

**Propuesta de mejora para el cargo de apoyo a la gestión administrativa del área de salud  
pública y ambiental del municipio de Tenjo**

Edgar David Rodríguez Cárdenas

Universitaria Agustiniana  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Programa de Administración de Empresas

Bogotá D.C

2020

**Propuesta de mejora para el cargo de apoyo a la gestión administrativa del área de salud pública y ambiental del municipio de Tenjo**

Edgar David Rodríguez Cárdenas

Director

Jorge Eliecer Gaitán Méndez

Trabajo de grado para optar el título de Administrador de Empresas

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Administración de Empresas

Bogotá D.C

2020

## **Dedicatoria**

Este trabajo es dedicado a aquellas personas que hicieron posible el acceso a mi educación superior.

Edgar Augusto Rodríguez Forero

Diego German Rodríguez Forero

Francisco Eladio Rodríguez Forero

Juan Gabriel Gómez Campos

Shirley Andrea Cortes Yazo

Vicky Liliana Pedreros Forero

## **Agradecimientos**

Agradezco a todos aquellos que hicieron posible el desarrollo de este trabajo y espero me excusen si alguien es omitido.

Alcaldía Municipal de Tenjo.

Secretaria de Protección Social.

Universitaria Agustiniana.

Docente Jorge Eliecer Gaitán Méndez.

Edgar Augusto Rodríguez Forero.

Diego German Rodríguez Forero.

Francisco Eladio Rodríguez Forero.

Juan Gabriel Gómez Campos.

Shirley Andrea Cortes Yazo.

Vicky Liliana Pedreros Forero.

## **Resumen**

Con el desarrollo de este proyecto lo que se busca es presentar e implementar un plan de mejora a un cargo específico dentro de una organización de carácter público. Los puntos clave a mejorar dentro del cargo son las actividades principales que en él se desempeñan tales como: Gestión de archivo y registro documental, registro de bases de datos de Inspección, Vigilancia y Control y por último proceso de esterilización de mascotas. Se identifican las debilidades en cada uno de los procesos principales para su posterior análisis y posible mejoramiento. Aplicando cambios que puedan generar resultados positivos dentro de la organización, debido a que este puesto es el primer contacto con la comunidad. Después de analizar las falencias se propondrán las posibles mejoras que de ser aceptadas serán aplicadas y valoradas cuantitativamente y cualitativamente para medir sus resultados y determinar si la intervención por parte del pasante es o no productiva.

En el planteamiento del problema desglosaremos cada una de las tres actividades para determinar las carencias que se presentan, y de la misma manera se plantearan las posibles soluciones actividad por actividad. Los objetivos de este proyecto son planteados en base a la solución global que es propuesta de mejora para el cargo de apoyo a la gestión administrativa del área de salud pública y ambiental del municipio de Tenjo

## Tabla de contenido

Introducción .....	10
Capítulo 1 .....	11
1.1 Antecedentes y descripción del problema .....	11
Capítulo 2 - 2. El problema los objetivos y su importancia .....	12
2.1 Problemas .....	12
2.1.1 Gestión de archivo y registro documental. ....	12
2.1.2 Registro de bases de datos de inspección vigilancia y control (IVC).....	13
2.1.3 Esterilización de mascotas. ....	13
2.2 Objetivos.....	15
2.2.1 Objetivo general.....	15
2.2.2    Objetivos específicos.....	15
2.3 Justificación de la pasantía profesional .....	16
Capítulo 3 – 3. Marco referencial.....	17
3.1 Marco contextual .....	17
3.1.1 Marco institucional. ....	17
3.1.2 Marco geográfico. ....	18
3.1.3 Marco histórico. ....	18
3.1.4 Antecedentes. ....	19
3.1.5 Estado actual. ....	19
3.2 Marco teórico.....	20
3.2.1 Plan de gestión documental de archivos. ....	20
3.2.2 Esterilización.....	22
3.2.3 IVC visita de inspección de vigilancia y control. ....	25
3.3 Marco legal .....	28
Capítulo 4 - 4. Metodología .....	30
4.1 Metodología del proyecto.....	30
Capítulo 5 - 5. Diagnostico .....	39
5.1 Diagnóstico del proyecto.....	39
Capítulo 6 - 6. Propuesta.....	43
6.1 Propuesta de mejora.....	43

6.1.1 Esterilización de mascotas. ....	43
6.1.2 Metodología. ....	43
6.1.3 Funcionalidad de los documentos. ....	44
6.1.4 Gestión de archivo y registro documental. ....	45
6.1.5 Registro de bases de datos de inspección vigilancia y control (IVC). ....	47
6.1.6 Componentes del formato. ....	48
6.1.7 Funciones aplicados en el formato. ....	48
6.1.8 Modalidad de implementación. ....	48
Capítulo 7 - 7. Desarrollo. ....	50
7.1 Desarrollo de la propuesta de mejora. ....	50
7.1.1 Esterilización de mascotas. ....	50
7.1.2 Aspectos a tener en cuenta. ....	50
7.1.3 Gestión de archivo y registro documental. ....	52
7.1.4 Registro de bases de datos de inspección vigilancia y control (IVC). ....	53
Capítulo 8 - Indicadores. ....	55
8.1 Indicadores que miden la propuesta de mejora. ....	55
8.1.1 Esterilización de mascotas. ....	55
Conclusiones. ....	70
Recomendaciones. ....	72
Anexos. ....	73
Referencias. ....	79

### **Lista de abreviaturas y siglas**

IVC abreviatura de inspección vigilancia y control en el área de saneamiento

BDD abreviatura de base de datos en términos de archivo documental

PDF es la abreviatura de formato de documento portátil

PQRS abreviatura de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes

UMATA abreviatura de unidades municipales de asistencia técnica agropecuaria

DAFP abreviatura departamento administrativo de la función pública

## **Glosario**

Plan: Intención, proyecto.

Mejora: Medra, adelantamiento y aumento de algo.

Análisis: Distinción y separación de las partes de algo para conocer su composición.

Objetivos: zona que se pretende alcanzar como resultado de una operación

Gestión: Acción y efecto de administrar.

Resultados: Efecto y consecuencia de un hecho, operación o deliberación.

Cambios: Acción y efecto de cambiar.

Foliación: Serie numerada de los folios de un escrito o de un impreso.

Diagnóstico: Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.

Tercerizar: Subcontratar o externalizar trabajos o servicios con terceros.

Maximizar: Hacer o intentar que algo alcance su máximo rendimiento.

Real academia española (s.f.). Diccionario de la real academia española.

## **Introducción**

El motivo de este proyecto se basa en las dificultades con las que se desarrollan las actividades en el cargo de apoyo a la gestión administrativa del área de salud pública y ambiental del municipio de Tenjo, dichos problemas se presentan en el tres procesos principales que se desarrollan en este cargo y causan ciertas demoras e inconformidades con los clientes externos quienes manifiestan que los servicios y contestaciones del área son muy demorados, generando así quejas por parte de la comunidad, que si se considera puede convertirse en un tema crítico a mediano plazo en aspectos legales, ya que por ser una entidad pública debe cumplir términos estipulados por ley al momento de prestar servicios y dar respuestas a la comunidad, es por eso que se decide intervenir realizando la aplicación de un plan de mejora en donde los objetivos serán realizar la organización de un archivo físico y digitalizar de manera ordenada en una base de datos la información que se encontraba mal archivada, por otra parte se propone crear un manual de procesos que indique el paso a paso del manejo del archivo.

Generar una agenda digital con un registro de asignación de visitas IVC a los profesionales encargados de aplicar las actas de saneamiento, crear una base de datos formulada que permita determinar la cantidad total de aspirantes a esterilización clasificados por vereda. Aplicando una reingeniería al proceso que anteriormente se venía manejando por la oficina llama UMATA.

Con el cumplimiento de los objetivos lo que se busca es generar un cambio benéfico para la organización que sea medible por resultados y completar el proceso de la pasantía profesional.

## Capítulo 1

### 1.1 Antecedentes y descripción del problema

El cargo de apoyo a la gestión administrativa del área de salud pública y ambiental del municipio de Tenjo, En un primer acercamiento se evidencia desorden en el manejo de archivo general, ningún tipo de control físico que sirva para determinar la trazabilidad en las solicitudes de visitas de IVC. Por otra parte se evidencia un proceso de convocatoria de esterilización de mascotas obsoleto que solo logra un máximo de cinco mascotas por día de cirugías programadas. En el momento de empezar a realizar preguntas al coordinador de área, indica la doctora Vicky Liliana pedreros (2019) en cuanto archivo general no se cuenta con un manual que indique el manejo de los documentos, la persona a cargo no realizaba de manera adecuada la actividad y jamás se realizó el traslado de documentos a el archivo central por lo cual hay acumulación de soportes de periodos pasados.

En cuanto al manejo de los procesos de IVC manifiesta el coordinador que las visitas se atendían conforme llegaban a la oficina y no se emitía ningún tipo de respuesta, tampoco se llevaba el control de la fecha de ingreso de la solicitud y la fecha de respuesta. Por lo tanto no era medible el desempeño de los profesionales pues no se llevaba ningún tipo de registro.

Por otra parte, me informa que el proceso de esterilización es un tema nuevo ya que el lineamiento anteriormente le correspondía a la dependencia conocida como UMATA, por lo tanto no están estipulados los procedimientos para dicha actividad. Posterior a dar la descripción de cómo se manejaban los procesos manifiesta que nunca se han presentado propuestas que mejoren los procesos lo cual da vía libre para proponer un plan de mejoramiento en dicho cargo buscando obtener con él, mejores resultados que maximicen el desempeño tanto del cargo como de la oficina y así lograr culminar la opción de grado (pasantía profesional) desarrollando una solución a una problemática real.

(Revisar anexo 1 formato de entrevista realizada al coordinador de la dependencia)

## **Capítulo 2 - 2. El problema los objetivos y su importancia**

### **2.1 Problemas**

Una vez asignado el puesto de apoyo a la gestión en el área de salud pública se empieza con identificar los procesos principales que en este se desarrollan para la identificación de las falencias en el cargo. A continuación, se procede a describir los problemas encontrados en cada una de las actividades principales. Como primera actividad principal se estudió:

#### **2.1.1 Gestión de archivo y registro documental.**

Realizando un análisis del estado en cual se encontró la documentación de años anteriores se evidencian síntomas como cajas de archivo físico en mal estado, carpetas sin su debida rotulación y demarcación, soportes de papel sin ningún tipo de foliación al igual que los soportes en medio magnético no tenían ningún tipo de marcaje que facilitara la identificación de la información que contenía. Las posibles causas de estos síntomas podrían ser las siguientes mal manejo del archivo por parte de la persona encargada, falta de un manual de procesos que indique cómo se debe manejar la información, falta de capacitación por parte de la entidad al personal, descuido o desinterés por la realización de sus actividades por parte del personal encargado. de no mejorar los procesos que en esta área son desarrollados el pronóstico puede llegar a ser quejas por parte de los clientes externos que soliciten documentos y no sean entregados a tiempo, observaciones y hallazgos en las auditorias que frecuentemente realiza el ente de control donde revisa los soportes de la dependencia. Ya para completar como control de pronostico los resultados que se esperan obtener son los siguientes: creación de una tabla digital que permita ubicar fácilmente los archivos, un archivo físico ordenado apto para un traslado a el archivo central y dar respuestas dentro de los términos estipulados por la ley y así lograr evitar quejas posteriormente.

Esto basándonos en la ley de archivo nacional quien da unos parámetros que si no se cumplen haría que la actividad se desarrolle de forma errónea. Dice la función pública “Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación, teniendo en cuenta estas actividades. A continuación se publican los instrumentos archivísticos implementados en el DAFP, en cumplimiento de la Ley 594 de 2000”. (p.1).

Ya identificados los problemas de la primera actividad se procede a realizar el reconocimiento de las falencias de la segunda actividad descrita a continuación.

### **2.1.2 Registro de bases de datos de inspección vigilancia y control (IVC).**

Se identifica inmediatamente a través de la observación como sintomatología de la existencia de un problema los siguientes hechos: las bases de datos que se encuentran fueron borradas y quedo un formato en blanco que no brinda ningún tipo de información acerca de las acciones de IVC que fueron realizadas en años posteriores, tampoco se evidencia existencia de un formato con manejo de formulación que permitiera medir la trazabilidad y el desempeño de los profesionales.

Las causas probables de estos síntomas pudieron ser las siguientes: el contratista al saber que no se le daría más trabajo decide dejar a la entidad sin bases de datos en una acción bastante negligente. El no poseer conocimiento de programas básicos como Excel también puede ser una causa para la no implementación de las mismas. Y la falta de supervisión de obligaciones por parte de la entidad. Si damos un vistazo proyectados al futuro de no ser corregidas estas falencias el pronóstico sería: no llegar a tener un consolidado para presentar a los entes de control cuando sea solicitado, no poder determinar los tiempos de respuesta de la oficina frente a las solicitudes de la comunidad como un ejemplo se podría decir que si la Secretaria de Protección Social solicitara un consolidado de cuantas visitas se habrían realizado y a quienes se les habrían asignado no se podría dar una respuesta inmediata debido a estas fallas en el caso de los clientes externos que hacen la solicitud de visita ante la oficina de salud pública pueden durar varios días sin obtener una respuesta por parte de la entidad lo cual genera situaciones de choque con los clientes externos quienes se acercarían a la oficina a comentar que sus establecimientos serian requeridos por nuevo código de policía .

Como control de este pronóstico se plantea que se obtendrá una base de datos que me permita determinar el número de inspecciones sanitarias realizadas ya sea por mes bimensual trimestral o por cualquier intervalo de tiempo que sea solicitado, se mejoraran los términos de respuesta ya que se propone un seguimiento a los profesionales para identificar si responden dentro de los términos asignados.

Así se logra identificar las problemáticas principales dentro de la segunda actividad que se desempeña en el cargo. Por último se analiza la tercera actividad denominada:

### **2.1.3 Esterilización de mascotas.**

Después de identificar los procesos que se llevan a cabo en la dependencia, se pudo constatar que el proceso de esterilización presenta bastantes dificultades en el manejo de su información y de respuesta oportuna a la ciudadanía, obstaculizando así el desarrollo de las actividades que hacen

parte del cargo de apoyo a la gestión administrativa del área de salud pública y ambiental del municipio de Tenjo. Dentro de los síntomas que se pueden identificar aparecen los siguientes:

- Poca capacidad de cobertura a nivel municipal.
- Demora en la intervención en cada uno de los animales.
- Imposibilidad de trasladar el servicio a las veredas.
- Quejas por parte de la comunidad que solicita el servicio.

Las posibles causas que se logran identificar para esta cantidad de síntomas pueden ser por la disposición de un solo médico veterinario para toda el área del municipio, la falta de un vehículo para poder trasladarse a las veredas, la incapacidad de poder dar respuesta oportuna a toda la demanda del servicio.

Realizando un pronóstico se puede decir que las personas inconformes pueden interponer derechos de petición y quejas ya que se estaría incumpliendo con la entrega de beneficios que la gobernación dictamina darle a la población. Al realizar el debido control al pronóstico se puede obtener resultados benéficos como lo son cobertura total a la población que solicite el servicio, un servicio que llegue a las veredas del municipio facilitando el acercamiento de la gente, un valor agregado como lo es la implementación de un microchip que permita identificar las mascotas pero lo más importante la satisfacción del cliente quien el final es quien se ve beneficiado con las mejoras.

A continuación se relaciona el formato utilizado para la observación e identificación de las falencias en las actividades

Tabla1

*Check List de observación*

lista de check de observación			
ítem	descripción	cumple	no cumple
1	los documentos se encuentran organizados por carpetas		x
2	las carpetas se encuentran debidamente foliadas		x

3	los documentos se encuentran almacenados de la fecha más antigua a la más reciente		x
4	se cuenta con cajas de almacenamiento estándar de archivo	x	
5	se cuenta con legajadores plásticos para carpetas	x	
6	se cuenta con carpetas para realizar la acción de archivo	x	
7	existe una base de datos digital del manejo de archivo de la dependencia		x
8	existe un paso a paso de cómo se deben manejar los documentos y soportes en la oficina		x
9	dispone de un espacio para el almacenamiento de archivo que por tiempo no se deba trasladar a archivo central	x	
10	dispone de copias digitales del archivo manejado		x
11	cuenta con un formato digital formulado que permita medir el desempeño de los profesionales y consolidar la información		x
12	cuenta con un proceso de esterilización estructurado paso por paso que permita consolidar la información de solicitantes		x

*Nota.* La lista de check se utiliza para hacer una evaluación a través de la observación del estado del cargo. Fuente propia.

## 2.2 Objetivos

### 2.2.1 Objetivo general.

Implementar propuesta de reestructuración de las actividades que se desarrollan en el cargo apoyo a la gestión administrativa del área de salud pública y ambiental del municipio de Tenjo

### 2.2.2 Objetivos específicos.

- Diagnosticar el estado actual del cargo de apoyo a la gestión administrativa del área de salud pública y ambiental del municipio de Tenjo, a la luz de la teoría de la planeación estratégica.

- Diseñar una propuesta de mejora para las diferentes actividades que se desarrollan en el cargo de apoyo a la gestión administrativa del área de salud pública y ambiental del municipio de Tenjo
- Determinar los indicadores necesarios para la evaluación del modelo de mejoramiento del cargo de “apoyo a la gestión administrativa del área de salud pública y ambiental del municipio de Tenjo”

### **2.3 Justificación de la pasantía profesional**

Analizando las falencias que el cargo de apoyo a la gestión posee se pronostica que de no aplicar el plan de mejora se incurrirán en problemas que en algún punto pueden llegar a ser graves desde puntos de vista legales y administrativos pues las respuestas que la gente solicita no cumplen las expectativas de los clientes externos y pueden acarrear derechos de petición y demandas. Por otra parte es una gran oportunidad para aplicar la herramienta conocida como reingeniería de procesos, por otra parte la intervención fue aceptada por la entidad se tomara esta oportunidad para implementar en la realidad los conocimientos obtenidos durante la carrera y así dar desarrollo a la pasantía profesional que me permitirá obtener el título de Administrador de Empresas con la Universitaria Agustiniana

## **Capítulo 3 – 3. Marco referencial**

### **3.1 Marco contextual**

#### **3.1.1 Marco institucional.**

El Municipio de Tenjo Presta sus servicios a la comunidad a través de la Alcaldía Municipal, la cual está conformada por las siguientes dependencias:

- Oficina de Control Interno
- Despacho del Alcalde
- Secretaría de Gobierno y Convivencia
- Oficina Asesora de Planeación
- Secretaría de Desarrollo Educativo
- Secretaria Jurídica y de Asuntos Legales
- Secretaría de Protección Social
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de Desarrollo Institucional
- Secretaría de Desarrollo Económico y Ambiente
- Secretaría de Infraestructura y Obra Pública
- Secretaría de Desarrollo Territorial y Urbanismo
- Oficina de Comunicaciones
- Oficina de Salud Pública

Teniendo claro la información presentada anteriormente, el presente trabajo se desarrolla en la oficina de Salud Pública del Municipio de Tenjo Cundinamarca. La cual en términos generales es la encargada de brindar diagnóstico, evaluación, análisis y seguimiento de la situación de salud en el Municipio.

**Misión.** Dice Alcaldía de Tenjo (s.f.) “propende por el desarrollo competitivo, innovador y sostenible a través de la prestación de servicios de calidad, como fundamento en los principios de eficacia, oportunidad, igualdad, moralidad y transparencia, generando confianza en la comunidad” (p.1).

**Visión.** Alcaldía de Tenjo dice (s.f.) “Para el 2036 la Alcaldía de Tenjo estará en un alto nivel competitivo a la vanguardia de las dinámicas sociales, ambientales y económicas que garanticen el desarrollo sostenible con enfoque innovador y capacidad de respuesta, garantizando la calidad en todos los procesos generando eficientemente soluciones a las necesidades de la comunidad con sentido de pertenencia” (p.1).

### **3.1.2 Marco geográfico.**

La Alcaldía de Tenjo dice (s.f.) “Descripción Física:

Es un municipio de Cundinamarca (Colombia), ubicado en la Provincia de Sabana Centro, se encuentra a 37 kilómetros de Bogotá. Hace parte del Área Metropolitana de Bogotá, según el censo DANE 2005

Límites del municipio:

Se encuentra ubicado al noreste de Bogotá a 57 km pasando por Chía, Cajica y Tabio, puede llegarse también por la autopista Medellín a 21 km de la capital, vía Siberia – Tenjo. Con una población de veinte mil (20.000) habitantes y una superficie de 108 km<sup>2</sup> de los cuales 106 se hallan en piso térmico frío y los 2 restantes corresponden al páramo. Los actuales límites fueron definidos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi en 1941 y aprobados mediante ordenanza 36 de 1945, delimitándolo con los municipios de Subachoque, Tabio, Chía, Cota, Funza y Madrid. Dentro de su división administrativa cuenta con un casco urbano, una inspección de Policía en la vereda de la Punta y el sector rural conformado por 15 veredas”. (p.1).

### **3.1.3 Marco histórico.**

De acuerdo con las tareas de orden realizadas en el cargo, se puede observar que los problemas de las tres actividades principales llevan ya varios periodos de alcaldías anteriores. Pudiéndonos remontar a documentación desde el año 2008 que se encuentra sin archivar no se cuenta con ningún tipo de bases de datos desde el año 2015 hacia atrás y el lineamiento de esterilización por el área de salud pública viene desde el año 2015, lo cual nos lleva a concluir que los procesos de archivo no han sido intervenidos hace más o menos 10 años, las bases de IVC fueron borradas desde el año 2015, al parecer por cambio de personal y por nuevos lineamientos de gobernación. la esterilización

es un proceso relativamente nuevo para la dependencia lo cual hace que se implementen métodos algo obsoletos en el mismo.

#### **3.1.4 Antecedentes.**

En la búsqueda de antecedentes se tomó como punto de partida la verificación de quejas que se habían interpuesto, dirigidas a la dependencia de salud pública. Encontrando así que en su mayoría las quejas allegadas estaban relacionadas con solicitudes de visita, solicitudes de copias de conceptos y solicitudes de esterilización de mascotas. En donde los problemas radicaban en no poder dar una respuesta oportuna a los clientes externos esto debido a que no se llevaba ningún tipo de control. Lo cual podría generar más adelante problemas con la comunidad de tipo legal por vencimiento de términos en tiempos estipulados para dar respuestas a las PQRS.

#### **3.1.5 Estado actual.**

El estado en el que se encontraba cada una de las actividades fue el siguiente, Se evidencia un estado de atraso en el manejo de archivo tanto físico como magnético con una mala documentación y manejo de papeles soporte que pueden ser importantes para la entidad y para los clientes externos, que en algún momento soliciten dicha información. Por otra parte muchos de los archivos no tienen un almacenamiento cronológico lo cual dificulta su búsqueda y ubicación. En cuanto a las acciones IVC no se lleva ningún tipo de registro que permita medir el desempeño de los profesionales no hay como llevar una trazabilidad a las actividades ni consolidar la información que debe ser entregada a los entes de control.

Los registros de bases de datos de años anteriores fueron borrados eliminando así información valiosa para la entidad y por último el proceso de esterilización es un tema con el cual el área de salud no está familiarizado ya que esta actividad era desarrollada por la UMATA del municipio por lo tanto solo se tienen en conocimiento, unos reportes de jornadas en las cuales se realizaban 5 o 6 cirugías y se realizaban de manera esporádica sin poder dar cobertura a un gran cantidad de población lo cual genera mucha inconformidad en la gente .

Revisando el estado actual del cargo lo que se buscara es diseñar la propuesta donde teóricamente se mejoren los resultados de dichos procesos.

## 3.2 Marco teórico

### 3.2.1 Plan de gestión documental de archivos.

La gestión de los archivos es vital y más que necesaria, son muestra de la custodia de decisiones, actuaciones y memorias, conservan un patrimonio único, son fiables dando seguridad y transparencia, protegiendo los derechos informativos de la ciudadanía. En las organizaciones o empresas del sector público son fundamentales, ya que son los registros del pasado, presente y futuro, con estos se pueden dar soluciones a reclamaciones que se puedan llegar a presentar, además en el sector público se debe llevar un registro de esta información ya que como se sabe cada 4 años por medio de votación se cambian las administraciones y así mismo puede haber cambios en el personal que trabajo en esas etapas.

Cesar Martin Gavilán. (2009). indaga sobre el origen de la palabra Archivo proviene del latín Archivum, y éste del griego Archeión que significa principio, origen. Hablar del origen de los archivos es hablar de la historia del hombre y de la aparición de los primeros testimonios escritos que sentarían las bases de lo que hoy son los archivos.

Según Andrés Noren. (2016). La gestión de archivos o documentos públicos se rige necesariamente por una serie de criterios o principios que se deben tener en cuenta para un desarrollo efectivo, encontramos que una construcción propia en base a los aportes de Andrés Noren los principios son:

#### 1. Almacenamiento

Se debe contar con un sitio en donde se van a almacenar los documentos ya sea físico o virtual en donde disponerlos.

#### 2. Recuperación

Tener los archivos bien caracterizados, con el fin de ser ubicados fácilmente en caso de ser necesario.

#### 3. Clasificación

Determinar y asignar una clasificación a cada tipo de archivos ya sea físico o magnético en caso de una búsqueda así será más fácil su identificación

#### 4. Seguridad

Se refiere a seguridad al tipo de respaldo que evitaría la perdida de información si es física son las acciones que cuida ese archivo y si es virtual se refiere a programas y copias de respaldo

#### 5. Custodia

Se debe determinar que documentos se deben descartar en un periodo de tiempo y cuales si deben ser conservados

#### 6. Distribución

Quienes deben tener una copia de los documento ya que no todo el mundo puede tener acceso a toda la información

#### 7. Reglas del workflow

Cuál es el paso a paso en la parte de la distribución de los documentos y por cuales personas debe pasar antes de llegar a su destino final

#### 8. Creación de documentos

Cualquier creación o modificación de un documento debe quedar registrada de manera física o virtual especificando quienes intervinieron en dicha creación o modificación

#### 9. Autenticar documentos

Los documentos archivados deben llevar formatos establecidos por la ley y firmados por los responsables siempre

Archivo general de la nación indica “Un programa de gestión documental se puede definir como el conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos” (2003)

Se resalta que para el desarrollo óptimo de este trabajo se debe tener muy en cuenta los conceptos archivísticos empleados en los programas de Gestión Documental, con el fin de mejorarla y controlar los documentos generados en el área del Sistema de Gestión de Calidad. Por lo tanto, es conveniente explicar lo correspondiente al Ciclo Vital de los Documentos y la definición de Archivo, como factor fundamental de la Gestión Documental.

El presidente de la república de Colombia decreta [Decreto 2609]: En la gestión documental se encuentran los procesos mínimos que se deben gestionar en las diferentes entidades públicas (2012):

Planeación: es la actividad que se centra en planear y valorar los documentos antes de realizar una acción con ellos

Producción: se encarga de del estudio de los documentos en cuanto formato, estructura y los resultados que se obtienen

Gestión y trámite: se revisa las acciones que el documento involucre hasta su actuación final

Organización: son las acciones para introducir el documento en la actividad de gestión documental clasificarlo y asignarlo a un nivel correspondiente.

Transferencia: métodos utilizados para transferir los soportes de una dependencia a otra hasta su disposición final.

Disposición de documentos: pasó a paso que determina que archivos se deben conservar y cuales se deben eliminar según las disposiciones de las tablas de retención

Preservación a largo plazo: son los estándares establecidos para la preservación de documentos que garantizan el buen estado con el pasar de los años.

Valoración: es el proceso por el cual se evalúa la relevancia de los documentos y por el cual se determina su (eliminación o conservación temporal o definitiva). (2012)

El plan de gestión de es de vital importancia para la buena documentación y registro de todo tipo de información.

Teniendo en cuenta el proceso de gestión, que se lleva día a día encontramos todo tipo de errores y de procesos de mejora, para estos constantes vacíos debemos reestructurar los procesos basándonos en la aplicación y manejo constante de cada uno de los 9 principios básicos de la gestión documental y la tabla de retención documental. Anteriormente citados en el Documento. Almacenamiento, Recuperación, Clasificación, Seguridad, Custodia, Distribución, Reglas Del workflow, Creación de documentos, Autenticar documentos.

Guiados A los aportes de Andrés Noren podemos estructurar un manual con el que

Podemos llegar a dar una solución a los vacíos y errores que se presentan en los procesos ya Establecidos con el manejo de archivo.

Al establecer nuevos parámetros en el actual esquema podemos maximizar y profundizar en el modelo y llevarlo a un proceso de constante análisis donde podremos estructurar y modificar según la normatividad vigente.

Cada aspecto que presente falencias y requiera reestructuración, debe ser evaluado teniendo en cuenta los pasos básicos establecidos por la normatividad nacional.

### **3.2.2 Esterilización.**

Dado por la OMS. (2005).La esterilización es un método eficaz para el control de la población canina la esterilización quirúrgica en Ginebra, Suiza el 23 de mayo en la Asamblea Mundial de la

Salud, definiéndolo en el siguiente texto “Preocupados por la cada vez mayor población de canes en diferentes ciudades del mundo y dada su capacidad reproductiva la esterilización es un método eficaz y seguro” entrando en vigencia en el año del 2007

Se debe contemplar desde la historia en la esterilización de los animales con el fin de conocer los procedimientos y gestiones dentro de esta materia como podemos considerar, la esterilización de animales es un tema nuevo para la secretaria, era un manejo dado desde la UMATA (Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria), se deben generar procesos que den óptimo desarrollo a esta actividad.

Campos Alva HA, Hiniesta V. (2007). indican que La esterilización actúa sobre la causa (procedimiento que persigue la eliminación definitiva de la capacidad del nacimiento de nuevos cachorros ) y se promueve una alternativa más humanitaria al favorecer la salud de los animales (previene enfermedades de transmisión sexual entre los animales, desarrollo de tumores, transmisión de parásitos, mordeduras, focos de rabia, heridas por luchas territoriales, etc.) mejorando a su vez, la relación que los animales establecen con su entorno (al detener la producción de hormonas sexuales, el animal tiende a calmarse y a quedarse en casa: ya no debe luchar por el territorio, por la reproducción ni por la hembra.

Se deben considerar ciertas características, con el fin de generar campañas y mejorar que reflejen la efectividad:

- Calcular un cubrimiento de mínimo el 70% del censo existente.
- Debe velarse por que el servicio sea gratuito o a bajo costo sin importar la capacidad adquisitiva de los propietarios de las mascotas.
- El tiempo de implementación no debe ser menor a 6 meses.
- Realizar procedimientos a animales desde las 8 semanas de vida.

Para la secretaria de protección social del municipio de Tenjo se podría aplicar el proyecto de San Pablo, Brasil, el Centro para el Control de la Zoonosis creó en 2001 un nuevo programa sobre salud animal, que funciona con grupos dedicados al bienestar animal y que promueve la esterilización, el registro y la adopción. Ofrece a escuelas y comunidades un programa educacional titulado vivir mejor con los animales, la sociedad ha unido esfuerzos con el gobierno para organizar un foro nacional sobre la protección de los animales, desarrollar campañas escolares, y aprobar legislación que penalice los malos tratos a los animales.

De ser necesario se podría aplicar el programa que se encuentra en Europa la mayor parte de los países han adoptado esta práctica quien convive con perros, ejemplo es España donde unos 400.000 animales son abandonados cada año en los albergues. Por ello, se ha puesto en marcha una campaña de esterilización que consiste en la realización y transmisión de spots por radio y televisión, así como la distribución de folletos explicativos y material de promoción tendiente a la información y concientización de la población respecto de los objetivos del programa, poniendo todos los medios a su alcance para fomentar la esterilización de perros y gatos reduciendo de manera importante los precios, mediante campañas organizadas en forma estratégica, sea temprana, masiva, sistemática, de ambos sexos, extendida en el tiempo y económica.

Implementado este tipo de procesos se puede evitar la sobrepoblación de animales en condición de abandono en el municipio ya que mirando las referencias anteriormente mencionadas todos los casos desembocan en un problema de sobrepoblación que de no ser tratado podrá generar alteraciones en la salud pública del entorno en donde se presente tales consecuencias pueden ser proliferación de animales potencialmente transmisores de enfermedades zoonóticas rabia, aumento de los números de mascotas en abandono, que a su vez es mal visto por entes de control. Así que lo que se busca es mejorar la calidad de vida de los animales y al mismo tiempo de los pobladores del municipio con la implementación de campañas masivas de esterilización.

Con los aportes ya establecidos y los estudios realizados por las diferentes entidades de salud animal, podemos concluir que este nuevo proceso de gestión fortalece la labor y nos obliga a formalizar y llevar un registro importante para los futuras análisis y mejoras en el control de salud en el municipio.

La esterilización programada la podemos considerar como una acción radical en el aspecto socio ambiental de la comunidad, que nos lleva a tener claridad en diversos ámbitos como lo son el control poblacional de los canes, manejo de las principales enfermedades presentes en estos, entendiendo los focos de infección y su mejoramiento físico y psicosocial, al tener el control y documentación de los procesos realizados tenemos la claridad de lo que nos puede ofrecer un buen registro en cuanto a labores nuevas que requieran del proceso documental.

De la mano de un seguimiento continuo por parte de la entidad, y de un asesoramiento al propietario del animal para que tenga al día la documentación y fechas establecidas.

Un apoyo en el proceso es el uso de herramientas tecnológicas con la que podemos difundir de manera eficaz la información y el manejo de la documentación.

Con el proceso de mejora continua logramos que cada resultado obtenido con este proceso prevalezca y con esto la calidad sea la que esté presente en cada uno de los procesos realizados, haciendo que los resultados prevalezcan a través del tiempo.

Al ver las acciones tomadas en Sao Pablo y ver los beneficios generados con el control de natalidad, estos procesos se pueden llegar a implementar en el municipio de Tenjo.

Los nacimientos sin control afectan de forma contraproducente los temas ya antes mencionados en la localidad; al implementar este modelo nos ayuda a formar mejoras de calidad que se deben continuar enfocando con la experiencia recibida en cada implementación del proceso.

### **3.2.3 IVC visita de inspección de vigilancia y control.**

El IVC es la responsabilidad estatal y ciudadana de proteger la salud individual y colectiva, según la ley 9 de 1979, mediante la minimización de riesgos, daños e impactos negativos para la salud humana por el uso de consumo de bienes y servicios, en establecimientos de interés en salud pública, a través de verificación, asesoría y asistencia técnica del cumplimiento normativo, en aspectos relacionados con condiciones sanitarias: infraestructura, agua y saneamiento básico, control de calidad, procesos y procedimientos, cualificación del talento humano, monitoreo de efectos en salud. Adaptado de la Resolución 1229 de 2013.

Desde las alcaldías se encuentran las siguientes competencias, como requisitos para el funcionamiento de establecimientos comerciales.

- Cumplir con todas las normas referentes al uso del suelo, intensidad auditiva, horario, ubicación y destinación expedida por la autoridad competente del respectivo municipio.
- Para aquellos establecimientos donde se ejecuten públicamente obras musicales causante de pago por derechos de autor, se les exigirá los comprobantes de pago expedidos por la autoridad legalmente reconocida, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 23 de 1982 y demás normas complementarias.
- Tener matrícula mercantil vigente de la Cámara de Comercio de la respectiva jurisdicción.
- Comunicar en las respectivas oficinas de planeación o, quien haga sus veces de la entidad territorial correspondiente, la apertura del establecimiento.

De acuerdo al parágrafo 1 del artículo 11 de la Resolución 1229 establece: Los subprocesos de inspección, vigilancia y control sanitario serán realizados con estricta sujeción a los procedimientos

y técnicas establecidas en protocolos y manuales de normas y procedimientos, los cuales contemplarán los enfoques de riesgo y de toma de decisiones con múltiple criterio. En todo caso, todas las actividades deberán quedar registradas en formatos estandarizados que faciliten la trazabilidad, seguimiento y análisis de riesgo relacionado con el objeto de inspección, vigilancia y control sanitario, definidos por la autoridad competente. Min Salud.

La Alcaldía de Bogotá formalizó un proyecto dirigido al ciudadano empresario fundamentando en el convenio suscrito por la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Cámara de Comercio de Bogotá y Confecámaras, con el auspicio de la IFC del Banco Mundial, en la línea de simplificación de trámites y reducción de costos para el sector empresarial del Distrito Capital. Con el nuevo proyecto de IVC los establecimientos de comercio gozan de varias ventajas en el momento de las visitas de inspección, bien sea para obtener conceptos técnicos o licencias. Entre ellas se cuenta con un sistema único de información y la programación de visitas multidisciplinarias para que en una visita se complete todo el trámite.

Es así como las Secretarías Distritales de Gobierno, Salud y Ambiente, el Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá y las Alcaldías Locales, entidades competentes de inspección, vigilancia y control, logran la construcción de un sistema intersectorial que fomenta la eficiencia, la eficacia como base para un sistema de autorregulación y prevención para establecer empresa en Bogotá. Con IVC Mas Cerca del Empresario el sector empresarial de Bogotá reduce la carga de trámites y costo, sin evadir su responsabilidad en el cumplimiento de las normas.

Se debe considerar que en el año 2015 y 2016 se dictaron una serie de herramientas con el fin de operar un nuevo modelo operacional del IVC, con resultado de esto se genera la categorización o clasificación de los establecimientos con el fin de llevar un orden y controlar el ámbito de operación, derogando un formato de inscripción de establecimiento con un acta general, incorporando así las observaciones realizadas por referencias técnicas de los talleres dictados por Min Salud.

Tomando de base la información anteriormente relacionada podemos aplicar la reingeniería como una herramienta de gestión, donde según Michael Hammer (2008) y James Champy (2008), la relacionan como una herramienta de gestión de calidad total, donde se debe partir de una situación previa con el fin de reconsiderar, reconstruir y racionalizar las estructuras de la gestión de las empresas del sector público y privado. Se debe generar un enfoque administrativo de

aceptación en el cual se administren los procesos rediseñando y organizando la estructura de la organización

En base a esto el proyecto debe tener un giro total para buscar así la reconstrucción de las bases y racionalizar los esquemas de funcionamiento de la secretaria de protección social en foco a la oficina de salud pública del municipio de Tenjo Cundinamarca, en este caso debemos aplicar los tres enfoques de la reingeniería, donde el problema ya fue descubierto, se debe rediseñar los procesos detallando y planificando una nueva organización y por ultimo ejecutando los nuevos procesos que serán implementados.

Se deben considerar que los enfoques se pueden orientar a indicadores de calidad, tiempos, costos y servicios, dando paso a la mejora continua que es otra de las temáticas que debemos abordar. Nos indica García Elisenda (2016) El ciclo PDCA de mejora continua lo componen cuatro etapas cíclicas de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo. De esta forma las actividades son revaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras. (p.01) Las etapas que forman el Ciclo PDCA son las siguientes:

Planear, Hacer, Verificar, y Actuar

Algunos de los beneficios que proporcionan una adecuada mejora de procesos son los siguientes:

- TIMMING: Disminución de los tiempos de los procesos
- QUALITY: se minimiza la cantidad de errores con la prevención de los mismos
- COST: se aminoran los recursos que se invierten sin disminuir la calidad del resultado haciendo el proceso más eficiente.

De esta manera se pueden aplicar las ventajas que el mejoramiento continuo ofrece, concentrando los esfuerzos en ámbitos y procedimiento, mejorando a corto plazo, generando resultados viables, incrementando la productividad enfocado a la competitividad, buscando la adaptación a los cambios tecnológicos y eliminando los procesos repetidos.

A través del mejoramiento continuo la oficina de salud pública, lograra ser más productiva y competitiva en el mercado al cual pertenece, por otra parte, se deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como

resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que secretaria de protección social en foco de salud pública crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.

En el proceso de reingeniería se plantea la creación de una base de datos. Como no se posee una base se presenta el caso de falta de información. Esto conlleva a no tener claridad de ningún tipo de dato y no se podría llegar a sustentar ningún análisis ni registro en caso de que algún ente regulador pueda llegar a realizar una solicitud de información.

En el proceso de implementación se obtendría un consolidado completo con toda la información básica que se requiera para tener un tema claro de cada proceso que se ejecute como lo son los controles y conceptos generados a la hora de realizar cada visita de inspección.

Al tener la base ya estructurada, el registro y los controles generados por actas en los establecimientos nos permitirían un control y análisis de los lugares en los cuales se haga el proceso de levantamiento de información. Con los datos básicos propuestos en el parágrafo 1 del artículo 11 de la resolución 1229 donde informa que los formatos son estandarizados y deben cumplir un lineamiento para el levantamiento de información y control de riesgo los locales visitados.

El acta general solicita información básica para tener los datos con el fin de reconsiderar las estructuras de las empresas del sector público y privado.

### **3.3 Marco legal**

- Congreso nacional de Colombia (24/01/1979). ARTICULO 1o. Para la protección del Medio Ambiente la presente Ley establece:

Las normas generales que servirán de base a las disposiciones y reglamentaciones necesarias para preservar, restaurar u mejorar las condiciones necesarias en lo que se relaciona a la salud humana. [TITULO 1]. LEY 9 DE 1979

- Congreso nacional de Colombia (27/Diciembre/1989.) ARTICULO 1° A partir de la promulgación de la presente ley, los animales tendrán en todo el territorio nacional especial protección contra el sufrimiento y el dolor, causados directa o indirectamente por el hombre.[TITULO1]. LEY 84 DE 1989.

- Congreso de Colombia (14/julio/2000). ARTICULO 1° Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado.[TITULO 1]. LEY 594 DE 2000.

- Congreso de Colombia- código de policía implementado en al año (2016).ARTICULO 87 REQUISITOS PARA CUMPLIR ACTIVIDADES ECONÓMICAS. Es Obligatorio, para el ejercicio de cualquier actividad: comercial, industrial, de servicios, social.[TITULO 3]. Código nacional de policía AÑO 2016.

## Capítulo 4 - 4. Metodología

### 4.1 Metodología del proyecto

Para realizar el diagnóstico del cargo y poder identificar las problemáticas se realizó aplicación la planeación estratégica, se realiza una revisión documental para lograr identificar las falencias y los principales problemas en la actividad de archivo.

A través de una entrevista aplicada al coordinador del programa manifiesta que la actividad de registro de bases de datos de acciones IVC no tenía orden establecido y que se atendían conforme iban llegando a la oficina, también sugiere que el formato que se estaba manejando no Consolidaba la información por lo cual era lenta la respuesta a solicitudes a los entes de control Posteriormente el coordinador del programa describe que el proceso de esterilización es algo completamente nuevo para la dependencia ya que era manejado, por otra secretaria por lo tanto No se Tenía una idea clara de cómo debería ser manejado este proceso.

(Revisar anexo1 formato de entrevista realizada al coordinador de la dependencia)

De esta entrevista deriva la identificación de los factores claves para poder aplicar y desarrollar las matrices MEFI, MEFE, y posteriormente la matriz FODA.

Después de desarrollar dichas matrices a las actividades principales (gestión de archivo, registro de bases de datos IVC y esterilización de mascotas) se procede a identificar los factores internos y externos clave del cargo, después de ser identificados se toma la opinión del coordinador de la oficina de salud pública y el médico veterinario quienes junto al pasante asignaran un valor o ponderación a cada uno de los factores dependiendo el grado de importancia, que este represente y se ilustra a continuación:

Tabla 2.

*Matriz MEFI*

Matriz MEFI				
ITEM	FACTORES INTERNOS CLAVES DEL ÉXITO	PONDERACION	CALIFICACION	PROMEDIO
1	La dependencia cuenta con profesionales	0,093	4	0,37

	capacitados para el desarrollo de las acciones (f)			
2	La dependencia posee un presupuesto alto para ejecutar (f)	0,083	4	0,33
3	no se cuenta con procesos definidos en la acción de archivo (d)	0,083	1	0,08
4	El servicio al cliente es un poco demorado en las respuestas emitidas(d)	0,073	2	0,15
5	Los tiempos de respuesta son lentos al momento de atender solicitudes (d)	0,093	1	0,09
6	Los canales de comunicación son variados para la trasmisión de información (f)	0,083	3	0,25
7	La contratación es realizada de manera ágil en la dependencia (f)	0,103	4	0,41
8	La publicidad es variada y ágil al transmitir información	0,063	3	0,19

9	Las bases de datos del cargo fueron eliminadas (d)	0,093	1	0,09
10	Se genera un clima organizacional bastante ameno para el desempeño de actividades (f)	0,063	3	0,19
11	La evaluación de resultados es objetiva para medir el desempeño del cargo (f)	0,073	4	0,29
12	El horario de atención es amplio y continuo para el desarrollo de las acciones (f)	0,093	3	0,28
<b>TOTAL</b>		<b>1,000</b>		<b>2,74</b>

*Nota.* La información contenida en esta tabla es un constructo propio en base a las opiniones de un profesional, la coordinadora de la dependencia y el pasante.

Encontramos en la matriz MEFI que la organización tiene una tendencia a las fortalezas lo cual la convierte en un candidato muy y apto para la implementación de la propuesta de mejora

Tabla 3

*Matriz MEFÉ*

Matriz MEFÉ				
ITEM	FACTORES EXTERNOS CLAVES DEL ÉXITO	PONDERACION	CALIFICACION	PROMEDIO
1	Existe variedad de solicitantes de servicios que	0,113	4	0,45

	pueden ser considerados clientes (o)			
2	El factor clima puede ser un impedimento para el desarrollo de actividades de campo (a)	0,063	2	0,13
3	La población del municipio de más o menos de 20,000 habitantes que en algún momento pueden solicitar servicios a la dependencia (o)	0,083	4	0,33
4	Numero de mascotas (4000 caninos y felinos censo proporcionado por gobernación de Cundinamarca ) del municipio es el campo de aplicación del proceso de esterilización (o)	0,103	4	0,41
5	La cantidad de establecimientos (500 según censo proporcionado por la secretaria de hacienda) del municipio es el campo de aplicación para las acciones iva (o)	0,083	3	0,25
6	El numero semanal de pqr (10 pqr promedio según información proporcionada por la oficina de calidad)	0,093	1	0,09

	allegadas a la dependencia representa una amenaza para el desarrollo de las acciones (a)			
7	El incremento del valor de los insumos podría reducir la cobertura de cirugías a realizarse (a)	0,063	2	0,13
8	El número de contratistas aptos que cumplan con los requerimientos de la contratación representan una oportunidad para agilizar el proceso (o)	0,083	3	0,25
9	El tamaño de las mascotas que se presenten podría ser una amenaza, ya que entre más grande el animal requiere más cantidad de anestesia dejando así menos insumos para otras mascotas (a)	0,073	2	0,15
10	Ley de garantías prohíbe ciertos tipos de contratación por lo cual algunos procesos podrían presentar demoras (a)	0,053	1	0,05
11	El número de veredas del municipio (16 ) representa una oportunidad para el	0,083	3	0,25

	desempeño de los procesos (o)			
12	El crecimiento del municipio presenta la oportunidad de ampliar la cobertura de servicios a mas poblacion,negocios, y mascotas (o)	0,103	4	0,41
TOTAL		1,00		2,90

*Nota.* La información contenida en esta tabla es un constructo propio en base al entorno en el cual desempeña actividades la alcaldía municipal.

Realizando el análisis de la matriz MEFE identificamos que la organización tiene una inclinación a las oportunidades esto quiere decir que si se aprovechan bien y se aplican buenas propuestas las problemáticas serán resueltas ágilmente ya que es una organización con un entorno poco agresivo

Tabla 4.

*Matriz DOFA*

Matriz DOFA		FORTALEZAS	DEBILIDADES
FODA	factores internos	1)La dependencia cuenta con profesionales capacitados para el desarrollo de las acciones 2)La contratación es realizada de manera ágil en la dependencia	1)No se cuenta con procesos definidos en la acción de archivo 2)Los tiempos de respuesta son lentos al momento de atender solicitudes 3)las bases de datos del cargo fueron eliminadas
	Factores externos		
OPORTUNIDA DES	1)Existe variedad de solicitantes de servicios que	<b>fo</b> 1) Asignar a los profesionales las solicitudes de los clientes de acuerdo a su área específica para	<b>do</b> 1)Implementar un manual de procesos que permita dar respuesta a las solicitudes de

	<p>pueden ser considerados clientes</p> <p>2)la cantidad de establecimientos (500 según censo proporcionado por la secretaria de hacienda) del municipio es el campo de aplicación para las acciones ivc</p> <p>3)Número de mascotas (4000 caninos y felinos ) del municipio es el campo de aplicación del proceso de esterilización</p>	<p>dar respuesta inmediata a los requerimientos de los solicitantes</p> <p>2)Asignar a cada profesional un número determinado de establecimientos a visitar de acuerdo con su perfil para así realizar una cobertura total</p> <p>3)Generar un contrato tercerizado para realizar el proceso de esterilización de mascotas en Tenjo Cundinamarca</p>	<p>los clientes al momento de solicitar copias de documentos</p> <p>2)Tercerizar la contratación de operaciones de mascotas para así ampliar la cobertura y los tiempos de respuesta a los solicitantes</p> <p>3)Implementar la base de datos formulada para así poder tener la información de los ivc realizados consolidada y poder determinar la cobertura total del municipio</p>
<b>AMENAZAS</b>	1)El número semanal de pqr's allegadas a la dependencia representa una	<b>Fa</b>	<b>da</b>
		1) Mejorar la distribución de las PQR'S profesionales para agilizar la respuesta de la mismas allegadas a la oficina y	1)Implementar un manual de procesos de archivo que permita ver la trazabilidad que de las solicitudes

	<p>amenaza para el desarrollo de las acciones</p> <p>2)El número de contratistas no aptos representa una amenaza para que la contratación sea declarada desierta y generaría lentitud en los procesos</p> <p>3)El incremento del valor de los insumos podría reducir la cobertura de cirugías a realizarse</p>	<p>no detener los procesos</p> <p>2)Realizar un contrato por subasta que contemple los insumos para la esterilización de mascotas y así lograr que solo un contratista apto realice el procedimiento de esterilización</p>	<p>allegadas a la dependencia</p> <p>2)Implementar el formato de ivc formulado para determinar que solicitudes representan una atención de prioridad para la dependencia</p>
--	--	--	--

*Nota.* La información contenida en esta tabla es un constructo propio y muestra la posible solución para las problemáticas presentadas basándose en la aplicación de conceptos de la Administración.

A través de la aplicación del FODA se empieza la construcción de la propuesta de mejora que está enfocada en la aplicación de una reingeniería a todas las actividades y para reforzar y mantener los resultados en el tema de esterilización de mascotas se combina la reingeniería con la mejora continua buscando que los buenos resultados trasciendan en el tiempo.

Como cambios importantes la aplicación de estas herramientas trae consigo transformaciones positivas en los resultados de los procesos del cargo.

Una vez estructurada la propuesta de mejora se procede a su implementación, los cambios importantes aplicados en cada área fueron: se implementó un manual de procesos para la parte de gestión de archivo. Se diseñó un formato con formulación básica que permite medir el desempeño de los profesionales y consolidar la información para realizar reportes a entes de control y en la parte de esterilización se realiza una tercerización del proceso y se rediseño el proceso anticuado que manejaba la UMATA potenciando esta actividad de una manera increíble.

Por ultimo para poder evaluar los resultados se aplicaron los indicadores de gestión, dos para cada problemática estos evalúan el impacto de la propuesta de mejora implementada y dan cifras reales y medibles de los resultados obtenidos a través del desarrollo de la pasantía profesional.

## Capítulo 5 - 5. Diagnostico

### 5.1 Diagnóstico del proyecto

A través de la aplicación del FODA en cada una de las tres actividades que se desarrollan el cargo se logran identificar los siguientes problemas:

Para la actividad de Gestión de archivo y registro documental se identifica claramente que no se cuenta con un protocolo o un manual de proceso que indique como debe ser manejada la documentación de la oficina, adicional a esto todo esta mal almacenado y la documentación se encuentra en desorden.

Identificados estos problemas se procede a plantear soluciones que puedan generar impacto positivo con su implementación se proponen las siguientes acciones correctivas:

- A. Contratar una persona que se encargue del archivo de la dependencia
- B. Crear un manual de procedimientos que indique la manera adecuada de cómo se debe manejar la documentación
- C. Solicitar al archivo central ayuda con la actividad de gestión del archivo

Analizando las posibles soluciones al problema se empieza por descartar la opción A contratar una persona que se encargue del archivo la dependencia, ya que esta propuesta no es muy viable ya que generaría un costo adicional para la entidad y por aspectos legales no se pueden repetir objetos contractuales en los cargos, es decir si el cargo de apoyo a la gestión en las obligaciones contempla el área de archivo no es posible realizar un contrato con ese mismo objeto.

Ya descartada esta opción se procede a analizar la propuesta C Solicitar al archivo central ayuda con la actividad de gestión del archivo y se identifica que sería una buena opción ya que la oficina de archivo podría realizar una capacitación del manejo de los soportes de la oficina. Pero en caso de un cambio de personal donde la persona encargada sea relevada de esta labor,

Quien sea asignado no sabrá como desempeñar dicha actividad lo cual conlleva a solicitar una capacitación o ayuda cada que llegue alguien nuevo al cargo por lo tanto se descarta esta opción.

Analizadas las dos propuestas ya mencionadas procedemos a determinar por qué la opción B Crear un manual de procedimientos que indique la manera adecuada de cómo se debe manejar la documentación es la más viable y las razones encontradas son las siguientes, al ser un manual de

procedimientos puede trascender a través del tiempo, solo será modificado en caso de que la ley nacional de archivo cambie, la interpretación del mismo es muy práctica y sencilla. La única inversión en el momento de crearlo y aplicarlo es el tiempo de lectura y de interpretación de las leyes que lo soportan y el tiempo de estructuración que en este caso fue de 4 días invirtiendo dos horas por día es por esto que el diseño del manual de procedimientos es la opción más acertada para la solución de esta problemática en cuanto a costos y resultados.

Para la actividad denominada registro de bases de datos de inspección vigilancia y control IVC a través del FODA se determinó que la principal problemática era la inexistencia de un formato que permitiera la consolidación de información lo cual entorpecía, el desarrollo de la actividad por otra parte se identificó que los datos había sido borrados por el anterior asignado al cargo. Por tales razones se proponen las siguientes opciones como acciones de mejora:

- A. Contratar un programa de almacenamiento de datos compartidos para la entidad
- B. Diseñar la base datos formulada aplicando los conocimientos adquiridos en el curso CETA aprobado en la universidad

Teniendo en cuenta que un Administrador siempre buscara los mejores resultados con el menor gasto de recursos posibles se descarta la opción A Contratar un programa de almacenamiento de datos compartidos para la entidad ya que implica un gasto innecesario para la entidad, y en la calidad de pasante con 10 semestres de Administración de empresas cursados y aprobados con certificación de diplomado en CETA se está en la capacidad de diseñar una base de datos formulada que permita la aplicación de funciones en un formato de Excel que logre facilitar la consolidación de la información de IVC de la oficina por lo tanto esta es la propuesta más acertada y la cual fue aplicada en el cargo, obteniendo con ello buenos resultados al momento de generar consolidados a la supervisora del contrato y los entes de control.

Por último se diagnostica la actividad llamada esterilización de mascotas que al momento de aplicar la herramienta FODA se logra identificar que tiene varias problemáticas las cuales son: un lineamiento nuevo para la dependencia, el proceso que se manejaba en UMATA es totalmente obsoleto y demorado, la oficina no cuenta con instalaciones para desarrollar las cirugías, el médico veterinario que hace parte del equipo de salud pública realiza cirugías pero por experiencia es un

proceso demorado ya que su labor es principalmente seguimiento a enfermedades zoonoticas. Una vez identificados estos problemas se procede a plantear las sugerencias para aplicar en el plan de mejora y surgen las siguientes posibles opciones de mejora:

- A. Contratar un veterinario que se encargue de realizar solo procedimientos de esterilización
- B. Crear un consultorio para la atención del proceso de esterilización en el municipio
- C. Tercerizar el proceso de esterilización con un contratista que cuente con unidad móvil y diseñar un paso a paso que permita identificar el número de mascotas a esterilizar por solicitante y permita identificar las veredas en las cuales se realizaran los procesos

Con la mención de estas posibles propuestas se procede a descartar La opción A Contratar un veterinario que se encargue de realizar solo procedimientos de esterilización ya que un solo veterinario no podría dar cobertura a todo el territorio del municipio por factores como lo son: el transporte a cada vereda, y los insumos que para ser adquiridos debe realizarse un contrato aparte generando así más gasto de recursos por lo tanto la convierte en una opción muy costosa para la entidad.

Ahora se realiza el análisis de la opción B Crear un consultorio para la atención del proceso de esterilización en el municipio esta propuesta se descarta por el nivel de cobertura que se tendría ya que las personas deberían trasladarse hasta las instalaciones y en ocasiones las veredas son muy retiradas y las personas no tienen como movilizarse con sus animales en largos recorridos así que por motivos de cobertura se descarta esta opción y se procede a analizar la propuesta C Tercerizar el proceso de esterilización con un contratista que cuente con unidad móvil y diseñar un paso a paso que permita identificar el número de mascotas a esterilizar por solicitante y permita identificar las veredas en las cuales se realizaran los procesos Se plantea esta propuesta debido a las necesidades dela población , las personas que solicitan el servicio en su mayoría hacen parte del área rural es por eso que el contrato debe estipular que el contratista cuente con una unidad móvil para poder dar cobertura a todas las veredas del municipio. Existen clínicas especializadas en esterilizaciones masivas que logran operar más de 100 animales en una jornada lo cual representa un resultado muy significativo en los indicadores finales, el contratista se haría cargo tanto del procedimiento como de los insumos.

Por estas razones se decide aplicar esta propuesta en esta actividad pues es la que más beneficios presenta con un costo moderado y sin implicar grandes inversiones de tiempo y dinero.

## Capítulo 6 - 6. Propuesta

### 6.1 Propuesta de mejora

A continuación se enmarcan los métodos que se utilizaran para la propuesta de mejora al cargo de apoyo a la gestión administrativa del área de salud pública y ambiental del municipio de Tenjo. Primeramente la aplicación de la planeación estratégica con la aplicación de las matrices MEFI, MEFE, DOFA .posterior a esto una reingeniería de procesos a las tres problemáticas ya mencionadas anteriormente y como último paso pasó la aplicación de la mejora continua en el proceso de esterilización esto con el fin de siempre ofrecer un servicio encaminado a la satisfacción del cliente externo con resultados de calidad. Se explica a continuación los procesos a implementar en cada una de las 3 actividades en las cuales se identificaron las falencias.

#### 6.1.1 Esterilización de mascotas.

Ya que este tema es nuevo para la oficina de salud se toma información de las acciones que realizaba la UMATA anteriormente, dependencia que era la encargada de realizar los procedimientos a las mascotas en el municipio se identifica que la cobertura era muy limitada, ya que la gente tenía que acercarse a las instalaciones ubicadas en el casco urbano del municipio. El número de cirugías realizadas en las jornadas realizadas por UMATA oscilaban entre 4 y 5 intervenciones por día dependiendo del sexo del animal y se realizaban esporádicamente por lo tanto, Como parte de la mejora del proceso de esterilización de mascotas de la oficina de salud pública del municipio de Tenjo se propone la tercerización de este proceso cosa que jamás se ha realizado en la administración.

Esto con el fin de contratar una empresa que tenga la experiencia y la capacidad operativa de dar respuesta a las solicitudes de la comunidad de forma masiva.

#### 6.1.2 Metodología.

Consolidar y clasificar la información de los solicitantes por vereda y número de mascotas

Realizar la contratación tercerizada con una empresa capaz de dar cobertura a toda la población incluyendo veredas.

Solicitar documentación previa para corroborar que los recursos invertidos son realmente para la población del Municipio de Tenjo (ficha de sisben, recibo agua o luz, cedula de ciudadanía carnet de vacunación antirrábica de la mascota).

### 6.1.3 Funcionalidad de los documentos.

- **Ficha de sisben:** sirve para identificar si la persona realmente hace parte del censo de la población del municipio de Tenjo Cundinamarca.
- **Recibo de agua o luz:** funciona como comparativo para verificar la veracidad de la información de la ficha de sisben presentada por el interesado de adquirir el beneficio.
- **Cedula de ciudadanía :** Por este medio se pretende identificar el propietario de cada una de las mascotas y poder generar un valor agregado (MICROCHIP) y tener claro los datos de las personas que se han visto beneficiadas por el proceso de esterilización.
- **Carnet vacuna antirrábica:** se utiliza como medida de prevención para la persona que realiza el proceso invasivo ya que está expuesto a mordeduras y rasguños y esto garantiza la seguridad del cirujano.

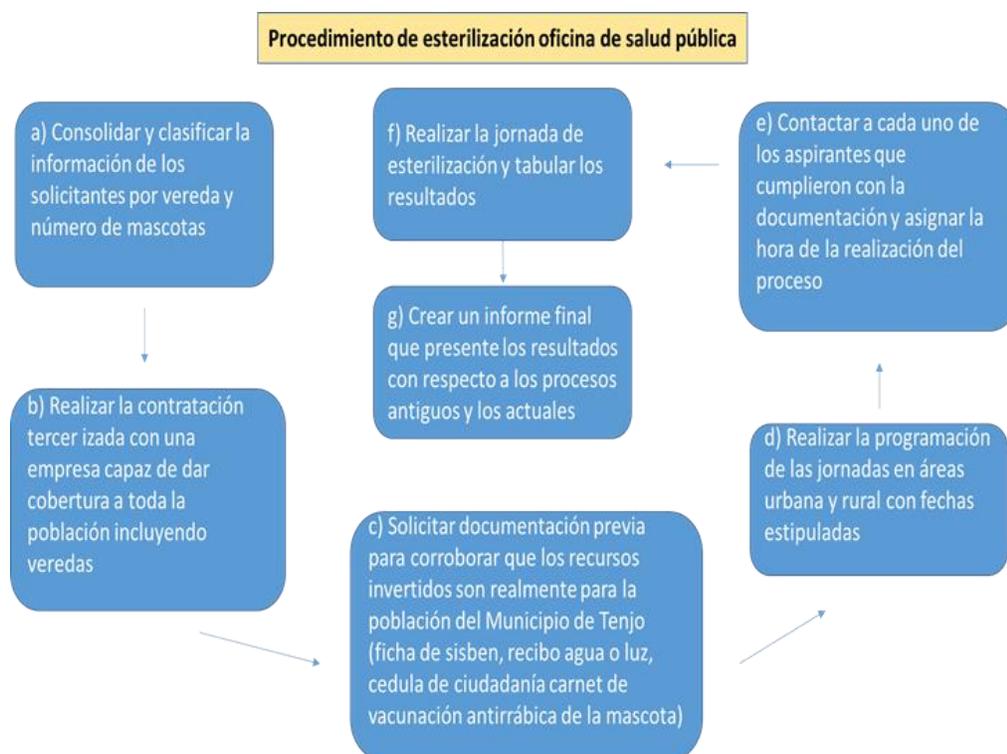
Realizar la programación de las jornadas en áreas urbana y rural con fechas estipuladas.

Contactar a cada uno de los aspirantes que cumplieron con la documentación y asignar la hora de la realización del proceso.

Realizar la jornada de esterilización y tabular los resultados.

Crear un informe final que presente los resultados con respecto a los procesos antiguos y los actuales (reingeniería), y se pueda concluir que el proceso fue realmente un éxito o un fracaso.

A continuación, se ilustran los procesos estructurados (figura 1)



**Figura 1.** Procedimiento de esterilización Rodríguez (2019)

#### 6.1.4 Gestión de archivo y registro documental.

Después de identificar las falencias que obstruyen el desarrollo adecuado de esta actividad se plantea como propuesta la creación de un mapa de proceso o manual en el cual se identifiquen los pasos a seguir en el manejo de los documentos soporte de la oficina de salud pública esto con el fin de dar solución al mal almacenamiento de la información y la mala organización del archivo en general la estructura básica del manual de procedimientos está organizada de la siguiente forma:

- 1) Recepción de los documentos, etapa por la cual se obtienen los documentos ya sean solicitudes quejas, información o reclamos
- 2) Asignación de la solicitud o información al profesional encargado, en esta etapa debe ser asignado el documento a un profesional de acuerdo a su tópico por ejemplo un tema referente a mascotas debe ser asignado al veterinario un tema de aguas se asigna al ingeniero ambiental.
- 3) Devolución del documento después de ser atendida la solicitud por el profesional, después de haberse dado respuesta al documento debe ser devuelto al encargado del cargo de apoyo a la gestión administrativa del área de salud pública y ambiental.

4) Retiro de gancho metálico si lo posee. a cada documento debe retirársele el gancho metálico en caso de poseerlo ya que este tipo de elemento deterioran el papel y podrían perjudicar la conservación del archivo

5) Apertura de huecos al documento en formato oficio, se debe realizar la perforación en los documentos con el formato oficio según indica la ley nacional para mantener los documentos en un solo tamaño y que estéticamente se vea bien

6) Búsqueda de la carpeta del tema al cual corresponde, se debe ubicar la carpeta correspondiente al tema que trata el documento y así tener clasificado todos los documentos por un tema en específico

7) Ubicación del documento dentro de la carpeta organizándolo por fecha del más antiguo al más reciente. se debe ubicar el documento dentro de la carpeta en este orden. según ley de archivo esto facilitara la ubicación de los soportes

8) Colocar el número de folio correspondiente en la esquina superior derecha del documento se debe foliar cada hoja que exista dentro de la carpeta con el fin de conocer cuántos folios posee y así poder generar informes con datos reales del contenido de cada carpeta

9) Verificar que cada carpeta generada no supere los 200 folios, se estipula por ley de archivo que las carpetas no deben superar los 200 folios esto debido a la capacidad estándar del gancho legajador que se utiliza

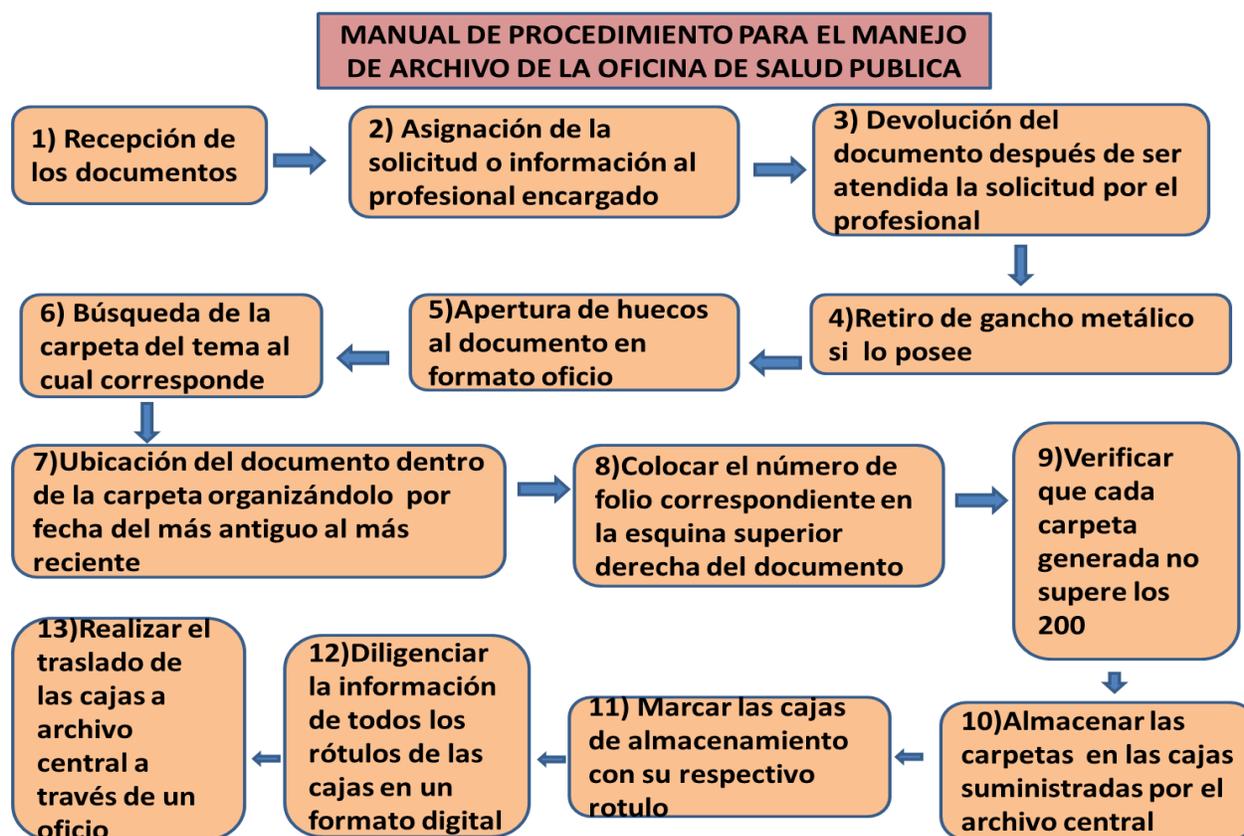
10) Almacenar las carpetas en las cajas suministradas por el archivo central, se deben almacenar en dichas cajas ya que la estantería está diseñada para almacenar esas cajas sobre medida

11) Marcar las cajas de almacenamiento con su respectivo rotulo que indique el contenido de la caja y el número de la caja con el año correspondiente, esta etapa facilita la identificación de las cajas y su contenido en caso de que sea requerido un documento

12) Diligenciar la información de todos los rótulos de las cajas en un formato digital, la digitalización de los rótulos de las cajas generan una base de datos que permitirá la ubicación de un documento con su carpeta y su caja en cuestión de minutos

13) Realizar el traslado de las cajas a archivo central a través de un oficio, en esta es donde se especifica la dependencia a la cual pertenecen las cajas, el número de cajas y el año al cual corresponden.

Dicho manual de procedimientos es ilustrado en un mapa para su fácil interpretación (figura 2)



**Figura 2.** Procedimientos para el manejo de archivo Rodríguez (2019)

Los beneficios de esta implementación serán los siguientes:

- ✓ El estado de los documentos no se ve afectado ya que la manipulación es la adecuada
- ✓ La ubicación de algún documento es mucho más fácil ya que solo se debe consultar el digital para saber en qué caja reposa el documento esto agiliza los tiempos de respuesta en caso de solicitudes de clientes externos.
- ✓ La oficina no tendrá acumulación de documentación de años que no sea el vigente debido al traslado.

### 6.1.5 Registro de bases de datos de inspección vigilancia y control (IVC).

Después de identificar que el principal problema de esta actividad fue el hecho de que hayan borrado la información y el formato que quedó en blanco no contara con una formulación que permita medir el desempeño de los profesionales en cuanto a acciones IVC se refiere, con estos

problemas es imposible generar un reporte a entes de control de manera inmediata, y muy difícil de obtener el dato de cobertura de las acciones realizadas en los establecimientos que desempeña acciones en el territorio del municipio. Así que por lo anteriormente mencionado se propone la creación del formato digital de asignación de visitas de IVC

#### **6.1.6 Componentes del formato.**

- Nombre del establecimiento visitado
- Tipo de establecimiento (alimentos, comercial, educativo ,respel ,salas de belleza)
- Dirección del establecimiento
- Fecha de la realización de la visita
- Concepto emitido en la visita
- Nombre del responsable de la visita
- Tabla de consolidación

#### **6.1.7 Funciones aplicados en el formato.**

- **Contar si** es la función que condiciona la formula con un criterio que al cumplirse será tomada en cuenta
  - **Filtro básico** es la herramienta que permite filtrar información de acuerdo a un carácter seleccionado también permite combinar varias opciones para tener una búsqueda más específica
  - **Función suma** es la función que permite realizar la adición entre dos o más criterios numéricos seleccionados

#### **6.1.8 Modalidad de implementación.**

Se propone diseñar el formato en el programa Excel con los componentes anteriormente descritos, las filas en donde estos se ubican serán implementada la función de filtro con el fin de facilitar la búsqueda de algún establecimiento en especial en la tabla de consolidación estarán los nombres de los profesionales que es consolidada con la función contar si dentro del formato, del mismo modo lo están los conceptos emitidos de cada uno de los establecimientos y el tipo de establecimiento.

Con esta tabla lo que se busca es lograr identificar cuantas visitas realiza un profesional realmente y al combinarse con el filtro se podrá saber el número de visitas por fecha ya sea mensual semestral o anual al aplicar la fórmula de contar si a los tipo de establecimientos permite identificar

el total de establecimientos de ese tipo visitados, información que se debe reportar a los entes de control en cumplimiento de los lineamientos dictaminados por gobernación.

## Capítulo 7 - 7. Desarrollo

### 7.1 Desarrollo de la propuesta de mejora

#### 7.1.1 Esterilización de mascotas.

Una vez establecida la propuesta de mejora se procede a su aplicación con un contrato tercerizado que contempla una cobertura de 700 cirugías para felinos y caninos en veredas y casco urbano con el valor agregado que a cada mascota se le implanto un chip de identificación y un tatuaje en su oreja el proceso se llevó a cabo en los siguientes pasos:

- ✓ Se consolidó y clasificó la información de los solicitantes por vereda y número de mascotas.
- ✓ Se Realizó la contratación tercerizada con una empresa capaz de dar cobertura a toda la población incluyendo veredas con la clínica visión Colombia.
- ✓ Se Solicitó documentación previa para corroborar que los recursos invertidos son realmente para la población del Municipio de Tenjo. (Ficha de sisben, recibo agua o luz, cedula de ciudadanía carnet de vacunación antirrábica de la mascota)
- ✓ Se Realizó la programación de las jornadas en áreas urbana y rural con fechas estipuladas.
- ✓ Se Contactó a cada uno de los aspirantes que cumplieron con la documentación y se asignó la hora de la realización del proceso.
- ✓ Se Realizaron las jornadas de esterilización en casco urbano y veredas y se tabularon los resultados.
- ✓ Se Creó un informe final que presente los resultados con respecto a los procesos antiguos y los actuales (reingeniería), y se puede concluir que el proceso fue realmente un éxito.

#### 7.1.2 Aspectos a tener en cuenta.

- **Costos:** el costo actual con el proceso tercerizado para la alcaldía de cirugía por animal oscila entre los \$68.000 y \$74.000 pesos incluyendo el microchip se aclara que el costo por animal puede variar puesto que los animales grandes requieren más anestesia lo cual implicaría un cargo adicional para el procedimiento. con el proceso antiguo la alcaldía tenía que hacerse cargo de la compra de insumos como: anestesia antibiótico herramienta quirúrgica y mano de obra del personal que realizaba la intervención con un valor estimado por animal de \$70.000 pesos sin microchip. Por lo tanto es justificable la implementación de estas mejoras en relación con los resultados obtenidos y el valor agregado que es la identificación de cada mascota con un medio magnético.

- **Costo para la población:** Es un proceso completamente gratuito al que cualquier persona que cumpla con la documentación puede acceder a él sin ningún costo, si lo comparamos es algo muy beneficioso para la población que anteriormente debía cancelar un pago ante hacienda de acuerdo a su puntaje de sisben

- **Beneficios** Con la implementación de esta propuesta de mejora los beneficios obtenidos fueron: La cobertura por jornada anteriormente era de 3 a 5 animales por jornada realizada lo cual limitaba mucho la atención de los usuarios con esta implementación una unidad móvil de 7:00 am a 2:00 pm es capaz de esterilizar de 100 a 120 mascotas sin importar su sexo estamos hablando de una mejora por jornada del 2400% lo cual por supuesto hace esta reingeniería muy efectiva para la mejora de procesos. Además se generó un proceso totalmente gratuito para los solicitantes. Los soportes de esta actividad están como anexos con el título: Registro fotográfico acciones de esterilización

A continuación, se ilustra el soporte del contrato ejecutado en la figura 3

Resumen del Contrato o Licitación	
Fecha de Detección	2019-04-12 16:19:20
Código Secop 1	19-11-9294844
Número del Proceso	SA-MC-035-2019
Objeto	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE ESTERILIZACION DE CANINOS Y FELINOS FOCALIZADOS E IMPLANTE DE MICROCHIP, EN EL MARCO DE LA DIMENSION DE ESTILOS DE VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES DEL MUNICIPIO DE TENJO EN LA VIGENCIA 2019.
Cuantía	\$58,943,124
Estado	Celebrado <span>Resumen</span> <span>Buscar</span>
Tipo	Selección Abreviada de Menor Cuantía (Ley 1150 de 2007) <span>Resumen</span> <span>Buscar</span>
Tipo de Fecha	Fecha de Celebración del Primer Contrato <span>Resumen</span> <span>Buscar</span>
Entidad	CUNDINAMARCA - ALCALDÍA MUNICIPIO DE TENJO <span>Resumen</span> <span>Buscar</span>
Vigencia	Proceso asignado o cerrado. No se aceptan nuevos aplicantes.
Última Revisión	2020-01-17
<span>Documento Completo</span> <span>151 Relacionados</span>	

**Figura 3.** Soporte del contrato esterilización. Colombialicita.com (2019)

### 7.1.3 Gestión de archivo y registro documental.

Una vez estructurada la propuesta de mejora se procede a su implementación, en la actividad de gestión de archivo y registro documental se crea el manual de procedimientos basándose en las definiciones descritas en el marco teórico y tomando los aportes valiosos se implementaron los siguientes pasos:

- 1) Recepción de los documentos
- 2) Asignación de la solicitud o información al profesional encargado
- 3) Devolución del documento después de ser atendida la solicitud por el profesional
- 4) Retiro de gancho metálico si lo posee
- 5) Apertura de huecos al documento en formato oficio
- 6) Búsqueda de la carpeta del tema al cual corresponde

- 7) Ubicación del documento dentro de la carpeta organizándolo por fecha del más antiguo al más reciente
- 8) Colocar el número de folio correspondiente en la esquina superior derecha del documento
- 9) Verificar que cada carpeta generada no supere los 200 folios existen excepciones en donde por continuidad de documento se pueden encontrar hasta 220 folios
- 10) Almacenar las carpetas en las cajas suministradas por el archivo central
- 11) Marcar las cajas de almacenamiento con su respectivo rotulo que indique el contenido de la caja y el número de la caja con el año correspondiente
- 12) Diligenciar la información de todos los rótulos de las cajas en un formato digital facilitado por el archivo central.
- 13) Realizar el traslado de las cajas a archivo central a través de un oficio donde se especifica la dependencia a la cual pertenecen las cajas, el número de cajas y el año al cual corresponden.

Obteniendo con ello los siguientes beneficios:

- ✓ Los documentos que se encontraban en desorden se logran organizar y ahora reposan en cajas debidamente rotuladas y foliadas.
- ✓ La ubicación de documentos ya no tarda horas ahora es cuestión de minutos donde se consulta el tipo de documento, se ubica la caja y carpeta correspondiente de una manera más ágil.
- ✓ Los tiempos de respuesta a solicitudes de documentos se redujeron considerablemente.
- ✓ Los traslados al archivo central son realizados de manera anual de una manera organizada que garantiza la conservación de los archivos.

Los soportes del desarrollo de esta actividad se encuentran como anexos bajo el nombre de: Registro fotográfico de acciones de gestión de archivo y registro documental

#### **7.1.4 Registro de bases de datos de inspección vigilancia y control (IVC).**

Se implementó el formato de bases de datos en Excel debidamente formulado con los componentes anteriormente descritos demostrando así que funciones simples pueden hacer de un proceso algo ordenado y bien estructurado con la implementación de dicho formato se obtuvieron los siguientes resultados:

- ✓ Se logró medir el desempeño de cada profesional en cuanto a acciones de IVC e identificar cuantas visitas lograba ejecutar cada profesional en un periodo de tiempo.

- ✓ Se logró determinar y clasificar el número de establecimientos y su tipo, a los cuales se les realizaba la visita de inspección.
- ✓ Se logró realizar un consolidado de información de manera inmediata para reportes a entes de control en caso de ser solicitados.
- ✓ Se consigue identificar el nivel de cobertura sobre un censo de 500 establecimientos totales que desempeñan acciones en el municipio.

## Capítulo 8 - Indicadores

### 8.1 Indicadores que miden la propuesta de mejora

#### 8.1.1 Esterilización de mascotas.

##### 8.1.1.1 Indicador 1 (Porcentaje de cobertura a solicitantes del servicio).

##### Componentes:

- **Numero de mascotas operadas** : corresponde al número total de mascotas operadas en la implementación del contrato, esta información es suministrada por la oficina jurídica de la alcaldía quien es la encargada de revisar y guardar los soportes de ejecución de cada contrato
- **100%** : corresponde a una constante de la regla de tres para realizar el cálculo porcentual
- **Numero de mascotas inscritas:** corresponde al número de inscripciones validas que cumplieron con los requisitos para poder realizar el proceso en este caso 700 mascotas fueron inscritas

Con la aplicación de este indicador lo que se busca es medir la capacidad de cobertura de la implementación de la reingeniería en el proceso de esterilización.

Tabla 5

*.Indicador porcentaje de cobertura a solicitantes del servicio*

FICHA TECNICA DE INDICADORES ALCALDIA TENJO	
ITEM	DESCRIPCION
Nombre del indicador	Porcentaje de cobertura a solicitantes del servicio
Proceso	Esterilización de mascotas oficina de salud publica
Objetivo del indicador	Medir la capacidad de cobertura del proceso de esterilización
Tendencia	Positiva
Formula	(Número de mascotas operadas*100%)/(Numero de mascotas inscritas) (690*100)/700=98.5 %
Tipo	Eficacia
Fuente del indicador	Oficina jurídica ,planilla de inscripción de mascotas y constante 100% para la regla de tres

Quien mide	Oficina de salud publica
Meta	100% de cobertura a los solicitantes
Unidad de medida	Porcentaje %
Frecuencia de medicion	Trimestral
Observaciones	Ninguna

*Nota.* Formato de tabla para indicadores proporcionado por la oficina de calidad

Aplicando este indicador se observa un porcentaje de cobertura del 98.5 por ciento en cuanto al servicio de esterilización en donde no se logra el 100% debido a que algunas mascotas no pudieron ser operadas por factores como estar en periodo de celo o pérdida de la misma antes de realizar el procedimiento.

### **Indicador 2 (Mejora porcentual de la cobertura por jornada).**

#### **Componentes:**

- **Capacidad de cobertura actual:** corresponde a la capacidad de realizar cirugias que tiene el actual contratista y está sujeta a su personal y consultorios móviles en donde en una jornada se cuenta con capacidad para atender 120 mascotas en una jornada de 7:30 AM – 2:00 PM con 4 cirujanos y tres asistentes.
- **100% :** corresponde a una constante de la regla de tres para realizar el cálculo porcentual
- **Capacidad de cobertura antigua:** corresponde a la capacidad de realizar cirugias que tenía la UMATA cuando ejecutaba el proceso de esterilización con una cifra de cinco mascotas por jornada de 8:00am- 4:30 pm datos obtenidos directamente del médico veterinario asignado a esa dependencia.

Con la aplicación de este indicador se busca determinar en porcentaje el gran impacto que tuvo la implementación de la reingeniería de procesos en la esterilización de mascotas.

Tabla 6.

*Indicador mejora porcentual de la cobertura por jornada*

FICHA TECNICA DE INDICADORES ALCALDIA TENJO	
ITEM	DESCRIPCION
Nombre del indicador	Mejora porcentual de la cobertura por jornada
Proceso	Esterilización de mascotas oficina de salud publica

Objetivo del indicador	Determinar el impacto de la aplicación de la reingeniería de procesos en la actividad de esterilización de mascotas
Tendencia	Positiva
Formula	(Capacidad de cobertura actual * 1000) / (Capacidad de cobertura antigua) (120*100)/5 =2400%
Tipo	Eficacia
Fuente del indicador	Veterinario de UMATA ,clínica veterinaria visión Colombia y constante 100%
Quien mide	Oficina de salud publica
Meta	Mejorar en índices significativos los resultados de procesos anteriores
Unidad de medida	Porcentaje %
Frecuencia de medición	Trimestral
Observaciones	Ninguna

*Nota.* Formato de tabla para indicadores proporcionado por la oficina de calidad

Con este indicador se puede observar una mejora significativa en cuanto a capacidad de cobertura por jornada ya que anteriormente se podían realizar cinco cirugías en una jornada, actualmente se pueden realizar 120 lo cual hace muy efectiva esta intervención.

### **Indicador 3 (porcentaje de veredas cubiertas por el servicio).**

- **Numero de veredas del municipio** : corresponde al total de veredas que componen el territorio del municipio de Tenjo con un total de 16 veredas contando casco urbano información suministrada por la oficina de planeación de la alcaldía municipal
- **100%** : corresponde a una constante de la regla de tres para realizar el cálculo porcentual
- **Numero de veredas en las que se realizó esterilización** : corresponde al número de veredas en las cuales fue realizado el proceso de esterilización en este caso se visitaron las 16 que

componen el territorio

Con la implementación de este indicador se busca identificar si alguna parte del municipio quedo sin cobertura del servicio de esterilización.

Tabla 7.

*Indicador de porcentaje de veredas cubiertas por el servicio*

FICHA TECNICA DE INDICADORES ALCALDIA TENJO	
ITEM	DESCRIPCION
Nombre del indicador	Porcentaje de veredas cubiertas por el servicio
Proceso	Esterilización de mascotas oficina de salud publica
Objetivo del indicador	Identificar si alguna vereda queda sin cobertura del servicio
Tendencia	positiva
Formula	(Número de veredas del municipio*100) / (Número de veredas en las que se prestó el servicio) $(16*100) / (16) = 100$
Tipo	Eficiencia
Fuente del indicador	Oficina de planeación, clínica visión Colombia y 100% como constante
Quien mide	Oficina de salud publica
Meta	Dar cobertura a las 16 veredas del municipio
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia de medición	Trimestral
Observaciones	Ninguna

*Nota.* Formato de tabla para indicadores proporcionado por la oficina de calidad

Este indicador siendo sencillo refleja que no quedo ninguna vereda sin ser beneficiada por el proceso de esterilización por lo tanto convierte al proceso de esterilización tercerizado en un completo éxito al momento de ser evaluado por cifras.

## Gestión de archivo y registro documental

### Indicador 1 (Porcentaje de mejora de tiempos de respuesta).

#### Componentes:

- **Minutos de búsqueda de un documento actualmente:** corresponde

Al tiempo que se tarda actualmente ubicando un documento con la implementación de la propuesta de mejora que corresponde a cinco minutos verificados en práctica.

- **100% :** corresponde a una constante de la regla de tres para realizar el cálculo porcentual

- **Minutos de búsqueda de un documento antiguamente:** expresa los minutos que se tardaba en ubicar un documento antes de la implementación de la propuesta de mejora en la práctica se buscaron documentos y se generó una tardanza de 4 horas que pasados a minutos representan 240.

Con este indicador se evaluará la reducción de tiempo en búsqueda documentos para poder identificar de manera porcentual las mejoras obtenidos con la nueva implementación.

Tabla 8.

#### Indicador de porcentaje de mejora de tiempos de respuesta

FICHA TECNICA DE INDICADORES ALCALDIA TENJO	
ITEM	DESCRIPCION
Nombre del indicador	Porcentaje de mejora de tiempos de respuesta
Proceso	Gestión de archivo y registro documental
Objetivo del indicador	Medir la reducción de tiempos de respuesta de manera porcentual
Tendencia	positiva
Formula	$(\text{Minutos de búsqueda actualmente} * 100) / (\text{Minutos de búsqueda o antiguamente})$ $(5*100)/240 = 2.0\%$
Tipo	Eficacia
Fuente del indicador	Coordinador oficina de salud pública, resultado de la aplicación de la

	propuesta de mejora y 100% como una constante
Quien mide	Oficina de salud publica
Meta	Reducir los tiempos de respuesta a un porcentaje mínimo
Unidad de medida	Porcentaje %
Frecuencia de medición	Mensual
Observaciones	Ninguna

*Nota.* Formato de tabla para indicadores proporcionado por la oficina de calidad

Analizando este indicador nos encontramos que la búsqueda de un documento ahora tarda solo un dos por ciento de del tiempo que anteriormente se requería una mejora muy significativa si hablamos de eficiencia en tiempos de respuesta.

### **Indicador 2 (porcentaje de cajas faltantes por intervención).**

#### **Componentes:**

- **Cantidad de cajas existentes antes de intervenir:** corresponde al número de cajas de la dependencia identificadas para aplicar el manual de procesos mediante conteo se identifican 63 cajas de archivo en desorden.
- **100% :** corresponde a una constante de la regla de tres para realizar el cálculo porcentual
- **Cantidad de cajas restantes sin intervenir:** corresponde a la cantidad de cajas a las cuales se no les realizo la aplicación del manual de procesos con un total de 3 cajas se determinó que iba a ser destruido por mal estado de la papelería.

Con la implementación de este indicador se busca identificar la cantidad de cajas de archivo a las cuales no se les realizo intervención de mejora

Tabla 9.

*Indicador de porcentaje de cajas faltantes por intervención*

FICHA TECNICA DE INDICADORES ALCALDIA TENJO	
ITEM	DESCRIPCION
Nombre del indicador	Porcentaje de cajas faltantes por intervención
Proceso	Gestión de archivo y registro documental
Objetivo del indicador	Identificar el porcentaje de cajas a las cuales no

	se les realizo intervención
Tendencia	Positiva
Formula	(Cantidad de cajas restantes sin intervenir*100)/ (Cantidad de cajas existentes antes de intervenir) ( 3*100)/(63)=4.7%
Tipo	Eficacia
Fuente del indicador	Oficina de salud pública, bodega de archivo
Quien mide	Oficina de salud publica
Meta	Lograr un 0% de cajas no intervenidas
Unidad de medida	Porcentaje %
Frecuencia de medición	Trimestral
Observaciones	Ninguna

*Nota.* Formato de tabla para indicadores proporcionado por la oficina de calidad

Este indicador muestra el porcentaje de cajas a las cuales no se les realizo intervención se aclara que no se realizó intervención por que los documentos iban a ser destruidos por su mal estado

### **Indicador 3 (porcentaje de cajas intervenidas).**

#### **Componentes:**

- **Cantidad de cajas intervenidas:** corresponde a la cantidad de cajas a las cuales se les realizo la aplicación del manual de procesos con un total de 60 cajas el saldo restante se determinó que iba a ser destruido por mal estado de la papelería.
- **100% :** corresponde a una constante de la regla de tres para realizar el cálculo porcentual
- **Cantidad de cajas existentes:** corresponde al número de cajas de la dependencia identificadas para aplicar el manual de procesos mediante conteo se identifican 63 cajas de archivo en desorden.

Con este indicador se busca sacar un porcentaje de las cajas a las cuales se les aplico el proceso de mejora e identificar la cobertura que se logró.

Tabla 10.

*Indicador de porcentaje de cajas intervenidas*

FICHA TECNICA DE INDICADORES ALCALDIA TENJO	
ITEM	DESCRIPCION
Nombre del indicador	Porcentaje de cajas intervenidas
Proceso	Gestión de archivo y registro documental
Objetivo del indicador	Identificar el porcentaje de cajas totales intervenidas
Tendencia	Positiva
Formula	$(\text{Cantidad de cajas intervenidas} * 100) / (\text{Cantidad de cajas existentes})$ $(60*100) / 63 = 95.2 \%$
Tipo	Eficacia
Fuente del indicador	Oficina de salud pública, bodega de archivo
Quien mide	Oficina de salud publica
Meta	Intervenir el 100% de las cajas existentes
Unidad de medida	Porcentaje %
Frecuencia de medición	Trimestral
Observaciones	Ninguna

*Nota.* Formato de tabla para indicadores proporcionado por la oficina de calidad

Este indicador nos arroja el dato porcentual con una cobertura del 95.2 % de cobertura en cajas a las cuales se les aplico el manual de procesos planteado en la propuesta de mejora

**Registro de bases de datos de inspección vigilancia y control (IVC).**

**Indicador 1 (porcentaje de cobertura de IVC).**

**Componentes:**

- **Nº establecimientos visitados:** corresponde al número total de establecimientos visitados a los cuales se les levanto acta de IVC y se digito información
- **100% :** corresponde a una constante de la regla de tres para realizar el cálculo porcentual
- **Censo establecimientos :** corresponde al número de establecimientos que desempeñan

actividades en el municipio en este caso son 500 y esta información es suministrada directamente por secretaria de hacienda.

Con este indicador se busca medir el desempeño en visitas realizadas por parte de la dependencia

A los establecimientos de comercio del municipio uno de los beneficios ya mencionados en la propuesta de mejora.

Tabla 11.

*Indicador de porcentaje de cobertura de IVC*

FICHA TECNICA DE INDICADORES ALCALDIA TENJO	
ITEM	DESCRIPCION
Nombre del indicador	Porcentaje de cobertura de IVC
Proceso	Registro de bases de datos de inspección vigilancia y control
Objetivo del indicador	Medir el porcentaje del desempeño en visitas de la oficina de salud publica
Tendencia	Positiva
Formula	$(N^{\circ} \text{ Establecimientos visitados} * 100) / (\text{Censo de establecimientos})$ $(329 * 100) / (500) = 65.8\%$
Tipo	Eficacia
Fuente del indicador	Base de datos formula de la oficina de salud publica
Quien mide	Oficina de salud publica
Meta	Medir de manera porcentual todas las visitas realizadas por parte de la oficina de salud publica
Unidad de medida	Porcentaje %
Frecuencia de medición	Mensual, bimensual, trimestral, semestral aplicable a todos los

	periodos de tiempo que se soliciten
Observaciones	Ninguna

*Nota.* Formato de tabla para indicadores proporcionado por la oficina de calidad

Con la aplicación del formato de base de datos es fácil obtener los números de los establecimientos visitados y este indicador muestra una cobertura del 65.8 % de Establecimientos que han sido visitados. Dato que no habría sido posible obtener sin la base de datos formulada.

### **Indicador 2 (Porcentaje de conceptos favorables emitidos)**

#### **Componentes:**

- **N° Conceptos favorables emitidos:** corresponde a al número de conceptos que cumplieron a cabalidad con todas las exigencias de las actas aplicadas, dato obtenido con la implementación del formato digital.
- **100% :** corresponde a una constante de la regla de tres para realizar el cálculo porcentual
- **N° establecimientos visitados:** corresponde al número total de establecimientos visitados a los cuales se les levanta acta de IVC y se digito información

Con la aplicación de este indicador se busca medir el porcentaje de establecimientos que cumplen con las exigencias sanitarias y así poder fijar metas para lograr en un futuro un número alto de conceptos favorables.

Tabla 12.

#### *Indicador de porcentaje de conceptos favorables emitidos*

FICHA TECNICA DE INDICADORES ALCALDIA TENJO	
ITEM	DESCRIPCION
Nombre del indicador	Porcentaje de conceptos favorables emitidos
Proceso	Registro de bases de datos de inspección vigilancia y control
Objetivo del indicador	Medir el porcentaje de conceptos favorables emitidos por la oficina de salud pública
Tendencia	Positiva
Formula	$(N^{\circ} \text{ Conceptos favorables emitidos}^* / 100) / (N^{\circ}$

	establecimientos visitados) (113 * 100) / (329) = 34.3 %
Tipo	Eficacia
Fuente del indicador	Base de datos formula de la oficina de salud publica
Quien mide	Oficina de salud publica
Meta	Medir de manera porcentual todos los conceptos favorables emitidos por la oficina de salud publica
Unidad de medida	Porcentaje %
Frecuencia de medicion	Trimestral
Observaciones	Ninguna

*Nota.* Formato de tabla para indicadores proporcionado por la oficina de calidad

Este indicador nos permite identificar el porcentaje de establecimientos que cumplen con las exigencias de las actas aplicadas en este caso un porcentaje de 34.3 cumple en su totalidad con los requerimientos.

### **Indicador 3 (Porcentaje de conceptos pendientes emitidos).**

- **Nº conceptos pendientes emitidos:** Corresponde al número de conceptos emitidos que no cumplieron a cabalidad las exigencias de las actas aplicadas y por lo tanto se les genera un plazo de treinta días para subsanar las correcciones.

- **100% :** corresponde a una constante de la regla de tres para realizar el cálculo porcentual

- **Nº establecimientos visitados:** corresponde al número total de establecimientos visitados a los cuales se les levanto acta de IVC y se digito información

Con este indicador se pretende determinar el porcentaje de conceptos pendientes que se generan en cuanto a acciones IVC y poder tener certeza de cuantos establecimientos deben realizar acciones correctivas.

Tabla 13.

*Indicador de porcentaje de conceptos pendientes emitidos*

FICHA TECNICA DE INDICADORES ALCALDIA TENJO	
ITEM	DESCRIPCION
Nombre del indicador	Porcentaje de conceptos pendientes emitidos
Proceso	Registro de bases de datos de inspección vigilancia y control
Objetivo del indicador	Medir el porcentaje de conceptos pendientes emitidos por la oficina de salud publica
Tendencia	Positiva
Formula	$\frac{(N^{\circ} \text{ Conceptos pendientes emitidos} * 100)}{(N^{\circ} \text{ establecimientos visitados})}$ $(114 * 100) / (329) = 34.6\%$
Tipo	Eficacia
Fuente del indicador	Base de datos formula de la oficina de salud publica
Quien mide	Oficina de salud publica
Meta	Medir de manera porcentual todos los conceptos pendientes emitidos por la oficina de salud publica
Unidad de medida	Porcentaje %
Frecuencia de medicion	Trimestral
Observaciones	Ninguna

*Nota.* Formato de tabla para indicadores proporcionado por la oficina de calidad

Este indicador nos permite identificar el porcentaje de establecimientos que no cumplen en su totalidad con los requerimientos de las actas de IVC en este caso es un 34.6 % son quienes por algunas exigencias no obtienen un concepto favorable.

Nota: los datos y cifras utilizadas para los indicadores de gestión son obtenidos después de la aplicación de la propuesta de mejora.

Tabla 14.

*Comparación de indicadores*

<b>Comparación de indicadores</b>		
<b>Actuales</b>		<b>Antiguos</b>
<b>Esterilización</b>		
indicador	operación	indicador
1) Porcentaje de cobertura a solicitantes del servicio	$(690*100\%)/(700) =98.57\%$	$(40*100\%)/(700)=5.71\%$
2 ) Mejora porcentual de la cobertura por jornada	$(120*100\%)/(5)=2400\%$	No Aplica la comparación .En esta instancia no se realiza comparación con indicador antiguo ya que la fórmula del indicador realiza la inclusión del dato de cobertura antes de la intervención dicho dato es proporcionado por el veterinario y es el punto departida para el indicador
3) Porcentaje de veredas cubiertas por el servicio	$(16*100\%)/(16)=100\%$	$(1*100\%)/(16)=6\%$
Nota : la información de los procedimientos antiguos fue proporcionada por la oficina conocida como UMATA directamente entregada por su médico veterinario		
<b>Gestión de archivo</b>		

1 ) Porcentaje de mejora de tiempos de respuesta	$(5*100\%)/(240)=2.083\%$	No aplica la comparación puesto que el indicador relaciona el tiempo antiguo de búsqueda por lo tanto no se cuenta con más variables para establecer datos de años antes
2) Porcentaje de cajas faltantes por intervención	$(3*100\%)/(63)=4.76\%$	$(63*100\%)/(63)=100\%$
3 )Porcentaje de cajas intervenidas	$(60*100\%)/(63)=95\%$	$(0*100\%)/(63)=0\%$
Nota: estos datos son tomados en base al estado en el cual se encontraron las cosas antes de realizar la intervención con la propuesta de mejora		
<b>Registro de bases de datos</b>		
1 ) Porcentaje de cobertura de IVC	$(329*100\%)/(500)=65.8\%$	$(0*100\%)/(500)=0\%$
2 ) Porcentaje de conceptos favorables emitidos	$(113*100\%)/(329)=34.3\%$	0%
3) Porcentaje de conceptos pendientes emitido	$(114*100\%)/(329)=34.7\%$	0%
Nota: los valores antiguos permanecen en ceros debido a que las bases de datos fueron eliminadas en su totalidad		

*Nota.* La comparación de indicadores se hace tomando los valores que existían antes de la intervención y los valores obtenidos con la mejora, como algunos valores de los indicadores toman datos antiguos en la fórmula no se hace comparación esta tabla es un constructo propio.

Observando el cuadro comparativo y la ficha técnica de cada indicador se evidencia el gran

impacto que género la implementación de la propuesta de mejora elevando el porcentaje e identificando los datos cuantitativamente.

## Conclusiones

A través del desarrollo de este trabajo se logró diagnosticar el estado en el cual se encontraba el cargo de “apoyo a la gestión administrativa del área de salud pública y ambiental del municipio de Tenjo Cundinamarca”. Con dicho diagnóstico se lograron identificar las problemáticas que impedían el máximo rendimiento del cargo y entorpecían el desarrollo de las acciones y se concluye que sin el buen desarrollo de esta etapa no se habría logrado generar el gran impacto positivo que se obtuvo a través de la implementación de la propuesta de mejora.

Con la implementación de la propuesta de mejora, se encaminaron las acciones principales que desarrolla el cargo “apoyo a la gestión administrativa del área de salud pública y ambiental del municipio de Tenjo Cundinamarca” en un proceso de mejora continua que con cada cambio que se realice después de la implementación de la propuesta de mejora siempre se buscara obtener resultados enfocados mejor la calidad de los servicios ofrecidos por la dependencia.

Con el diseño e implementación de los indicadores de gestión se logra obtener una visión clara con resultados cuantitativos del impacto que generó la intervención de la pasantía y el desarrollo la propuesta de mejora, en este caso cabe decir que se obtuvieron resultados favorables para el cargo y la entidad y se espera que las mejoras trasciendan a través del tiempo como conclusión se puede decir que esta propuesta de mejora fue un total éxito para ambas partes (entidad – pasante) y se identifica a través de los indicadores anteriormente descritos.

A través de la implementación de la propuesta de mejora se logra aplicar el proceso de conocido como reingeniería en todas las actividades que presentaban problemas en el cargo, demostrando así la efectividad de esta herramienta que siendo bien aplicada con buena evaluación del entorno y combinándola con la planeación estratégica, y la mejora continua se logran generar grandes beneficios para las organizaciones que logren aplicarlas en una forma adecuada.

Con el desarrollo de esta pasantía profesional se lograron aplicar algunos de los conocimientos adquiridos durante la formación académica en la carrera de administración de empresas en la Universitaria Uniagustiniana resaltando que el buen desempeño de esta pasantía profesional trajo consigo la asignación de un contrato formal por prestación de servicios en el área donde fue implementada la pasantía. Con el desarrollo de este proyecto se puede concluir que para preparar a los alumnos para el mundo laboral sería muy bueno la implementación de más práctica en la

realidad en donde se puedan aplicar las teorías en un ambiente que los prepare para lo que afuera de las aulas van a enfrentar. A nivel personal queda una gran experiencia y satisfacción por haber realizado un trabajo bien hecho en donde la mayor recompensa es que por un buen desempeño decidan realizar una contratación para el año 2020.

### **Recomendaciones**

Como complemento se dejan las siguientes recomendaciones para que las mejoras se puedan adaptar a través del tiempo y prevalezca los buenos resultados

Realizar los ajustes correspondientes a cambios de fundamentos legales a los procesos implementados.

Capacitar a todo el personal sobre el manejo del archivo ya que todos son generadores de documentación para archivar.

Estar al tanto de los avances tecnológicos en programas que puedan ayudar a agilizar los procesos que manejan bases de datos digitalizadas.

Manejar contratación por mínima cuantía para disminuir aún más los tiempos de contratación al momento de tercerizar los procesos

## **Anexos**

### **Anexo 1 Formato de entrevista realizada al coordinador de la dependencia**

Se procede a entrevistar a la coordinadora del programa Vicky Liliana Pedreros con una entrevista semiestructurada en donde se realizaron una serie de preguntas relacionadas con la situación del cargo. A continuación se relacionan las preguntas formuladas y se parafrasea la respuesta de la doctora Vicky Liliana Pedreros.

#### **Pregunta número uno.**

¿El cargo cuenta con una base de datos que permita llevar una trazabilidad de las solicitudes de IVC allegadas a la oficina?

A lo cual responde la doctora Pedreros (2019) las acciones de IVC son atendidas en el orden en que van llegando a la dependencia y el formato que se venía manejando con respecto a las acciones de IVC reposa en el computador de la oficina.

Al revisar el formato que se encontraba en el equipo de cómputo se constata que la información de años anteriores fue eliminada

#### **Pregunta número dos.**

¿Los procesos de manejo de archivo del cargo están debidamente estructurados explicado paso por paso?

Responde la doctora Pedreros (2019) no se tienen identificados los pasos del manejo apropiado que se le debe dar a la documentación una vez ingresan a la dependencia y manifiesta que deben ser estructurados e ilustrados en un paso a paso grafico para que esta actividad se desarrolle de una manera óptima.

#### **Pregunta número tres.**

¿El proceso de esterilización cuenta con una metodología de desarrollo ya establecida en la dependencia?

Procede a responder la doctora Pedreros (2019) el proceso de esterilización es una acción completamente nueva por lo cual, no existe un conducto regular que permita el desarrollo de esta actividad.

**Pregunta número cuatro.**

¿De proponerse algunas soluciones a las falencias ya expuestas que probabilidad hay de aplicar dichas mejoras a los procesos?

A lo cual contesta la doctora pedreros ( 2019) si las mejoras tienen un sentido lógico que ofrezca un mejor desempeño dentro de las acciones del cargo tendrán vía libre para su aplicación y serán evaluados los resultados para ver qué tan efectivos llegan a ser .

## Anexo 2 Carta de aprobación de pasantías

Tenjo, Julio 30 de 2019

Señores  
**UNIVERSIDAD UNIAGUSTINIANA**  
 Bogota D.C

**ALCALDÍA MUNICIPAL**  
 TENJO PROSPERO, SOSTENIBLE Y CONSTRUCTOR DE PAZ

**SEC. DESARROLLO INSTITUCIONAL**  
 ●●● Abastible | www.tenjo-cundinamarca.gov.co

**Asunto:** Carta Aceptación Pasantía Profesional.

Cordial saludo,

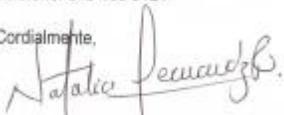
De acuerdo a solicitud, la Alcaldía Municipal de Tenjo identificada con número de NIT. 800.095.174-2, por medio de la Secretaría de Desarrollo Institucional autoriza al Señor EDGAR DAVID RODRÍGUEZ CÁRDENAS identificado con numero de cedula 1.078.370.080 de Tenjo, para realizar la pasantía profesional en la Secretaría de Protección Social área salud publica ambiental, donde tendrá que desarrollar un plan de mejoramiento directamente relacionado con su perfil profesional como Administrador de Empresas. Para el desarrollo exitoso de la pasantía, Edgar David Rodríguez Cárdenas deberá cumplir el siguiente horario,

- Lunes a Jueves de 07:30 am a 5:00 pm
- Viernes de 07:30 am a 4:30 pm

Así mismo, la actividad del pasante iniciará el 02 de Agosto de 2019 y finalizará el 30 de Noviembre del año en curso. Quien actuará como tutora del pasante será la Secretaría de Protección Social, Shirley Andrea Cortes Yazo.

-Para información comuníquese a:  
 Correo Electrónico: [proteccionssocial@tenjo-cundinamarca.gov.co](mailto:proteccionssocial@tenjo-cundinamarca.gov.co)  
 Teléfono: 313 406 3124

Cordialmente,

  
**NATALIA ANDREA FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ**  
 Secretaria de Desarrollo Institucional

Firma:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
			
Nombre: Patricia Ariza Ramos	Natalia Fernández Rodríguez	Natalia Fernández Rodríguez	Natalia Fernández Rodríguez
Cargo: Profesional Universitario	Secretaria Desarrollo Institucional	Secretaria Desarrollo Institucional	Secretaria Desarrollo Institucional
Fecha: 30/07/2019	30/07/2019	30/07/2019	30/07/2019

**Secretaría de Desarrollo Institucional** ●●● Abastible | [www.tenjo-cundinamarca.gov.co](http://www.tenjo-cundinamarca.gov.co)  
 Calle 3 No. 3 - 86 / Código Postal 250201 / Tel: 8645471 - 8645806 - 8646337 Ext. 124  
[institucional@tenjo-cundinamarca.gov.co](mailto:institucional@tenjo-cundinamarca.gov.co)  
**Tenjo, Cundinamarca**

ITALIO PRÓSPERO SOSTENIBLE Y CONSTRUCTOR DE PAZ

Anexo 3 Registro fotográfico de acciones de esterilización



**Anexo 4 Registro fotográfico de acciones de gestión de archivo y registro documental**  
**Antes de la intervención.**



**Después de la intervención.**





## Referencias

- Archivo general de la nación. Reglamento general de archivos. Bogotá: el archivo, 2003. p.39
- Alcaldía de Bogotá (s.f.). ivc inspección vigilancia y control [entrada de blog]. Recuperado de:  
[https://www.alcaldiabogota.gov.co/ivc/que\\_es\\_ivc.jsp](https://www.alcaldiabogota.gov.co/ivc/que_es_ivc.jsp)
- Alcaldía de Tenjo (s.f.). Misión y visión. Recuperado de: <http://www.tenjo-cundinamarca.gov.co/nuestraalcaldia/paginas/mision-y-vision.aspx>
- Alcaldía de Tenjo (s.f.) información del municipio .recuperado de <http://www.tenjo-cundinamarca.gov.co/mimunicipio/paginas/informacion-del-municipio.aspx>
- Campos Alva ha, hiniesta v. f.m.v.z. unam campus c.u, méxico d.f. facultad de medicina veterinaria 2007
- Diccionario de la real academia española (s.f.). Recuperado de:  
<https://dle.rae.es/maximizar?m=form>
- El congreso de Colombia (24 de enero de 1979). por la cual se dictan medidas sanitarias. [ley 9 de 1979]. Recuperado de: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewdocument.asp?id=1564714>
- El congreso de Colombia (27 de diciembre de 1989). por la cual se adopta el estatuto nacional de protección de los animales y se crean unas contravenciones y se regula lo referente a su procedimiento y competencia. [ley 84 de 1989]. Recuperado de: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewdocument.asp?id=1628319>
- El congreso de Colombia (14 de julio de 2000). por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones. [ley 594 de 2000]. Recuperado de:  
<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewdocument.asp?id=1663152>
- El congreso de Colombia (29 de julio de 2016). por la cual se expide el código nacional de policía y convivencia. [ley1801 de 2016]. Recuperado de: <https://www.policia.gov.co/codigo-nacional-convivencia/ley-1801>
- Esterilización para paliar el grave problema de sobrepoblación de perros y gatos, ecologistas en acción art 5953 vol. 34 Madrid España.
- Función pública. (s.f.). Gestión documental. Recuperado de  
<https://www.funcionpublica.gov.co/gestion-documental>.

Gavilán, cesar Martin. (07 de marzo de 2009). Concepto y función de archivo clases de archivos el sistema archivístico español [e-book]. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf>.

García, Elisenda (10 de noviembre de 2016). el ciclo de deming: la gestión y mejora de procesos [entrada de blog]. Recuperado de: <https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/>

Harrington, James h.(s.f.). Mejoramiento de los procesos de la empresa [entrada de blog]. Recuperado de: <https://www.probidadenchile.cl/wp/harrington-james-h-mejoramiento-de-los-procesos-de-la-empresa/>

La junta directiva del archivo general de la nación de Colombia. (1994). por el cual se adopta y se expide el reglamento general de archivos [acuerdo 07 de 1994]. Recuperado de: <https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/upload/docnewsno2342documentno3196.pdf>

Michael hammer, Steven a. Stanton. (1994). La revolución de la reingeniería. España: ediciones Díaz de santos

Ministerio de salud y protección social. (23 de abril de 2013). por la cual se establece el modelo de inspección, vigilancia y control sanitario para los productos de uso y consumo humano. [Resolución número 0001229]. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/lists/bibliotecadigital/ride/de/dij/resolucion-1229-de-2013.pdf>

Noren, Andrés. (28 de septiembre de 2016). 9 principios básicos para una gestión documental efectiva [entrada de blog]. Recuperado de: <http://elblogdelhogar.es/9-principios-basicos-para-una-gestion-documental-efectiva/?fbclid=iwar1dm8nzgtxcp9ovobyw-dy5ybofu89pyft32ptzyxl9cxguzxdoecjyz8>

Oliva Hernández. Martha. Los perros callejeros en la ciudad de México el universal 2008.

Presidente de la república de Colombia. (10 de diciembre de 2012). por el cual se dictan otras disposiciones en materia de gestión documental para todas las entidades del estado [decreto

2609]. Recuperado de: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/decreto-nacional-2609-2012>

Regulación de la superpoblación canina y felina en el distrito de los olivos, como lo establece la OMS organización mundial de la salud.

Universidad surcolombia. (2011). guía para la organización de los archivos de gestión [e-book].

Recuperado de:  
[https://www.usco.edu.co/archivosusuarios/12/archivo\\_central/3.%20guia%20para%20la%20organizacion%20de%20los%20archivos%20de%20gestion.pdf](https://www.usco.edu.co/archivosusuarios/12/archivo_central/3.%20guia%20para%20la%20organizacion%20de%20los%20archivos%20de%20gestion.pdf)