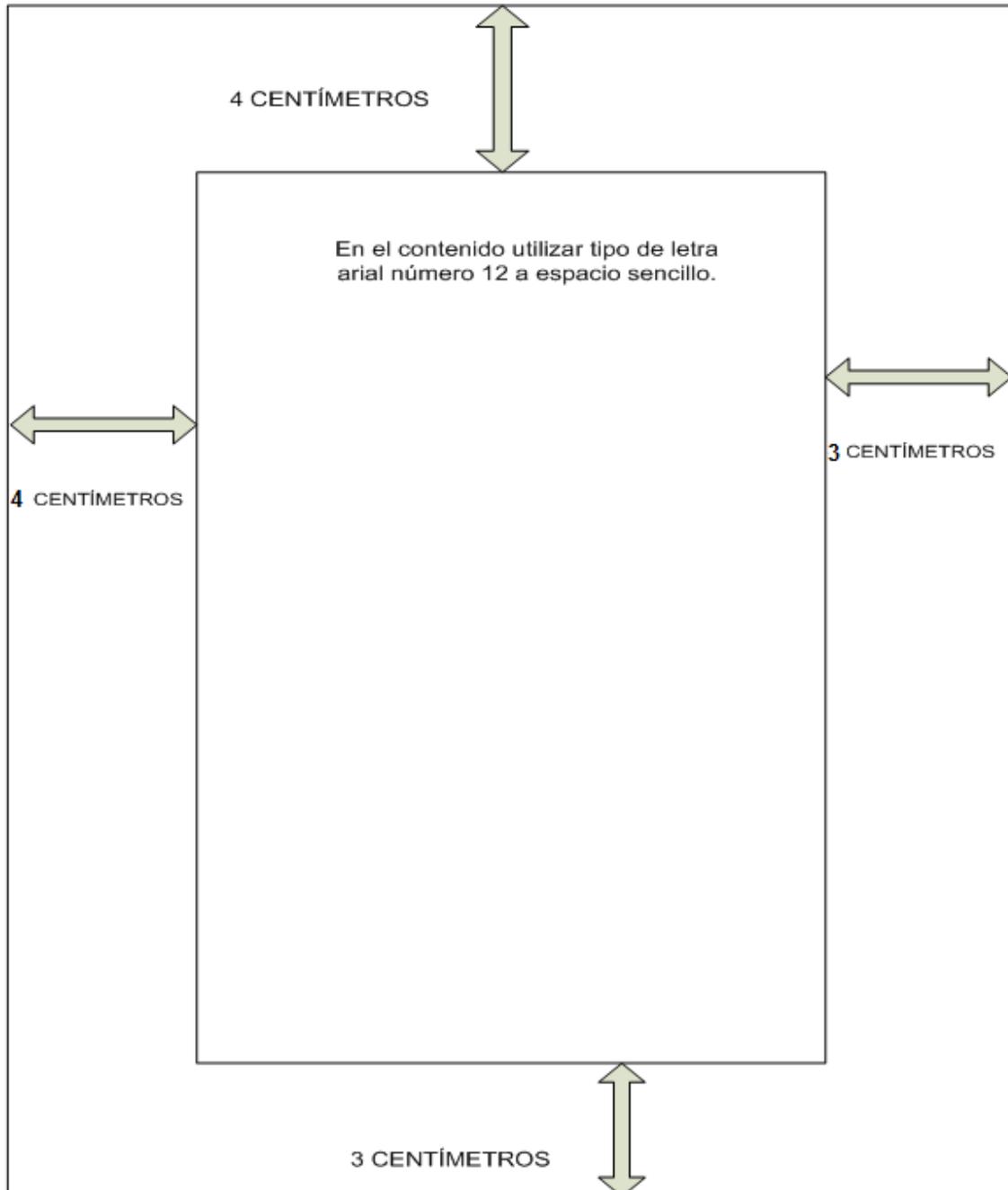
1 INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo se ha elaborado teniendo en cuenta el uso más común de los documentos que se utilizan en las diferentes áreas y dependencias de la ESE POPAYÁN en lo que se refiere a la realización de actas, informes, planes, registros de asistencia, etc.; utilizando para ello requerimientos técnicos normativos adaptados a las necesidades de la institución y teniendo como finalidad el que sea de fácil entendimiento, aplicabilidad y sobre todo acceso. Por ello el área de calidad en coordinación con el área de gestión documental y planeación ha elaborado el presente documento que servirá de mucha utilidad a todo usuario de la ESE POPAYÁN que desee consultarlo y utilizarlo en las diferentes actividades que se presenten según necesidad.

Como mecanismo de mejoramiento este documento está en continuo cambio para facilitar y prestar un mejor apoyo a las personas que deseen aplicarlo. Por lo tanto el área de calidad de la ESE POPAYÁN está siempre atenta para recibir sugerencias que permitan adaptarlo a las necesidades de los usuarios.

2 CONDICIONES GENERALES.

Todos los documentos presentados se deberán elaborar en letra arial, tamaño número 12 con las siguientes medidas, papel tamaño carta y los márgenes son los siguientes: margen superior 4 cms, margen derecho 4 cms, margen inferior 3 cms y margen izquierdo 3 cms.



3 NOTIFICACIÓN PARA REUNIONES.

OBJETIVO:

- PARA QUÉ.

Se utiliza cuando se tiene planeada una reunión ó evento de la institución y se requiere notificar de esta información a las personas que se desea invitar.

- CUANDO SE UTILIZA

Cuando se va a realizar una reunión y se requiere notificar a los invitados sobre el evento.

- POR QUÉ SE UTILIZA:

Se necesita dejar constancia escrita que las personas invitadas fueron informadas con anterioridad sobre el evento ó reunión.

- CÓMO SE UTILIZA

Haciendo lectura del oficio al invitado ó la persona que se va a invitar posteriormente la persona invitada deberá registra su nombre, apellidos, cargo, firma, entidad ó punto de atención en el "FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN PARA REUNIONES."

4 ACTA

OBJETIVO

PARA QUE

Se utiliza para dejar evidencia de lo sucedido, temas tratados y acordados en una reunión o situación específica (Comité o evento en general).

CUANDO SE UTILIZAN

En reuniones y eventos donde por su importancia y requerimientos así lo ameriten.

DONDE SE UTILIZA:

En las dependencias, instalaciones físicas de la ESE Popayán o en las reuniones a las que sea invitada la ESE – Popayán.

POR QUE:

En razón a que permite llevar un control y evidencia escrita de las actividades efectuadas en una reunión y de los acuerdos o compromisos adquiridos en la misma.

COMO:

Para elaborar un acta se diligencia cada uno de sus campos con la información correspondiente, a continuación se muestra el esquema general de un acta con sus componentes, es decir los campos a diligenciar.

4.1 INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO GENERALES PARA ACTAS:

NOMBRE DE LA REUNIÓN:

Corresponde al nombre del grupo que se reúne, se ubica centrado en mayúscula sostenida, a 2 interlineas libres desde el borde superior.

LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD):

Hace referencia al lugar donde se desarrolla la reunión ó punto de atención de la ESE POPAYÁN, también se puede registrar la entidad donde se hace la reunión.

ACTA No DENOMINACION Y NÚMERO:

Se ubica la palabra acta en mayúscula sostenida, centrada y a continuación el número consecutivo que le corresponde.

FECHA:

Se coloca la ciudad o municipio donde se ha realizado la reunión y la fecha.

HORA:

Se escribe la hora de inicio y de finalización de la reunión, se debe tener en cuenta que se debe registrar la hora militar.

LUGAR:

Se escribe el sitio de la reunión.

ASISTENTES:

Se escribe el título o vocativo seguido de los nombres y apellidos completos con mayúscula inicial, a interlineación sencilla. El cargo que desempeña cada uno en la reunión se separa del nombre con coma (,) y se sigue el orden jerárquico establecido para la reunión. En caso de igual jerarquía, los nombres se presentan en orden alfabético por apellidos.

NOTA 1: En la lista de asistentes es necesario aclarar cuando una persona lleva la representación de otra.

Ejemplo: Mario Gámez en representación de Alberto Vidales, Vocal

NOTA 2: cuando los asistentes pasen de 15 se elabora una lista aparte, que se incluye como primer anexo en el acta.

INVITADOS:

Los nombres y apellidos se escriben con mayúscula inicial, a interlineación sencilla.

Ejemplo:

INVITADOS: María Ximena Dávalos Larrea, observadora.

AUSENTES:

Es conveniente indicar si la ausencia es justificada o no

Ejemplo:

AUSENTES: Javier Suarez Cox, secretario (sin excusa)

ORDEN DEL DIA:

A una interlinea libre y contra el margen izquierdo, se enumeran los temas motivo de la reunión, con mayúscula inicial, identificándolos con números arábigos, todos a interlineado sencillo.

Entre tema y tema se dejan dos interlineas libres.

DESARROLLO:

A dos interlineas y contra el margen izquierdo, se inicia el primer tema identificándolo con número arábigo.

A una interlinea del título del tema se inicia el desarrollo del texto, escrito a interlineación sencilla entre renglones y doble entre párrafos.

La primera actividad debe ser la verificación del quórum, teniendo en cuenta lo dispuesto a nivel interno por la ESE Popayán.

La segunda actividad debe ser la lectura, discusión y aprobación del acta anterior, donde se indica si fue aprobada y se anotan las modificaciones que se presenten.

De acuerdo al orden del día planteado y aprobado para la reunión, se registran los temas tratados, haciendo énfasis en las decisiones aprobadas.

La última actividad corresponde a las proposiciones y varios.

CONVOCATORIA:

Si se programa una nueva reunión, se escribe el lugar, fecha y la hora de la próxima reunión.

FIRMAS, NOMBRES O CARGOS

El nombre completo de los firmantes responsables se escribe en mayúscula sostenida o con mayúscula inicial y sin centrar.

ANEXOS: (opcional)

Se detallan en el texto y al final de la comunicación. Se enuncia la cantidad y entre paréntesis se relaciona el número de hojas, y el tipo de anexo, escritos en forma continua y separada por coma (,):

Ejemplo 1:

Anexo: uno (10 folios)

Ejemplo 2:

Anexo: tres (10 folios, un disco compacto y dos actas en 6 folios)

TRANSCRIPTOR:

Persona responsable de elaborar de elaborar, proyectar, digitar o transcribir la comunicación.

NOTA: A continuación se presenta un modelo de acta correctamente diligenciado, de acuerdo a la norma GTC 185 en lo referido a producción de actas administrativas.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN E.S.E. NIT. 900145579-1 Calle 5ª Carrera 14, esquina. PBX 8333000	FORMULARIO	
		Elaboró: Area de calidad.	
		Revisó:	
		Código: FOR-CAL10	Página: 11
FORMULARIO DE REALIZACIÓN DE ACTAS.		Fecha: 26/09/11	Versión: 4
		Aprobó:	

NOMBRE DE LA REUNIÓN:					
LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD):					
ACTA No	HORA INICIAL: (Hora militar)	HORA FINAL: (Hora militar)	MES	DÍA	AÑO
ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)			CITADOS:		
DESARROLLO:					
<ol style="list-style-type: none"> 1. DESARROLLO DEL CUÓRUM (Si aplica). 2. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR (Si aplica). 3. PROPOSICIONES Y VARIOS (Generalidades de la reunión, desarrollo de la agenda, conclusiones y decisiones). 					
CONVOCATORIA (CITA PRÓXIMA REUNIÓN).					
ANEXOS					
NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.			TRANSCRIPTOR.		

5 PLAN DE MEJORAMIENTO.

OBJETIVO.

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

PARA QUÉ:

Se utiliza para registrar y planear una ó varias actividades de acuerdo a una necesidad que requiera ser atendida producto de un hallazgo, auditoría, etc. con el objetivo de que la entidad, área, ó despacho desarrolle en forma eficiente y transparente la acción correctiva.

CUANDO SE UTILIZA.

Cuando se requiere efectuar una acción que permita dar una respuesta e impacto positivo en el área en mención según un hallazgo ó necesidad de mejoramiento del área o despacho.

DONDE SE UTILIZA:

En los puntos de atención, áreas, dependencias de la ESE POPAYÁN.

POR QUE:

Es un mecanismo que permite controlar, registrar de una manera escrita específica la acción de mejoramiento de acuerdo al hallazgo de una auditoría ó necesidad así como los acuerdos o compromisos adquiridos a ejecutar en un tiempo estimado.

COMO:

En la primera fila registre la fecha en la cual se está formulando el plan de mejoramiento. En seguida registre el punto de atención en el cual pertenece el plan de mejoramiento según criterio.

En la segunda fila enuncie el objetivo del plan de mejoramiento. En esta parte es básico tener en cuenta que se debe partir del hallazgo encontrado producto de una auditoría, necesidad, falencia que exista en el área ó dependencia y que requiere ser atendido mediante un plan de mejoramiento.

En la tercera fila el **“QUE”** hace referencia a la acción ó acciones que van a darle respuesta al objetivo ya mencionado.

En la tercera fila **“QUIÉN”** hace referencia a la persona, área involucrada la cual va a realizar la acción ó acciones. Quién lo hará, quién lo está haciendo, quién otro podría hacerlo, quién más podría hacerlo.

En la tercera fila **“CUÁNDO”**, hace referencia al tiempo en el cual se hará la acción, cuándo terminará, cuándo deberá hacerse, en qué otra ocasión podrá hacerse, en qué otra fecha podría hacerse.

En la tercera fila **“DONDE”**, hace referencia al lugar donde se realizará la acción ó acciones, se puede tener en cuenta: Donde se hará, dónde se estaría haciendo, dónde debería hacerse, en qué otro lugar podría ó debería hacerse.

En la tercera fila **“CÓMO”**, hace referencia al método a efectuar la acción ó acciones de mejoramiento que servirán para contrarrestar el hallazgo. Se puede tener en cuenta: Cómo se hará, Cómo se hace actualmente, Cómo debería hacerse, cómo usar este método en otras áreas, cómo hacerlo de otro modo?

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN E.S.E. NIT. 900145579-1 Calle 5ª Carrera 14, esquina. PBX 8333000	FORMULARIO	
		Elaboró: Área de calidad	
		Revisó:	
		Código: FOR-CAL11	Página: 14
		Fecha: 11/03/11	Versión: 3
FORMULARIO PLAN DE MEJORAMIENTO.		Aprobó:	

FECHA:		PUNTO DE ATENCIÓN:			
OBJETIVO:					
QUE	QUIÉN	CUÁNDO	DÓNDE	POR QUÉ	CÓMO

6 REGISTRO DE ASISTENCIA

OBJETIVO.

El objetivo de este documento es que los asistentes a una reunión ó evento que realiza la ESE POPAYÁN registren su asistencia y se pueda verificar mediante este documento.

PARA QUÉ:

Para verificar, corroborar la asistencia de diferentes personas a un evento ó actividad en particular.

CUANDO SE UTILIZA.

Cada vez que se realice un evento ó actividad donde sea necesaria dejar evidencia de las personas que asistieron.

DONDE SE UTILIZA:

En los puntos de atención, áreas, dependencias de la ESE POPAYÁN.

POR QUE:

Es un mecanismo que permite controlar, registrar de una manera escrita la asistencia de las personas que asistieron a este evento ó actividad que realiza la ESE POPAYÁN.

COMO:

En la primera fila registre el motivo de la reunión, enseguida registre la fecha en la cual se está realizando la actividad y en seguida escriba el punto de atención en el cual se hace la reunión.

Posteriormente suministre el formulario a los asistentes para que registren en la primera columna nombre (s), segunda columna apellido (s), tercera columna cargo, cuarta columna firma y finalmente en la quinta columna la entidad a la cual pertenece la persona puede ser también cualquier punto de atención de la ESE POPAYÁN.

7 REGISTRO DE ACTIVIDADES DIARIAS

OBJETIVO.

El objetivo de este documento es registrar las actividades que realiza diariamente un empleado, funcionario, contratista de la ESE POPAYÁN si así lo desea ó considera pertinente.

PARA QUÉ:

Llevar un control de las actividades que desempeña el usuario en un tiempo estimado.

CUANDO SE UTILIZA.

Cuando se necesite llevar un control de las actividades que desempeña el usuario tales como capacitaciones, visitas, asesorías, etc.

DONDE SE UTILIZA:

En los puntos de atención, áreas, dependencias de la ESE POPAYÁN ó donde disponga el usuario.

POR QUE:

Sirve de mecanismo de control del tiempo, las actividades por realizar, las ejecutadas, las planeadas, etc.

COMO:

En la primera columna registre el nombre del motivo de la reunión. En la segunda columna la entidad en la cual se está haciendo la actividad, en la tercera columna la fecha de la actividad ó evento, en la cuarta columna los nombres de los participantes de la actividad, en la quinta el cargo de las personas que asisten al evento ó actividad y en la sexta columna se registra la firma correspondiente.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN E.S.E.NIT.900145579-1 Calle 5ª Carrera 14, esquina. PBX 8333000	FORMULARIO	
		Elaboró: Ing Harold A. Fernández A.	
		Revisó:	
		Código: FOR-CAL12	Página: 18
		Fecha: 11/03/11	Versión: 3
FORMULARIO DE REGISTRO DE ACTIVIDADES.		Aprobó:	

<u>MOTIVO REUNIÓN</u>	<u>ENTIDAD</u>	<u>FECHA</u>	<u>NOMBRES</u>	<u>CARGO</u>	<u>FIRMA</u>

8 INFORMES

OBJETIVO.

El objetivo de este documento es describir y registrar las actividades realizadas en un período de tiempo con los hallazgos encontrados.

PARA QUE

Se hace con el fin de dar a conocer las actividades desarrolladas en el desarrollo de un programa, proyecto, contrato, plan o similares.

CUANDO SE UTILIZAN

En el momento en que se hace necesario dar cuenta del avance o estado de un programa, proyecto, contrato, plan o similares

DONDE SE UTILIZA

En las dependencias, instalaciones físicas de la ESE Popayán .

POR QUE

Permite manifestar el estado de las actividades inherentes al desarrollo de un programa, plan, contrato o similares y determinar acciones de mejora o de fortalecimiento.

COMO

Para elaborar un informe se diligencia cada uno de sus campos con la información correspondiente, a continuación se muestra el esquema general de un informe con sus componentes, es decir los campos a diligenciar.

CODIGO:

Hace referencia a la identificación de la dependencia en la organización, seguida de la serie documental, en caso de que exista y su número de consecutivo

TITULO

Es el tema sobre el que trata el informe, se escribe a dos interlineas libres desde el código, en mayúscula sostenida y centrado.

LUGAR Y FECHA DE ELABORACION

Nombre del lugar de origen, día, mes (en minúscula) y año

AUTOR

Corresponde a la palabra elaborado por, escrita en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos. En caso de varios autores (Autor y coautor) se colocan en ese orden, si están en igual condición de jerarquía se colocan por orden alfabético de apellido.

Ejemplo:

ELABORADO POR: Sergio Botero Real
Fernando Jordán Arce

OBJETIVO

Describe en forma breve el propósito del informe, se escribe la palabra objetivo en mayúscula sostenida seguida de dos puntos (:), y luego el texto

CAPITULOS

El informe puede constar de uno o varios capítulos.

CONCLUSIONES

Se escriben las recomendaciones o sugerencias a lugar.

FIRMAS, NOMBRES Y CARGOS

Al finalizar el cuerpo del informe, el autor o autores lo firman, el nombre se escribe en mayúscula sostenida y a continuación el cargo.

ANEXOS: (opcional)

Se detallan en el texto y al final de la comunicación. Se enuncia la cantidad y entre paréntesis se relaciona el número de hojas, y el tipo de anexo, escritos en forma continua y separada por coma (,):

Ejemplo 1:

Anexo: uno (10 folios)

Ejemplo 2:

Anexo: tres (10 folios, un disco compacto y dos actas en 6 folios)

COPIA:

Se relacionan los destinatarios alineados así: Título o tratamiento de cortesía, cargo y organización. Si se dirige a un funcionario de la misma entidad (ESE Popayán) se omite el nombre de la organización. No se deben utilizar abreviaturas.

Ejemplo:

Copia: Señores José Díaz Pérez, Gerente, Textiles S.A; Alfredo Ramos Liz,
Jefe de Calidad, Textiles RP

TRANSCRIPTOR:

Persona responsable de elaborar de elaborar, proyectar, digitar o transcribir la comunicación.

NOTA : A continuación se presenta un modelo de INFORME correctamente diligenciado, de acuerdo a la norma GTC 185 en lo referido a producción de INFORME CORTO.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN E.S.E. NIT. 900145579-1 Calle 5ª Carrera 14, esquina. PBX 8333000	INFORMES	
		Elaboró: Area de calidad.	
		Revisó:	
		Código: FOR-CAL10	Página:
		Fecha: 26/09/11	Versión: 1
FORMULARIO DE REALIZACIÓN DE INFORMES.		Aprobó:	

CÓDIGO (Código Dependencia y Consecutivo)
TÍTULO: (Nombre del Informe).
LUGAR Y FECHA: (En minúscula).
ELABORADO POR: (Nombre y Apellidos del Autor o Autores)
OBJETIVO:
CAPÍTULO 1.
CAPÍTULO 2.
CONCLUSIONES:
NOMBRES Y APELLIDOS
FIRMA:
CARGO:
ANEXOS:
COPIA:
TRANSCRIPTOR:

8.1 EJEMPLO INFORME DILIGENCIADO.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN E.S.E.NIT.900145579-1 Calle 5ª Carrera 14, esquina. PBX 8333000	INFORMES	
		Elaboró: Area de calidad.	
		Revisó:	
		Código: FOR-CAL10	Página:
		Fecha: 26/09/11	Versión: 1
FORMULARIO DE REALIZACIÓN DE INFORMES.		Aprobó:	

CÓDIGO: (Dependencia y Consecutivo)
TÍTULO (Nombre): INFORME SOBRE INTERVENCIÓN A LA SECCIÓN JURÍDICA DEL ICBF
LUGAR Y FECHA (En minúscula). Popayán, junio 25 de 2011.
ELABORADO POR: JUAN PABLO CHAMIZZO VEGA
<p>OBJETIVO:</p> <p>Dar a conocer los logros alcanzados dentro del proceso de organización de la series Contratos, Personería Jurídica, Cobro Coactivo y Bienes Mostrencos en el marco de la intervención realizada al fondo del instituto de Bienestar Familiar ICBF</p>
<p>CAPÍTULO 1. DIAGNOSTICO</p> <p>El primer paso fue la estimación en metros lineales de las series a intervenir lo cual se recopiló de la siguiente forma:</p> <p>15 metros lineales en Contratos 2008 14 metros lineales en Contratos 2009 6 metros lineales en Personería Jurídica 11 metros lineales en Cobro Coactivo 650 carpetas 1 metro lineal en Bienes Mostrencos.</p> <p>Como segundo paso se procedió a llevar a cabo la organización de las series anteriormente señaladas, dicha organización se realizo con la responsabilidad y el compromiso que dichas series merecen.</p> <p>Se realizaron los cambios de caja y carpeta, previa evaluación de la recurrencia de este procedimiento.</p> <p>Posteriormente se realizo el proceso de ubicación topográfica correspondiente a las series en cuestión.</p>

Una vez realizada la asignación topográfica se dio inicio al proceso de descripción documental. Para dar por terminada la actividad de organización.

CAPÍTULO 2. DESCRIPCION

Se dio paso a la realización del control de calidad, realizando una revisión minuciosa de cada una de las series ya intervenidas y corrigiendo los errores identificados.

Se tomaron las evidencias de tipo fotográfico respectivo y necesario para ser presentadas en el acta de entrega respectiva.

Se realizó el acto de entrega de las series intervenidas al respectivo instructor a cargo, para que este realice las verificaciones del caso.

CONCLUSIONES:

De la intervención realizada se pueden concluir entre otras: que la gestión documental es una necesidad latente y que cada una de las organizaciones deben de adquirir la mayor costumbre de organización de sus fondos acumulados en busca del cumplimiento de la ley y de la constitución Colombiana.

NOMBRES Y APELLIDOS : JUAN PABLO CHAMIZZO VEGA

(FIRMA)

CARGO: Gestión Documental

ANEXOS: dos (2 folios)

COPIA: Doctora Janeth Palacios, Administración

TRANSCRIPTOR: Juan Pablo Chamizzo Vega

9 PLAN Ó PROYECTO.

OBJETIVO.

El objetivo de este documento es orientar a todo usuario de la ESE POPAYÁN en el diligenciamiento de un plan de trabajo según el presente esquema adoptado. Para ello se deberá describir, presupuestar y registrar las actividades a efectuar en un período de tiempo teniendo en cuenta las características y necesidades del problema ó situación en que se encuentra un área de trabajo, punto de atención, programa, etc. de la ESE POPAYÁN que requieren ser atendidos mediante este procedimiento de acuerdo a posibles hallazgos encontrados en auditorías ó la necesidad de mejoramiento ó iniciativa de cambio.

PARA QUE

Para registrar las actividades planeadas de un periodo de tiempo dado, para presentación, aprobación, seguimiento y control según donde corresponda; luego como documento guía de las actividades a efectuar durante ese periodo.

CUANDO SE UTILIZAN

Se utiliza cuando se quiere intervenir un área, proceso, punto de atención, dependencia para:

- Obtener un cambio positivo.
- Cuando existe una necesidad de atender un problema.
- Cambiar las condiciones existentes para mejoramiento.
- Cuando existe evidencia de la necesidad de cambio.

DONDE SE UTILIZA

En áreas, procesos, puntos de atención, dependencias, de la ESE POPAYÁN.

POR QUE

Es un instrumento (herramienta) de planificación y gestión que proporciona las condiciones para planificar el trabajo, y es la guía para llevar a cabo ese trabajo durante el periodo en cuestión.¹

COMO

Se presenta un ejemplo de un plan ó proyecto diligenciado.
Está compuesto de la siguiente manera:

9.1 EJEMPLO PLAN Ó PROYECTO DILIGENCIADO.

1. NOMBRE DEL PLAN Ó PROYECTO: Adquisición unidad móvil de odontología y consulta externa ESE POPAYÁN.
2. CÓDIGO: 123 (ó el que asigne el área de planeación ESE POPAYÁN).
3. FECHA: Octubre 30 de 2011
4. LOCALIZACIÓN: Punto de atención Popayán.
5. NOMBRE DEL RESPONSABLE Ó ÁREA DEL PLAN Ó PROYECTO: Área de calidad ESE POPAYÁN
6. CARGO Ó DEPENDENCIA: Asesor de calidad
7. DURACIÓN DEL PLAN Ó PROYECTO: 6 meses
8. ANTECEDENTES DEL PLAN Ó PROYECTO: Se requiere prestar un servicio de consulta externa y odontología más oportuno, con accesibilidad y con condiciones de calidad acorde a la normatividad vigente.
9. EXPONER LOS HECHOS MÁS SOBRESALIENTES DEL PROBLEMA QUE EL PLAN Ó PROYECTO PRETENDE RESOLVER. Prestar los servicios de salud consulta externa, odontología con las condiciones de calidad exigidas por la normatividad. Prestar el servicio más accesible a toda la población rural.

¹ ORIENTACIONES PARA PREPARAR UN PLAN DE TRABAJO Una herramienta clave de la gestión participativa por [Phil Bartle](#), PhD traducción de [M^a Lourdes Sada](#) Dedicado a Gert Lüdeking

10. EXPLICAR CUÁL ES LA TEORÍA O RAZONAMIENTO DETRÁS DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA POR EL PLAN Ó PROYECTO.

En el momento la prestación de los servicios requiere una atención acorde a las condiciones de habilitación

11. ANÁLISIS DEL PROBLEMA:

• **¿Qué síntomas hay que muestren que el problema existe?**

Las condiciones en las cuales se presta el servicio de consulta externa y odontología no es la más adecuada.

• **¿Cuál es la magnitud del problema?**

Más de 2000 consultas realizadas mes entre odontología y consulta externa.

Los profesionales

• **¿Es necesaria su solución completa?**

Es necesario debido a que se requiere prestar los servicios de una manera adecuada

• **¿Cuáles son las posibles causas del problema?**

- La normatividad exige que se garanticen condiciones óptimas en la prestación de los servicios.

• **¿Es posible solucionar el problema tratando los síntomas, o debemos buscar las causas?**

Se deben tratar los síntomas ya que se ha determinado que él no prestar los servicios de salud acorde a la normatividad, condiciones de calidad tiene como efecto el cierre de los servicios, además de los efectos legales en que incurre la Empresa.

• **¿Qué fuerzas están operando actualmente para resolver el problema?, ¿cuánto éxito han tenido?**

Área de calidad ESE POPAYÁN, grupo de calidad odontología, Planeación ESE POPAYÁN.

• **¿Qué factores están manteniendo o agravando el problema?**

El riesgo al cual están expuestos los usuarios y el personal asistencial con alto grado de probabilidad de convertirse en eventos adversos.

• **¿El problema puede atacarse en su totalidad o debe hacerse por partes?**

Se aborde en su totalidad adquiriendo una unidad móvil.

• **¿Puede resolverse el problema por sí sólo?**

No debido a que se debe atender de inmediato teniendo en cuenta las proyecciones que se

<p>tienen a futuro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las consecuencias del problema? Sanciones legales, eventos adversos, prestación de los servicios sin tener en cuenta las características de calidad.
<p>12. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA: Establece una situación que se debe cambiar en forma clara, concisa, precisa y por escrito. La definición debe contestar a las preguntas:</p> <p>1. ¿Qué? Inadecuada prestación de los servicios de salud en odontología y consulta externa.</p> <p>2. ¿De qué magnitud? Más de 2000 consultas mensuales.</p> <p>3. ¿Quién está afectado? Y Usuarios del servicio de salud odontología y consulta externa.</p> <p>4. ¿Dónde? Población rural del punto de atención Popayán.</p>
<p>13. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN Ó PROYECTO. Adquirir una unidad móvil para la prestación de los servicios de salud de consulta externa y odontología.</p>
<p>14. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN Ó PROYECTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Atender de manera adecuada a los usuarios. ○ Brindar más accesibilidad a los usuarios en la prestación de los servicios de salud.
<p>15. OBJETIVO FINAL Y LOS OBJETIVOS INTERMEDIOS DEL PROYECTO. Prestar los servicios de salud en Consulta externa y Odontología</p>
<p>16. DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES PRINCIPALES DEL PLAN Ó PROYECTO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diligenciamiento de documentos entre los que se encuentran el plan ó proyecto. - Presentación del plan. - Aprobación del Plan ó proyecto. - Contratación - Ejecución del Plan - Informe final.
<p>17. NÚMERO DE BENEFICIARIOS AFECTADOS, DIRECTA E INDIRECTAMENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Población extramural atendida en el punto de atención Popayán.
<p>18. EN MATERIA ADMINISTRATIVA, CÓMO ESTARÁ ORGANIZADO Y DIRIGIDO EL PLAN Ó PROYECTO. El plan será dirigido de acuerdo a las directrices de la Gerencia, Administración y las establecidas por</p>
<p>19. EL PROCESO QUE SE UTILIZARÁ PARA TOMAR DECISIONES Y QUIÉNES LOS TOMARÁN.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Preparación del plan ó proyecto según el área que corresponda. ○ Diligenciamiento y presentación del plan al área de planeación. ○ Registro del plan ó proyecto área de planeación ○ Socialización del plan áreas involucradas.

- Evaluaciones.
- Aprobación ó rechazo.
- Ajustes si requiere.
- Inclusión a los planes y proyectos institucionales
- Procesos de contratación
- Ejecución.
- Verificación de cumplimientos
- Entrega final
- Resumen y aprendizaje institucional

ÁREAS QUE TOMAN LA DECISIÓN: Gerencia ESE POPAYÁN, Administración, Coordinación técnica, Área de odontología, consulta externa,

20. LOS RECURSOS QUE USARÁ EL PLAN Ó PROYECTO E INDICAR DE DÓNDE VIENEN, QUIÉN Y BAJO QUÉ CONDICIONES LOS CONTROLA.

- Los recursos son solicitados y aprobados a la Gerencia y Administración de la ESE POPAYÁN.

21. CÒMO SE CONTROLARÁ LA INVERSIÓN DE LOS RECURSOS, LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES Y EL LOGRO DE OBJETIVOS.

El área de planeación.
 Revisoría fiscal
 Control interno.

22. PRESUPUESTO

Será necesario utilizar varias tablas que especifiquen los gastos; la primera de ellas presentará el presupuesto resumido, con los rubros generales como salarios, gastos administrativos, gastos de viaje, etc. Las otras tablas deberán describir cada rubro. **¿Qué deben contener?** Las columnas son las siguientes:

1. Detalle, donde se describe en qué se va a hacer el gasto.

2. Donante, en caso de que el proyecto sea patrocinado por terceros, en ésta columna se escribe la cantidad que se pide a la organización o persona que apoyará el proyecto, en dinero y especie (materiales, oficina...).

3. Beneficiario, donde se determina la cantidad en que la organización a la que tú perteneces contribuye al proyecto.

4. Otros se incluyen otras fuentes de apoyo económico.²

Detalle	Unidad	Cantidad	V/ Unitario	V/ total
Vehículo	Vehículo	1	\$100.000.000	\$100.000.000
Unidad odontológica	Unidad	1	\$25.000.000	\$25.000.000
Dotación completa para consultorio	Equipo	1	\$350.000	\$350.000
Planta eléctrica	Planta	1	\$5.000.000	\$5.000.000
Impuestos (Matrícula, permisos, otros)	Impuesto	1	\$2.500.000	\$2.500.000
TOTAL				\$132.350.000

APORTES OTRAS ENTIDADES.

Detalle	Donante	Beneficiario	Otros	Total
Planta eléctrica	Alcaldía de Popayán	ESE POPAYÁN		\$5.000.000

² http://www.aventurahumana.org/Tips/proyecto_01.html

23. CRONOGRAMA.

Meses	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7
Actividad							
Diligenciamiento y presentación del plan área de planeación							
Registro del plan ó proyecto área de planeación							
Socialización del plan áreas involucradas.							
Evaluaciones.							
Aprobación ó rechazo.							
Ajustes si requiere							
Inclusión a los planes y proyectos institucionales							
Procesos de contratación							
Ejecución.							
Verificación de cumplimientos							
Entrega final							
Resumen y aprendizaje institucional							

24. RESUMEN EJECUTIVO.

- Descripción básica de la idea general (De qué trata el plan ó proyecto)
- A qué necesidad o problemática responderá o por qué es necesario.
- Qué se pretende lograr con él plan ó proyecto (Metas u objetivos que pretende lograr).
- Duración del plan ó proyecto.
- Población ó público objetivo.
- Valoración global del plan ó proyecto, con aspectos más innovadores y objetivos.
- Inversión requerida, es decir qué recursos y medios son necesarios para hacer el plan ó proyecto
- Método de implementación,
- Las tendencias, alternativas y escenarios futuros

10. OFICIOS

PARA QUE

Su objetivo es el de informar, expresar necesidades, aclaraciones o hacer una solicitud.

CUANDO SE UTILIZAN

En el momento en que las actividades propias de cada función administrativas requieran de tramitar, desarrollar o agilizar un asunto.

DONDE SE UTILIZA:

En las dependencias, instalaciones físicas de la ESE Popayán.

POR QUE:

Permite manifestar los motivos, razones necesidades que se tienen alrededor de un asunto determinado.

COMO:

Para elaborar un oficio se diligencia cada uno de sus campos con la información correspondiente, a continuación se muestra el esquema general de un oficio con sus componentes, es decir los campos a diligenciar.

Código (Dependencia y Consecutivo)

10.1 EJEMPLO DE LOS CAMPOS QUE DEBE LLEVAR UN OFICIO.

Popayán, 7 de septiembre de 2011 (*lugar y fecha de elaboración*)

Doctor

OSCAR TOBAR GÓMEZ

Gerente

Empresa Social del Estado Popayán- ESE

Asunto: Modelo de oficio interno

Cordial Saludo:

TEXTO:

Atentamente,

Remitente

Cargo

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN – E.S.E

Anexo:

Copia:

Transcriptor

10.2 INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO DEL OFICIO:

El tipo de letra que se utiliza es Arial 12, papel tamaño carta y los márgenes son los siguientes: margen superior 4 cms, margen derecho 4 cms, margen inferior 3 cms y margen izquierdo 3 cms.

CODIGO:

Hace referencia a la identificación de la dependencia en la organización, seguida de la serie documental, en caso de que exista y su número de consecutivo.

LUGAR Y FECHA:

Nombre del lugar de origen, día, mes (en minúscula) y año.

DATOS DEL DESTINATARIO:

Corresponde a la denominación o título académico, Nombre del destinatario el cual se escribe en mayúscula sostenido, el cargo se aconseja escribirlo con mayúscula inicial y por último la dirección del destino.

ASUNTO:

Se aconseja expresarlo en un máximo de cuatro palabras en razón a que se trata de una síntesis del tema del documento.

TEXTO O CUERPO:

Es importante que se redacte en forma clara, breve, sencilla, directa y cortés. Se escribe a interlineado sencillo y a un interlineado libre entre párrafos

DESPEDIDA:

Se puede utilizar una formalidad como atentamente, hasta la próxima oportunidad, cordialmente.

DATOS DEL REMITENTE:

Están conformados por el nombre (en mayúscula sostenida), cargo (con mayúscula inicial).

ANEXOS: (opcional)

Se detallan en el texto y al final de la comunicación. Se enuncia la cantidad y entre paréntesis se relaciona el número de hojas, y el tipo de anexo, escritos en forma continua y separados por coma (,):

Ejemplo 1:

Anexo: uno (10 folios)

Ejemplo 2:

Anexo: tres (10 folios, un disco compacto y dos actas en 6 folios)

COPIA:

Se relacionan los destinatarios alineados así:

Título o tratamiento de cortesía, cargo y organización. Si se dirige a un funcionario de la misma entidad (ESE Popayán) se omite el nombre de la organización. No se deben utilizar abreviaturas.

Ejemplo:

Copia: Señores José Díaz Pérez, Gerente, Textiles S.A; Alfredo Ramos Liz,
Jefe de Calidad, Textiles RP

TRANSCRIPTOR:

Persona responsable de elaborar de elaborar, proyectar, digitar o transcribir la comunicación.

NOTA: A continuación se presenta un modelo de oficio correctamente diligenciado, de acuerdo a la norma GTC 185 en lo referido a producción de oficios.

GDO-0080

10.3 EJEMPLO OFICIO DILIGENCIADO.

GDO-0080

Popayán, 7 de septiembre de 2011

Doctor

OSCAR TOBAR GÓMEZ

Gerente

Empresa Social del Estado Popayán- ESE

Calle 5, carrera 14 Esquina

Asunto: Solicitud.

Cordial Saludo,

Con la finalidad de dar una correcta aplicación a las resoluciones 6775 de 2010, solicito a usted dotar de los elementos técnicos descritos en las mismas a cada uno de los Puntos de Atención.

Atentamente,

JUAN PABLO CHAMIZZO VEGA

Proceso de Gestión Documental

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN – E.S.E

Anexos: dos (2 folios)

Copia: Doctora Yoly Alexi Victoria, Administración

Transcriptor: Juan Pablo Chamizzo Vega.

10. CIRCULARES

PARA QUE:

La circular interna se utiliza para informar normas, disposiciones o lineamientos y políticas y la circular externa se utiliza para dar a conocer nuevos productos o servicios fundamentalmente.

CUANDO SE UTILIZAN:

En el momento en el que se requiera difundir una comunicación de carácter general a un grupo específico.

DONDE SE UTILIZA:

En las dependencias, instalaciones físicas de la ESE Popayán.

POR QUE:

Permite dar a conocer disposiciones generales a grupos específicos ya sean internos o externos.

COMO:

Para elaborar una circular se diligencia cada uno de sus campos con la información correspondiente, a continuación se muestra el esquema general de una circular con sus componentes, es decir los campos a diligenciar.

11.1 CAMPOS QUE DEBE LLEVAR UNA CIRCULAR.

CIRCULAR

CODIGO

Popayán, 12 de noviembre de 2009

PARA TODO EL PERSONAL

ASUNTO:

TEXTO: Cordial saludo, les solicito diligenciar el formulario adjunto para actualizar los datos personales y profesionales de todos los funcionarios.

DESPEDIDA: Muchas gracias por su positiva colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS

Cargo

Anexos:

Transcriptor: Nombre y Apellido

11.2 INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO CIRCULAR:

El tipo de letra que se utiliza es Arial 12, papel tamaño carta y los márgenes son los siguientes: margen superior 4 cms, margen derecho 4 cms, margen inferior 3 cms y margen izquierdo 3 cms.

TITULO:

Se escribe la palabra circular en mayúscula sostenida y centrado.

CODIGO:

Hace referencia a la identificación de la dependencia en la organización, seguida de la serie documental, en caso de que exista y su número de consecutivo

LUGAR Y FECHA DE ELABORACION

Nombre del lugar de origen, día, mes (en minúscula) y año

DESTINATARIOS

Se escribe la palabra para, en mayúscula sostenida, seguida del grupo destinatario de circular y su ubicación; La preposición para no va seguida de dos puntos (:).

ASUNTO

Se refiere al tema principal de la comunicación

TEXTO

Incluye el saludo y a continuación se presenta lo que se quiere comunicar, se escribe a interlineación sencilla y cada párrafo se separa del anterior con una interlinea libre.

DESPEDIDA

Se hace uso de alguna formalidad de manera puntual.

REMITENTE

Están conformados por el nombre (en mayúscula sostenida), cargo (con mayúscula inicial).

ANEXOS: (opcional)

Se detallan en el texto y al final de la comunicación. Se enuncia la cantidad y entre paréntesis se relaciona el número de hojas, y el tipo de anexo, escritos en forma continua y separada por coma (,):

Ejemplo 1:

Anexo: uno (10 folios)

Ejemplo 2:

Anexo: tres (10 folios, un disco compacto y dos actas en 6 folios)

TRANSCRIPTOR:

Persona responsable de elaborar de elaborar, proyectar, digitar o transcribir la comunicación.

NOTA: A continuación se presenta un modelo de CIRCULAR correctamente diligenciado, de acuerdo a la norma GTC 185 en lo referido a producción de CIRCULAR TIPO BLOQUE EXTREMO.

11.3 EJEMPLO CIRCULAR DILIGENCIADA.

CIRCULAR

GER – 00325

Popayán, 12 de noviembre de 2009

PARA TODO EL PERSONAL

ASUNTO: Actualización Historia laboral

Cordial saludo, les solicito diligenciar el formulario adjunto para actualizar los datos personales y profesionales de todos los funcionarios.

Muchas gracias por su positiva colaboración.

ISABEL RIOS MORA

Gerente

Anexos: uno (un folio)

Transcriptor: Ximena Dorado

12 BIBLIOGRAFÍA.

- Norma técnica NTC-GTC 185.
- ORIENTACIONES PARA PREPARAR UN PLAN DE TRABAJO Una herramienta clave de la gestión participativa por [Phil Bartle](#), PhD traducción de [M^a Lourdes Sada](#) Dedicado a Gert Lüdeking
- www.aventurahumana.org/Tips/proyecto_01.html