

**GENERACION DE UN PROCESO QUE PERMITA EL SEGUIMIENTO DE LOS  
REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS OFICINAS DE SERVICIO  
AL CLIENTE DE COLMEDICA MEDICINA PREPAGA**

**ANDRES FELIPE DIAZ CARVAJAL**

**Informe de práctica profesional**

**TUTOR**

**CATALINA PUERTA VELASQUEZ  
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA POPULAR DEL RISARALDA  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
PRACTICAS PROFESIONALES  
PEREIRA  
2010**

## TABLA DE CONTENIDO

### CONTENIDO

INTRODUCCION.....	5
1. PRESENTACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN .....	7
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA .....	7
1.2 MISIÓN.....	8
1.3 VISIÓN.....	8
1.4.1 VALORES CORPORATIVOS .....	9
1.4.2 PRINCIPIOS CORPORATIVOS. ....	9
1.5 SERVICIOS QUE PRESTA .....	10
1.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	10
1.7 ORGANIGRAMA .....	12
2. DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN .....	13
3. EJE DE INTERVENCIÓN Del diagnostico.....	15
4. JUSTIFICACIÓN DEL EJE DE INTERVENCIÓN .....	18
5. OBJETIVOS .....	20
5.1 OBJETIVO GENERAL .....	20
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	20
6. MARCO TEÓRICO .....	20
6.1 IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS .....	20
6.2 CICLO PHVA.....	22
6.3 FLUJOGRAMA.....	25
7. CRONOGRAMA .....	27
8. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	28

9. Estructura del procedimiento .....	32
9.1 OBJETO.....	32
9.2 ALCANCE .....	32
9.3 RESPON SABLE .....	33
9.4 POLÍTICA S.....	33
10. ANALISIS Y PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS .....	34
11. CONCLUSIONES .....	39
12 RECOMENDACIONES.....	40
BIBLIOGRAFÍA.....	41
ANEXO .....	42

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. ORGANIGRAMA .....	12
Ilustración 2. CICLO PHVA.....	22
Ilustración 3. FLUJOGRAMA.....	29

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. CRONOGRAMA .....	27
Tabla 2. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE CARGOS.....	32
Tabla 3. LISTA DE RESPONSABLE .....	33

## **RESUMEN**

Cuando las empresas empiezan a experimentar un acelerado crecimiento surgen inconvenientes debido a que los procesos establecidos van quedando obsoletos o insuficientes ante los nuevos requerimientos de la entidad.

Es por esto que las empresas deben estar al pendiente tanto de los grandes como pequeños cambios emergentes, para tener un correcto engranaje en el desenvolvimiento de la organización.

## **ABSTRACT**

When companies begin to experience rapid growth disadvantages occur because the processes in place are becoming obsolete or inadequate to the new requirements of the entity.

That is why companies should keep an eye both large and small emerging changes to take proper gear on the development of the organization

## INTRODUCCION

COLMEDICA MEDICINA PREPAGADA es una empresa prestadora de servicios de salud. Esta entidad funciona con diferentes áreas independientes pero que requieren colaboración y comunicación efectiva entre sí.

Este trabajo parte de la necesidad de crear un procedimiento que mejore la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo, principalmente entre el Área Administrativa y el Área de Operaciones y Tecnología para lograr una eficiente y oportuna respuesta a los requerimientos realizados de una dependencia a otra.

Para el diseño del procedimiento, inicialmente se elaboraron cuatro proyectos de mejoramiento de las oficinas de medicina propagada, estos proyectos se presentaron a Vicepresidencia de Operaciones, encargados de escoger el proyecto a realizar.

El proyecto escogido fue un aplicativo para hacer seguimiento a todos los requerimientos administrativos que se generan en las oficinas de medicina prepagada. Este proyecto se inició con la identificación de todas las falencias y necesidades que tiene el sistema actual. Luego se continuó con la construcción de un flujograma el cual permitió estructurar el aplicativo y darle solución a las necesidades identificadas en este proceso. Este flujograma fue enviado a Vicepresidencia y ellos fueron los encargados de escoger que empresa de software desarrollaría el aplicativo.

La importancia del diseño de este procedimiento, radica evidentemente en que contribuye al mejoramiento en los procesos de seguimiento y ejecución de los requerimientos administrativos y en la reducción de los tiempos para la oportuna ejecución de los mismos.

## 1. PRESENTACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

### *1.1 Reseña Histórica De La Empresa*

El 23 de Agosto de 1990, se inició la misión por la salud de los colombianos como parte de la Fundación Social, introduciendo en el mercado de la Medicina Prepagada una importante innovación que consistió en ofrecer variedad en los productos con el fin de que más familias pudieran tener acceso a estos servicios, de acuerdo con sus posibilidades económicas. Durante todo este tiempo, la entidad ha mantenido una actitud de servicio y atención a sus clientes, lo que ha fortalecido el carácter profesional del equipo

COLMÉDICA, es una de las tres principales empresas de salud en Colombia, ampara más de 157.300 usuarios de Medicina Prepagada y más de 400.000 afiliados al Plan Obligatorio de Salud (POS) satisfechos por los cubrimientos de la empresa. Contando con una red de prestación de servicios médicos con más de 3.500 profesionales adscritos y con 39 oficinas a lo largo del territorio nacional.

Con fundamento en la ley 100 de 1993, la cual modificó el Sistema General de Seguridad Social en Salud, las empresas de Medicina Prepagada tuvieron la posibilidad de actuar como Entidades Promotoras de Salud para la venta del Plan Obligatorio de Salud. Así fue como vieron la oportunidad de lanzarse a este mercado y se constituyeron en la primera EPS privada del país.

Desde 1996, Banmédica de Chile ha creído en el crecimiento de esta empresa, razón que lo llevó a participar como accionista, convirtiéndose hoy en día en el socio principal. Colmédica hace parte de EMPRESAS BANMÉDICA, el mayor grupo de salud privada en Chile, compuesto por:

Seguros Salud

- Isapre Banmédica

- Isapre Vida Tres

#### Prestadores de Salud

- Clínica Santa María
- Clínica Dávila
- Help Emergency
- Vidaintegra
- Clínica Vespucio
- Clínica Bío Bío
- Clínica Ciudad del Mar
- Home Medical Clinic

#### Área Internacional

- Colmédica Medicina Prepagada - EPS - Colombia
- Clínica del Country - Colombia
- Clínica San Felipe - Perú
- Laboratorio Clínico Roe - Perú

#### Fundación Banmédica

Con más de 20 años de experiencia en el sistema previsional, Banmédica es hoy en día la empresa líder en Latinoamérica en el sector de servicios, con mayor solvencia y respaldo patrimonial del Sistema de Salud Previsional Privado, ahora en Colombia.

#### *1.2 Misión*

“Somos una compañía de aseguramiento, prestación, administración y promoción de la salud que ofrece las mejores combinaciones de coberturas, servicios y soluciones, basada en el conocimiento profundo de las necesidades de nuestros clientes y prestadores. La empresa se focaliza en aumentar permanentemente su valor, a través de la excelencia operacional en un contexto de calidad y servicio al cliente, con un equipo humano altamente calificado y comprometido”

#### *1.3 Visión*

|  
"Ser reconocida como la Compañía de Salud más confiable en Colombia por la excelencia y calidad de sus servicios, sus productos y su solidez financiera”.

#### *1.4.1 Valores Corporativos*

Los valores de COLMÉDICA son:

**Integridad y honestidad:** Coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace. La Entidad y sus colaboradores actúan dentro de los más rigurosos principios éticos y legales.

**Responsabilidad y Rectitud:** Los colaboradores actúan con agrado bajo la orientación de la Entidad para brindar un buen servicio.

**Actitud y Compromiso:** Fidelidad para que las decisiones y acciones de los colaboradores se encaminen a las metas y objetivos de la Entidad.

**Excelencia y Confianza:** Ser respetados por la calidad del servicio, por la tranquilidad y la aceptación que generan los colaboradores y la entidad en los demás.

**Tolerancia y Respeto:** La Entidad y sus colaboradores reconocen y aceptan al otro en la diferencia y la individualidad propias de las personas.

#### *1.4.2 Principios Corporativos.*

La decisión, motivación y actuación de todos cuantos integran la Entidad en lo que se refiere a su pertenencia, están determinadas por los siguientes principios:

- Los usuarios, seres humanos, son la razón fundamental de ser de la Entidad.
- El respeto por los demás es el imperativo de actuación en COLMÉDICA, hacia adentro y hacia afuera de la Entidad.
- La entidad se compromete con la verdad y la justicia en el servicio de salud.
- La entidad y sus colaboradores cumplen la ley por convicción y compromiso ético.
- La Entidad honra su palabra y su compromiso por el servicio.
- En la Entidad el servicio es calidad.
- La Entidad reconoce la rentabilidad de la operación como objetivo racional de la empresa, que no se opone sino que facilita el propósito de brindar el mejor servicio de salud a sus usuarios.

- La Entidad es seguridad y confianza para sus colaboradores, para sus usuarios y para el sistema de salud en Colombia.

### *1.5 Servicios Que Presta*

Colmédica Medicina Prepagada y EPS, es una entidad promotora de salud, organizada bajo la forma de sociedad anónima, que tiene a su cargo la prestación del servicio público por concesión del Estado, como aseguradora del sistema integral de seguridad social en salud, sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud. En cuanto a su organización, se somete a la inspección de la Superintendencia de Sociedades, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio, la Contraloría General de la República y demás relacionadas con la ley de orden penal, disciplinario y fiscal.

Es una entidad comprometida con el servicio a sus usuarios, integrada por personas que la representan y constituyen, que prestan atención y cubren beneficios para el aseguramiento y la prestación de servicios de salud en sus diferentes manifestaciones.

### *1.6. Estructura Organizacional*

La empresa actualmente, cuenta con 1.253 empleados a nivel nacional, quienes están organizados de la siguiente manera:

#### *Área de Operaciones y Tecnología*

Planea, dirige y controla el desarrollo de estrategias tecnológicas y operativas, encaminadas a mantener en sincronización el soporte operativo, procedimental e informático, generando ventajas competitivas que faciliten el cumplimiento de los objetivos de la organización.

### *Área Jurídica*

Ordena, propone y coordina las políticas jurídicas de la compañía, de acuerdo con el marco jurídico general y el marco jurídico particular que la gobiernan, para garantizar el conocimiento por parte de los administradores a cerca de los límites legales que enmarcan su actividad y procurar su cumplimiento.

### *Área Médica*

Garantiza el acceso a los servicios de salud ofrecidos en cada uno de los planes comercializados por la compañía bajo un marco de racionalidad técnica y con altos estándares de calidad, de tal forma que se obtenga un excelente nivel de satisfacción del usuario.

### *Área Técnica*

Analiza, evalúa y desarrolla productos, negocios colectivos, estudios y proyectos que permitan la racionalidad financiera en tarifas y resultados. De igual forma asegura la confiabilidad de las cifras de gestión y contribuye en el desarrollo de estrategias y acciones orientadas a la contención del costo médico.

### *Área Comercial*

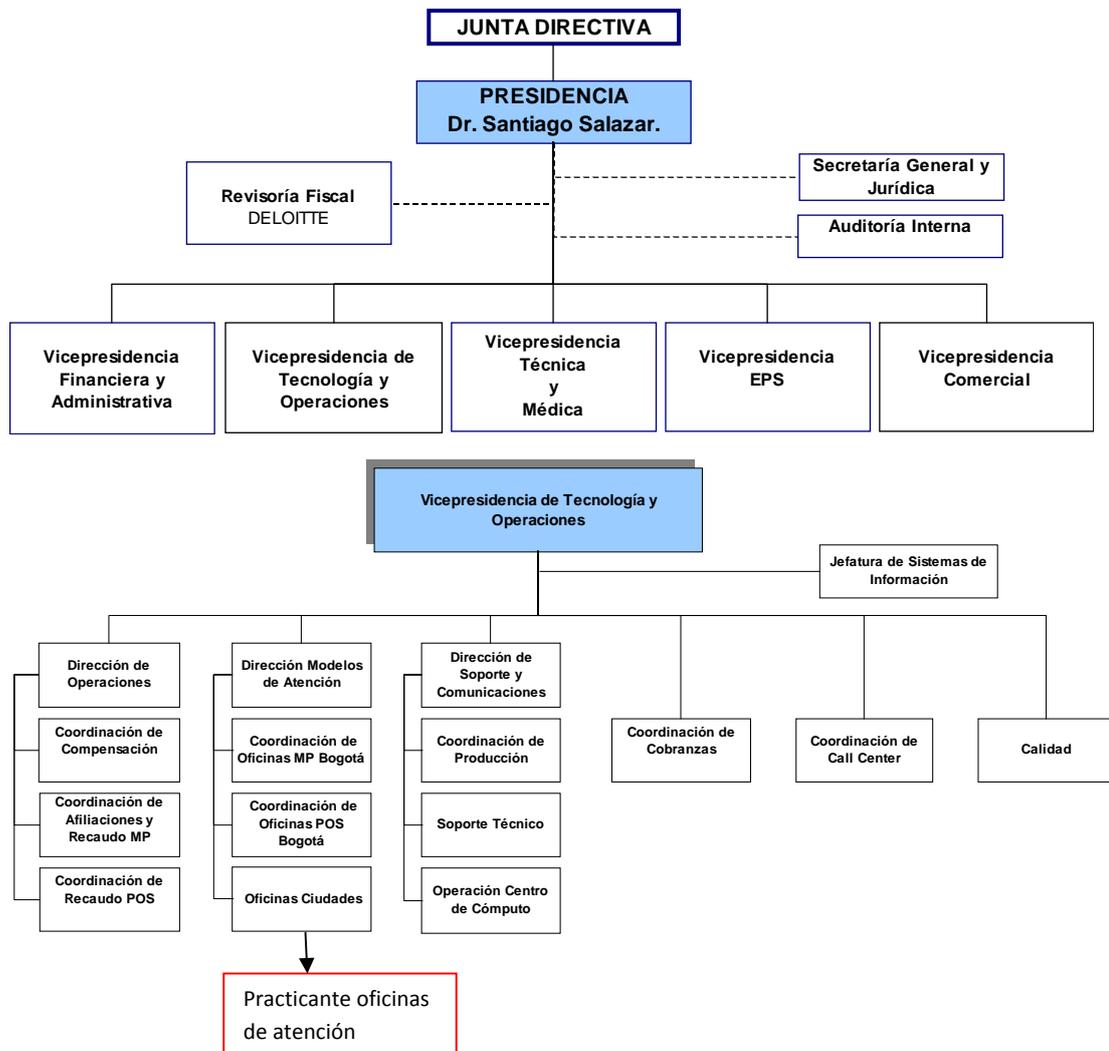
Satisface las necesidades de Salud de la comunidad, mediante la gestión de prestación de servicios médicos de excelente calidad, con claros criterios de rentabilidad y un servicio cordial, eficiente y oportuno a los clientes como eje de la Organización. Genera las estrategias de ventas, comunicación, publicidad y mercadeo que apoyen la obtención de óptimos resultados en la participación del mercado.

### *Área Financiera y Administrativa*

Optimiza la utilización de los recursos monetarios de la compañía. Maximiza la satisfacción de los beneficios de pagos. Garantiza la custodia y buen uso del patrimonio de la empresa. Genera ingresos financieros y evalúa las alternativas de inversión. Vela por el mantenimiento de un equipo humano altamente calificado y motivado.

### 1.7 Organigrama

Ilustración 1. ORGANIGRAMA



## **2. DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN**

Para el presente informe se ha escogido trabajar en el área de Dirección de Modelos de Atención dentro de las oficinas de servicio al cliente de COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA, puesto que se ha observado que del correcto y eficiente funcionamiento de esta área, depende la eficiencia y productividad de procesos de las diferentes dependencias de la institución, y luego de haber tenido la oportunidad de interactuar en varios procesos dentro la misma, se detectó la existencia de algunas falencias las cuales se tratarán de corregir por medio de la propuesta que se presenta en el siguiente informe.

A continuación se presentará la descripción del área de intervención y los procedimientos que se realizan dentro de la misma. Como método de obtención de información se utilizará la observación directa y la constante consulta con la coordinación del área a intervenir, observando así las necesidades y eligiendo una problemática en particular a desarrollar, que se tratará de resolver en el transcurso de la práctica empresarial.

Las oficinas de atención al cliente son el canal a través del cual el cliente tanto de Medicina Prepagada como del Plan Obligatorio de Salud, solicita los servicios para las autorizaciones médicas, transacciones relacionadas con las novedades y ajustes de su contrato.

A su vez son las encargadas de la gestión de reclamos radicados a través de los diferentes canales, dando solución al caso o enviándolo a las áreas de apoyo definidas (médica, ventas, operaciones, jurídica). Realizan transacciones de atención al cliente y sirven de apoyo a casos especiales.

Estas oficinas cuentan con la colaboración de los siguientes funcionarios entre otros:

- Ejecutivos de Servicio
- Enfermero de oficina

- Los Ejecutivos de Servicios: Tiene la misión de asesorar y dar solución a los inconvenientes que presenten los clientes con sus contratos, resolver las inquietudes respecto a los diferentes procesos que se manejan en la compañía y cubrir la satisfacción del cliente.

Además son ellos quienes realizan las transacciones de atención al usuario tales como ajustes, novedades, análisis de cartera, reclamos, remisiones, incapacidades, carnés, reembolsos, etc. verificando los requisitos y condiciones según el proceso y haciendo el correcto análisis del caso, para garantizar la calidad de la transacción y la realización en los tiempos definidos.

- Las enfermeras de oficina: Tiene la misión de analizar y verificar los casos de servicios médicos solicitados por los usuarios con el fin de emitir autorizaciones de procedimientos ambulatorios, hospitalarios, etc, de acuerdo con las características del contrato, según su plan de salud y los derechos de servicio según políticas definidas, garantizando la prestación oportuna del servicio y apoyando el control del gasto de la compañía.

Son los encargados de emitir todas las autorizaciones médicas de acuerdo con los niveles de complejidad (emisión inmediata o con radicación a Salud Administrada), analizando las condiciones según el producto y tipo de servicio, con el fin de garantizar la calidad de las mismas, para el acceso oportuno del afiliado al servicio médico que solicita.

### **3. EJE DE INTERVENCIÓN DEL DIAGNOSTICO**

Para entrar a definir el eje de intervención, se empezará por hacer una descripción de las funciones del puesto de trabajo a raíz de la cual se podrán identificar los puntos clave para el desarrollo del proyecto, las cuales eran:

- Realización de informes dentro del área de servicio al cliente (cuantos usuarios y cuantos usuarios atendidos por todas las oficinas de medicina prepagada y cuantos usuarios atendía cada funcionario).
- Generar propuestas de mejoramientos de los procesos que desarrollaban los funcionarios en la entidad.

A partir la realización de las funciones asignadas; por medio de la observación y viendo el desenvolvimiento de los funcionarios se identificaron algunas problemáticas que se describen a continuación:

#### **AUTORIZACION DE PROCEDIMIENTOS O MEDICAMENTOS A TRAVÉS DEL COMITÉ TECNICO CIENTÍFICO**

Los usuarios manifiestan inconformidad y malestar frente a los tiempos prolongados de espera que tienen los comités técnico científicos para decidir acerca de procedimientos o medicamentos; puesto que estos tiempos muchas veces supera los 12 días, cuando estos tiempos no pueden ser mayores a 4 días; no obstante en algunos casos estos tiempos se aumentan, pero no se le informa al usuario, lo que genera un desplazamiento perdido del usuario, que se traduce en inconformidad y malestar. Hay que recordar que esta es la última instancia del usuario para que le sea autorizado el servicio.

### DISMINUCION DE RADICACIONES RECHAZADAS

Con el fin de disminuir las radicaciones rechazadas procedentes de salud administrada, se plantea la posibilidad de poder realizar una guía donde los enfermeros puedan buscar los requerimientos que necesita salud administrada para que éstos no sean rechazados y así no generar reproceso que generan costos y tiempo perdido para la compañía.

### CONTROL EN LA AMPLIACIÓN DE HISTORIAS CLÍNICAS

En muchas de las solicitudes de autorizaciones que se presentan en la oficina, es necesario pedir al médico que realice una ampliación de las historias clínicas, ya que estas no cumplen con los requisitos necesarios, situación que genera retrasos para el usuario y desgaste para el funcionario.

### AUXILIARES INTEGRALES

Por parte de los auxiliares integrales se manifiesta que para una buena calidad del servicio, sería práctico que los usuarios puedan realizar trámites a través de Internet como: novedades de datos clientes, certificados de EPS, certificados de antigüedad, certificados para el impuesto de Retención en la fuente, reclamos y generación de facturas cuando estas no lleguen.

Dentro del desarrollo de las funciones también se observaron las siguientes problemáticas, generándose algunas propuestas de las cuales se seleccionará el eje a intervenir, así:

## SISTEMA AUTOMATIZADO PARA EL CONTROL DE ENVÍO Y RECEPCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

Se detecta que dentro del sistema actual se están presentando inconvenientes como:

- a. Pérdida de tiempo en los procesos de registro por omisión o duplicidad de datos, los cuales son consignados en una planilla que no queda registrada en el sistema.
- b. Se está generando retraso en la fecha de entrega de documentos, lo anterior debido a que al carecer de un sistema automatizado se necesita mucho más tiempo para realizar estos procesos, y a esto debe añadirse el hecho de que todos ellos deben ser remitidos a la oficina ubicada en la calle 116 la que hace puente hacia el destino final de la documentación.
- c. Los usuarios (internos) no pueden hacer consultas y seguimiento a los documentos, por no tener un sistema o archivo electrónico sino físico.
- d. Las respuestas por los documentos extraviados no son satisfactorias por parte del Departamento de Correspondencia, haciéndose difícil la búsqueda de un responsable, que pueda colaborar con la subsanación de los errores cometidos por parte de esta área.

Como solución a esta problemática se plantea la creación de un software que permita tener un control del registro y recepción de correspondencia, el cual ayude a gestionar y a manejar las funciones del Departamento de Correspondencia, para así prestar un mejor servicio hacia sus usuarios.

## SOFTWARE PARA CONTROL Y SEGUIMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES INTERNOS

Con respecto a este punto se observó la siguiente problemática:

- a. La no ejecución en tiempo de los requerimientos realizados entre las diferentes dependencias de la entidad, por falta de una herramienta que permita un adecuado control y seguimiento en el envío de los mismos.
- b. Incertidumbre al momento del envío del requerimiento al destinatario, puesto que no se cuenta con una herramienta que permita la confirmación de la recepción.
- c. Inexistencia de un tiempo preestablecido para la ejecución del requerimiento.
- d. El solicitante carece de un sistema de alarma que le recuerde que su requerimiento no ha sido resuelto.

Ante la anterior problemática se hace necesaria una plataforma que nos permita tener un mayor control sobre todos los requerimientos que se realizan cada día en las oficinas.

Después del análisis y presentación de todas estas problemáticas y propuestas, se definió como eje de intervención dentro del presente proyecto, desarrollar un procedimiento que permita generar un control y seguimiento de todos los requerimientos administrativos que se generan en las oficinas de atención de COLMEDICA MEDICINA PREPAGADA sede BOGOTÁ.

### **4. JUSTIFICACIÓN DEL EJE DE INTERVENCIÓN**

Actualmente en las oficinas de atención al cliente de Medicina Prepagada, existe un proceso para elaborar requerimientos entre los clientes internos de la entidad. Este proceso se realiza por medio de correo electrónico, pero se han detectado falencias en el seguimiento de estos requerimientos, generándose así retrasos en las respuestas a los

mismos, incertidumbre en la efectiva recepción por parte del destinatario, e incluso pérdida de la información.

Lo anterior hace necesario la creación dentro de la plataforma de sistemas, de una herramienta que permita el seguimiento adecuado de los requerimientos internos de la entidad.

La Vicepresidencia de Tecnología y Comunicaciones de COLMEDICA MEDICINA PREPAGADA definió entonces después de revisar las propuestas presentadas, que el proyecto a desarrollar durante el I semestre del 2010, es el de implementar una plataforma en la que se le pueda dar seguimiento a todos los requerimientos administrativos que generan las oficinas de Medicina Prepagada.

Esta decisión fue tomada por la mencionada Vicepresidencia después de habersele expuesto las falencias del actual proceso para control y seguimiento de requerimientos de clientes internos, las cuales fueron mencionadas en el eje de intervención.

Como complemento y posible solución a éstas se expuso también la idea de creación de una normativa de tipo procedimental que permita hacerle seguimiento y control a los requerimientos administrativos, que tenga herramientas que ayuden a controlar el tiempo de respuesta y solución de los requerimientos, basándose en una clasificación de los mismos de la cual dependería su tiempo de respuesta, sugiriéndose la generación de un mensaje de respuesta automático donde se le informe al remitente que su requerimiento ha sido entregado al destinatario con éxito. Además que indique quien lo recibió y cuando fue leído y que una vez leído el mensaje, debe estar preestablecido un tiempo determinado para dar respuesta al requerimiento dependiendo de la complejidad del mismo, y luego, después de tres días de haber sido enviada una solicitud por parte del remitente, se le deberá generar un interrogante en donde se le preguntará si el requerimiento ya fue atendido, en caso afirmativo se generaría un informe a la plataforma para que este cierre el flujo, de ser negativo se generaría una alerta al destinatario recordándole que tiene un requerimiento sin resolver.

## **5. OBJETIVOS**

### *5.1 Objetivo General*

Desarrollar un procedimiento que permita hacer seguimiento y realizar un mayor control a todos los requerimientos administrativos que se realizan día a día en las oficinas y centros médicos de Colmédica Medicina Prepagada.

### *5.2 Objetivos Específicos*

- Generar un procedimiento que establezca un tiempo determinado para la ejecución del requerimiento, para poder estandarizar los tiempos de respuesta por parte del área administrativa.
- Desarrollar un procedimiento para atender los requerimientos administrativos, el cual permita hacer seguimiento y tener control de los mismos, estableciendo tiempos de respuesta para cada una de las actividades del procedimiento e identificando los responsables de las actividades contempladas.
- Establecer un flujograma que permita visualizar dicho procedimiento.

## **6. MARCO TEÓRICO**

### *6.1 Importancia De Los Procesos.*

Las organizaciones deben cambiar simplemente porque el mundo cambia, pues el cambio es permanente y es el motor del progreso; por eso, no es posible detenerlo ni es razonable aislarse de él. Pues, no sólo nuestro porvenir, sino también el de las generaciones futuras depende de la capacidad que alcancemos para vivir y desarrollarnos en un entorno constantemente cambiante.

Las organizaciones que perdurarán serán aquellas que hagan del cambio una fuente inagotable de oportunidades. Van a competir con el mundo, entonces deberán adecuarse rápida y eficientemente a nuevos entornos económicos y a nuevas tecnologías.

El proceso de mejoramiento continuo de la calidad que deben adoptar las organizaciones para ocuparse de los requisitos, necesidades y expectativas de los clientes, está enfocado hacia la identificación y documentación de los procesos y procedimientos, logrando la planificación competente para orientar el rumbo hacia el logro de los objetivos corporativos.

“Ordenar y documentar la selección de dichos procesos, etapas, procedimientos y actividades, permite a las instituciones racionalizar el uso de los recursos al simplificar trámites, evitar funciones repetitivas, eliminar cuellos de botella por indefinición, evitar la evasión de responsabilidades, lo cual se traduce en ahorro de tiempo, movimientos y costos operacionales”<sup>1</sup>

El manual de procedimientos reúne la normas básicas de funcionamiento de la empresa, es decir el reglamento, las condiciones, normas, sanciones, políticas, etc. Estos procesos pueden ser definidos como, “la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad. Si al hablar del manual, decíamos que recopilaba las instrucciones para realizar una actividad, podemos definir de manera global que el manual es una recopilación de procesos”<sup>2</sup>

El Manual de procedimientos sintetiza de forma clara y precisa los procedimientos Operativos, donde se refleja de modo detallado la forma de actuación y de responsabilidad de todo miembro de la organización. Para definirlo técnicamente, “el procedimiento es la gestión del proceso. Es como cuando hablamos de administración y

---

<sup>1</sup> UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS. Secretaria técnica de acreditación: Manual de procesos y procedimientos administrativos. [en línea]. [http://acreditacion.unillanos.edu.co/contenidos/Planes\\_mejoramiento/Procesos\\_procedimientos.pdf](http://acreditacion.unillanos.edu.co/contenidos/Planes_mejoramiento/Procesos_procedimientos.pdf)

<sup>2</sup> Op. Cit.

gestión administrativa; la administración es el conjunto de pasos y principios, y la gestión es la ejecución y utilización de esos principios”<sup>3</sup>

## 6.2 Ciclo Phva

La mejora continua es otro concepto, que en la actualidad se ha convertido en un factor esencial para las empresas, así el mejoramiento continuo de la capacidad y los resultados debe ser el objetivo permanente de las organizaciones. Para ello se utiliza un ciclo PHVA (PDCA), el cual se basa en el principio de mejora continua de la gestión de la calidad.

Ilustración 2. CICLO PHVA



La base del modelo de mejora continua es la autoevaluación. En ella detectamos puntos fuertes, que hay que tratar de mantener y áreas de mejora, cuyo objetivo deberá ser un proyecto de mejora.

---

<sup>3</sup> *Ibíd.*,

El ciclo PDCA de mejora continua se basa en los siguientes apartados:

#### PLAN (PLANIFICAR)

##### ORGANIZACIÓN LÓGICA DEL TRABAJO

- Identificación del problema y planificación.
- Observaciones y análisis.
- Establecimiento de objetivos a alcanzar.
- Establecimiento de indicadores de control.

#### DO (HACER)

##### **Correcta realización de las tareas planificadas**

- Preparación exhaustiva y sistemática de lo previsto.
- Aplicación controlada del plan.
- Verificación de la aplicación.

#### CHECK (COMPROBAR)

##### **Comprobación de los logros obtenidos**

- Verificación de los resultados de las acciones realizadas.
- Comparación con los objetivos.

#### ADJUST (AJUSTAR)

Posibilidad de aprovechar y extender aprendizajes y experiencias adquiridas en otros casos

- Analizar los datos obtenidos.
- Proponer alternativa de mejora.
- Estandarización y consolidación.
- Preparación de la siguiente etapa del “plan”<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> GUIA DE LA CALIDAD. Mejora continua - Ciclo PDCA [en línea].  
<http://www.guiadelacalidad.com/mejora-continua.php>

**Repetir el paso 1., luego el 2. y así una y otra vez y siempre.**

Como vemos los pasos del Ciclo PHVA requieren recopilar y analizar una cantidad sustancial de datos. Para cumplir el objetivo de mejora deben realizarse correctamente las mediciones necesarias y alcanzar consenso tanto en la definición de los objetivos/problemas como de los indicadores apropiados. Disponemos de una serie de herramientas para desarrollar esta tarea, son las llamadas “Herramientas de la Calidad” y la mayoría se basa en técnicas estadísticas sencillas. Algunos ejemplos son :

- Diagramas de Causa-Efecto
- Listas de Verificación
- Diagramas de Flujo
- Distribuciones de Frecuencia e Histogramas
- Diagramas de Pareto
- Gráficos de Control

La excelencia ha de alcanzarse mediante un proceso de mejora continua. Mejora, en todos los campos, de las capacidades del personal, eficiencia de los recursos, de las relaciones con el público, entre los miembros de la organización, con la sociedad y cuanto se le ocurra a la organización, que pueda mejorarse en dicha organización, y que se traduzca en una mejora de la calidad del producto o servicio que prestamos.

Alcanzar los mejores resultados, **no es labor de un día**. Es un proceso progresivo en el que no puede haber retrocesos. Han de cumplirse los objetivos de la organización, y prepararse para los próximos retos.

Lo deseable es mejorar un poco día a día, y **tomarlo como hábito**, y no dejar las cosas tal como están, teniendo altibajos. Lo peor es un rendimiento irregular. Con estas últimas situaciones, no se pueden predecir los resultados de la organización, porque los datos e información, no son fiables ni homogéneos. Cuando se detecta un problema, la respuesta y solución, ha de ser inmediata. No nos podemos demorar, pues podría originar consecuencias desastrosas

La mejora continua implica tanto la implantación de un Sistema como el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión, y la participación activa de todas las personas.

Las empresas no pueden seguir dando la ventaja de no utilizar plenamente la capacidad intelectual, creativa y la experiencia de todas sus personas. Ya se ha pasado la época en que unos pensaban y otros sólo trabajaban. Como en los deportes colectivos donde existía una figura pensante y otros corrían y se sacrificaban a su alrededor, hoy ya en los equipos todos tienen el deber de pensar y correr. De igual forma como producto de los cambios sociales y culturales, en las empresas todos tienen el deber de poner lo mejor de sí para el éxito de la organización. Sus puestos de trabajo, su futuro y sus posibilidades de crecimiento de desarrollo personal y laboral depende plenamente de ello.

### *6.3 Flujoograma*

Un flujoograma es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso, además muestra lo que se realiza en cada etapa, los materiales o servicios que entran y salen del proceso, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas (en la cadena cliente/proveedor)

Para que un proceso sea estandarizable (es decir pueda ser reflejado en un flujoograma) debe ser repetitivo, es decir que se pueda aplicar a muchos supuestos diferentes.

Otra característica fundamental es que sean procesos con diversos desenlaces posibles, en función de diversas circunstancias o disyuntivas que a lo largo de los mismos se puedan producir. Las diversas intervenciones o trámites a los que se aplique un proceso estandarizado deben tener diversas posibilidades de circuito, diversas vías y a la vez diversos finales posibles. Si el proceso es único en su desarrollo, es decir, si todas aquellas intervenciones o trámites a los que se aplique van a seguir los mismos pasos y en el mismo orden, tal proceso no requiere un esfuerzo de estandarización mediante la técnica del flujoograma, sino solo una descripción ordenada de cada paso en su secuencia prevista.

“El flujograma utiliza un conjunto de símbolos para representar las etapas del proceso, las personas o los sectores involucrados, la secuencia de las operaciones y la circulación de los datos y los documentos”<sup>5</sup>.

Los símbolos más comunes utilizados son los siguientes:

**Límites:** Este símbolo se usa para identificar el inicio y el fin de un proceso:



**Operación:** Representa una etapa del proceso. El nombre de la etapa y de quien la ejecuta se registran al interior del rectángulo:



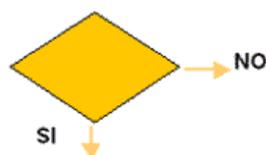
**Documento:** Simboliza al documento resultante de la operación respectiva. En su interior se anota el nombre que corresponda:



---

<sup>5</sup> RED DE CAJAS DE HERRAMIENTAS. El flujo grama [ En Línea].  
[http://www.infomipyme.com/Docs/GENERAL/Offline/GDE\\_04.htm](http://www.infomipyme.com/Docs/GENERAL/Offline/GDE_04.htm)

**Decisión:** Representa al punto del proceso donde se debe tomar una decisión. La pregunta se escribe dentro del rombo. Dos flechas que salen del rombo muestran la dirección del proceso, en función de la respuesta real:



## 7. CRONOGRAMA

Tabla 1. CRONOGRAMA

Actividades	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación Del Área				■																
Definición Del Proyecto					■	■														
Desarrollo Del Procedimiento							■													
Socialización con coordinación								■												
Presentación de la Propuesta									■											
Modificaciones proyecto													■							
Creación Del Flujograma													■	■						
Conclusiones														■	■					
Recomendaciones																	■	■		

## **8. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS**

Después de la Vicepresidencia decidir que propuesta era la más factible para implementar, se continuó, con la ayuda del área administrativa, la construcción del flujograma piloto el cual permitió enmarcar todo el proceso desde que inicia con el registro del requerimiento en la plataforma, hasta que lo recibe el área administrativa para su ejecución.

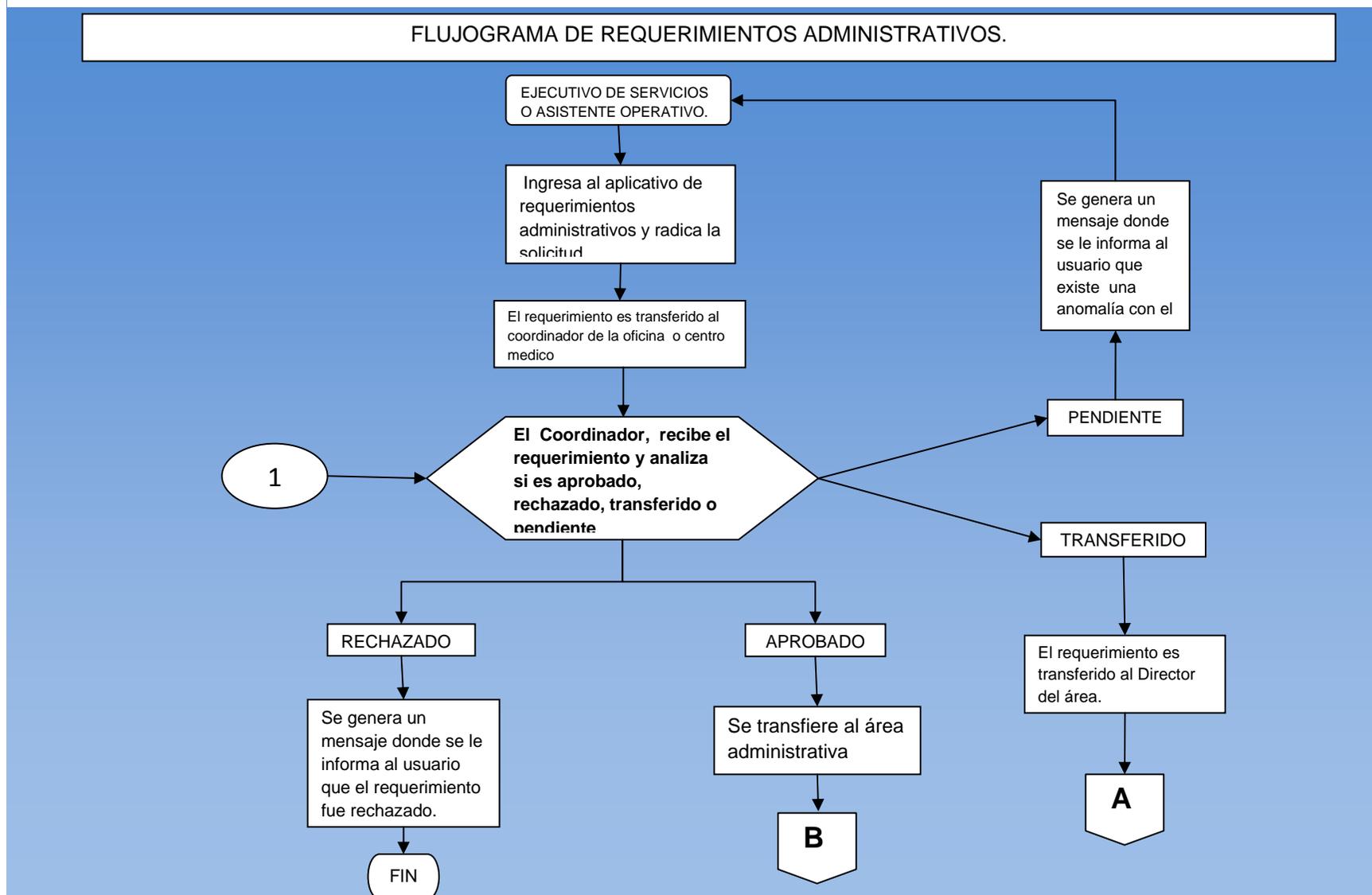
Se presentaron varios flujogramas a la Vicepresidencia hasta lograr el flujograma definitivo con todo el procedimiento del aplicativo.

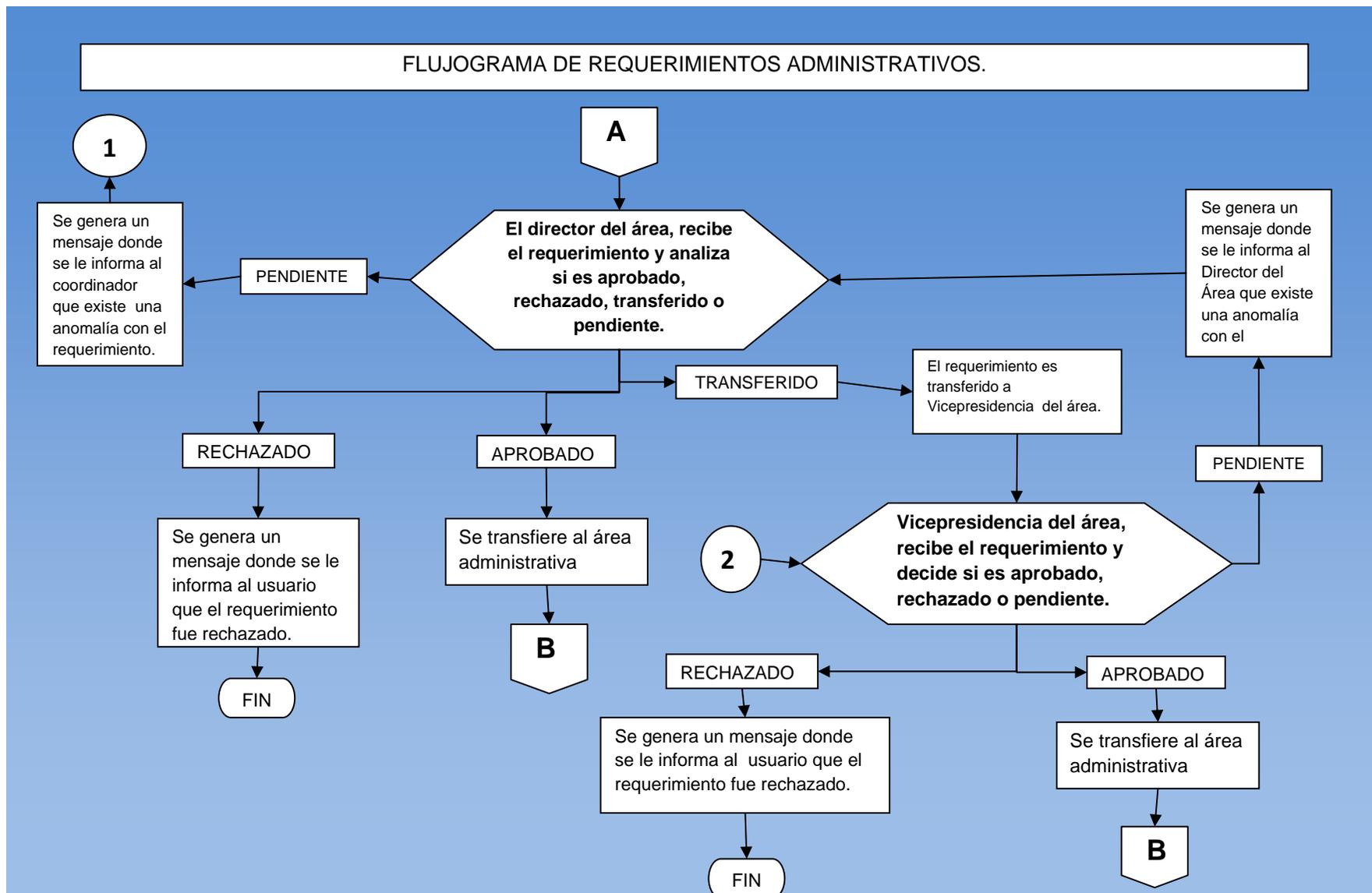
Este fue enviado a varias empresas creadoras de software para recibir cotizaciones y escoger la más acertada según las necesidades de la empresa.

La empresa escogida creará la plataforma por medio del programa SHARE POINT, por un valor de treinta y cinco millones de Pesos (\$35.000.000), más una licencia de funcionamiento de un año por un valor de mil Dólares (US\$1.000)

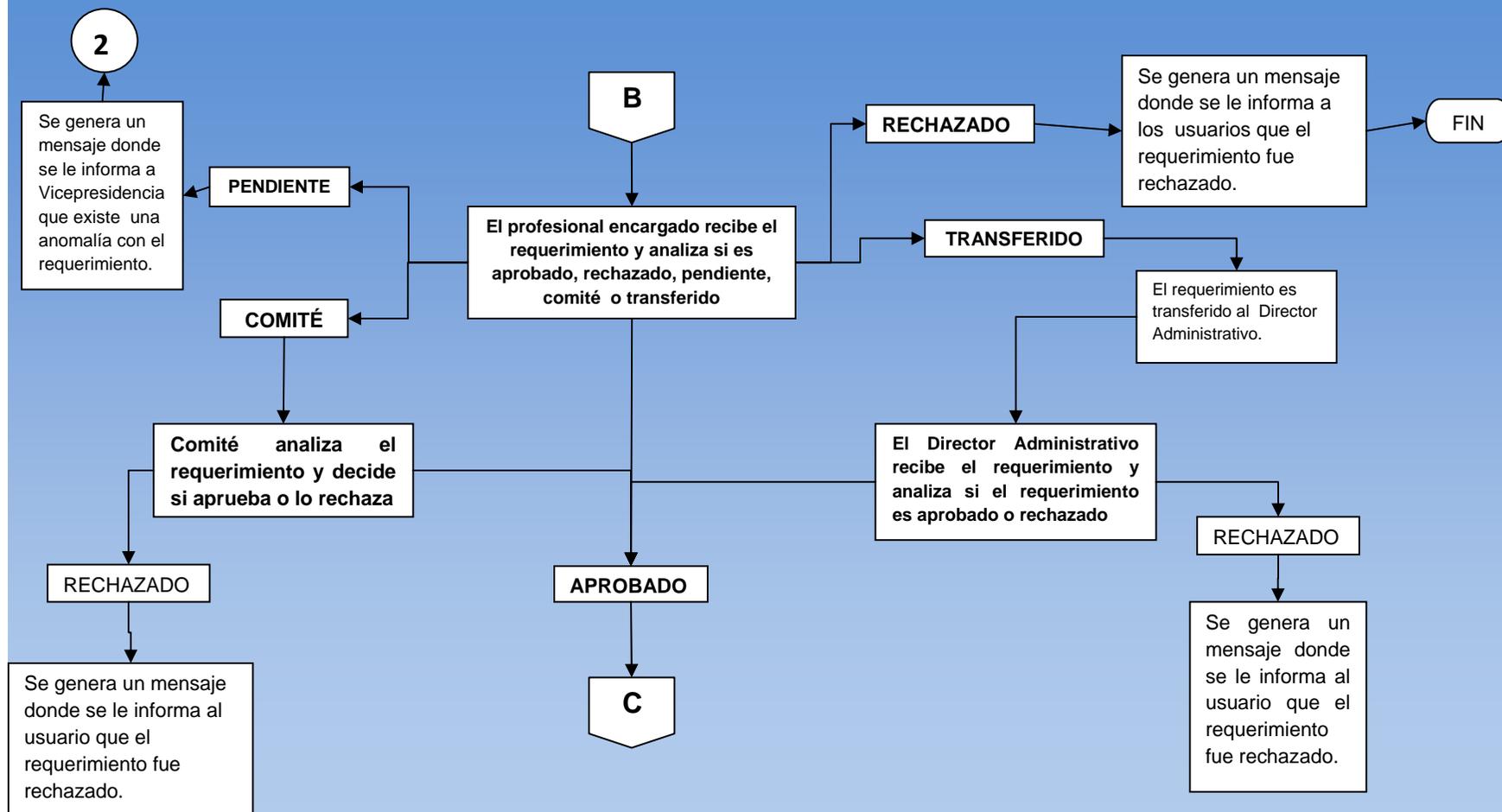
A continuación se anexa el flujograma en mención:

Ilustración 3. FLUJOGRAMA





## FLUJOGRAMA DE REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.



## 9. ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO

A continuación se describe el contenido del procedimiento, aclarando puntos esenciales como el objetivo, su alcance, responsables, políticas y descripción del mismo.

### 9.1 Objeto

Crear un aplicativo que permita darle seguimiento y un mayor control a todos los requerimientos administrativos que se realizan cada día en las oficinas y centros médicos

### 9.2 Alcance

Inicia con la radicación del requerimiento administrativo por parte del funcionario en el sistema, continua con el análisis por parte del coordinador, director del área, sub gerente o vicepresidencia; este requerimiento puede ser aprobado o rechazado, finaliza con la resolución del área administrativa si esté es aprobado o con la generación de un mensaje al usuario si este es rechazado.

### 9.3 Jerarquización De Cargos

Tabla 2. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE CARGOS

LISTA DE DISTRIBUCIÓN					
No.	Cargo	División	No.	Cargo	División
1	Ejecutivo de Servicios O Asistente Operativo	Oficinas MPP y Centros Médicos	2	Coordinación Oficinas MPP	Oficinas MPP y Centros Médicos
3	Director o Sub Gerente Regional	Oficinas MPP y Centros Médicos	4	Vicepresidencia	Oficinas MPP y Centros Médicos
5	Profesional Administrativo	Dirección Administrativa			

### 9.3 Responsable

**Tabla 3. LISTA DE RESPONSABLE**

LISTA DE CONTROL						
Versión	ELABORO	Cargo	REVISÓ	Cargo	APROBÓ	Cargo
Lanzamiento	Raúl Eduardo Sánchez	Formador Call Center ATENTO	Camilo Andrés Camargo Santos	Analista de Procesos COLMÉDICA	William García	Profesional de Modelos de Atención COLMÉDICA

### 9.4 Políticas

- ❖ En el aplicativo de workflow, solo se deberán radicar requerimientos administrativos.
- ❖ Todos los requerimientos administrativos deben ser radicados en el aplicativo de workflow, para poderle dar un seguimiento apropiado.
- ❖ Si el requerimiento es aprobado por el coordinador, el director del área o la vicepresidencia, automáticamente es transferido al área administrativa quien se encargara de analizarlo y ejecutarlo.
- ❖ Si el requerimiento administrativo llega a ser rechazado por alguna de las áreas encargadas, el aplicativo automáticamente le generara un mensaje donde se le informara al usuario que su requerimiento fue rechazado.

## 10. ANÁLISIS Y PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Inicio	Procedimiento Solicitud de Requerimientos Administrativos.
No.	Descripción
1.	<b>Ejecutivo De Servicios O Asistente Operativo MPP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresa al aplicativo.</li> </ul>
2.	<b>Aplicativo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresa el usuario</li> <li>• Ingresa contraseña</li> <li>• El aplicativo genera una ventana donde el usuario puede radicar la solicitud.</li> </ul>
3.	<b>Coordinación Oficinas Prepago o Coordinador Centros Médicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe el requerimiento y lo analiza</li> <li>• Decide si el requerimiento es aprobado, rechazado, devuelto o transferido.</li> </ul>
4.	<b>Decisión</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• el coordinador toma una decisión</li> </ul> <p>RECHAZADO : 5</p> <p>APROBADO : 6</p> <p>DEVUELTO: 7</p> <p>TRANSFERIDO:8</p>
5.	<b>Rechazado</b> <p>En caso de ser rechazado el requerimiento, Se generara un mensaje donde se le informa al usuario que el requerimiento fue rechazado.</p>

	<b>FIN</b>
<b>6.</b>	<p><b>Aprobado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de ser aprobado el requerimiento, es enviado al área administrativa</li> </ul> <p><b>AREA ADMINISTRATIVA</b></p>
<b>7.</b>	<p><b>Devuelto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de ser devuelto el requerimiento, Se genera un mensaje donde se le informa al usuario que existe una anomalía con el requerimiento y debe corregirlo para reiniciar el proceso</li> </ul>
<b>8.</b>	<p><b>Transferido</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de que el coordinador de oficinas prepago o centros médicos, no pueda tomar una decisión, remite el requerimiento a un superior jerárquico con poder de decisión.</li> <li>Se escala el requerimiento al Director o Sub Gerente Regional.</li> </ul>
<b>9.</b>	<p><b>Director o Sub Gerente Regional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el requerimiento y lo analiza</li> <li>Decide si el requerimiento es aprobado, rechazado, devuelto o transferido.</li> </ul>
<b>10.</b>	<p><b>Decisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>el director o sub gerente toma una decisión</li> </ul> <p>RECHAZADO : 11</p> <p>APROBADO : 12</p> <p>DEVUELTO: 13</p> <p>TRANSFERIDO:14</p>
<b>11.</b>	<p><b>Rechazado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de ser rechazado el requerimiento, Se generara un mensaje donde se le informa al usuario que el requerimiento fue rechazado.</li> </ul> <p><b>FIN</b></p>
<b>12.</b>	<p><b>Aprobado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de ser aprobado el requerimiento, es enviado al área administrativa</li> </ul> <p><b>AREA ADMINISTRATIVA</b></p>

13	<p><b>Devuelto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de ser devuelto el requerimiento, Se genera un mensaje donde se le informa al coordinador que existe una anomalía con el requerimiento y debe corregirlo para reiniciar el proceso</li> </ul> <p><b>COORDINADOR</b></p>
14.	<p><b>Transferido</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de que el director o sub gerente regional, no pueda tomar una decisión, remite el requerimiento a un superior jerárquico con poder de decisión.</li> <li>• Se escala el requerimiento al Vicepresidencia.</li> </ul>
15.	<p><b>Vicepresidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe el requerimiento y lo analiza</li> <li>• Decide si el requerimiento es aprobado, rechazado, devuelto o transferido.</li> </ul>
16.	<p><b>Decisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vicepresidencia toma una decisión</li> </ul> <p>APROBADO : 17</p> <p>RECHAZADO : 18</p> <p>DEVUELTO: 19</p>
17.	<p><b>Aprobado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de ser aprobado el requerimiento, es enviado al área administrativa</li> </ul> <p><b>AREA ADMINISTRATIVA</b></p>
18.	<p><b>Rechazado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de ser rechazado el requerimiento, Se generara un mensaje donde se le informa al usuario que el requerimiento fue rechazado.</li> </ul> <p><b>FIN</b></p>
19	<p><b>Devuelto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de ser devuelto el requerimiento, Se genera un mensaje donde se le informa al Director o Sub gerente que existe una anomalía con el requerimiento y debe corregirlo para reiniciar el proceso.</li> </ul> <p><b>DIRECTOR O SUBGERENTE</b></p>
20.	<p><b>AREA ADMINISTRATIVA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El profesional encargado recibe el requerimiento genera el flujo</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza si es aprobado, rechazado, pendiente, comité o transferido</li> </ul>
<b>21.</b>	<p><b>Decisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• el área administrativa toma una decisión</li> </ul> <p>DEVUELTO: 22</p> <p>TRANSFERIDO: 23</p> <p>COMITÉ : 24</p> <p>RECHAZADO : 26</p> <p>APROBADO : 27</p>
<b>22</b>	<p><b>Devuelto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de ser devuelto el requerimiento, Se genera un mensaje donde se le informa a Vicepresidencia que existe una anomalía con el requerimiento y debe corregirlo para reiniciar el proceso.</li> </ul> <p><b>VICEPRESIDENCIA</b></p>
<b>23</b>	<p><b>Transferido</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de que el profesional encargado no pueda tomar una decisión, remite el requerimiento a un superior jerárquico con poder de decisión.</li> </ul> <p><b>SE ESCALA EL REQUERIMIENTO A DIRECTOR ADMINISTRATIVO.</b></p>
<b>24.</b>	<p><b>Comité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité analiza el requerimiento y decide si aprueba o lo rechaza</li> </ul>
<b>25</b>	<p><b>Decisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• el área administrativa toma una decisión:</li> </ul> <p>RECHAZADO : 26</p> <p>APROBADO: 27</p>
<b>26</b>	<p><b>Rechazado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de ser rechazado el requerimiento, Se generara un mensaje donde se le informa al usuario que el requerimiento fue rechazado.</li> <li>•</li> </ul> <p><b>FIN</b></p>
<b>27.</b>	<p><b>Aprobado</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• se genera un estado de "solicitud en trámite" en el aplicativo, para el usuario tenga conocimiento que su requerimiento fue aprobado y se encuentra en proceso.</li> <li>• El requerimiento es clasificado por tipo de proceso.</li> <li>• Los procesos se clasifican en: compra, suministro y mantenimiento.</li> </ul>
<b>28.</b>	<p><b>Decisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• el área administrativa clasifica el requerimiento según su tipo</li> </ul> <p>COMPRA: 29</p> <p>SUMINISTRO: 31</p> <p>MANTENIMIENTO:33</p>
<b>29.</b>	<p><b>Área administrativa ( compra)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se genera la orden de compra</li> <li>• Se envía la mercancía a la oficina o al centro médico.</li> <li>• Se cambia el estado de "solicitud en trámite" a "solicitud enviada" en el aplicativo</li> <li>• Se genera un mensaje al coordinador donde se le informa que su requerimiento fue enviado con éxito.</li> </ul>
<b>30.</b>	<p><b>Coordinación Oficinas Prepago o Coordinador Centros Médicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica la entrega</li> <li>• Confirma recibido</li> <li>• Se cierra satisfactoriamente el caso</li> </ul> <p><b>FIN</b></p>
<b>31.</b>	<p><b>Área administrativa ( suministro)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se genera la orden de compra</li> <li>• Se verifica si el pedido se encuentra en stock.</li> <li>• Se realiza el pedido.</li> <li>• Una vez en bodega, el pedido se envía a la oficina o al centro médico.</li> <li>• Se cambia el estado de "solicitud en trámite" a "solicitud enviada" en el aplicativo</li> <li>• Se genera un mensaje al coordinador donde se le informa que su requerimiento fue enviado con éxito.</li> </ul>
<b>32.</b>	<p><b>Coordinación Oficinas Prepago o Coordinador Centros Médicos</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica la entrega</li> <li>• Confirma recibido</li> <li>• Se cierra satisfactoriamente el caso</li> </ul> <p><b>FIN</b></p>
<b>33.</b>	<p><b>Área administrativa ( mantenimiento )</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se selecciona a los proveedores.</li> <li>• Se reciben cotizaciones y se selecciona la mejor propuesta.</li> <li>• Se aprueba el proveedor y se envía a la oficina o al centro médico.</li> <li>• Se cambia el estado de "solicitud en trámite" a "solicitud enviada" en el aplicativo</li> <li>• Se genera un mensaje al coordinador donde se le informa que su requerimiento fue enviado con éxito.</li> </ul>
<b>34.</b>	<p><b>Coordinación Oficinas Prepago o Coordinador Centros Médicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica el servicio prestado.</li> <li>• Confirma recibido.</li> <li>• Se cierra satisfactoriamente el caso.</li> </ul> <p><b>FIN</b></p>

## 11. CONCLUSIONES

1. Después de analizar todo el proceso de seguimiento de los requerimientos administrativos en las oficinas de servicio al cliente de Colmédica Medicina Prepagada se logró crear una normativa de tipo procedimental que permitirá dar seguimiento y un mayor control a todos los requerimientos administrativos que se realizan día a día en las oficinas y centros médicos de Colmédica Medicina Prepagada.
2. Se logró generar un procedimiento para establecer un tiempo determinado en ejecución del requerimiento, para poder estandarizar los tiempos de respuesta por parte del área administrativa.

3. Se logró desarrollar un procedimiento para atender los requerimientos administrativos, el cual permite hacer seguimiento y tener control de los mismos, establecer tiempos de respuesta para cada una de las actividades del procedimiento e identificar los responsables de las actividades contempladas.
4. Se logró generar un flujograma que permita visualizar el procedimiento que se pretende proponer.
5. Al generarse este aplicativo se logró obtener una base para la creación de nuevos aplicativos que le ayuden a optimizar los trámites a Colmédica Medicina Prepagada.

## **12 RECOMENDACIONES**

- Es recomendable decidir a muy corto plazo que empresa será la responsable de construir el aplicativo que permita hacerle seguimiento y realizar un mayor control a todos los requerimientos administrativos que se realizan día a día en las oficinas y centros médicos de Colmédica Medicina Prepagada.
- Luego de construir el aplicativo de los requerimientos administrativos, es recomendable que este mismo modelo sea utilizado como base para crear futuros proyectos de mejoramiento de procesos dentro de las oficinas de medicina Prepagada.

## BIBLIOGRAFÍA

GUIA DE LA CALIDAD. Mejora continua - Ciclo PDCA [en línea].  
<http://www.guiadelacalidad.com/mejora-continua.php>. [Citado el 5 de junio].

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. *Manual de procesos y procedimientos* [en línea].  
[www.unal.edu.co/simege/simege/2009/Manual\\_Procedimiento/MANUAL%20DE%20PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS.pdf](http://www.unal.edu.co/simege/simege/2009/Manual_Procedimiento/MANUAL%20DE%20PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS.pdf). [Citado el 20 de marzo 2008].

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS. Secretaria técnica de acreditación: Manual de procesos y procedimientos administrativos. [En Línea].  
[http://acreditacion.unillanos.edu.co/contenidos/Planes\\_mejoramiento/Procesos\\_procedimientos.pdf](http://acreditacion.unillanos.edu.co/contenidos/Planes_mejoramiento/Procesos_procedimientos.pdf)

GONZALEZ, Carlos. *Conceptos generales de calidad total*. [En línea]  
<http://www.ehtpe.co.cu/sitioCID/BVINDEXT/Docs/CALIDAD/Conceptos%20generales%20de%20calidad%20total.pdf>. [Citado el 15 de marzo 2008].

RED DE CAJAS DE HERRAMIENTAS. El flujo grama [ En Línea].  
[http://www.infomipyme.com/Docs/GENERAL/Offline/GDE\\_04.htm](http://www.infomipyme.com/Docs/GENERAL/Offline/GDE_04.htm)

## ANEXO

## FORMATO DE SOLICITUDES DE COLMEDICA

	<b>SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b>	FECHA	10/02/2010
		VERSION	Lanzamiento
	CCE-PDT-XX	N. PAGINAS	42/43

## LISTA CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
Lanzamiento	06/04/2010	Lanzamiento

## LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No.	Cargo	División	No.	Cargo	División
1	Ejecutivo de Servicios O Asistente Operativo	Oficinas MPP y Centros Médicos	2	Coordinación Oficinas MPP	Oficinas MPP y Centros Médicos
3	Director o Sub Gerente Regional	Oficinas MPP y Centros	4	Vicepresidencia	Oficinas MPP y Centros

		Médicos			Médicos
5	Profesional Administrativo	Dirección Administrativa			

LISTA DE CONTROL						
Versión	ELABORO	Cargo	REVISÓ	Cargo	APROBÓ	Cargo
Lanzamiento	Raúl Eduardo Sánchez	Formador Call Center ATENTO	Camilo Andrés Camargo Santos	Analista de Procesos COLMÉDICA	William García	Profesional de Modelos de Atención COLMÉDICA



### Objetivo

Crear un aplicativo que permita darle seguimiento y un mayor control a todos los requerimientos administrativos que se realizan cada día en las oficinas y centros médicos.



### Alcance

Inicia con la radicación del requerimiento administrativo por parte del funcionario en el sistema, continua con el análisis por parte del coordinador, director del área, sub gerente o vicepresidencia; este requerimiento puede ser aprobado o rechazado, finaliza con la resolución del área administrativa si esté es aprobado o con la generación de un mensaje al usuario si este es rechazado.