



**Implementación del Módulo de documentos del Sistema de Gestión SIGEC en el Hospital San Vicente Fundación: Propuesta para la Continuación y Optimización del Proyecto de Migración Interrumpido por Cambios en la Cadena de Valor**

Brahayan Stiven Gil Henao

Ingeniero Industrial

Semestre de Industria o Práctica Empresarial

Marisol Yamile Marín Osorno, Especialista (Esp) en Sistemas de Gestión Integral

Universidad de Antioquia

Facultad de Ingeniería

Ingeniería Industrial

Medellín, Antioquia, Colombia

2025

<b>Cita</b>	(Gil Henao, 2025)
<b>Referencia</b>	(Gil Henao, 2025). <i>Implementación del Módulo de documentos del Sistema de Gestión SIGEC en el Hospital San Vicente Fundación: Propuesta para la Continuación y Optimización del Proyecto de Migración Interrumpido por Cambios en la Cadena de Valor</i> [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
<b>Estilo APA 7 (2020)</b>	



Centro de Documentación Ingeniería (CENDOI)

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## Tabla de contenido

Resumen .....	7
Abstract .....	8
1. Introducción .....	9
2. Planteamiento del problema .....	10
3. Justificación.....	11
4. Objetivos .....	12
4.1 Objetivo general .....	12
4.2 Objetivos específicos.....	12
5. Marco teórico .....	13
6. Metodología .....	18
7. Análisis de resultados.....	21
8. Conclusiones y recomendaciones.....	47
Referencias .....	49
Anexos.....	50

## Lista de figuras

<b>Figura 1</b> Diagnóstico del estado inicial .....	21
<b>Figura 2</b> Tabla de datos para cargar los documentos faltantes.....	22
<b>Figura 3</b> Estado final .....	22
<b>Figura 4</b> Estado inicial de los indicadores.....	23
<b>Figura 5</b> Estado final de los indicadores .....	24
<b>Figura 6</b> Procesos estratégicos anterior .....	25
<b>Figura 7</b> Procesos estratégicos actual.....	25
<b>Figura 8</b> Procesos del negocio anterior .....	26
<b>Figura 9</b> Procesos del negocio actual .....	26
<b>Figura 10</b> Procesos de soporte asistencia y no asistencial anterior .....	27
<b>Figura 11</b> Procesos de soporte para la asistencia actual.....	27
<b>Figura 12</b> Procesos de soporte corporativo anterior.....	28
<b>Figura 13</b> Procesos de soporte institucional actual .....	28
<b>Figura 14</b> Procesos de verificación y ajuste anterior .....	29
<b>Figura 15</b> Procesos de control actual .....	29
<b>Figura 16</b> Apoyos diagnósticos y/o terapéuticos antes .....	30
<b>Figura 17</b> Apoyos diagnósticos y/o terapéuticos después.....	30
<b>Figura 18</b> Procesos de control antes.....	31
<b>Figura 19</b> Procesos de control después .....	31
<b>Figura 20</b> Prestación de servicios asistencias antes .....	32
<b>Figura 21</b> Prestación de servicios asistencias después.....	32
<b>Figura 22</b> ¿Qué tan satisfecho se siente con la capacitación recibida? .....	33
<b>Figura 23</b> ¿Cómo calificaría la claridad de las explicaciones del capacitador? .....	34

<b>Figura 24</b> ¿El material utilizado (presentaciones, guías, ejercicios) fue útil y comprensible? .....	34
<b>Figura 25</b> ¿Qué tan claro le quedó el proceso para manejar documentos dentro de SIGEC?.....	35
<b>Figura 26</b> ¿Cree que el flujo documental enseñado mejorará los procesos actuales en su área?..	36
<b>Figura 27</b> Total de solicitudes .....	38
<b>Figura 28</b> Tipo de solicitudes .....	39
<b>Figura 29</b> Estado de las solicitudes de actualización o creación.....	40
<b>Figura 30</b> Pareto usuarios del sistema .....	41
<b>Figura 31</b> ¿Qué tan satisfecho(a) está con la implementación del sistema SIGEC?.....	42
<b>Figura 32</b> ¿Considera que el sistema SIGEC ha mejorado el proceso de gestión documental en comparación con el sistema anterior (ARIS)?.....	43
<b>Figura 33</b> ¿Qué tan efectivo considera el flujo documental para las solicitudes de creación, actualización y eliminación de documentos? .....	43
<b>Figura 34</b> ¿Qué tan fácil le resulta utilizar el sistema SIGEC para realizar sus solicitudes?.....	44
<b>Figura 35</b> ¿Qué tan claro le quedó el proceso para manejar documentos dentro de SIGEC?.....	45

## **Siglas, acrónimos y abreviaturas**

**SIGEC**

Sistema Integral de Gestión En Calidad

### **Resumen**

En el siguiente trabajo se aborda la implementación del sistema ARIS a SIGEC para documentar los procesos en el Hospital San Vicente Fundación Rionegro. El objetivo principal es garantizar una transición fluida, minimizando la pérdida de información y asegurando que los usuarios, en sus diferentes roles, cuenten con la capacitación necesaria para realizar actividades fundamentales en el sistema, tales como la consulta, creación, actualización y eliminación de documentos. Para cumplir con este objetivo, se utilizó una metodología mixta que incluyó el uso de tableros de control para monitorear el cargue y la consistencia de la información transferida, así como encuestas para evaluar las percepciones de los usuarios respecto a la capacitación y la implementación general. La capacitación se diseñó bajo un enfoque teórico-práctico, permitiendo que los usuarios experimentaran directamente el manejo del sistema y resolvieran dudas en tiempo real. La implementación fue exitosa, ya que se logró que el nuevo sistema SIGEC fuera operativo y permitiera desarrollar las actividades necesarias para continuar con el proceso de documentación del hospital. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora, como la necesidad de mayor divulgación para incrementar la participación de los usuarios en el sistema, dado que la carga operativa aún se concentra en un grupo reducido de ellos.

*Palabras clave:* EJEMPLO: Migración de sistemas, SIGEC, ARIS, gestión hospitalaria, implementación de software, documentación de procesos

### **Abstract**

In this study, the implementation of the ARIS system to SIGEC for documenting processes at the Hospital San Vicente Fundación Rionegro is addressed. The main objective is to ensure a smooth transition, minimizing information loss and ensuring that users, in their various roles, receive the necessary training to perform essential activities in the system, such as document consultation, creation, updating, and deletion. To achieve this goal, a mixed methodology was employed, which included the use of control dashboards to monitor the data migration and consistency of transferred information, as well as surveys to evaluate users' perceptions regarding the training and overall implementation.

The training was designed with a theoretical-practical approach, enabling users to directly experience system operation and resolve questions in real-time. The implementation was successful, as the new SIGEC system became operational and allowed the continuation of the hospital's documentation processes. However, areas for improvement were identified, such as the need for greater dissemination to increase user participation in the system, as the operational workload remains concentrated among a small group of users.

*Keywords:* EJEMPLO: Systems migration, SIGEC, ARIS, hospital management, software implementation, process documentation



## 1. Introducción

En el Hospital San Vicente Fundación de Rionegro se tomó la decisión de realizar un cambio de software para la gestión documental, dado que el sistema previamente utilizado, ARIS, no había sido diseñado específicamente para este propósito, sino para el modelado de procesos. Esta y otras razones, como la intención de desarrollar otros sistemas del hospital en el nuevo software (SIGEC), llevaron a optar por esta transición.

Inicialmente, el proveedor del nuevo software, Almera, sería el encargado de toda la implementación, lo que incluía el ajuste del sistema (cadena de valor, cargue de documentos, creación de usuarios, entre otros) y la capacitación del personal necesario. Sin embargo, tras haber realizado el ajuste de la cadena de valor existente en ARIS y el cargue de los documentos al nuevo sistema, la dirección del hospital decidió realizar un cambio completo en la cadena de valor. Este cambio generó diferencias en los calendarios de las partes involucradas. Por su parte, el hospital pausó la implementación hasta que se completara la nueva cadena, mientras que el proveedor, habiendo cumplido con su parte del contrato, continuó con las capacitaciones para los administradores del módulo.

Al finalizar estas capacitaciones, el proveedor dio por bien recibido el sistema. Sin embargo, debido al proceso de cambio en la cadena de valor, los responsables del hospital no realizaron las pruebas necesarias del sistema ni comenzaron a utilizarlo. Durante el diseño y ajuste de la nueva cadena en SIGEC, transcurrió un año, en el cual la documentación cargada al sistema quedó desactualizada. Además, se identificaron errores y faltantes en parte de esta documentación. El objetivo del proyecto es culminar la implementación del módulo de documentos de SIGEC y dar por finalizado el proyecto previamente iniciado. Para ello, se llevó a cabo una revisión del software para verificar que cumpliera con los requisitos establecidos, se realizó una revisión documental para cerrar discrepancias entre los sistemas, se elaboraron manuales de usuario y se capacitó al personal involucrado en el uso del sistema.

## **2. Planteamiento del problema**

En el Hospital San Vicente Fundación de Rionegro, el cambio de software para la gestión documental surgió como una necesidad para mejorar la eficiencia en la administración de documentos, dejando atrás ARIS, que no cumplía con las necesidades específicas del hospital. Sin embargo, durante la implementación inicial del nuevo sistema SIGEC, el proceso fue interrumpido debido a un cambio en la cadena de valor del hospital, lo que generó desajustes entre las actividades programadas y los resultados esperados.

Como resultado, la documentación cargada al sistema quedó desactualizada, con errores y faltantes, mientras que los usuarios no pudieron realizar pruebas ni comenzar a utilizar el software. Esta situación ha generado un retraso significativo en la transición, afectando la gestión documental y poniendo en riesgo la calidad, eficiencia y alineación con los nuevos objetivos organizacionales del hospital. Por lo tanto, se requiere un plan de acción para culminar la implementación del módulo de documentos en SIGEC, asegurando que este cumpla con las expectativas del hospital y facilite la integración de los sistemas futuros.

### **3. Justificación**

Este proyecto se desarrolla debido a la vital importancia que tiene para el Hospital San Vicente Fundación, en general, y para el área de gestión documental, en particular, la finalización de la implementación del sistema SIGEC. Se espera que este sistema optimice significativamente los procesos de gestión documental, reduciendo riesgos asociados con el manejo de información desactualizada o con errores, y mejorando la eficiencia y la calidad en los procesos operativos.

En un contexto donde cada vez es más común que las organizaciones adopten sistemas de gestión o migren de uno a otro, esta experiencia resulta especialmente valiosa. La escasa disponibilidad de información en español sobre estas transiciones hace relevante documentar y compartir los aprendizajes obtenidos, especialmente considerando los diversos inconvenientes que surgieron durante este proceso. Esto no solo permitirá fortalecer las capacidades del hospital, sino que también podrá servir como una referencia útil para otros proyectos similares en el futuro.

## **4. Objetivos**

### **4.1 Objetivo general**

Finalizar la implementación del módulo de documentación del sistema de gestión SIGEC en el Hospital San Vicente Fundación en Rionegro, asegurando su plena integración y operatividad en todos los procesos clave del hospital.

### **4.2 Objetivos específicos**

- Revisar y actualizar la documentación subida al sistema SIGEC durante la fase inicial del proyecto.
- Realizar pruebas de integración y funcionalidad para asegurar que el sistema opera de manera óptima.
- Capacitar al personal clave del hospital en el uso del nuevo sistema.
- Supervisar la salida en vivo y acompañar la implementación.
- Monitorear y ajustar el sistema post-implementación para resolver cualquier inconveniente que surja durante la transición.

## 5. Marco teórico

(Hernández Rodríguez, 2021) enfatiza la importancia de la práctica clínica adecuada, la incorporación de sistemas de información y la continuidad de la asistencia. Resalta la importancia de considerar la identificación de procesos clave, la participación de grupos multidisciplinarios y el apoyo de sociedades científicas para priorizar procesos asistenciales. Halla que la gestión por procesos puede reducir la variabilidad en las actuaciones médicas y mejorar la calidad de la atención al paciente. Logra resaltar que un enfoque sistemático y basado en la evidencia es esencial para optimizar los cuidados médicos y satisfacer las necesidades de los usuarios en el ámbito de la salud.

(Momblanc & Castro Milán, 2020) exploran la relación entre la gestión documental y el control interno, destacando su importancia para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de las organizaciones y la toma de decisiones efectivas, así como la necesidad de una gestión adecuada de la documentación, la veracidad y confiabilidad de la información, la identificación y manejo de riesgos operacionales relacionados con la administración de información estratégica o confidencial. Encuentran que una gestión documental eficaz contribuye a la transparencia administrativa y a la rendición de cuentas, al proporcionar información precisa y oportuna. Establecen que el éxito organizacional depende de un sistema de control interno robusto, fundamentado en una gestión documental adecuada que permita la creación y mantenimiento de información confiable, esencial para la toma de decisiones y la gestión de riesgos.

(Zapata, 2005) da estructura a la gestión de documentos en las organizaciones, abordando la revolución en el manejo documental impulsada por las nuevas tecnologías de la información, habla sobre una reducción en el volumen documental y una mejora en la eficiencia administrativa, así como un aumento en la comprensión de la importancia de la gestión documental para el éxito empresarial. Destaca la necesidad de implementar principios administrativos, económicos y archivísticos en la gestión de documentos, enfatizando que un enfoque sistemático y basado en procesos es esencial para optimizar la administración de la información y garantizar el cumplimiento de estándares de calidad en las organizaciones

(Moreno Rodríguez, 2018) diseña estrategias para la integración del Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Documental en una institución de educación superior, considerando aspectos como la formulación de planes de acción, la capacitación del personal y la adquisición de software especializado. Utiliza técnicas de investigación cualitativa, específicamente entrevistas semiestructuradas, para recolectar información de los participantes sobre sus percepciones y experiencias en relación con la integración de estos sistemas, revelando que, a pesar de los esfuerzos por implementar la gestión de calidad, persisten duplicidades en el manejo de documentos y una falta de alineación con la normativa archivística, enfatizando así la necesidad de establecer políticas claras y fomentar la colaboración entre las áreas de gestión de calidad y gestión documental para mejorar la eficiencia y efectividad en la administración de la información.

(Aguiluz Yanes, 2020) diseña un sistema de gestión documental en el Departamento de Registros Médicos del Hospital Roosevelt, considerando la ineficiencia en la búsqueda de expedientes, la falta de respaldo y la necesidad de un manejo más organizado de la documentación empleando técnicas como encuestas y observaciones para recolectar información sobre los procesos actuales y las deficiencias existentes, encontrando que el departamento enfrenta serias dificultades en la búsqueda y gestión de expedientes clínicos, lo que afecta la atención al paciente y la preservación del patrimonio documental, destaca la importancia de implementar un sistema de gestión documental adecuado y la digitalización de los expedientes, lo que mejoraría la eficiencia, la integridad y la fiabilidad de la información en el departamento

(Bravo Caballero, 2022) propone la implementación de una herramienta de almacenamiento para la gestión documental de manuales técnicos y guías de uso en la empresa Soporte Vital S.A. resalta la importancia de la determinación de la herramienta adecuada, la seguridad en la organización de la documentación y la validación con los usuarios. Realiza una investigación exploratoria mediante un diagnóstico observacional y un levantamiento de soluciones para identificar herramientas de gestión documental revelando oportunidades de mejora en la organización y comunicación entre técnicos e ingenieros, así como la identificación de diversas herramientas digitales que optimizan la gestión documental. enfatizando la importancia

de un canal de comunicación efectivo y la necesidad de actualizar periódicamente la herramienta para asegurar un manejo adecuado de la información y documentos en la empresa

(Castagnola Sánchez et al., 2020) determinan la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en el departamento de enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño, considerando que las capacitaciones son esenciales para mejorar el conocimiento y la motivación del personal. Indican que se deben tener en cuenta aspectos como la disposición voluntaria de los participantes para asistir a las capacitaciones y la importancia de ofrecer estabilidad laboral para un mejor desempeño. Se realizaron encuestas, y se aplicaron métodos estadísticos descriptivos e inferenciales para analizar los datos. Los resultados mostraron que el 82.6% de los encuestados calificaron su nivel de capacitación como regular, y un 17.4% como malo. Establecen que un incremento en la capacitación de las enfermeras podría mejorar su desempeño laboral, lo que a su vez beneficiaría la calidad de atención a los pacientes y sus familias en el hospital.

(Pacheco Pacheco, 2022) Desarrolla un manual de gestión documental para la E.S.E Camú Moñitos, con el fin de mejorar la organización y manejo de la documentación en la entidad de salud, caracterizando los servicios prestados y diagnosticando la situación actual mediante la herramienta DOFA. Realiza observación y análisis, aplicando una lista de chequeo a los colaboradores del área de archivo y talento humano, lo que permite identificar las necesidades y deficiencias en la gestión documental, obteniendo una comprensión clara de los procesos de organización y manejo de archivos, así como la identificación de estrategias para la mejora continua en la gestión documental. Destaca la importancia de implementar el manual para optimizar la gestión documental y garantizar la confidencialidad y el manejo adecuado de la información en la entidad siguiendo los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social, garantizando así una gestión documental eficiente y conforme a la normativa vigente.

(Estrada Anaya, 2023) mejora la gestión de la tecnología biomédica en la empresa SARPA S.A.S mediante la migración de un sistema documental manual al software Odoo, destaca la necesidad de la recopilación de información detallada de los equipos biomédicos y la capacitación del personal encargado. emplea técnicas de recopilación documental y análisis de datos para estructurar la información necesaria. Se enfrenta a dificultades como la migración manual de

documentos, lo que genera demoras en el proceso. A pesar de estos obstáculos, los resultados obtenidos permitieron un seguimiento más efectivo de la tecnología biomédica, aunque la implementación del sistema no fue total debido a la falta de capacitación del personal. Resalta la importancia de la migración para optimizar la gestión tecnológica, aunque subraya la necesidad de completar la capacitación para una implementación exitosa.

(Olivares Aguilar, 2024) analiza el alcance y los límites del acceso a los historiales clínicos, evaluando la normativa y las consecuencias del acceso indebido, con un enfoque en mejorar la oportunidad de entrega de documentos clínicos en la gestión documental de la Clínica de Traumas y Fracturas en Montería. Toma en cuenta la confidencialidad y seguridad de los datos de salud, así como las barreras en la entrega de documentos. Emplea análisis jurídico y normativo, diagnósticos, diseño de estrategias, implementación y evaluación de impacto. Enfrenta problemas en los estándares de historia clínica y la falta de capacitación del personal. Demuestra una mejora en la eficiencia del proceso de entrega de documentos clínicos, aunque persisten brechas de conocimiento en aspectos específicos. Destaca la efectividad de las estrategias implementadas y la necesidad de continuar con la capacitación del personal para asegurar una gestión documental eficiente en el ámbito de la salud.

(Quispe Apaza, 2022) optimiza la gestión documental en el Estudio Contable Elorrieta e Hijos S. R. L, mejorando la organización interna y la satisfacción del cliente considerando la necesidad de estandarizar el proceso de recepción de documentos y fortalecer el control de la documentación. Realiza análisis documental y revisión de datos a través de fichas de registro. Enfrenta resistencia al cambio por parte del personal y dificultad en la adaptación a nuevos procesos. Obtiene resultados positivos, con mejoras en el ingreso y almacenamiento de la documentación, reducción de errores y extravíos, y un ahorro significativo de tiempo en el trabajo. Concluye que la implementación del sistema de gestión documentaria contable representó un hito significativo para la modernización y optimización de los procesos internos de la empresa, contribuyendo a una mayor eficiencia operativa y mejor atención al cliente

**Metodología Cuantitativa:** Este enfoque se centra en la medición y análisis estadístico de variables. Su propósito es establecer relaciones entre variables y generar teorías que expliquen



fenómenos a partir de datos numéricos. Las técnicas empleadas en este enfoque incluyen encuestas estructuradas y experimentos, que permiten obtener resultados que pueden ser generalizables a una población más amplia. Se caracteriza por su objetividad y la búsqueda de resultados replicables (Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

**Metodología Cualitativa:** Este enfoque busca comprender fenómenos desde la perspectiva de los participantes, explorando significados y experiencias a través de la recolección de datos no numéricos. Las técnicas utilizadas en la investigación cualitativa incluyen entrevistas en profundidad, grupos focales y observación, permitiendo una comprensión más rica y matizada de las realidades sociales. La peculiaridad de este enfoque es que la muestra, la recolección y el análisis de datos se realizan de manera simultánea, influyéndose mutuamente (Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

**Metodología Mixta:** Este enfoque combina elementos de las metodologías cuantitativa y cualitativa, buscando aprovechar las fortalezas de ambos. La investigación mixta puede incluir la recolección de datos cuantitativos y cualitativos en diferentes etapas del estudio o integrarlos en un solo análisis. Este enfoque es útil para abordar preguntas de investigación complejas, ya que permite una triangulación de datos, donde los hallazgos de un método complementan y enriquecen los del otro (Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

## 6. Metodología

Se utilizará una metodología mixta que combine enfoques cualitativos y cuantitativos para asegurar una implementación completa y eficiente del módulo de documentos del sistema SIGEC, atravesando las siguientes fases del proyecto:

- **Análisis y Preparación:** Durante esta fase, se utilizaron reportes documentales generados por los aplicativos de ARIS y SIGEC para realizar comparaciones de columnas. Con la ayuda del software Power BI, se clasificó cada documento según ciertas condiciones predefinidas. Los documentos se categorizaron en una de siete posibles clasificaciones, correspondientes a las acciones a tomar:
  - **Eliminado:** Documentos en estado “Eliminado” en ARIS que no serán migrados para reducir la carga de trabajo.
  - **Agregar:** Documentos en estado “Vigente” en ARIS que deben ser incorporados durante la migración.
  - **Revisar estado:** Documentos que en SIGEC aparecen como “eliminados” pero en ARIS figuran como “vigentes”. Estos deben revisarse y, si es necesario, restablecer su estado a “vigente”.
  - **Actualizar:** Documentos con versiones diferentes en ambos sistemas que requieren sincronización.
  - **Tipo diferente:** Documentos que muestran un tipo documental distinto en las bases de datos y deben ser ajustados para reflejar la realidad.
  - **Eliminar:** Documentos ya cargados en SIGEC y en estado “eliminado” en ARIS, que se eliminarán manteniendo la trazabilidad.
  - **Igual:** Documentos en los que no se detectan discrepancias y no requieren acción.

Los documentos pueden cambiar de una clasificación a otra si se cumplen las condiciones necesarias, siguiendo la jerarquía: “Eliminado”, “Agregar”, “Actualizar”, “Eliminar”, “Revisar estado”, “Tipo diferente”, “Igual”. Además, se realizó una revisión de la estructura del sistema SIGEC para evaluar su adecuación a la cadena de valor actual.

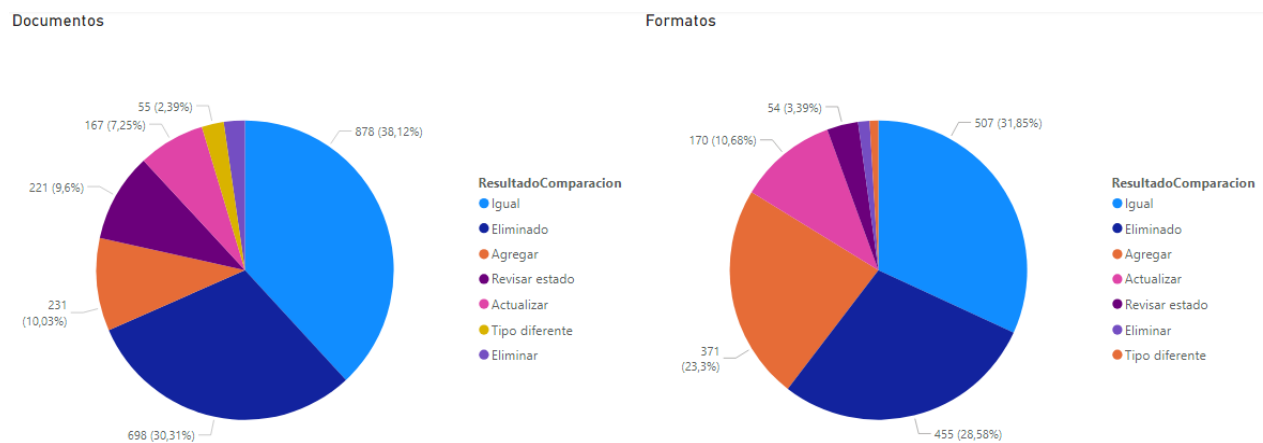
- **Ejecución:** En esta fase, se llevó a cabo el cargue de información y la corrección de los problemas identificados según la clasificación de los documentos en el tablero de control. La gestión documental continuó durante la migración, lo que generó cambios en las bases de datos. Por ello, se realizaron actualizaciones semanales para verificar si se producían cambios en los documentos ya intervenidos y para monitorear el avance del proyecto. Las nuevas solicitudes se gestionaron simultáneamente en ambos sistemas. Además, se ajustaron las diferencias encontradas en la cadena de valor, generando nuevos procesos y modificando imágenes y enlaces para garantizar una navegación adecuada en el sistema.
- **Pruebas y Validación:** Se realizaron pruebas del sistema que debieron haberse realizado al inicio, pero que se pospusieron debido a cambios en la cadena de valor. Estas verificaron la funcionalidad del sistema y su adecuación a las necesidades del hospital. Se evaluaron flujos documentales para las solicitudes de “Creación”, “Modificación” y “Eliminación” desde el rol de administrador y usuario final, así como las soluciones implementadas para los requerimientos detectados.
- **Capacitación:** Se optó por qué las capacitaciones no fueran dictadas por el proveedor del sistema a los usuarios finales, sino que éstas se impartieran a los administradores, quienes luego realizarían los ajustes necesarios para capacitar a los usuarios finales. Identificados tres tipos de usuarios:
  - Usuario general: La mayoría de los usuarios, que solo acceden al sistema para consultar documentos. Para ellos se preparó un video explicativo sobre el acceso y las opciones de búsqueda.
  - Usuario líder o delegado: Usuarios que deben conocer los flujos documentales, cómo iniciarlos y sus interacciones. Las capacitaciones se realizaron por área o servicio, priorizando a quienes históricamente hacen más solicitudes, se realizó una prueba piloto previa con los compañeros del área para que estos dieran su opinión acerca de la pertinencia y claridad de la capacitación, para medir la satisfacción y la adaptación al sistema se realizaron encuestas al final de cada jornada de capacitación.

- **Usuario Administrador:** Estos son los encargados de hacer la gestión documental y todo lo que ello implica, han recibido capacitaciones por parte del proveedor a lo largo del tiempo, pero además se crea un manual para dejar documentadas y estandarizadas las tareas y actividades que se deben realizar.
- **Implementación:** La implementación se realizó de forma escalonada. Una vez capacitado el personal, se les otorgó una semana para divulgación y pruebas antes de comenzar a usar el nuevo sistema para todas sus solicitudes. Se proporcionó apoyo en caso de necesidad y se solicitó informar sobre cualquier inconformidad.
- **Post-implementación:** En esta fase se dio solución a las solicitudes generadas durante la implementación, ya fueran de apoyo o de modificación de información. Se realizaron encuestas para medir la satisfacción y la adaptación al sistema SIGEC.

## 7. Análisis de resultados

Durante la fase de análisis y preparación los documentos se dividieron en dos grandes categorías documentos y formatos, en total se identificaron 3895 archivos, de los cuales 1153(29,6%) se clasificaron como eliminados y 1385(35,6%) se clasificaron como “Igual” por lo tanto en un primer momento estos archivos no tendrían que ser intervenidos, dejando así 1357(34,8%) documentos que tendrían que ser tratados de alguna forma. Adicionalmente se registraron 140 novedades documentales desde la fecha del diagnóstico inicial que se realizaron en ambos sistemas.

**Figura 1**  
*Diagnóstico del estado inicial*



Durante la fase de ejecución se trabajaron estos documentos identificados, para realizar los tableros de control en Power Bi. Se realizó un cruce de bases de datos, esa tabla que se generó fue útil para realizar las modificaciones ya que tenía la información de los dos sistemas entonces se podía comparar, primero se realizó lo que se consideraba más fácil que era realizar las eliminaciones, la tabla contaba con una columna que era el resultado de la comparación, se filtraron las filas que tenían el valor “Eliminar” en esta columna y se procedió a realizar estas del sistema, poniéndose la justificación para que quedara el registro en el sistema, esta información también se encontraba en la tabla, posteriormente se continuó con los siguientes estados “Revisar estado”, “Tipo diferente”, “Actualizar”, para estas novedades se revisaron los datos de ambos sistemas para entender qué sucedía, se revisaron los archivos para validar si era un error de digitación y se hicieron los ajustes necesarios, se finalizó con los clasificados como “Agregar”, para estos se

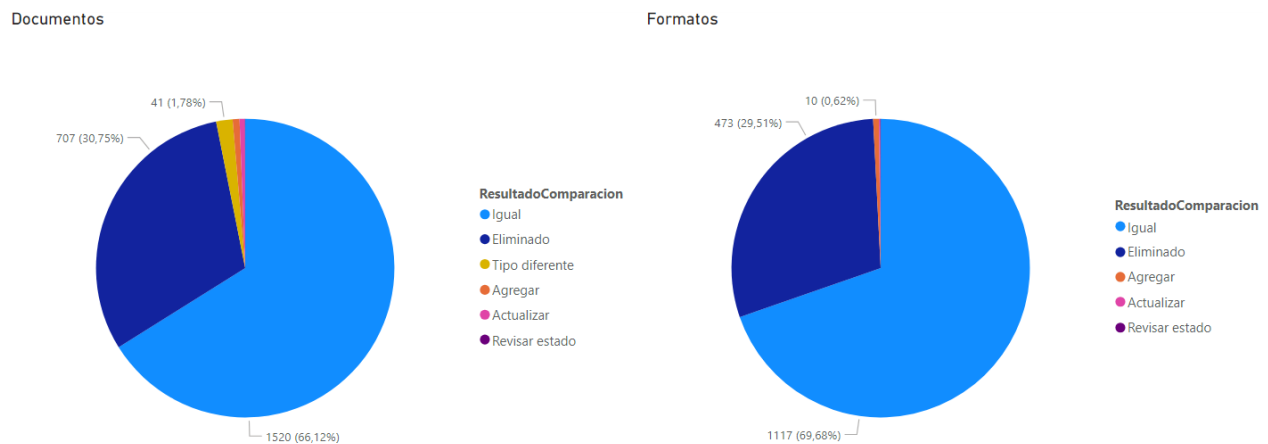
realizó una tabla aparte solo con los que pertenecían a esta y la información necesaria para hacer el cargue al sistema.

**Figura 2**  
*Tabla de datos para cargar los documentos faltantes*

A	D	E	F	
Nombre del documento	Código	Fecha de	Versión	Proceso al que pertenece:
Definición y planeación de estrategias de mercadeo	PR-0542	2012-01-16	1	Comercializar
Ejecución y seguimiento al plan de mercadeo	PR-0543	2012-01-16	1	Comercializar
Inteligencia de mercados	PR-0544	2012-01-16	1	Comercializar
3 Negociación y contratación	PR-0545	2016-12-20	2	Comercializar
Creación y/o variación de productos o servicios	PR-0546	2015-02-09	3	Comercializar
Seguimiento de los contratos	PR-0547	2012-01-16	1	Comercializar

Se ordenó por proceso ya que SIGEC cuenta con una función de carga masiva por estos, en el hospital se cuenta con una carpeta en un servidor con los archivos originales de los documentos, en esta carpeta se realizó la búsqueda manual por proceso, se subieron los archivos y se completó la información que se solicitaba, finalizando el sistema con este estado.


**Figura 3**  
*Estado final*



Donde se registraron 3902 documentos, 7 más que fueron documentos que se crearon entre el diagnóstico inicial y el final. De estos observamos que 3798(97,3%) están en la clasificación de igual o eliminado por lo tanto no se deben intervenir, los 104(2,7%) documentos restantes pertenecen a procesos compartidos con el Hospital Medellín, no debían ser intervenidos en esta ocasión.

Adicionalmente se identificó que todos los Formatos (1676) y el tipo documental Indicadores (225) se les debía cargar información extra, ya que estos campos en un principio no estaban incluidos en el sistema y se incluyeron luego de la carga masiva por parte del proveedor quedando en blanco y se realizaron los ajustes necesarios, como se visualiza en las **Figuras 4 y 5**

**Figura 4**  
*Estado inicial de los indicadores*

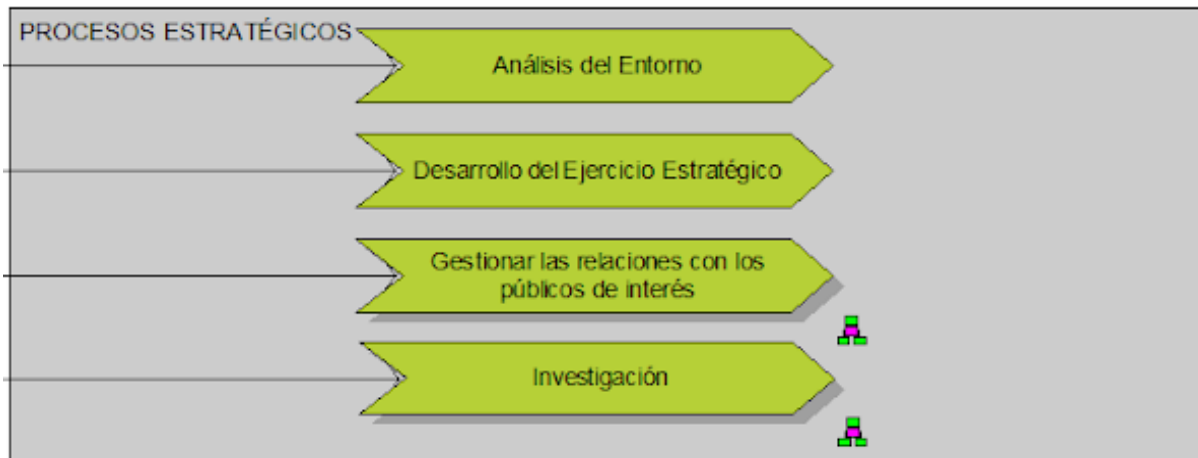
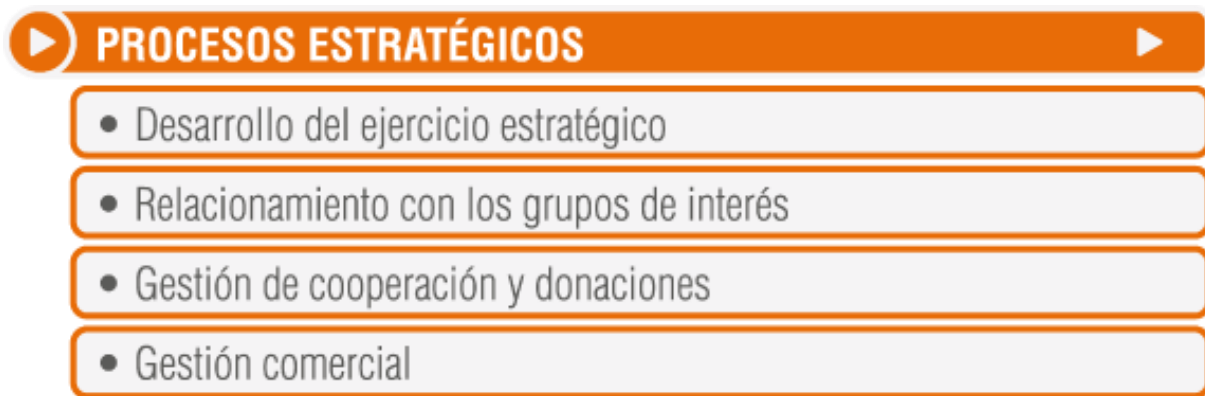
Ficha técnica	
<b>Código</b>	FI-1479
<b>Origen</b>	Interno
<b>Emisor</b>	Hospital Rionegro
<b>Clase</b>	Ficha de Indicador
<b>Fecha</b>	2024-10-08
<b>Fecha vencimiento</b>	2029-10-05
<b>Archivos (1)</b>	 FI-1479v1.doc 71.5 KB
<b>Estado</b>	Vigente: 1.0
<b>Directorios</b>	Reporte maestro de documentos

**Figura 5**  
*Estado final de los indicadores*

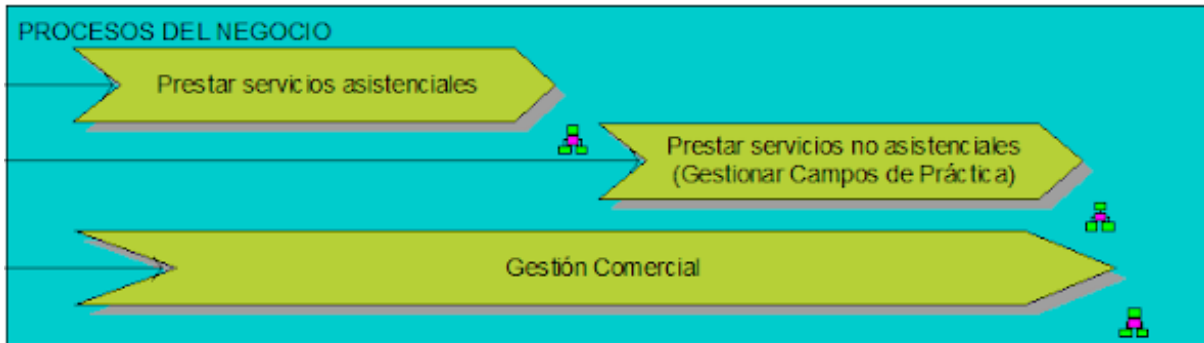
Documento específico HR	
Ficha técnica	
<b>Código</b>	FI-1479
<b>Origen</b>	Interno
<b>Emisor</b>	Hospital Rionegro
<b>Clase</b>	Ficha de Indicador
<b>Fecha</b>	2024-10-08
<b>Fecha vencimiento</b>	2029-10-05
<b>Archivos (1)</b>	 FI-1479v1.doc 71.5 KB
<b>Estado</b>	Vigente: 1.0
<b>Directorios</b>	Reporte maestro de documentos
<b>Definición operacional</b>	(Nro de personas que califican 4 y 5 la pregunta de satisfacción general / Total de personas que responden la pregunta de satisfacción general) X100
<b>Fuentes de los datos</b>	Numerador: Fuente Primaria: Plantilla OyM-8661, Encuesta de satisfacción programa de acompañamiento Código Lila Hospital San Vicente Fundación Rionegro. Denominador: Fuente Primaria: Plantilla OyM-8661, Encuesta de satisfacción programa de acompañamiento Código Lila Hospital San Vicente Fundación Rionegro.
<b>Nivel de desagregación</b>	Por variables de satisfacción
<b>Periodicidad del indicador</b>	Mensual
<b>Característica de calidad</b>	Satisfacción
<b>Responsables: De la generación de los datos</b>	Líder experiencia del paciente
<b>Responsables: Del cálculo</b>	Power BI
<b>Responsables: Del análisis del indicador</b>	Líder experiencia del paciente
<b>Responsables: De la toma de decisiones</b>	Directora Unidad de Medicina Privada y Electiva.
<b>Meta: Valor de la meta</b>	Mayor a 95%
<b>El valor asignado a la meta obedece a</b>	Se adopta el referente de comparación
<b>Referente de comparación: Nombre del referente de comparación</b>	Fundación Santa Fé de Bogotá
<b>Valor del referente de comparación</b>	Mayor a 95%

En cuanto a la cadena de valor como se mencionó anteriormente esta sufrió cambios durante la transición del sistema, como se puede evidenciar en las **Figura 6-9**, esta no solo sufrió cambios de imagen si no una reestructuración total.

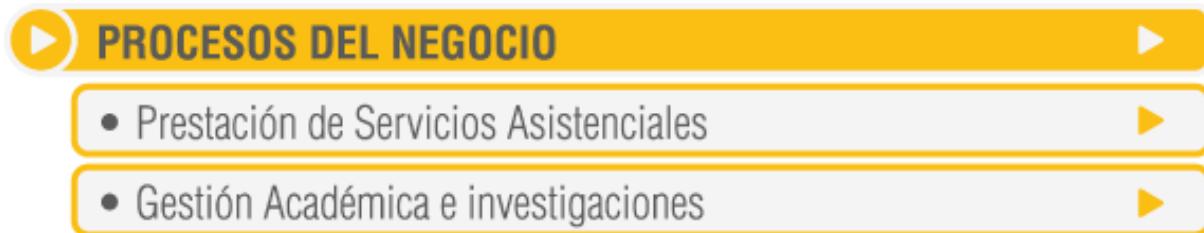


**Figura 6***Procesos estratégicos anterior***Figura 7***Procesos estratégicos actual*

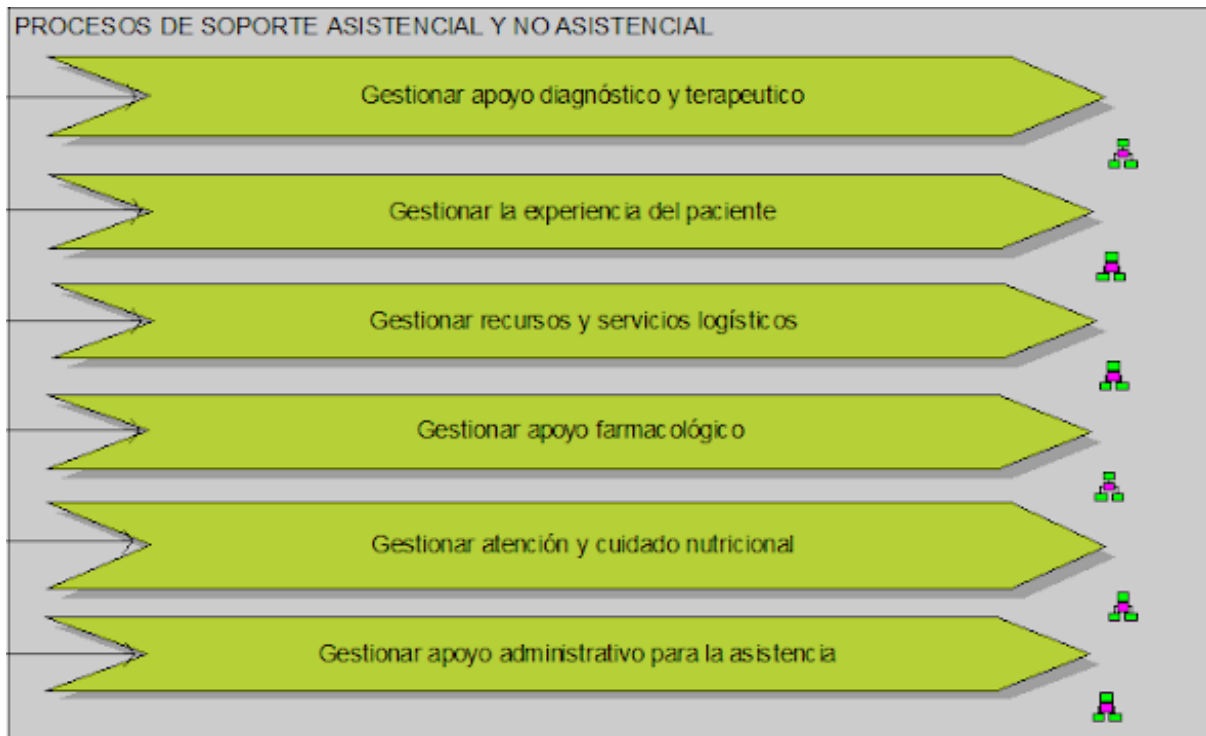
**Figura 8**  
*Procesos del negocio anterior*



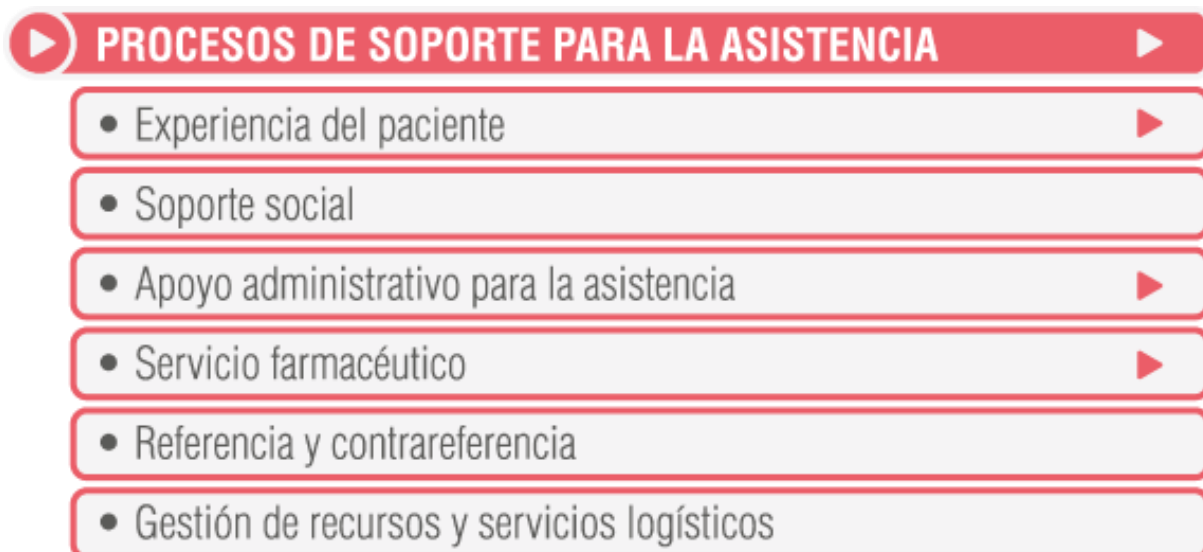
**Figura 9**  
*Procesos del negocio actual*



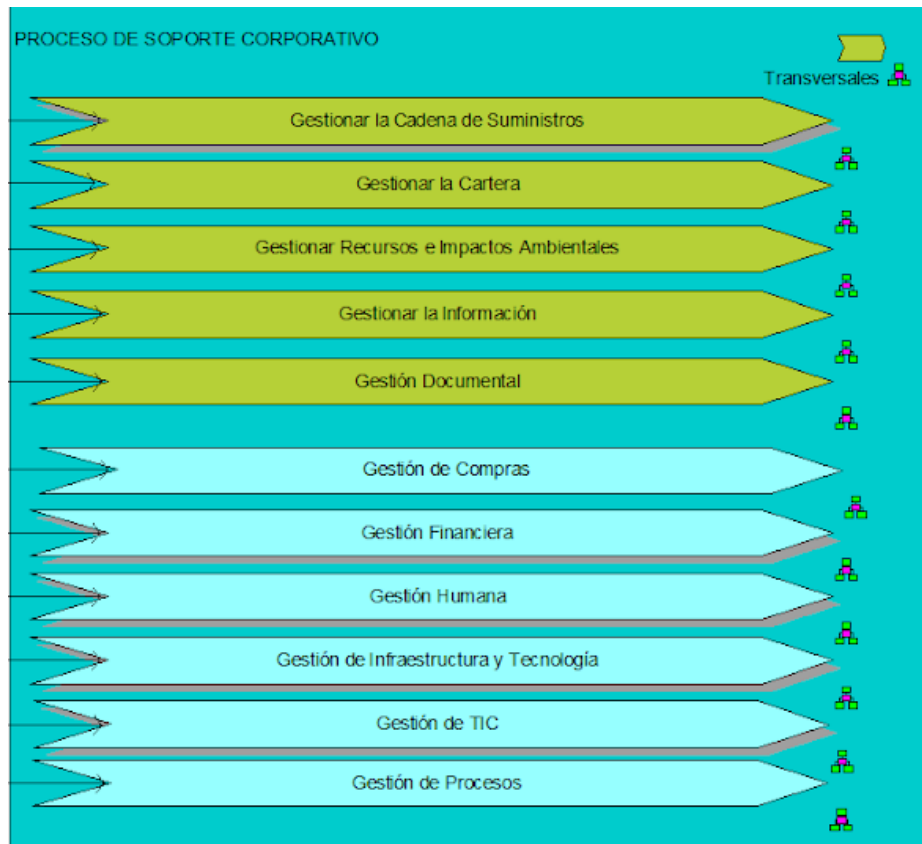
**Figura 10**  
*Procesos de soporte asistencia y no asistencial anterior*



**Figura 11**  
*Procesos de soporte para la asistencia actual*

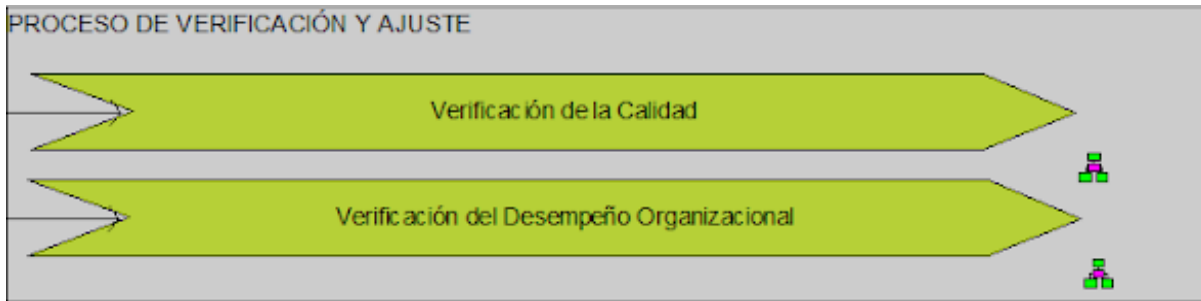
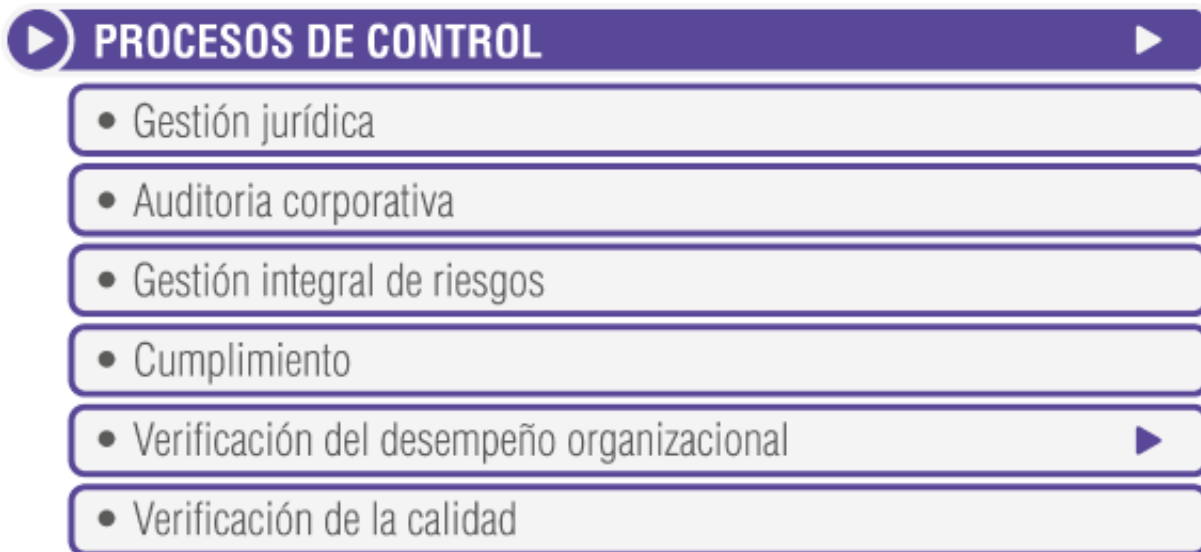


**Figura 12**  
*Procesos de soporte corporativo anterior*



**Figura 13**  
*Procesos de soporte institucional actual*



**Figura 14***Procesos de verificación y ajuste anterior***Figura 15***Procesos de control actual*

Para este proyecto se retomó un trabajo ya iniciado en el que se hizo todo el ajuste inicial de la cadena de valor, por lo que solo se tuvieron que hacer correcciones a lo que ya estaba en el sistema.

**Figura 16***Apoyos diagnósticos y/o terapéuticos antes*

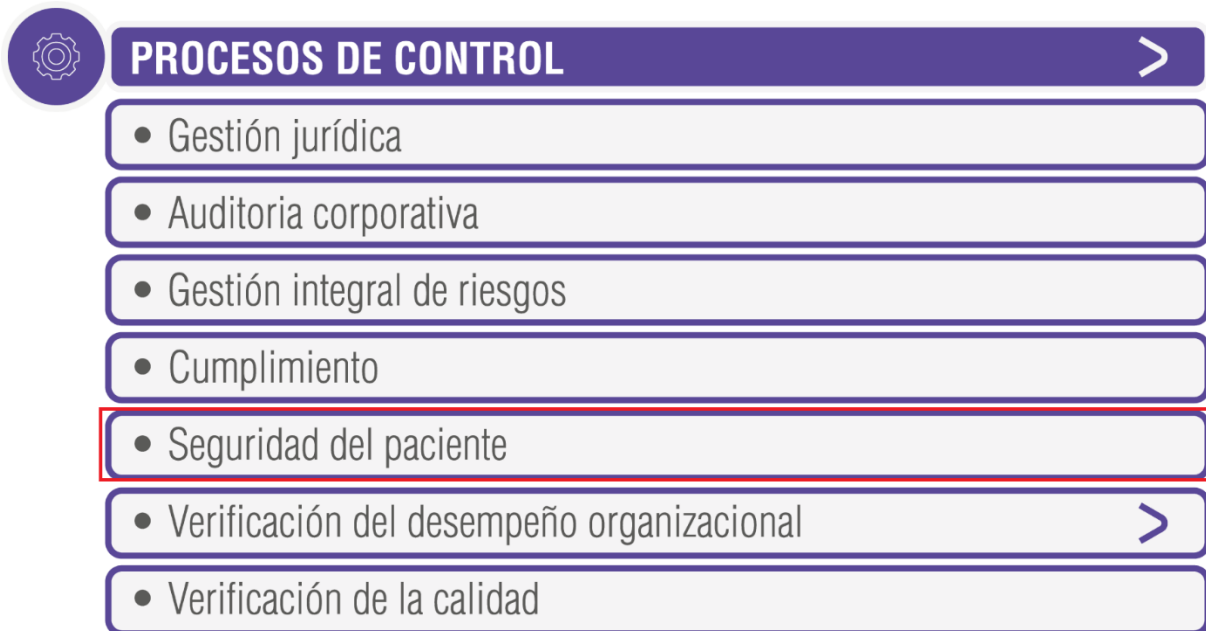
<b>Apoyos diagnósticos y/o terapéuticos</b>
• Imaginología
• Laboratorio clínico
• Patología
• Transfusión sanguínea
• Cardiopulmonar y vascular
• Gastroenterología
• Medicina física y rehabilitación
• Quimioterapia
• Radioterapia
• Diálisis
• Apoyo nutricional
• Apoyo quirúrgico y anestesiología

**Figura 17***Apoyos diagnósticos y/o terapéuticos después*

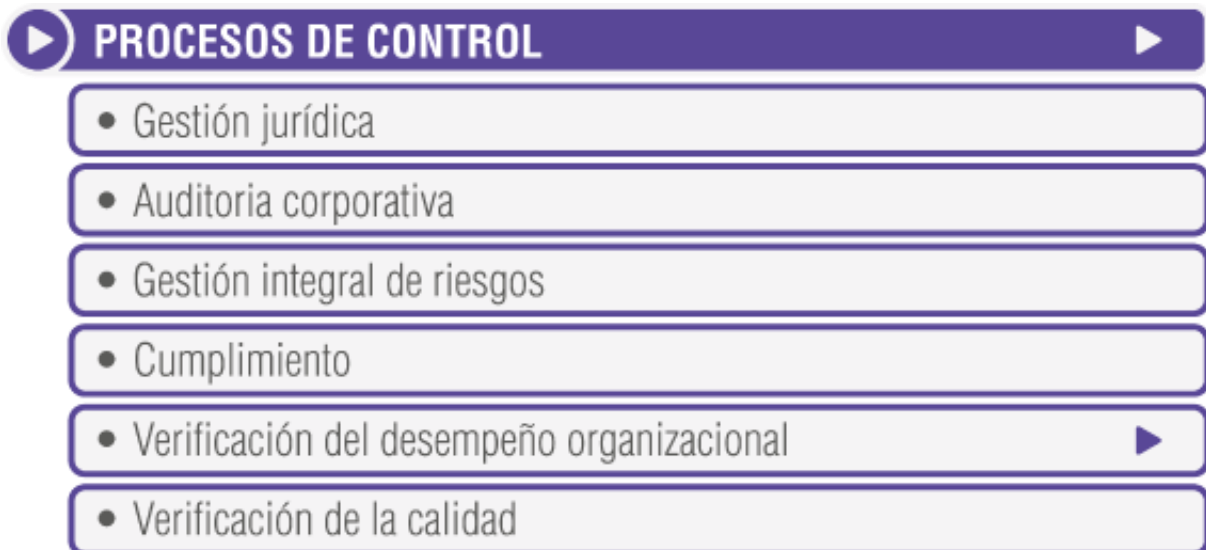
<b>Apoyos diagnósticos y/o terapéuticos</b>
• Imaginología
• Laboratorio clínico
• Patología
• Transfusión sanguínea
• Cardiopulmonar y vascular
• Gastroenterología
• Medicina física y rehabilitación
• Quimioterapia
• Radioterapia
• Braquiterapia
• Diálisis
• Apoyo nutricional
• Apoyo quirúrgico y anestesiología

Fueron adicionados procesos omitidos

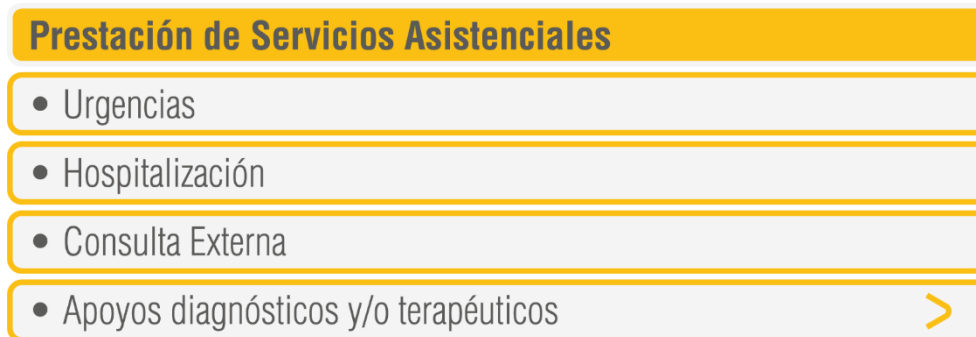
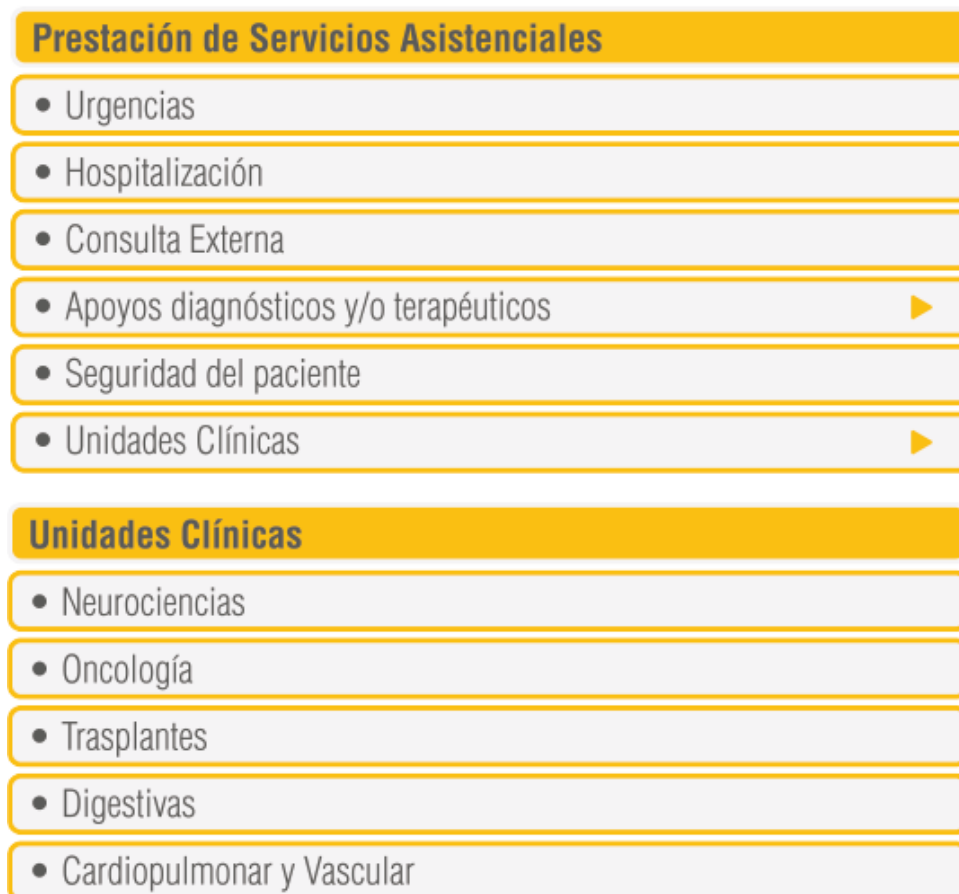
**Figura 18**  
*Procesos de control antes*



**Figura 19**  
*Procesos de control después*



Eliminados procesos duplicados.

**Figura 20***Prestación de servicios asistenciales antes***Figura 21***Prestación de servicios asistenciales después*

Creados nuevos procesos necesarios, a la par de estos cambios se hizo una revisión completa del flujo para garantizar que todos los links estuvieran correctos y se pudieran navegar de la forma adecuada, así como ajustes en la caracterización de los procesos.



Durante la capacitación sobre el flujo documental en el sistema SIGEC, se empleó una estrategia teórico-práctica. En primer lugar, se brindó una explicación detallada acerca de las necesidades que motivaron la transición al nuevo sistema, así como las ventajas esperadas. Posteriormente, los asistentes realizaron ejercicios prácticos enfocados en la búsqueda de documentos y el desarrollo del flujo para la elaboración, actualización y eliminación de estos. Las actividades se llevaron a cabo utilizando portátiles traídos por los asistentes o en una sala de cómputo, según la disponibilidad.

Al finalizar la jornada, que tuvo una duración de dos horas, se compartió un código QR con una encuesta diseñada para medir diversos aspectos de la capacitación: satisfacción general, calidad, entendimiento, aplicabilidad y utilidad.

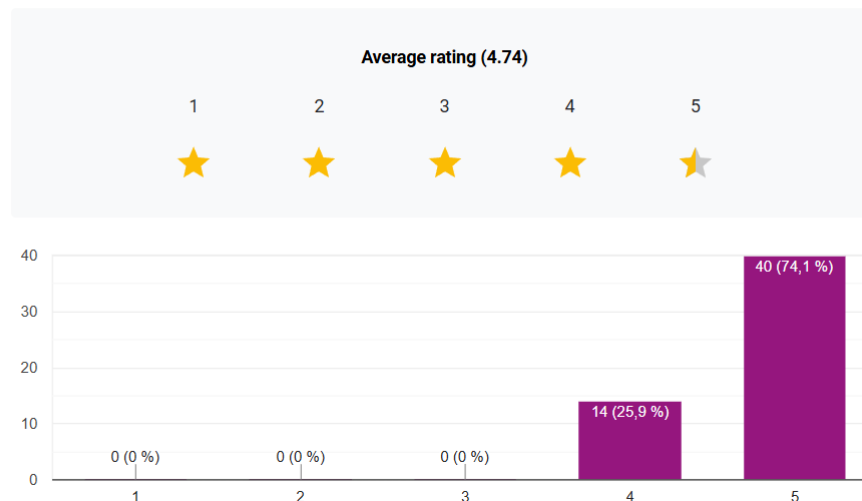
### Figura 22

*¿Qué tan satisfecho se siente con la capacitación recibida?*

¿Qué tan satisfecho se siente con la capacitación recibida?

[Copiar gráfico](#)

54 respuestas



La encuesta incluyó una pregunta cerrada para medir la satisfacción (**Figura 22**) y una pregunta abierta: “¿Considera que la capacitación cumplió con sus expectativas? ¿Por qué?”. La mayoría de los asistentes respondieron afirmativamente, argumentando que la capacitación explicó todo el manejo del sistema con gran detalle. Sin embargo, algunos participantes señalaron que

ciertos puntos del proceso fueron complejos o carecieron de claridad. Esto permitió concluir que, en general, los asistentes quedaron ampliamente satisfechos con la capacitación.

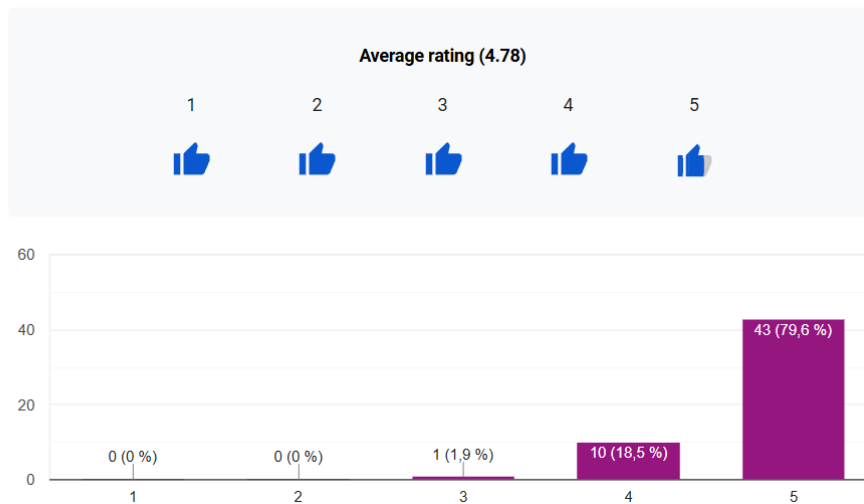
### Figura 23

¿Cómo calificaría la claridad de las explicaciones del capacitador?

¿Cómo calificaría la claridad de las explicaciones del capacitador?

[Copiar gráfico](#)

54 respuestas



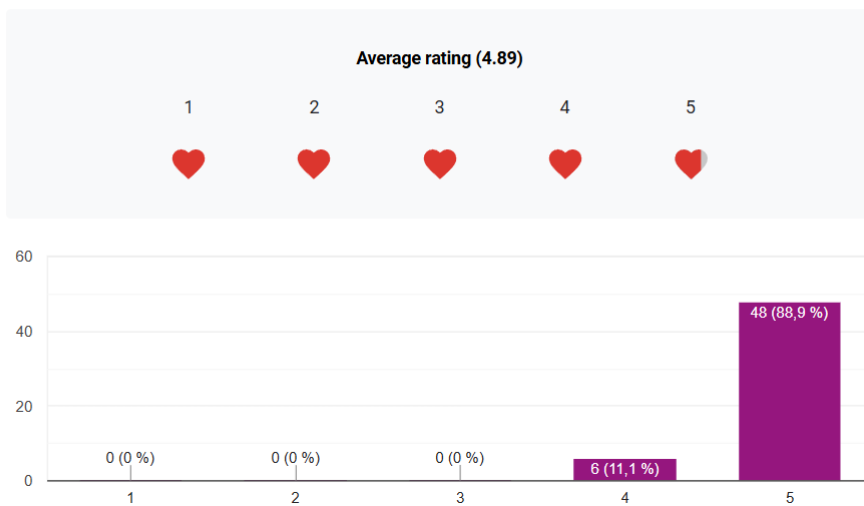
### Figura 24

¿El material utilizado (presentaciones, guías, ejercicios) fue útil y comprensible?

¿El material utilizado (presentaciones, guías, ejercicios) fue útil y comprensible?

[Copiar gráfico](#)

54 respuestas



Las preguntas de las **Figuras 23 y 24** evaluaron la calidad de la exposición y el material utilizado. Los resultados mostraron calificaciones muy positivas, con un promedio general de 4,84 en este ítem. Esto reflejó que los participantes valoraron altamente tanto la claridad de la explicación como los recursos empleados durante la capacitación.

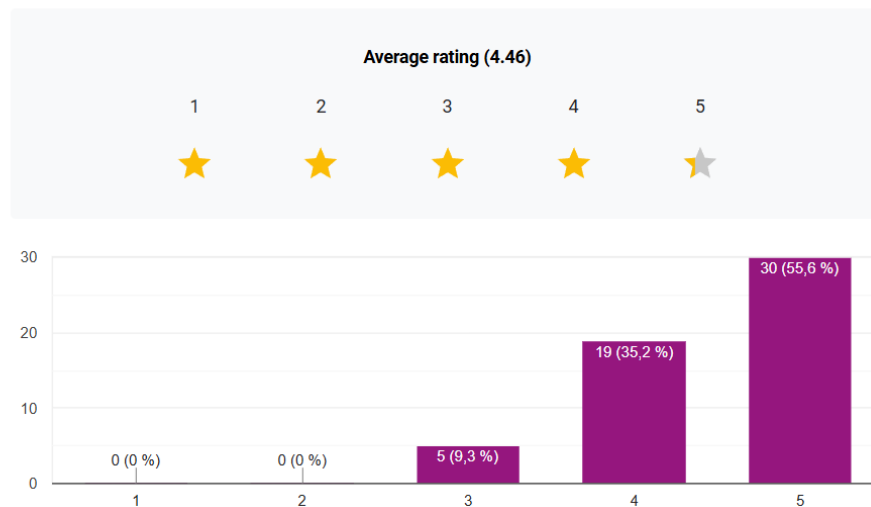
### Figura 25

*¿Qué tan claro le quedó el proceso para manejar documentos dentro de SIGEC?*

¿Qué tan claro le quedó el proceso para manejar documentos dentro de SIGEC?

[Copiar gráfico](#)

54 respuestas



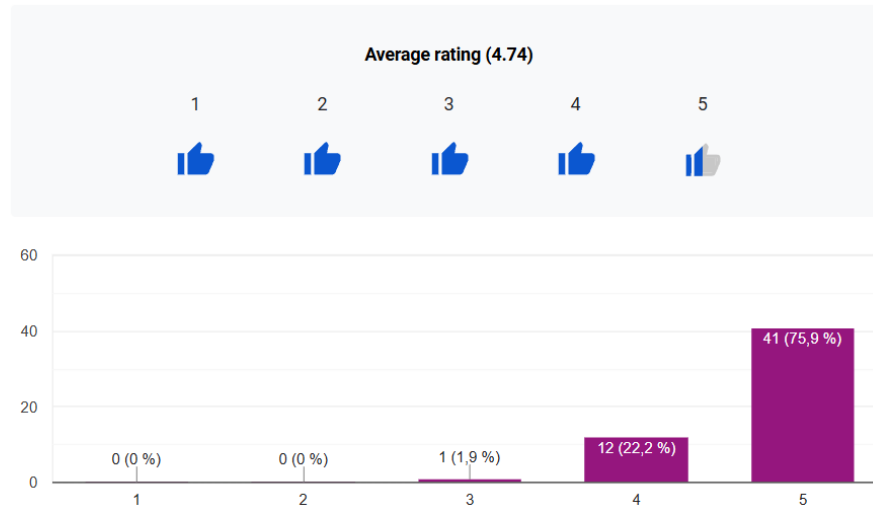
Para medir el nivel de comprensión, se incluyó la pregunta de la **Figura 25** y una pregunta abierta: “¿Se siente capaz de realizar correctamente el flujo documental según lo explicado en la capacitación? Si la respuesta es No, ¿Qué debería reforzar?”. Las respuestas fueron mayoritariamente positivas; no obstante, varios participantes indicaron la necesidad de más práctica para reforzar los conocimientos adquiridos. Esto dejó en evidencia que el entendimiento del contenido fue el aspecto más débil de la capacitación. Para abordar esta necesidad, se habilitó un espacio de asesorías personalizadas, a fin de resolver dudas y brindar apoyo adicional.

**Figura 26**

*¿Cree que el flujo documental enseñado mejorará los procesos actuales en su área?*

¿Cree que el flujo documental enseñado mejorará los procesos actuales en su área? [Copiar gráfico](#)

54 respuestas



Este ítem fue evaluado mediante la pregunta de la **Figura 26** y otra pregunta abierta: “¿Considera que la capacitación lo preparó adecuadamente para aplicar el flujo documental en su trabajo diario? Si la respuesta es No, ¿Qué aspectos deberían incluirse en ésta para hacerlo?”. La mayoría de los participantes respondieron que sí, destacando que la capacitación los preparó para aplicar el flujo documental en su trabajo. La única recomendación recurrente fue incorporar más ejercicios prácticos. Esto permitió concluir que los asistentes perciben el nuevo sistema como útil y se sienten preparados para implementarlo.

Se incluyó una pregunta para explorar otras necesidades evidenciadas por los usuarios durante la capacitación. Estas fueron recopiladas para comunicarlas al proveedor y evaluar su posible incorporación en futuras actualizaciones del sistema.

En términos generales, 54 usuarios participaron en la capacitación y se espera que estos repliquen la información a quienes sea necesario, le dieron una calificación promedio de 4,72 y quedaron con una impresión positiva de los temas recibidos. Aunque se identificaron áreas de mejora, especialmente en el aspecto práctico, la mayoría de los participantes valoraron la

experiencia como satisfactoria, útil y adecuada para sus necesidades laborales. Adicional a la capacitación, se entregaron materiales de apoyo para facilitar el aprendizaje y la consulta posterior de los asistentes. Estos materiales incluyen:

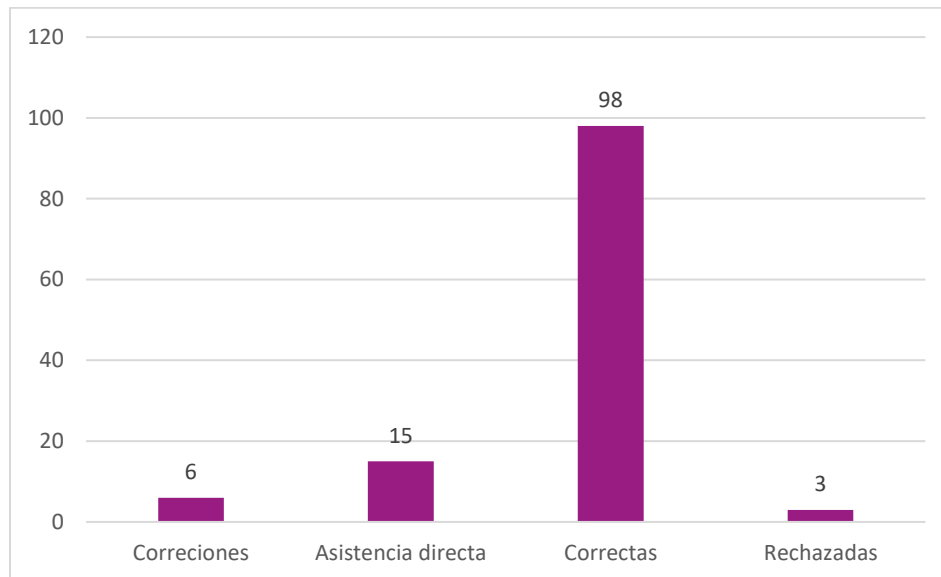
- Un instructivo detallado que explica, paso a paso, las actividades necesarias para realizar correctamente los procesos de flujo documental.
- Un video tutorial que muestra de manera práctica cómo realizar el ingreso al sistema SIGEC y la consulta de documentos.

Estos recursos fueron diseñados para reforzar los conocimientos adquiridos durante la capacitación y servir como guía de referencia para los usuarios en su trabajo diario. Ambos materiales se encuentran disponibles en los **Anexos 4 y 5** respectivamente. También se definió un manual para la administración del módulo donde se dejan estandarizadas ciertas definiciones que se tomaron. (**Ver anexo 6**).

La fase de implementación del sistema SIGEC se llevó a cabo de manera escalonada. Cada equipo capacitado recibió la instrucción de comenzar a realizar las solicitudes exclusivamente a través del nuevo sistema. En caso de que estas fueran subidas al sistema anterior (ARIS), se proporcionaba acompañamiento para realizarlas correctamente en SIGEC. Este enfoque resultó en una transición efectiva, ya que no se recibieron solicitudes por ARIS de los equipos que ya habían sido capacitados.

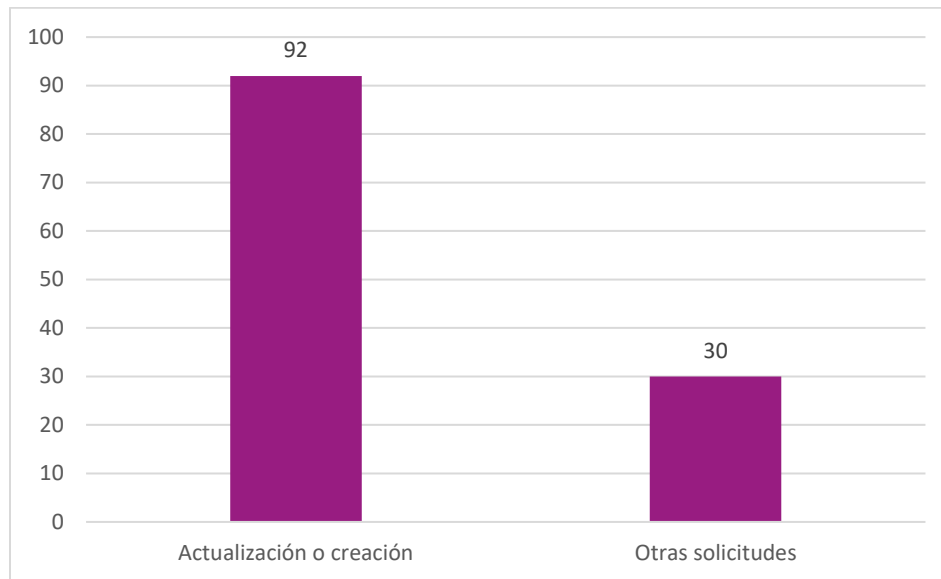
- **Resultados de la implementación:** Durante esta fase, se recibieron un total de **122 solicitudes** con los siguientes resultados:

**Figura 27**  
*Total de solicitudes*

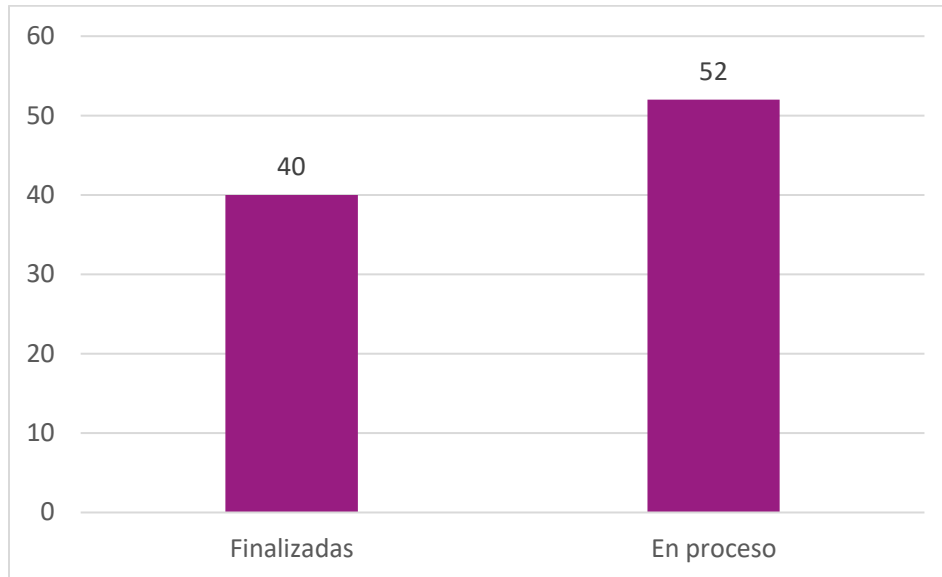


Más del 80% de las solicitudes fueron realizadas correctamente por los usuarios, lo cual, sumado al bajo porcentaje de solicitudes rechazadas (2,5%), demuestra la utilidad de la capacitación y la facilidad de uso del nuevo sistema en este aspecto. Aunque un 17,2% de las solicitudes requirieron algún tipo de intervención o corrección, este resultado es considerado esperable dado el proceso de transición hacia un nuevo sistema. Es importante destacar que a los usuarios cuyas solicitudes fueron rechazadas se les brindó el acompañamiento necesario para corregirlas y realizarlas correctamente, asegurando así un aprendizaje práctico y una mayor adherencia al flujo documental establecido.

**Figura 28**  
*Tipo de solicitudes*



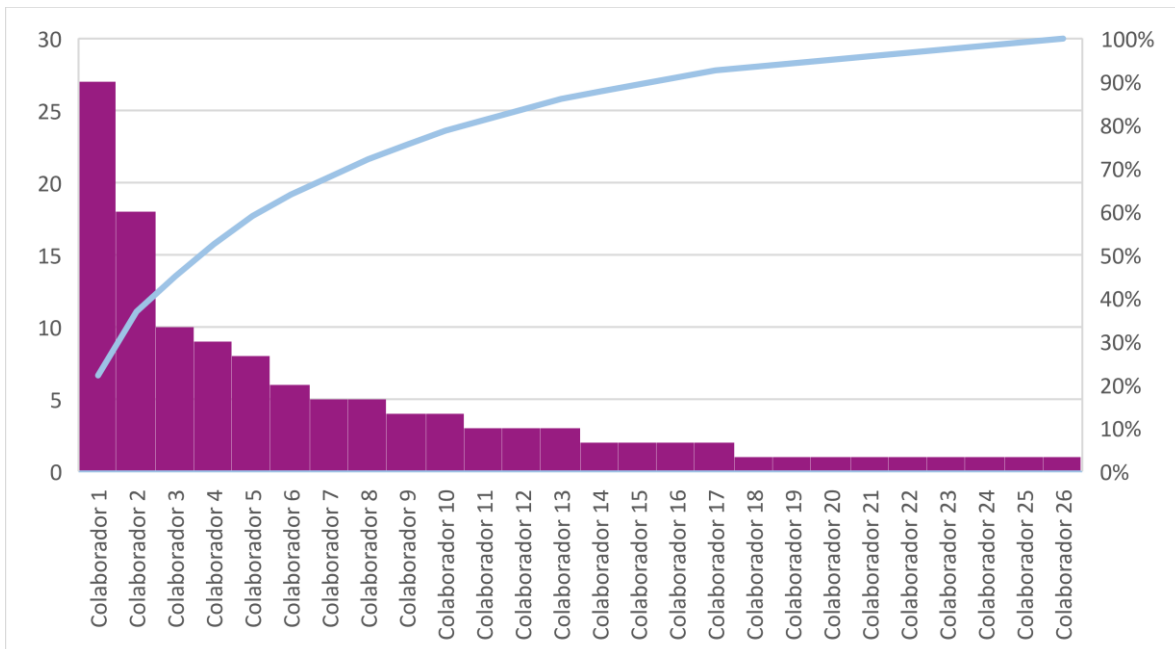
El 75,41% de las solicitudes recibidas corresponden a solicitudes de creación o actualización de documentos. Estas solicitudes tienen como objetivo realizar cambios en las versiones de los documentos, lo que implica la participación directa de los usuarios en el flujo documental para brindar las aprobaciones requeridas en cada etapa del proceso. Por otro lado, el 24,59% restante se refiere a solicitudes como eliminación o copias de documentos, entre otras. Estas son gestionadas exclusivamente por los administradores del módulo, por lo que no requieren la intervención directa de los usuarios en el sistema.

**Figura 29***Estado de las solicitudes de actualización o creación*

De las 92 solicitudes de creación o actualización registradas en el aplicativo, más del 50% no se lograron finalizar. Aunque este dato puede parecer significativo, es importante considerar que los encargados de atender dichas solicitudes han dedicado parte de su tiempo a acompañar a los usuarios en el uso del sistema, lo cual ha sido esencial durante esta etapa de transición. Además, dado que el sistema también es nuevo para el equipo encargado, es comprensible que se necesite un periodo de adaptación y aprendizaje para optimizar los tiempos de respuesta y la gestión de las solicitudes. Este proceso de ajuste es natural en la implementación de nuevos sistemas y contribuirá a mejorar el desempeño a largo plazo.



**Figura 30**  
*Pareto usuarios del sistema*



De los 54 usuarios que participaron en la capacitación, solo 26 (48,15%) registraron solicitudes en el sistema, lo cual se considera una participación baja, especialmente porque se esperaba que todos los capacitados replicaran la información y fomentaran el uso del sistema entre sus equipos. Este panorama se agrava aún más al observar que más del 80% de las solicitudes fueron realizadas únicamente por 11 usuarios, lo que sugiere una concentración significativa del uso en un grupo reducido de personas. Esto podría indicar una falta de apropiación del sistema por parte del resto de los usuarios capacitados, así como posibles barreras en la transferencia de conocimiento o en la implementación efectiva del flujo documental.

Tras completar la capacitación de todos los usuarios, se estableció un período de estabilización de dos semanas antes de enviar una encuesta destinada a evaluar la experiencia durante la implementación y la interacción de los usuarios con el nuevo sistema. Aunque no se logró recopilar respuestas de la totalidad de los usuarios capacitados, y considerando que solo 11 usuarios han utilizado el sistema de manera recurrente, se prestará especial atención a las respuestas negativas con el fin de identificar áreas de mejora y abordar posibles dificultades.

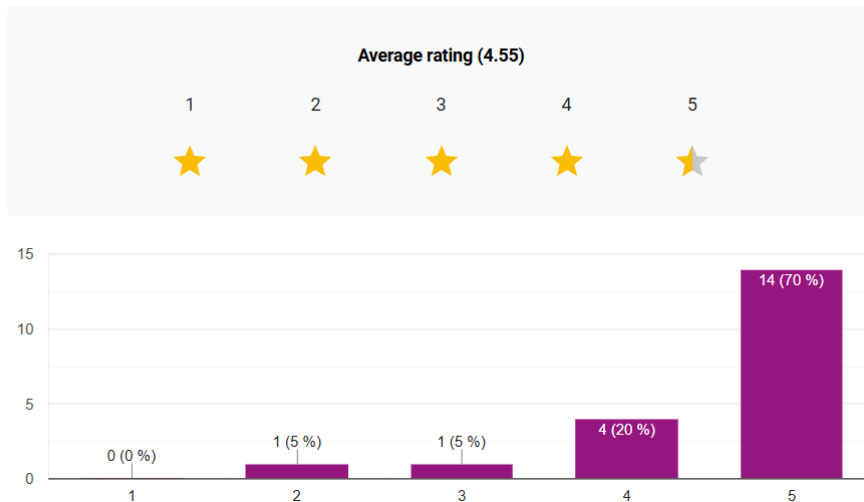
**Figura 31**

¿Qué tan satisfecho(a) está con la implementación del sistema SIGEC?

¿Qué tan satisfecho(a) está con la implementación del sistema SIGEC?

[Copiar gráfico](#)

20 respuestas



Esta pregunta (**Figura 31**), junto con la pregunta abierta “¿Ha encontrado dificultades recurrentes al utilizar el sistema?”, permite evaluar la satisfacción general respecto al proceso de implementación. La pregunta obtuvo una puntuación promedio favorable, consistente con los resultados alcanzados durante la capacitación de los usuarios. Sin embargo, al analizar la distribución de las respuestas, se observa una calificación de 2, mientras que en la capacitación la puntuación más baja había sido de 3. Esto indica que aún hay aspectos por mejorar en la implementación.

Al revisar las respuestas a la pregunta abierta, se identificó que, aunque la mayoría de los comentarios fueron positivos, algunos usuarios mencionaron que ciertos pasos del flujo podrían optimizarse para mayor agilidad y que tenían dificultades para realizar búsquedas en el sistema. Estos aspectos se encuentran detallados en el manual del usuario, por lo que se recomienda fortalecer su divulgación para que los usuarios puedan resolver sus dudas y familiarizarse mejor con el sistema.

Adicionalmente, se mencionó que algunos usuarios reciben pendientes de documentos que no corresponden a sus procesos. Este problema persiste debido a que dichos documentos fueron

mal categorizados en el sistema anterior, lo que representa una tarea pendiente para corregir estas inconsistencias y mejorar la precisión del flujo documental.

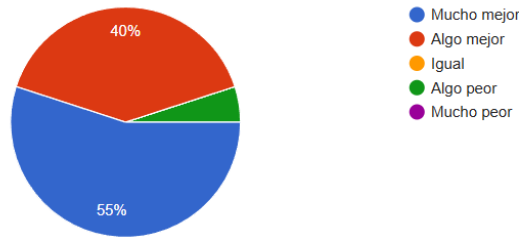
**Figura 32**

*¿Considera que el sistema SIGEC ha mejorado el proceso de gestión documental en comparación con el sistema anterior (ARIS)?*

¿Considera que el sistema SIGEC ha mejorado el proceso de gestión documental en comparación con el sistema anterior (ARIS)?

[Copiar gráfico](#)

20 respuestas



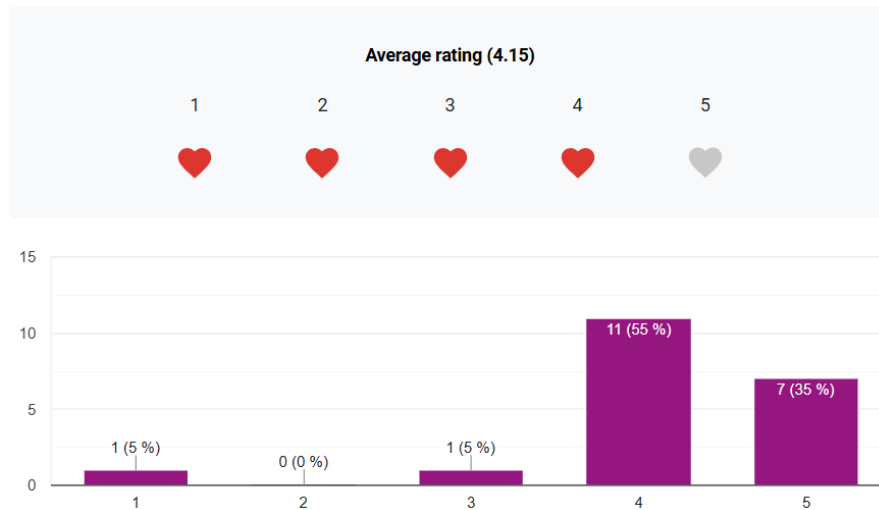
**Figura 33**

*¿Qué tan efectivo considera el flujo documental para las solicitudes de creación, actualización y eliminación de documentos?*

¿Qué tan efectivo considera el flujo documental para las solicitudes de creación, actualización y eliminación de documentos?

[Copiar gráfico](#)

20 respuestas



Las preguntas de las **Figuras 32 y 33**, junto con la pregunta abierta “¿El sistema SIGEC ha reducido el tiempo necesario para gestionar documentos en comparación con el sistema anterior?”, permiten evaluar si los usuarios han percibido mejoras significativas respecto al sistema anterior.

En la pregunta de la **Figura 32**, al ajustar las respuestas a una escala de 1 a 5, se obtiene una puntuación promedio de 4,45. Al promediar este resultado con el de la **Figura 33**, se obtiene una calificación general de 4,3 para este ítem. Sin embargo, algunas respuestas bajas indican que aún hay aspectos del sistema que requieren ajustes. Estos comentarios serán considerados y comunicados al proveedor para posibles actualizaciones futuras.

El análisis de la pregunta abierta revela que la mayoría de los usuarios consideran que el tiempo de gestión de documentos se ha reducido, aunque mencionan que ciertos procesos aún presentan un nivel de manualidad que debería optimizarse. Por otro lado, algunos usuarios señalaron que aún es temprano para evaluar este aspecto, ya que continúan en la fase de aprendizaje del sistema. Esto sugiere la importancia de seguir monitoreando el desempeño del sistema y apoyando a los usuarios en su adaptación.

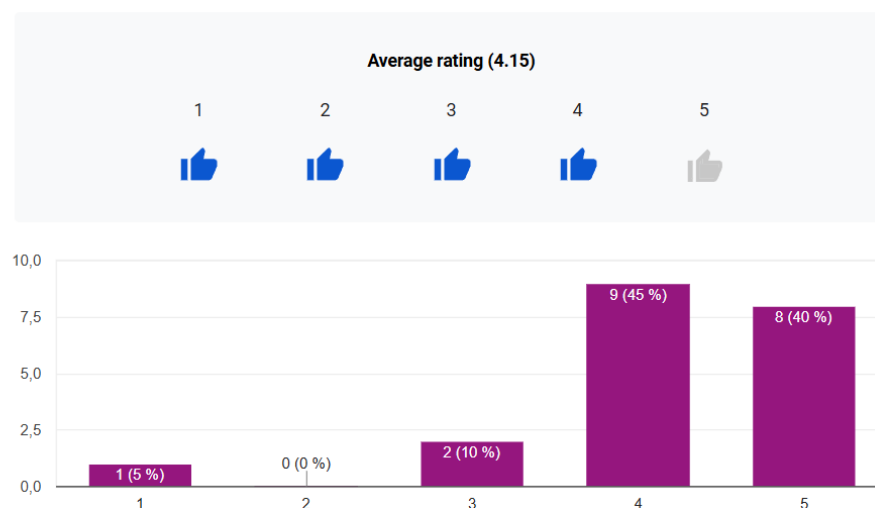
### Figura 34

*¿Qué tan fácil le resulta utilizar el sistema SIGEC para realizar sus solicitudes?*

¿Qué tan fácil le resulta utilizar el sistema SIGEC para realizar sus solicitudes?( 1 = Muy difícil, 5 = Muy fácil)

 Copiar gráfico

20 respuestas



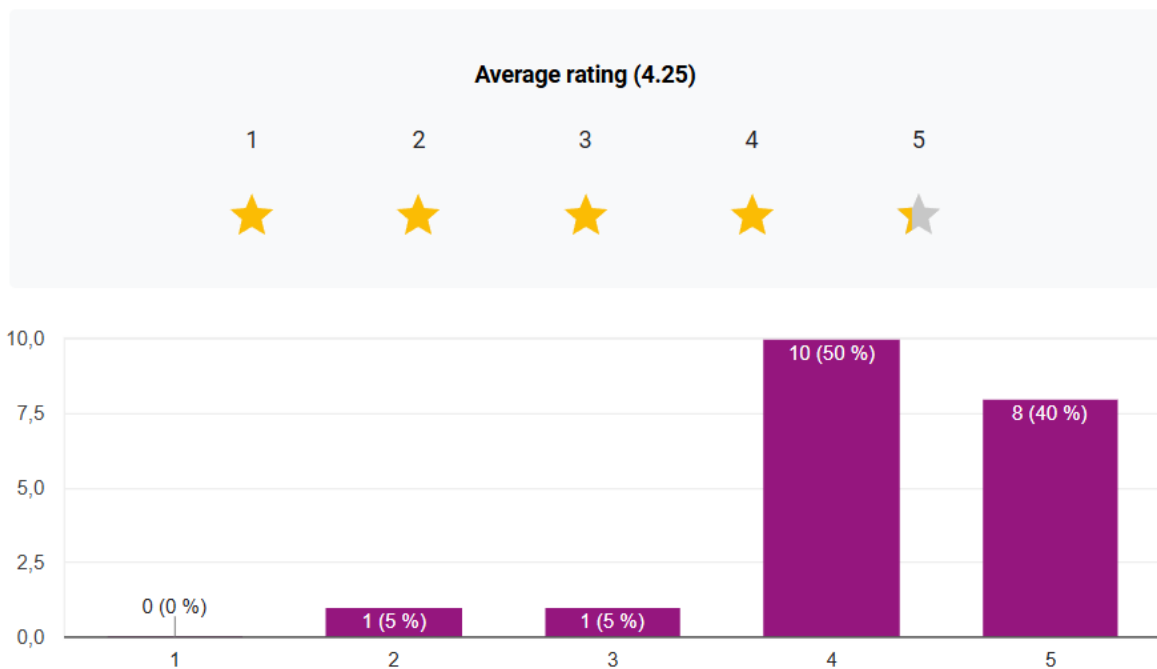
**Figura 35**

*¿Qué tan claro le quedó el proceso para manejar documentos dentro de SIGEC?*

¿Qué tan claro le quedó el proceso para manejar documentos dentro de SIGEC?

 Copiar gráfico

20 respuestas



Las preguntas de **las Figuras 34 y 35**, junto con la pregunta abierta “¿Considera que la capacitación recibida fue suficiente para utilizar el sistema de manera adecuada?”, permiten evaluar si la percepción inicial de los usuarios sobre la capacitación se mantiene tras haber utilizado el sistema.

En este ítem, se obtuvo una calificación promedio de 4,2, lo que representa una disminución significativa en comparación con el 4,77 que había obtenido la capacitación como calificación general en su momento inicial. Al analizar las respuestas a las preguntas abiertas, algunos usuarios señalaron que el proceso les resultó algo confuso y manifestaron la necesidad de contar con una guía práctica que facilite el uso del sistema. Cabe destacar que dicha guía ya existe, por lo que se recomienda intensificar su difusión para garantizar que todos los usuarios tengan acceso a este recurso.

Además, algunos usuarios expresaron la necesidad de realizar reinducciones, lo que indica la importancia de reforzar los conocimientos adquiridos. Como medida para abordar estas observaciones, se planea habilitar espacios mensuales de libre asistencia destinados a la reinducción y al fortalecimiento de habilidades en el uso del sistema. Esto permitirá atender inquietudes específicas y mejorar la experiencia de los usuarios en su interacción con la herramienta.

## **8. Conclusiones y recomendaciones**

### **1. Cumplimiento de los objetivos principales:**

La implementación del sistema SIGEC se considera exitosa, ya que cumplió con los objetivos planteados en relación con el cargue de la información y la continuidad operativa en el nuevo sistema. Este logro asegura que la transición no afectó negativamente los procesos de documentación del hospital.

### **2. Capacitación inicial y documentación del proceso:**

Se logró capacitar a un grupo significativo de usuarios, proporcionándoles las herramientas necesarias para operar el sistema. Además, el proceso de capacitación quedó debidamente documentado, lo que permitirá continuar con la formación de manera regular y escalable, fomentando una mayor adopción del sistema en el futuro.

### **3. Tiempo de adaptación y evaluación futura:**

Aunque la implementación ha sido exitosa, aún es demasiado pronto para evaluar si el sistema SIGEC representa una mejora significativa en comparación con el sistema anterior basado en ARIS y otras aplicaciones. Se requerirá un período adicional de adaptación, maduración del sistema y mayor divulgación para realizar un análisis más completo y objetivo sobre su impacto a largo plazo.

### **4. Necesidad de integración y soporte:**

Independientemente de los resultados a largo plazo, el cambio a SIGEC era necesario para lograr una integración completa del sistema documental con los demás sistemas del hospital. Esta decisión también responde a la necesidad de mejorar el soporte técnico y garantizar un mejor seguimiento de los documentos, lo que no era posible con el sistema anterior.

### **5. Retos identificados y acciones futuras:**

Durante la implementación, se identificaron desafíos como la baja participación inicial de algunos usuarios capacitados y la dependencia de un grupo reducido de usuarios para realizar

la mayoría de las solicitudes. Esto evidencia la necesidad de fortalecer la divulgación y el acompañamiento continuo, así como de motivar a los usuarios a adoptar plenamente el sistema.

#### **6. Impacto potencial en la gestión documental:**

SIGEC tiene el potencial de optimizar significativamente los procesos de documentación del hospital, alineándolos con las mejores prácticas en gestión documental y mejorando la trazabilidad y eficiencia operativa. No obstante, este impacto dependerá de la consolidación del sistema, el fortalecimiento del soporte técnico y la participación activa de todos los usuarios.

#### **7. Lecciones aprendidas para proyectos futuros:**

Este proyecto dejó valiosas lecciones sobre la gestión de cambios tecnológicos en una organización. La importancia de una planificación adecuada, el acompañamiento continuo, y la comunicación efectiva con los usuarios son aspectos clave que pueden servir como referencia para proyectos similares en el futuro.



## Referencias

- Aguiluz Yanes, E. G. (2020). Diseño de un sistema de gestión documental en el departamento de registros médicos del hospital Roosevelt. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Bravo Caballero, A. L. (2022). Gestión Documental Para Equipos Biomédicos En La Empresa Soporte Vital S.A. Universidad Ecci.
- Castagnola Sánchez, V. R., Castagnola Rossini, G. M., Castagnola Rossini, A. del C., & Castagnola Sánchez, C. G. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, E1, 80–89. <https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.140>
- Estrada Anaya, S. L. (2023). Migración del sistema de gestión documental de equipos médicos al software odoo de la empresa ambulancias aéreas sarp. Universidad Ecci.
- Hernández Rodríguez, A. R. (2021). Bases metodológicas para la gestión por procesos en los servicios hospitalarios. *eciMED*, 35(e\_785).
- Momblanc, Liuver Camilo, & Castro Milán, H. Y. (2020). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. *Santiago*, 153, 118–129.
- Moreno Rodriguez, I. C. (2018). Estrategias para la integración de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Documental, en una institución de educación superior. *SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión*, 10(1), 113–125. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0001.06>
- Olivares Aguilar, L. (2024). Implementación de estrategias para mejorar la oportunidad en la entrega de documentos clínicos en la clínica de traumas y fracturas – especialistas asociados s.a En montería, 2024. Universidad de Córdoba.
- Pacheco Pacheco, L. F. (2022). Creación de manual de gestión documental-organización y manejo de la organización producida por la entidad. Universidad de Córdoba.
- Quispe Apaza, M. (2022). Implementación de un sistema de gestión documentaria contable en el Estudio Contable Elorrieta e Hijos S. R. L. - 2022. Universidad Continental.
- Sampieri, R. H., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México.
- Zapata, C. A. (2005). Directrices para estructurar un programa de gestión de documentos en las organizaciones. *Revista Códice*, 2, 99–113.

## **Anexos**

### **Anexo 1. Poster exposición**

[Poster](#)

### **Anexo 2. Diapositivas de apoyo capacitación.**

[Capacitación Almera Documentos a públicos.pptx](#)

### **Anexo 3. Formulario de asistencia y satisfacción con la capacitación**

<https://forms.gle/sQUYG2qK1eQQbzHG6>

### **Anexo 4. Hoja de respuestas del Formulario de asistencia y satisfacción con la capacitación**

[Asistencia capacitación Almera: Módulo documentación \(respuestas\)](#)

### **Anexo 5. Encuesta de Satisfacción implementación Almera: Módulo documentación**

<https://forms.gle/GM9icoGVkApLyH9b6>

### **Anexo 6. Hoja de respuestas de la Encuesta de Satisfacción implementación Almera: Módulo documentación**

[Encuesta de Satisfacción implementación Almera Módulo documentación \(respuestas\)](#)

### **Anexo 7. Instructivo de usuarios**

[Manual de usuario modulo documentación \(SIGEC\) – Hospital Rionegro](#)

### **Anexo 8. Video de apoyo**

[Búsqueda documentación en SIGEC](#)

### **Anexo 9. Instructivo de administración**

[Manual de administrador modulo documentación \(SIGEC\) – Hospital Rionegro](#)