

**NORMALIZACION Y ESTANDARIZACION DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS EN LA EMPRESA SERVIMEDIC QUIRON LTDA**

**ALEJANDRA NAVARRETE SALAMANDO  
JORGE ANDRES MOSQUERA TABINA**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE.  
FACULTAD DE INGENIERIAS  
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCION  
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
SANTIAGO DE CALI**

**2006**

**NORMALIZACION Y ESTANDARIZACION DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS EN LA EMPRESA SERVIMEDIC QUIRON LTDA**

**ALEJANDRA NAVARRETE SALAMANDO  
JORGE ANDRES MOSQUERA TABINA**

**Pasantia para optar al titulo de  
Ingeniero Industrial**

**Director  
MARIO ALZATE  
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE.  
FACULTAD DE INGENIERIAS  
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCION  
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
SANTIAGO DE CALI**

**2006**

Nota de aceptación:

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Ingeniero Industrial.

Ing. RIGOBERTO CELIS

---

Jurado

Santiago de Cali, Junio 20 de 2006.

A todos aquellos que hicieron que este, mi primer paso hacia el triunfo fuera posible de alcanzar, a mis padres y hermanos que son los pilares para hacer que esta, sea una nueva historia llena de éxitos y felicidad.

**JORGE ANDRES MOSQUERA.**

A mi madre por ser ejemplo de vida y experiencia y a los seres queridos que me acompañaron en los momentos donde de la desesperación se ve la esperanza.

**ALEJANDRA NAVARRETE**

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
RESUMEN	14
INTRODUCCION	16
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
2. OBJETIVOS	19
2.1 OBJETIVO GENERAL	19
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	19
3. JUSTIFICACIÓN	21
4. MARCO DE REFERENCIA	22
4.2 NORMALIZACIÓN.	23
4.3 ESTANDARIZACIÓN.	23
5. MARCO TEORICO	24
5.1 ESTUDIO DEL TRABAJO	24
5.1.1 El estudio del trabajo como medio directo de aumentar la productividad	24
5.1.1.2 Utilidad del estudio de trabajo	25
5.1.1.3 Las técnicas del estudio del trabajo y su relación mutua	25
5.1.1.4 Procedimiento básico para el estudio del trabajo	25
5.1.2 Estudio de Métodos	26
5.1.2.1 Procedimiento básico	26
5.1.2.2 Seleccionar el trabajo que se va a estudiar	26
5.1.3 Estudio de Tiempo	27
5.1.3.1 Material fundamental	27
5.1.3.2 Proceso de un cronometraje	27
5.1.3.3 Objetivos de métodos, estándares y diseño del trabajo	28
5.1.3.4 Estudio de movimientos y el trabajo de los Gilbreth	29

5.2 INGENIERÍA DE MÉTODOS	30
6. METODOLOGÍA	33
6.1 TÉCNICA PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN.	33
6.2 LA OBSERVACION	34
6.3 LA ENCUESTA	35
6.4 EL CUESTIONARIO	35
7. INFORMACION ACTUAL	37
7.1 ANÁLISIS DE FUNCIONES Y ESTRUCTURA DE LA EMPRESA	37
7.2 PROCESOS ESTABLECIDOS	42
7.2.1 Área administrativa	42
8. TIEMPOS DE ESTUDIO BASE PARA DETERMINAR TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA SERVIMEDIC QUIRON LTDA.	121
8.1 TOMA DE TIEMPOS SERVIMEDIC QUIRON LTDA	123
8.2 TOMA DE TIEMPOS.	130
9. MEJORA EN EL PROCESO DE FACTURACION DE ODONTOLOGÍA	131
10. TÉCNICA PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN (ENCUESTA)	135
10.1 COMFENALCO SEDE SUR (SERVIMEDIC QUIRON LTDA.) ENCUESTA SERVICIO AL CLIENTE No 1	135
10.2 COMFENALCO SEDE SUR (SERVIMEDIC QUIRON LTDA.) ENCUESTA SERVICIO AL CLIENTE. No 2	140
11. MANUAL DE FUNCIÓN	142
12. ENCUESTAS A CLIENTE INTERNO	158
12.1 COMFENALCO SEDE SUR (SERVIMEDIC QUIRON LTDA) No 1	158
12.1.2 Comfenalco sede sur (Servimedico Quirón Ltda.) resultados de la encuesta realizada al cliente interno	160
12.2 SERVIMEDIC QUIRON LTDA. No 2	165

12.2.1 Servimedic Quirón Ltda. Resultados de la segunda encuesta	166
12.3 COMFENALCO SEDE SUR (SERVIMEDIC QUIRON LTDA) ENCUESTA ENFOCADA A CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO No3	169
12.3.1 Resultados dados por la última encuesta realizada al cliente interno	170
13. CONCLUSIONES	174
BIBLIOGRAFÍA	175
ANEXO	176



## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Descripciones del proceso	43
Tabla 2. Descripción del proceso	46
Tabla 3. Estándar operacional	47
Tabla 4. Descripción del proceso nº 1	49
Tabla 5. Estándar operacional nº 1	51
Tabla 6. Descripción del proceso nº 1	53
Tabla 7. Estándar operacional nº 1	55
Tabla 8. Descripción del proceso nº 2	56
Tabla 9. Estándar operacional nº 2	57
Tabla 10. Descripción del proceso	60
Tabla 11. Estándar operacional	63
Tabla 12. Descripción del proceso 1	65
Tabla 13. Descripción del proceso 2	66
Tabla 14. Estándar operacional 1	68
Tabla 15. Estándar operacional 2	69
Tabla 16. Descripción del proceso	71
Tabla 17. Estándar operacional	74
Tabla 18. Descripción de las actividades de pediatría	76
Tabla 19. Estándar operacional	79
Tabla 20. Descripción de las actividades	83
Tabla 21. Estándar operacional	86
Tabla 22. Descripción de las actividades	89
Tabla 23. Descripción de las actividades	93
Tabla 24. Descripción de las actividades	97
Tabla 25. Estándar operacional	99

Tabla 26. Descripción de las actividades	101
Tabla 27. Estándar operacional	102
Tabla 28. Descripción del proceso	104
Tabla 29. Estándar operacional	106
Tabla 30. Descripción del proceso n°1.	108
Tabla 31. Estándar operacional n°1	109
Tabla 32. Descripción del proceso n° 2	110
Tabla 33. Estándar operacional n° 2	111
Tabla 34. Descripción del proceso	113
Tabla 35. Estándar operacional	115
Tabla 36. Descripción del proceso	117
Tabla 37. Estándar operacional	119
Tabla 38. Estudio de tiempos N°1	121
Tabla 39. estudio de tiempos N°2	123
Tabla 40. Estudio de tiempos N°3	130

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Diagrama organizacional	38
Figura 2. Diagrama de procesos operativos	39
Figura 3. Diagrama de procesos de apoyo y gestión	40
Figura 4. Proceso económico y contable de las transacciones	42
Figura 5. Proceso económico y contable de las transacciones	44
Figura 6. Facturación odontológica	48
Figura 7. Facturación al cliente externo (usuario)	52
Figura 8. Atención médica inmediata (AMI)	58
Figura 9. Procedimientos y pequeñas cirugías	59
Figura 10. Citas médicas (call center)	64
Figura 11. Atención médica especializada	70
Figura 12. Consulta médica especializada	81
Figura 13. Consulta médica general	83
Figura 14. Atención médica prioritaria	88
Figura 15. Atención médica especializada (medicina Interna, ginecobstrecia, cirugía y traumatología)	92
Figura 16. Entrega de productos	96
Figura 17. Comercialización de productos	100
Figura 18. Gestión de recursos humanos	103
Figura 19. Inducción y entrenamiento	107
Figura 20. Selección personal	112
Figura 21. Sistemas de información del talento humano	116
Figura 22. Proceso mejorado servicio recepción cita médica general	129
Figura 23. Facturación odontológica	132

Figura 24. Proceso odontológico modificado	133
Figura 25. Calificación del servicio	136
Figura 26. Amabilidad del personal	137
Figura 27. Solución de problemas	137
Figura 28. Tiempo de espera	138
Figura 29. Lugares de espera	138
Figura 30. Aceptación de soluciones	139
Figura 31. Porcentaje de motivación	160
Figura 32. Comodidad en las instalaciones	161
Figura 33. Trato entre compañeros	162
Figura 34. Trabajo en equipo	162
Figura 35. Proceso de adaptación	163
Figura 36. Igualdad de trato	163
Figura 37. Aspectos a considerar	167
Figura 38. Aspectos favorables	168

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo 1. Paper formato IFAC	173

## RESUMEN

Debido al nivel de expansión que ha alcanzado COMFENALCO VALLE, la empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA. Ha querido formar parte de esta familia creando una clínica en el sector sur de la ciudad, que cumpla con las especificaciones generadas por una empresa tan importante como es COMFENALCO VALLE, y que al ser parte de esta familia, se esta generando una afiliada de COMFENALCO, formando una sede en el sur y denominada COMFENALCO VALLE SEDE SUR.

La creación de esta nueva sede, ha motivado que se presente la integración de conocimientos de ingeniería industrial, con los hábitos del campo medico, entrando en la necesidad de combinar estos conocimientos, realizando un proyecto de NORMALIZACION Y ESTANDARIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. Estos se hace con el animo de unificar toda labor en la organización tanto en la parte administrativa como en la partes operativa medica, dejando claro cuales son las normas y acciones a seguir para el eficaz funcionamiento de toda la instalación.

El proyecto se llevara a cabo implementado técnicas de estudio de tiempos, en la parte operativa de la organización, dando un análisis de métodos actuales llevados por la empresa, y a su vez métodos mejorados partiendo de datos recopilados por el método actual, también se desarrollara un detallado estudio de procesos y procedimientos de la parte administrativa, conociendo claramente las funciones manejadas en el área y estableciendo un manual de funciones que dejen definidas las labores que debe realizar cada individuo en dicha área.

En el proyecto se realizaran muestras estadísticas que definirán el nivel de satisfacción que presentaran los cambios efectuados en los procesos y procedimientos modificados en el transcurso del tiempo, estableciendo mejoras en continuidad con el desarrollo del proyecto.

Como ya observamos trataremos de definir muchos de los casos observados durante el estudio de la ingeniería industrial, tratando de aplicar las bases teóricas denotados en el transcurso de nuestra carrera, asociándolo a una practica o experiencia de campo.

## INTRODUCCIÓN

Una de las principales causas de descontento que presenta la población colombiana en cuanto a salud se refiere, es la falta de una correcta atención, brindada por las entidades de EPS e IPS si en cuanto a servicio al cliente tratamos.

COMFENALCO VALLE, es una entidad relacionada que maneja el sector salud, y es por esto que es reconocida en el departamento como la mejor institución prestadora de salud, dado a que su crecimiento se ha reflejado en el correcto servicio que se le presta al cliente, pero la preocupación radica en las sedes afiliadas que se encuentran en su entorno como es el caso primordial de esta empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA. Una empresa que quiere seguir manteniendo el margen de COMFENALCO VALLE en cuanto orden en sus procesos y atención al cliente se refiere.

Con la detección del problema dentro de la empresa buscaremos que se pueda definir un proceder estándar en cuanto a manejo de funciones operativas y administrativas de la empresa, buscando que este en la ola de estandarización de los procesos de las empresas, que es lo que garantiza el correcto funcionamiento de las instituciones.

El proyecto de NORMALIZAR Y ESTANDARIZAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS buscara que la empresa SERVIMENDIC QUIRON LTDA, se



mantenga siempre en un óptimo nivel de funcionamiento digno de su principal como es COMFENALCO VALLE.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la empresa SERVIMEDIC GIRON LTDA se ha venido presentando desde sus inicios de operación, una búsqueda de orden desde el punto estructural, hasta operativo, problema que se produce dado a que es una empresa que inicio labores sin un record de experiencia y operando bajo unos procesos que fueron levantados teóricamente con el fin de adaptarlos a los desarrollados por Comfenalco Valle.

Con el transcurrir del tiempo, esto ha presentado una ineficacia en el desempeño de labores, y en el desarrollo de las actividades que se tengan que realizar, es aquí donde incide el problema y donde se ve la necesidad de empezar a establecer los procesos y procedimientos necesarios para el correcto funcionamiento.

Debido a los problemas que se presentan en la empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA. Nos hemos planteado una serie de interrogantes que se resolverán a medida que vayamos realizando y avanzando en la ejecución del proyecto.

¿Por qué se deben analizar las funciones realizadas en las áreas administrativas y operativas?, ¿Por qué es necesario modificar los procesos y procedimientos dentro de la empresa?, ¿Por qué los empleados no son eficientes en el desarrollo de sus actividades?, ¿Los tiempos estándar actuales fueron calculados de una forma adecuada?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

El principal objetivo de este proyecto es la normalización y estandarización de los procesos y procedimientos en todas las áreas de actividad de la empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA.

### **2.2 OBJETIVO ESPECIFICO**

2.2.1 Observar y analizar los datos que se tengan inicialmente como las diferentes funciones que presenta la empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA.

2.2.2 Realizar un estudio de los procesos que se elaboran en cada una de las áreas a trabajar en la empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA.

2.3.3 Observar el nivel de satisfacción que presenta tanto el cliente interno como externo, con el método actual de trabajo.

3.3.4 Determinar los tiempos de operación en cada uno de los puestos de trabajo.

2.3.5 Realizar el manual de funciones, basados en las actividades que se realicen en las áreas de estudio, operativo y administrativo.

2.3.6 Implementar el método mejorado de procesos y procedimientos que se pueda vincular y poner en práctica para la empresa.

### **3. JUSTIFICACION**

Con este proyecto buscamos brindar un servicio en todos los aspectos y a todos los involucrados a participar de este proyecto, como primera instancia a la empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA, dado a que esta nos brindó la oportunidad de poder realizar nuestra pasantía dentro de sus instalaciones, dejándoles como resultado unos procesos y procedimientos adecuados y óptimos para su funcionamiento, también a la UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE, ya que con la buena realización de este proyecto dejamos la puertas abiertas a otro grupo de estudiantes que quieran participar en otros proyectos tan importantes como este para la empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA.

Notemos que la culminación eficiente y oportuna de este proyecto brindara grandes beneficios a la comunidad, apartando los beneficios ya descritos anteriormente, traerá para la empresa un excelente desempeño de los miembros de la planta u organización, además brindara un excelente servicio para la comunidad o cliente externo, ya que al realizar este proyecto de la mejor forma, dicho cliente contara con un sistema de procesos óptimos que le solucionaran sus problemas oportunamente.

La participación en la realización de un proyecto tan complejo como es este, nos brinda la oportunidad de ampliar nuestros conocimientos, logrando combinar los conocimientos teóricos – prácticos y dejándonos como valor agregado un elemento primordial como es la experiencia laboral y casi profesional.

## **4. MARCO DE REFERENCIA**

### **4.1 ANTECEDENTES**

Actualmente la empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA, presenta unos procesos y procedimientos que han sido levantados teóricamente basándose en los manuales y funciones con los cuales labora su sede principal siendo esta COMFENALCO VALLE, esto hace que el funcionamiento que se ha tenido hasta el momento se vea interrumpido y presente tropiezos en la ejecución de las labores u objetivos de la empresa.

Con el ánimo de conocer como esta iniciando la empresa, se realizaron unas encuestas, las cuales se tomaron con una muestra de 60 datos sobre un total de 100 datos, esto hizo que pudiéramos confiar en los resultados para la encuesta del cliente externo, de igual forma tomamos una muestra 27 datos sobre un total de 54 datos y así tener confiabilidad en los resultados los cuales nos presentaron unos indicadores de acuerdo al área a las cuales estamos laborando, entre estas se encuentran, encuestas al cliente externo, encuestas al cliente interno (trabajadores de la empresa). Después de haber realizado dicho ejercicio se pudo observar total desorganización en todo lo que se refiere a estructura, y procesos sobre los cuales se esta trabajando y es aquí donde también se vio la necesidad de realizar.

Es importante a notar que la empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA, ha querido laborar con las funciones y procedimientos de COMFENALCO VALLE (sede principal) dado a que esta no presenta manuales de función para las áreas

operativas y administrativas, pero estos no se han adaptado adecuadamente a las funciones que han venido realizando dentro de la empresa.

## **4.2 NORMALIZACIÓN**

Actividad que consiste en establecer, con respecto a problemas reales o potenciales, disposiciones para uso común y repetido, encaminadas al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado.

La actividad consta de los procesos de formulación, publicación e implementación de las normas. Algunos beneficios importantes de la normalización son una mejor adaptación de los productos, procesos y servicios a sus propósitos previstos, eliminar o obstáculos al comercio y facilitar la cooperación tecnológica

## **4.3 ESTANDARIZACIÓN**

Los estándares son el resultado final del estudio de tiempos y la medición de trabajo. Esta técnica establece un estándar permitido para realizar una tarea dada en la medición del contenido del trabajo del método prescrito, con la debida consideración de fatiga y retrasos personales e inevitables. El analista del estudio de tiempo usa varias técnicas para establecer un estándar: estudio de tiempos con cronometro, captura de datos en computadora, datos estándar, datos de movimientos fundamentales, muestreo del trabajo y estimaciones basadas en datos históricos. Cada técnica se aplica a ciertas condiciones. El analista debe saber cuando usar una técnica dada y utilizarla con juicio y exactitud.

## 5. MARCO TEORICO

### 5.1 ESTUDIO DEL TRABAJO<sup>1</sup>

Se entiende por estudio de trabajo, genéricamente, ciertas técnicas, y en particular el estudio de métodos y la medición del trabajo, que se utilizan para examinar el trabajo humano en todos sus contextos y que llevan sistemáticamente a investigar todos los factores que influyen en la eficiencia y economía de la situación estudiada, con el fin de efectuar mejoras.

**5.1.1 El estudio del trabajo como medio directo de aumentar la productividad.** Partimos del supuesto que sería posible elevar la productividad utilizando los recursos existentes, pero es de saber que son muchos los factores que intervienen en la productividad de cualquier empresa, que su importancia varía de acuerdo con la naturaleza de las actividades y que dependen unos de otros.

Lo que se trata son técnicas de dirección para aumentar la productividad sin mencionar las inversiones de capital en instalaciones y equipo, sino buscando un modo más eficaz de llevarla por medio del esfuerzo humano.

---

<sup>1</sup> OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Introducción al Estudio de trabajo. Ginebra: OIT, 2001. p. 225.



**5.1.1.2 Utilidad del estudio de trabajo.** Estudio de trabajo da resultados porque es sistemático, tanto para investigar los problemas como para buscarles solución. Esto significa que el estudio de trabajo deberá encomendarse siempre a quien deba dedicarse a él exclusivamente y sin ejercer funciones de dirección, a alguien que pertenecerá a la línea jerárquica asesora y no de mando, y que prestará sus servicios a los directores y mandos intermedios como podría hacerlo un asesor jurídico o inventor de cuentas.

**5.1.1.3 Las técnicas del estudio del trabajo y su relación mutua.** El **estudio de métodos** es el registro y examen crítico sistemáticos de los modos existentes y proyectados de llevar a cabo un trabajo, como medio de idear y aplicar métodos más sencillos y eficaces y de reducir los costos. **La medición del trabajo** es la aplicación de técnicas para determinar el tiempo que interviene un trabajador calificado en llevar a cabo una tarea definida efectuándola según una norma de ejecución preestablecida.

**5.1.1.4 Procedimiento básico para el estudio del trabajo.**

- **Seleccionar** el trabajo o proceso que estudiar.
- **Registrar** por **observación directa** cuanto sucede, utilizando las técnicas más apropiadas.
- **Examinar** los hechos registrados con espíritu crítico, preguntándose si se justifica lo que se hace, etc.
- **Idear** el método más económico tomando en cuenta todas las Circunstancias.
- **Medir** la cantidad de trabajo que exige el método elegido y calcular el tiempo que lleva hacerlo.

- **Definir** el nuevo método y el tiempo correspondiente para que pueda ser identificado en todo momento.
- **Implantar** el nuevo método como práctica general aceptada con el tiempo fijado.
- **Mantener** efuso la nueva practica mediante procedimientos de control, adecuados.

**5.1.2 Estudio de Métodos.** El estudio de métodos es el registro y examen crítico sistemático de los modos existentes y proyectados de llevar a cabo un trabajo, como medio de idear y aplicar métodos más sencillos y eficaces y de reducir los costos.

**5.1.2.1 Procedimiento básico.** Al examinar cualquier problema es necesario seguir un orden bien determinado, que puede resumirse como sigue:

- DEFINIR el problema.
- RECOGER todos los datos relacionados con él.
- EXAMINAR los hechos con espíritu critico, pero imparcial.
- CONSIDERAR las soluciones posibles y optar por una de ellas.
- APLICAR lo que se haya resuelto.
- MANTENER EN OBSERVACION los resultados.

**5.1.2.2 Seleccionar el trabajo que se va a estudiar.** Cuando se traten de decidir si deberá aplicarse el estudio de métodos a determinado trabajo, se tendrán presentas los factores siguientes:

- Consideraciones de índole económica.

- Consideración de orden técnico.
- Reacciones humanas.

**5.1.3. Estudio de Tiempo.** Es una técnica de medición del trabajo empleada para registrar los tiempos y ritmos de trabajo correspondientes a los elementos de una tarea definida, efectuada en condiciones determinadas, y para analizar los datos a fin de averiguar el tiempo requerido para efectuar la tarea según una norma de ejecución preestablecida.

#### **5.1.3.1 Material fundamental**

- **Proceso del cronometraje**

La técnica empleada para calcular el *tiempo tipo* de una tarea determinada consiste en descomponerla en las diversas partes que la forman, denominadas elementos y calcular cada uno de ellos. La suma de los tiempos tipo elementales determinan el valor del tiempo de la tarea.

#### **5.1.3.2 Proceso de un cronometraje**

- EN EL LUGAR DE TRABAJO<sup>2</sup>:
  - Análisis de la tarea.
  - Observación y anotación de la información.
  - Identificación del trabajo

---

<sup>2</sup> MUNICH, Lourdes; ANGELES, Ernesto. Métodos y técnicas de investigación: Métodos y tiempos. 4 ed. Santa fe de Bogota: Mc Graw Gill, 2004. p. 35.

- Elección del operario a medir
- Análisis de las condiciones del puesto Ambientales
- Máquinas
- Herramientas
- Características del material
- Características de la maquinaria
- Croquis del puesto
- Descripción del método y su descomposición en elemento

Toma de datos.

- Valoración de ritmos.
- Anotación de tiempos de reloj.
- Cálculo del número de observaciones.

- EN EL DESPACHO

- Recuento de datos.
- Suplementos y concedidos.
- Frecuencias.
- Cálculo del tiempo tipo.

**5.1.3.3 Objetivos de métodos, estándares y diseño del trabajo.** Los objetivos principales de estas técnicas son: a) incrementar la productividad y la confiabilidad del servicio tomando en cuenta la seguridad y b) reducir el costo unitario, para producir más bienes y servicios de calidad. La aptitud de producir más con menos redundara en más trabajos con más personas por un número mayor de horas por año. Solo mediante la aplicación inteligente de los principios de métodos, estándares y diseños de trabajo podrán aumentar los productores de bienes y

servicios, a la vez que se incrementan el potencial de compra de los consumidores. Al seguir estos principios se pueden minimizar el desempleo y, como consecuencia, reducir la espiral del costo del apoyo económico a los no productores.

Los corolarios de los objetivos principales son:

- Minimizar el tiempo requerido para realizar tareas.
- La mejora continua de la calidad y confiabilidad de productos y servicios.
- Conservar recursos y minimizar costos especificando los materiales directos e indirectos mas adecuados para la producción de bienes y servicios.
- Manejar con cuidado la disponibilidad de energía.
- Maximizar la seguridad, salud y bienestar de todos los empleados.
- Producir con una preocupación creciente por la conservación del medio ambiente.
- Seguir un programa humanitario de administración que redunde el interés por el trabajo y la satisfacción de cada empleado.

**5.1.3.4 Estudio de movimientos y el trabajo de los Gilbreth.** Frank y Lilian Gilbreth desarrollaron la técnica moderna del estudio de movimientos, que se puede definir como el estudio de los movimientos el cuerpo humano al realizar una operación, para mejorarla mediante la eliminación de movimientos innecesarios, la simplificación de los necesarios y el establecimiento de la secuencia de movimientos mas favorable para la eficiencia máxima. Frank Gilbreth introdujo sus ideas y filosofías en el oficio de colocar ladrillos en donde trabajaba. Después

de introducir la mejora de métodos mediante el estudio de movimientos y la capacitación del operario.

Además los Gilbreth desarrollaron las técnicas de análisis Ciclografico y cronociclografico para estudiar las trayectorias de movimiento realizadas por un operario.

Además de estos estudios de tiempos se describen unas tablas que nos determinan el orden del proceso para cada operario en su función destacando de forma clara paso a paso cada una de sus actividades.

## **5.2 INGENIERÍA DE MÉTODOS**

Para la realización de proyectos de organización se manejarán temas relacionados a la ingeniería de métodos, la cual la podemos definir como:

La ingeniería de métodos incluye diseñar, crear y seleccionar los mejores métodos, procesos, herramientas equipos y habilidades ya sea para fabricar un producto o brindar un servicio.

Cuando el mejor método interactúa con las mejores habilidades disponibles, surge una relación equipos – trabajador eficiente. Una vez establecido el método completo, la responsabilidad de determinar el tiempo estándar requerido para brindar un servicio se encuentra dentro del alcance de este trabajo.

También incluye la responsabilidad de un seguimiento para asegurar que: a) se cumplen los estándares predeterminados; b) los trabajadores tienen una compensación adecuada por su producción, habilidades, responsabilidades y experiencia, y c) los trabajadores están satisfechos por su trabajo.

El procedimiento global incluye: definir el problema; desglosar el trabajo en operaciones; analizar cada operación para determinar los procedimientos de servicio más económico, con la debida consideración de la seguridad del operario y su interés en el trabajo; aplicar valores de tiempo adecuados, y después dar seguimiento para asegurar que opera el método prescrito.

Los términos *análisis de operaciones, diseño y simplificación del trabajo e ingeniería de métodos y reingeniería corporativa*, con frecuencia se usan como sinónimos en muchos casos se refiere a una técnica para aumentar la producción por unidad de tiempo o disminuir el costo por unidad de producción, en otras palabras, *mejoramiento de la productividad*. Sin embargo, según se define, la ingeniería de métodos implica el análisis en dos momentos diferentes en la historia del servicio o producto. Primero es responsable de desarrollar los diversos centros de trabajo donde se presta el servicio o se fabrica el producto. Segundo, debe estudiar de manera continua los centros de trabajo para encontrar una mejor manera de prestar un servicio o fabricar un producto aumentando calidad y productividad en ambos casos.

Los ingenieros de métodos usan un procedimiento sistemático para desarrollar un centro de trabajo o prestar un servicio:

- Seleccionar el proyecto.

- Obtener y presentar los datos.
- Analizar los datos.
- Desarrollar el método ideal.
- Presentar y establecer el método.
- Desarrollar un análisis de trabajo.
- Establecer tiempos estándar.
- Dar seguimiento al método.

En resumen la ingeniería de métodos es un escrutinio minucioso y sistemático de todas las operaciones directas e indirectas para encontrar mejoras que faciliten la realización del trabajo y permite que se realice de forma más eficiente, con una menor inversión. En otras palabras el objetivo real de la ingeniería de métodos es mejorar las utilidades.



## **6. METODOLOGIA**

El proyecto de NORMALIZACION Y ESTANDARIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, se cubrirá de forma optima dando como paso inicial un análisis generalizado de todos los aspectos que presenta una falla común o visible dentro de la empresa, y para esto se iniciara con una revisión detallada de los procesos realizados anteriormente, dividiendo estos aspectos según las áreas en que se divide la empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA.

Este proyecto tendrá una duración no mayor a seis (6) meses, por lo tanto se tratara de cubrir, dividiendo el proyecto en cuatro segmentos, los cuales serán denominados de la siguiente forma:

### **6.1 TÉCNICA PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN**

La obtención de información es una de las etapas más importantes del proceso de investigación, ya que es el fundamento para la definición del problema, el planteamiento y la comprobación de la hipótesis, la elaboración del marco teórico y del informe de resultados.

Los instrumentos para recabar información son, aparte de las técnicas de investigación documental, la observación, la encuesta, el cuestionario, la entrevista, los test, y las escalas de actitudes. Todas estas técnicas sirven para medir las variables y deben reunir dos características.

- **Validez:** Se refiere a que la calificación o resultado obtenido mediante la aplicación del instrumento, mida lo que realmente se desea medir. La validez del contenido puede definirse como que el instrumento mida todos los factores de la variable que se está estudiando. Para establecer los parámetros de la validez de contenido, es necesario:

- Definir operativa y teóricamente las variables que se van a medir.

-Plantear todas las formas en que esta variable se puede presentar para establecer los indicadores más adecuados; para ello se requiere de una extensa revisión bibliográfica y de la consulta con especialistas de la materia.

-Efectuar una prueba piloto que contribuya a mejorar la validez del instrumento.

- **Confiabilidad:** Se refiere a la estabilidad, consistencia y exactitud de los resultados, es decir, que los resultados obtenidos por los instrumentos sean similares si se vuelven a aplicar sobre las mismas muestras en igualdad de condiciones.

## 6.2. LA OBSERVACION

En su acepción más general, observar equivale a mirar con detenimiento; es la forma más usual con la que se obtiene información acerca del mundo circundante. Durante el proceso de investigación la observación se utiliza desde el planteamiento del problema hasta la preparación del informe.

## TIPOS DE OBSERVACION

- Documentada.
- Monumental.
- De campo.
- Experimental.
- Participante y no participante.
- Dirigida o estructurada.
- No dirigida.
- Individual o en equipo.
- De acuerdo tipo de fenómeno observado.

## 6.3 LA ENCUESTA

La encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista. La recopilación de la información se realiza mediante preguntas que midan los diversos indicadores que se han determinado en la operación de los términos del problema o de las variables de las hipótesis.

## 6.4 EL CUESTIONARIO

Es un formato redactado en forma de interrogatorio en donde se obtiene información acerca de las variables que se van a investigar.

Puede ser aplicado personalmente o por correo y en forma individual o colectiva. El diseño del cuestionario habrá de fundamentarse en el marco teórico, la hipótesis, sus variables y los objetivos de la investigación.

La técnica que utilizaremos para la recolección de información en la empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA. Será la más adecuada de acuerdo a la situación que presenta la empresa, en este caso utilizara un método de información de fuente de información

## **7. INFORMACION ACTUAL**

### **7.1 ANÁLISIS DE FUNCIONES Y ESTRUCTURA DE LA EMPRESA**

Como primera medida es primordial iniciar el proyecto, realizando una investigación necesaria a las informaciones que se tengan como base de arranque para la empresa, que en este caso es prestadora de servicios de salud.

SERVIMEDIC QUIRON LTDA. Es una empresa que se encuentra afiliada a una de las empresas mas importante en el valle, como es el caso de COMFENALCO VALLE, esto hace de que al momento de iniciar operaciones no empiecen de forma empírica, dado a que aquí no solo se esta poniendo en riesgo la función de le empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA, sino que también entra a jugar el prestigio con el cual cuenta COMFENALCO VALLE.

Es por esto que SERVIMEDIC QUIRON LTDA se ha preparado realizando una serie de procesos y procedimientos que hagan que el inicio de operaciones tanto administrativas como operativas en el campo de la salud no sea tan a la deriva, y puedan iniciar con una base algo sólida.

Para iniciar nuestro proyecto de NORMALIZACION Y ESTANDARIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, entramos a estudiar y analizar estos puntos. Estos procesos y procedimientos fueron descritos y diagramados para mejor entendimiento.

Figura 1. Diagrama organizacional

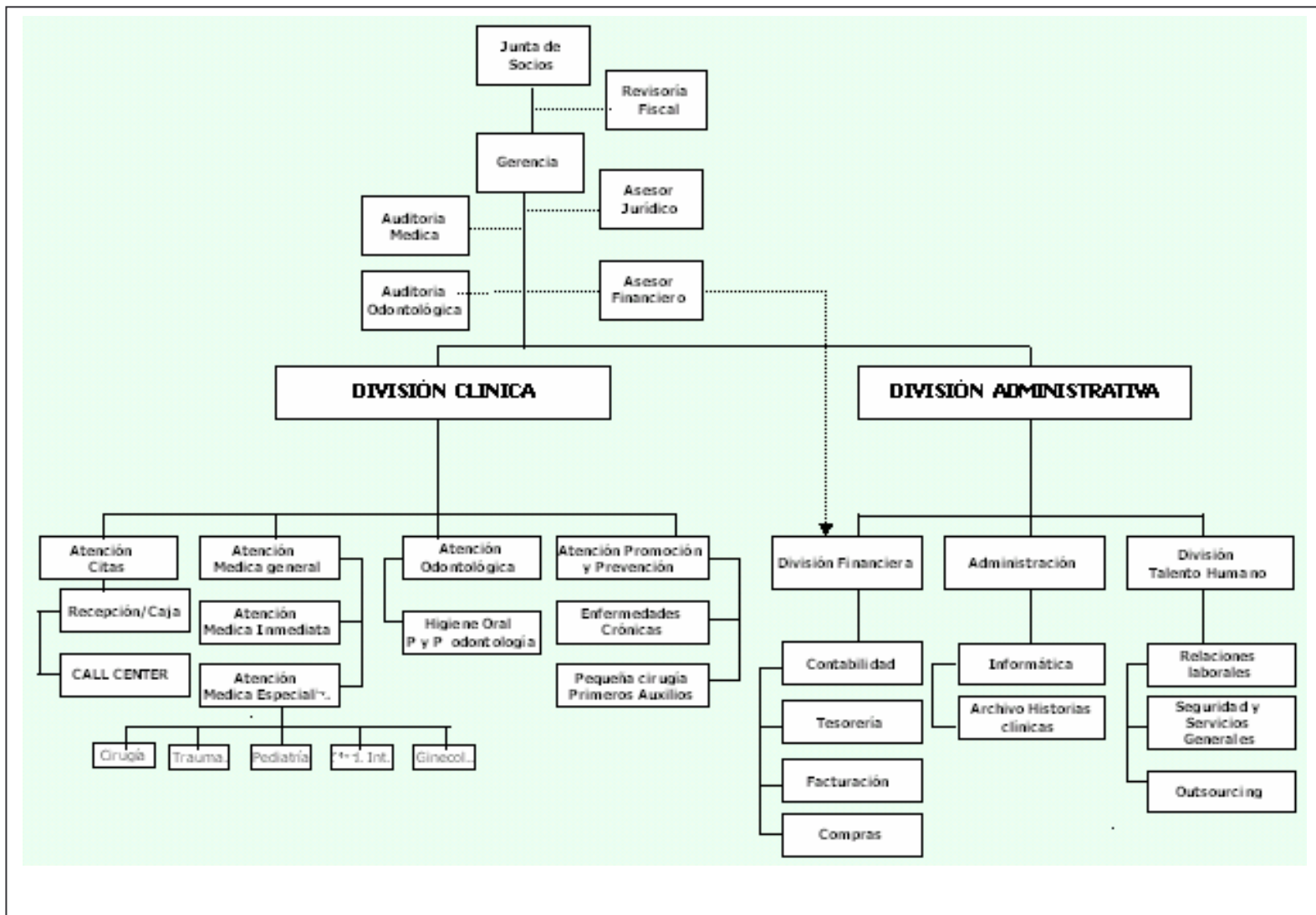


Figura 2. Diagrama principal de procesos

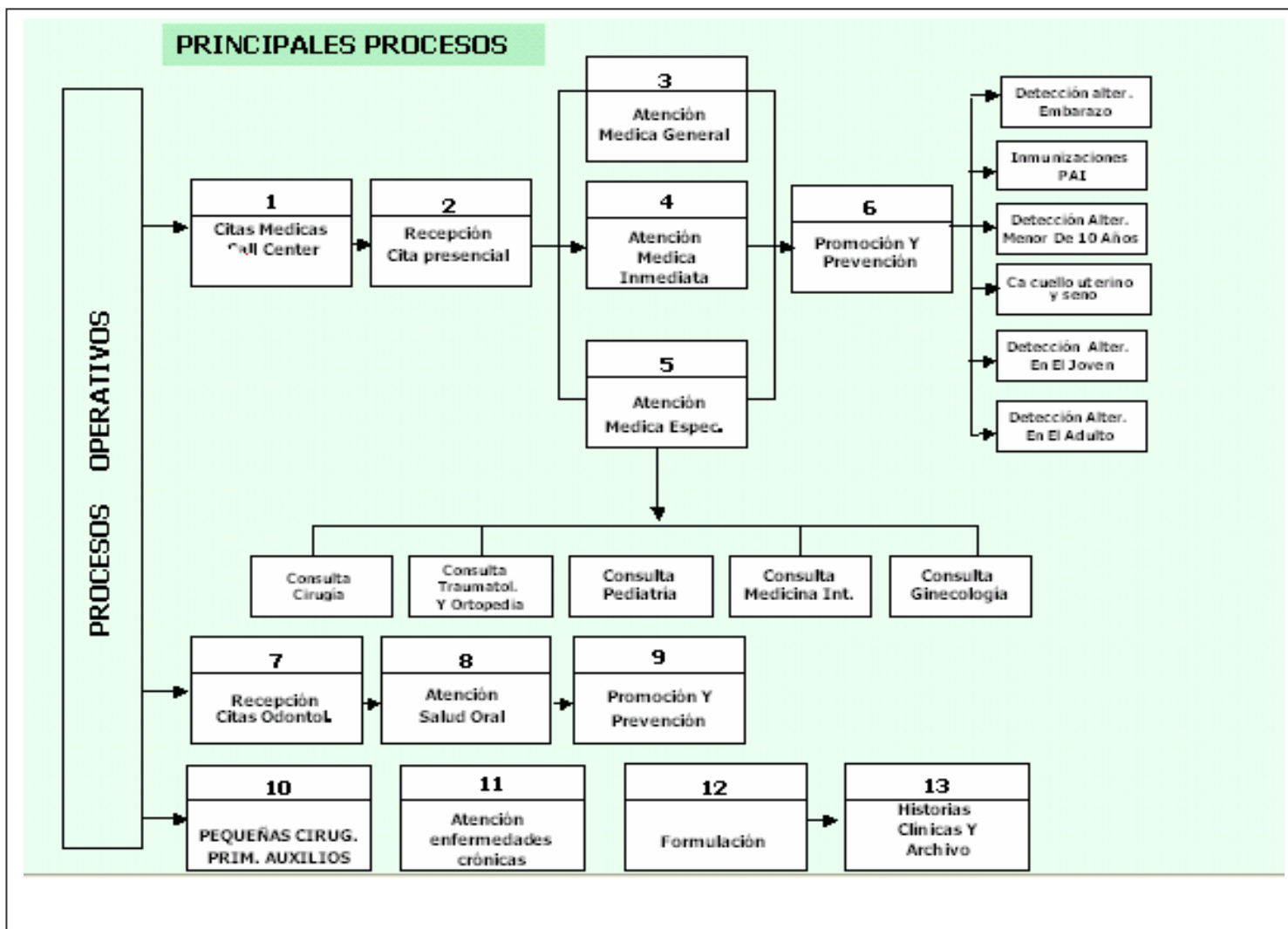
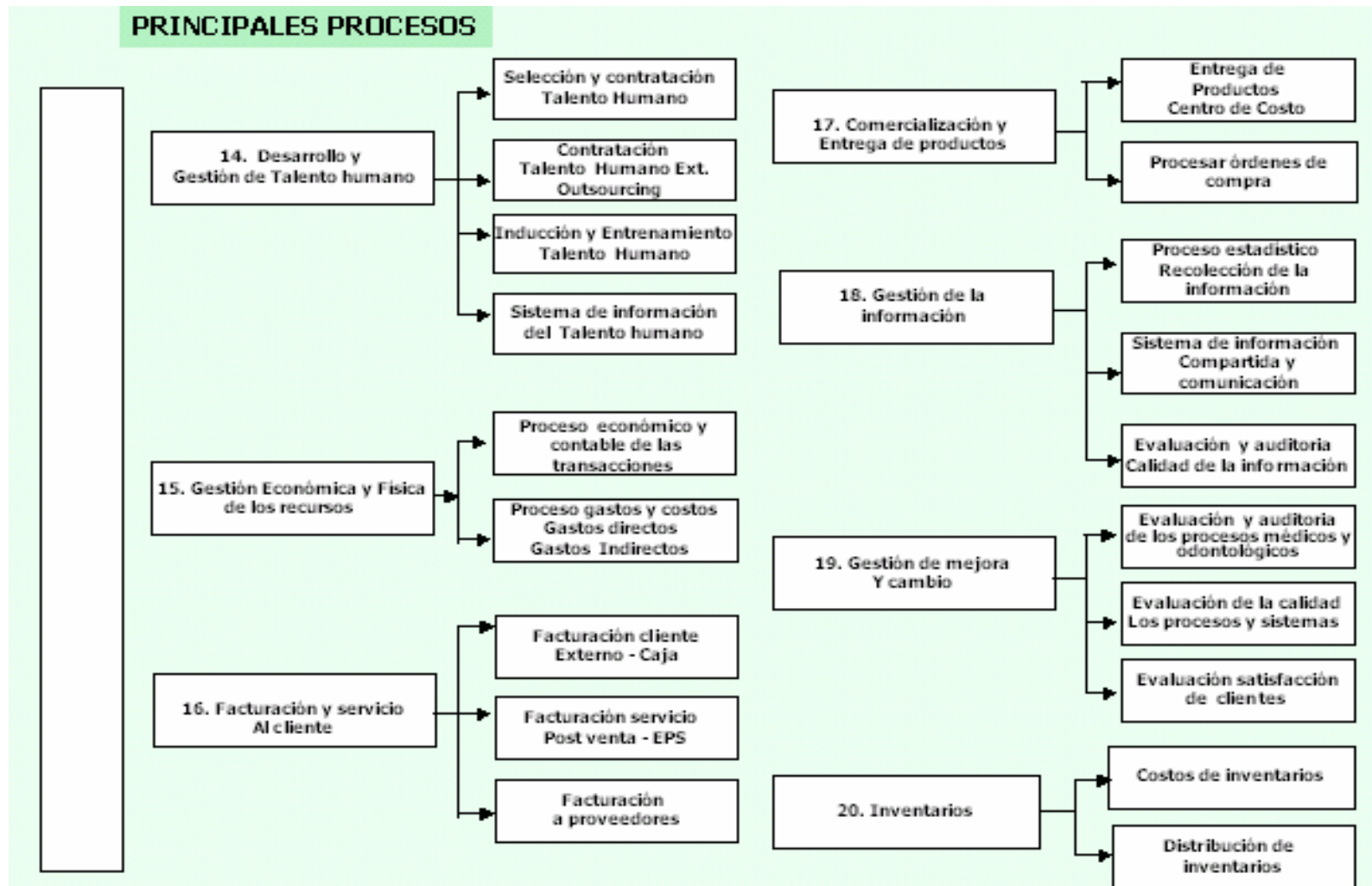


Figura 3. Diagrama de procesos de apoyo y gestión





Si bien se observa en esta información recopilada, la empresa dio su primer paso al iniciar su servicio, apoyándose en una serie de bases estructurales que debe obtener toda organización, los cuales muestran como primer diagrama a su estructura organizacional, un organigrama con todo el estilo piramidal, estructura que busca conservar la política de control donde este principio de estructura mantiene. Luego se puede apreciar dos diagramas de procesos los cuales busca dar una guía y orientación de cómo los servicios esta orientados y a su vez como estos servicios son apoyados de forma interna por la empresa.

Es importante observar y anotar que en el mapa de procesos de apoyo y gestión, es un diagrama que busca proyectar la empresa en cuanto esta alcance un mayor desarrollo organizacional y funcional, dado a que SERVIMEDIC QUIRON LTDA, es una organización que apenas esta dando sus inicios en el campo de la salud, aunque cuenta con personal de gran experiencia algunas de estas áreas de apoyo y gestión falta que se vayan originando a medida que se pueda mostrar un adelanto evolutivo en orden funcional y organizacional, como es el caso del desarrollo y gestión del talento humano, es aquí donde la empresa tiene una falencia sensible, la cual debe ir fortaleciendo a medida que su rublo de manejo de personal se afiance a medida de que la empresa empiece a tener mayor manejo de esta.


A continuación se mostraran algunos los procesos presentados por la empresa para iniciar operación y poder brindar un servicio al cliente.

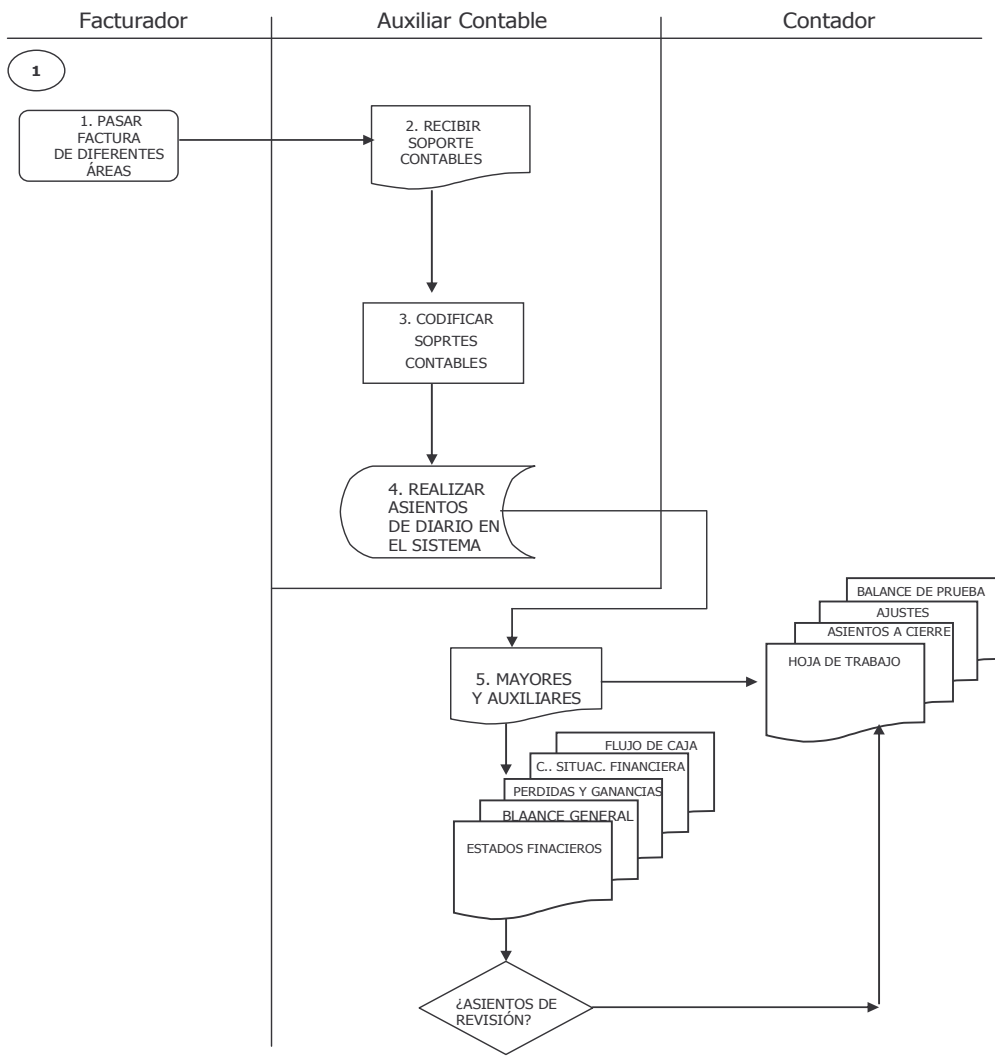
Los procesos están dados en las diferentes áreas, tanto en la administrativa como en el operativo o de servicio.

## 7.2 PROCESOS ESTABLECIDOS

### 7.2.1 Área Administrativa

Figura 4. Proceso Contable

 <p>015</p>	<p><b>Proceso: Gestión Económica y Física de los recursos</b>  <b>Proceso económico y contable de las transacciones</b></p>	<p>Responsable: Jefe de Área Financiera y equipo de trabajo          Área: Financiera</p>
--	---	---

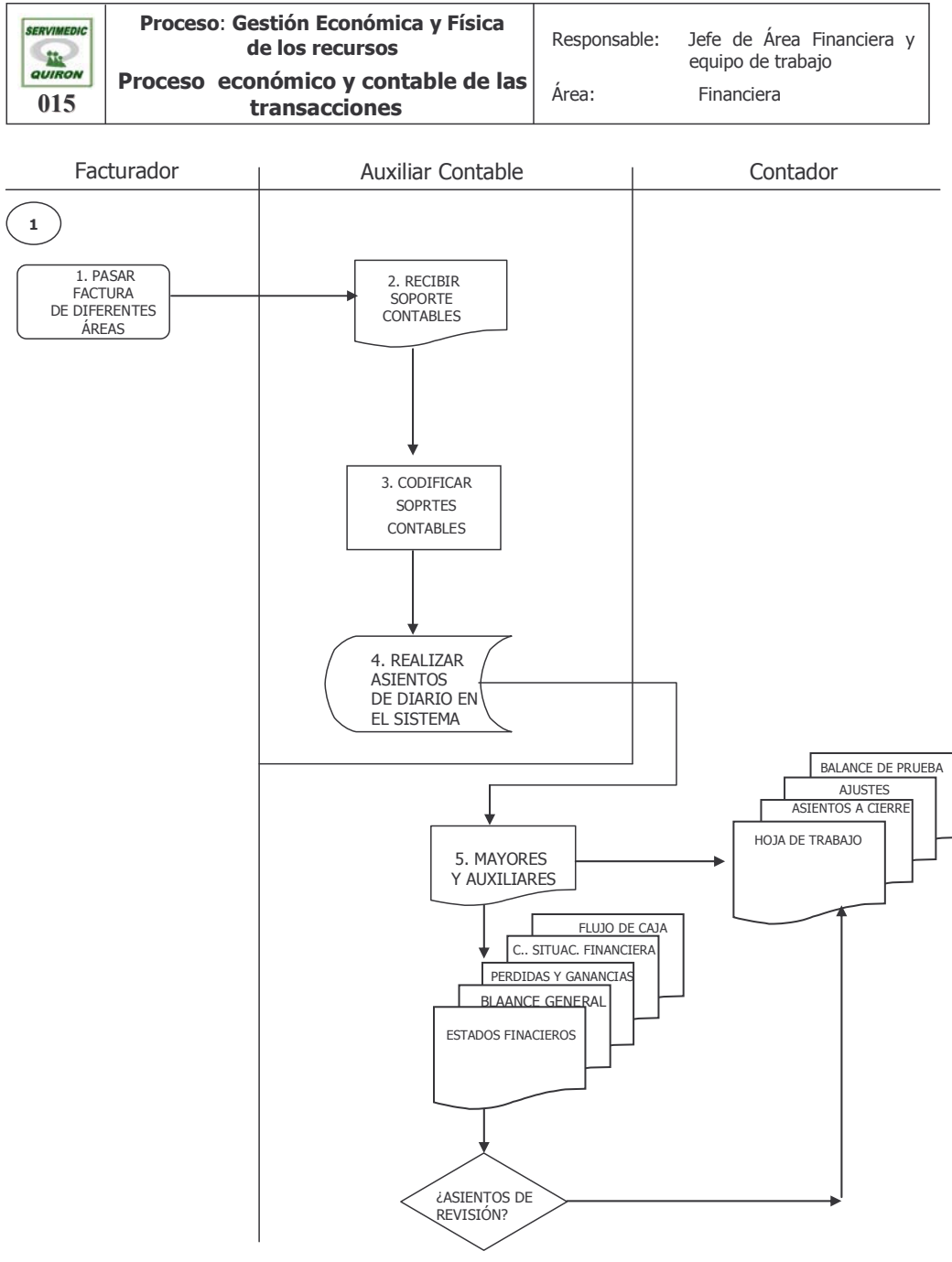


**Tabla 1. Descripción del proceso**

ACTIVIDAD	AREA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Pasar facturas de diferentes Áreas	Área Financiera	Facturador	- El facturador le pasa a la auxiliar contable todas las facturas o soportes.
2. Recibir Facturas o soportes contables.	Área Financiera	Auxiliar contable	- El auxiliar contable recibe la copia de la factura enviada a la EPS, las facturas de proveedores provenientes de almacén, consignación e ingresos de tesorería.
3. Codificar los soportes contables.	Área Financiera	Auxiliar contable	- El auxiliar contable realiza la codificación de los documentos recibidos de acuerdo al Plan Único de Cuentas (PUC).
4. Realizar los asientos diarios en el sistema.	Área Financiera	Auxiliar contable	- El auxiliar contable introduce en el programa PROSA los documentos ya codificados.
5. Elaborar informes mayores y auxiliares.	Área Financiera	Contador	- El contador (a), imprime informes como: Estados financieros, balance general, perdidas y ganancias, etc. Situación financiera,

			flujo de caja, realiza la revisión y si es necesario realiza las correcciones necesarias y ajustes para efectuar los cierres de cuentas temporales; los saldos finales en el balance general se convierten en los saldos iniciales para el periodo siguiente.
--	--	--	---

**Figura 5. Proceso económico y contable de las transacciones**




**Tabla 2. Descripción del proceso**

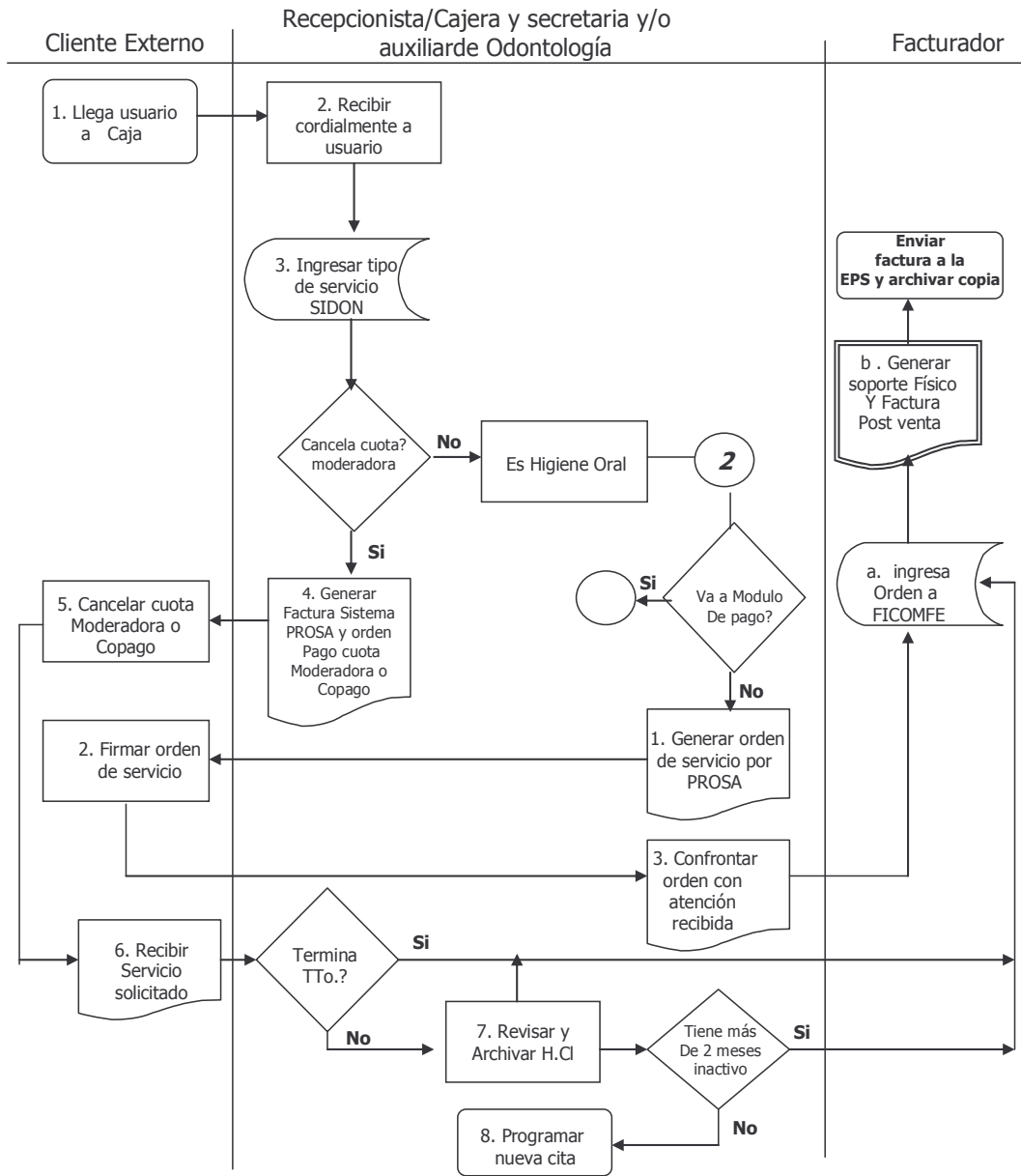
ACTIVIDAD	AREA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Pasar facturas de diferentes áreas	Área Financiera	Facturador	- El facturador le pasa a la auxiliar contable todas las facturas o soportes.
2. Recibir Facturas o soportes contables.	Área Financiera	Auxiliar contable	- El auxiliar contable recibe la copia de la factura enviada a la EPS, las facturas de proveedores
3. Codificar los soportes contables.	Área Financiera	Auxiliar contable	provenientes de almacén, consignación e ingresos de tesorería. - El auxiliar contable realiza la codificación de los documentos recibidos de acuerdo al Plan Único de Cuentas (PUC).
4. Realizar los asientos diarios en el sistema.	Área Financiera	Auxiliar contable	- El auxiliar contable introduce en el programa PROSA los documentos ya codificados.
5. Elaborar informes mayores y auxiliares.	Área Financiera	Contador	- El contador (a), imprime informes como: Estados financieros, balance general, perdidas y ganancias, c. Situación financiera, flujo de caja, realiza la revisión y si es necesario realiza las correcciones necesarias y ajustes para efectuar los cierres de cuentas temporales; los saldos finales en el balance general se convierten en los saldos iniciales para el periodo siguiente.

**Tabla 3. Estándar operacional**

<p><b>Nombre del Proceso: Proceso económico y contable de las transacciones</b></p> <p><b>Área:</b> Área Financiera</p> <p><b>Fecha de Levantamiento:</b> Septiembre 08 de 2005</p>	<p><b>Objetivo:</b> Tener una información clara y veraz de todos los hechos económicos de la IPS proporcionando una información financiera real que ayuden a la administración en la toma de decisiones</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasar facturas de diferentes Áreas</li> <li>2. Recibir Facturas o soportes contables.</li> <li>3. Codificar los soportes contables.</li> <li>4. Realizar los asientos diarios en el sistema.</li> <li>5. Elaborar informes mayores y auxiliares.</li> </ol>	
<p><b>Insumos o equipos a requerir:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso Humano</li> <li>- Equipos Informáticos</li> <li>- Programas contables</li> <li>- Recursos Financieros</li> <li>- Telecomunicaciones</li> <li>- Recurso Locativo</li> <li>- Papelería</li> <li>- Insumos de oficina</li> </ul>	<p><b>Factores Críticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supernumerarios en caso de faltar recurso humano</li> <li>- Tener backup diario como soporte</li> <li>- Lugar adecuado para archivo de la documentación</li> <li>- Hoja de vida de los equipos y revisión técnica frecuente.</li> </ul>

**Figura 6. Facturación odontológica**

	<b>Proceso: Facturación y Servicio al Cliente Externo</b>	Responsable: Usuario; Cajera Área Odontología Auxiliar de odontología Facturador
	<b>Facturación Odontología</b>	Área: Caja odontología, Consultorio odontológico, Área de Finanzas





**Tabla 4. Descripción del proceso nº 1**


<b>ACTIVIDAD</b>	<b>AREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1. Llega usuario a la Caja.	Caja 4º Piso	Cliente Externo	- El usuario orientado por el guarda de seguridad llega al área de odontología.
2. Recibir cordialmente al usuario	Área de caja 4º Piso	Recepcionista/Cajera	- La cajera recibe cordialmente al usuario y pregunta por el servicio solicitado.
3. Ingresar tipo de servicio al SIDON	Área de Caja 4º Piso	Recepcionista/Cajera	- Digita la información del nivel del usuario en el SIDON determinar si debe pagar cuota moderadora o Copago; Si va a consulta odontológica, debe cancelar cuota moderadora correspondiente y Copago sino requiere, de lo contrario seguirá proceso 2.
4. Generar factura sistema PROSA y factura para pago de cuota o Copago	Área de Caja 4º Piso	Recepcionista/Cajera	- La cajera genera de inmediato la factura por Sistema PROSA y una orden de pago para el usuario.
5. Cancelar cuota moderadora o Copago	Caja 4º Piso	Cliente Externo	- El usuario cancela la cuota moderadora.
6. Recibir servicio	Consultorio odontológico	Cliente Externo	- El usuario se dirige a su consulta programada y recibe la atención requerida.

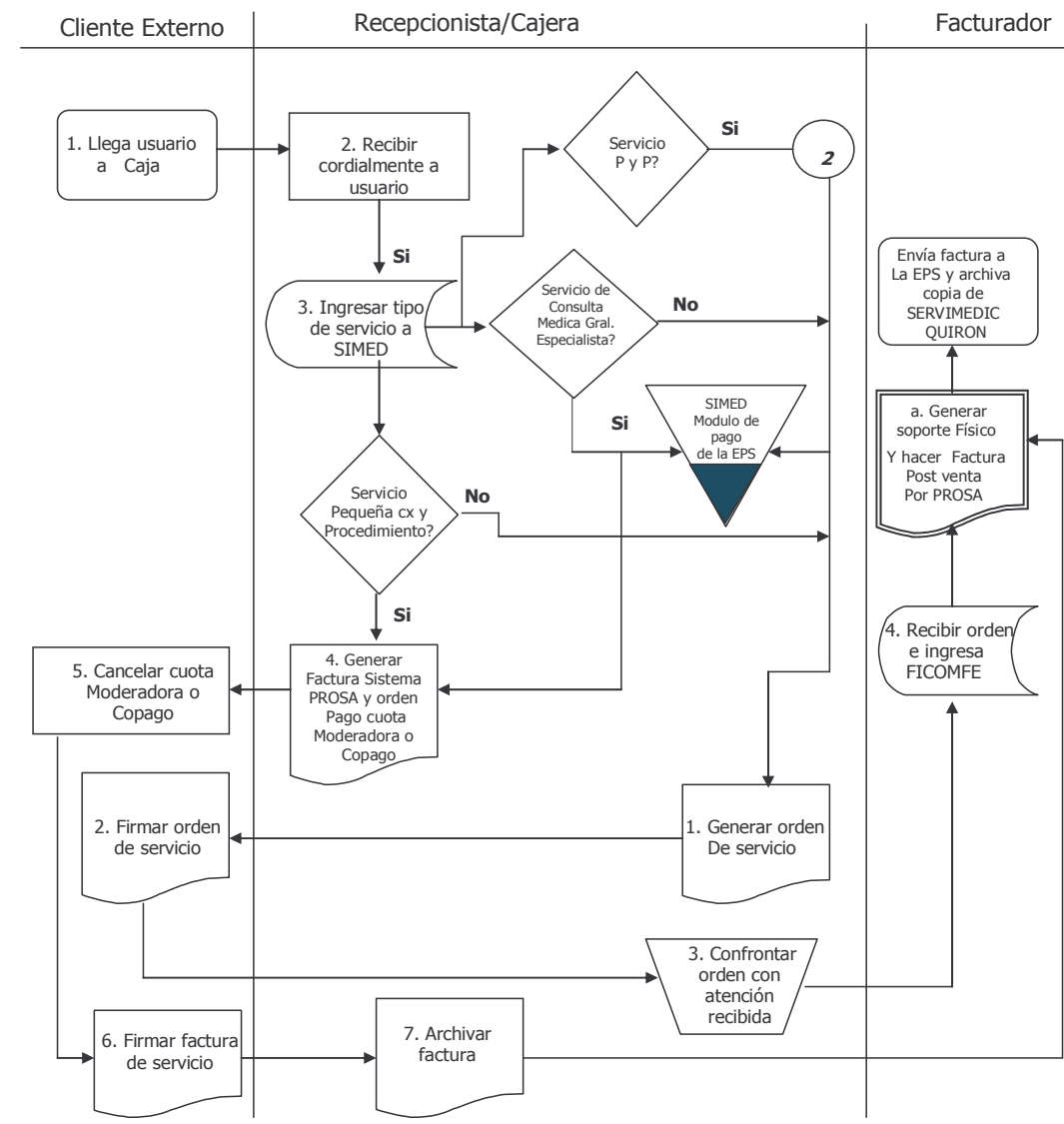
<p>7. Revisar y archivar Historia clínica</p>	<p>Consultorio odontológico</p>	<p>Auxiliar odontología</p>	<p>de</p> <p>- La auxiliar de odontología, revisa registro odontológico y determina si es paciente con tratamiento menor a 2 meses termino o no su proceso; si no termino programa nueva cita de lo contrario envía orden de servicio a facturador. Si hay periodo mayor o igual a 2 meses sin actividad en el tratamiento por incumplimiento del Pte. Envía la orden de tratamientos realizados al facturador.</p>
<p>8. Generar soporte físico por PROSA y envía información FICOMFE</p>	<p>Área de Finanzas - facturación</p>	<p>Facturador</p>	<p>- El facturador recibe las ordenes de servicio y envía información por FICOMFE más elabora soporte Físico y factura a la EPS, con copia a SERVIMEDIC QUIRON.</p>

**Tabla 5. Estándar operacional nº 1**

<p><b>Nombre del Proceso:</b> Facturación Cliente Externo y post venta</p> <p><b>Área:</b> Caja, Consultorio odontológico, área financiera</p> <p><b>Fecha de Levantamiento:</b> Septiembre 08 de 2005</p>	<p><b>Objetivo:</b> Establecer elementos de orientación en el proceso de facturación Consulta odontológica.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llega usuario a la Caja.</li> <li>2. Recibir cordialmente al usuario</li> <li>3. Ingresar tipo de servicio al SIDON</li> <li>4. Generar factura sistema PROSA y factura para pago de cuota o Copago</li> <li>5. Cancelar cuota moderadora o Copago</li> <li>6. Recibir servicio</li> <li>7. Revisar y archivar Historia clínica</li> <li>8. Programar nueva cita</li> <li>9. Ingresar información FICOMFE</li> <li>10. Generar soporte físico por PROSA Y factura a la EPS</li> </ol>	
<p><b>Insumos o equipos a requerir:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso Humano -</li> <li>- Insumos de oficina</li> <li>- Equipos Informáticos</li> <li>- Recursos Financieros</li> <li>- Telecomunicaciones</li> <li>- Recurso Locativo</li> <li>- Papelería de Caja</li> </ul>	<p><b>Factores Críticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soportes físicos</li> <li>- Supernumerarios en caso de faltar recurso humano</li> <li>- Facturación Manual</li> </ul>

**Figura 7. Facturación al cliente externo (usuario)- facturación post venta (EPS)**

 <b>016</b>	<b>Proceso: Facturación y Servicio al Cliente Externo</b>	Responsable: Cliente Ext.; Cajera AMP; Cajera piso; Cajera p y p; Facturador
	<b>Facturación al cliente externo (Usuario) Facturación Post- Venta (EPS)</b>	Área: Atención Medica general especializada; Procedimientos y Pequeña cirugía; Promoción y Prevención



**Tabla 6. Descripción del proceso nº 1**

ACTIVIDAD	AREA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Llega usuario a la Caja.	AMP, Caja 2º Piso	Cliente Externo	- El usuario orientado por el guarda de seguridad llega a la caja correspondiente, de acuerdo al servicio solicitado.
2. Recibir cordialmente al usuario	Área de caja correspondiente	Recepcionista/Cajera	- La cajera recibe cordialmente al usuario y pregunta por el servicio solicitado.
3. Ingresar tipo de servicio al SIMED	Área de caja correspondiente	Recepcionista/Cajera	- Digita la información del nivel del usuario en el SIMED para determinar si debe pagar cuota moderadora o Copago; Si va a consulta medica general, consulta medica por especialista, Atención medica prioritaria, debe cancelar cuota moderadora correspondiente y Copago sino requiere, de lo contrario seguirá proceso 2. Si viene a Pequeña Cx no ingresa a SIMED y genera cuota moderadora o Copago por PROSA

4. Generar factura sistema PROSA y factura para pago de cuota o Copago	Área de caja correspondiente	Recepcionista/Cajera	-La información almacenada llega a la EPS a través de SIMED por módulo de pagos (Red automática) del proceso respectivo. La cajera genera de inmediato la factura por Sistema PROSA para SERVIMEDIC QUIRON y una orden de pago para el usuario.
5. Cancelar cuota moderadora o Copago	Caja correspondiente	Cliente Externo	-El usuario cancela la cuota moderadora según nivel o Copago si requiere
6. Firmar factura de servicio	Caja correspondiente	Cliente Externo	-El usuario firma la factura y la entrega a la Cajera.
7. Archivar factura prosac	Caja correspondiente	Recepcionista/Cajera	-La Cajera archiva la factura hasta que deba enviar a facturación.
8. Genera soporte físico laborar Factura	Área de Finanzas - facturación	Facturador	-El facturador recibe las facturas de cada Caja y envía información por FICOMFE más, elabora soporte Físico y genera factura a la EPS, con copia a SERVIMEDIC QUIRON.

**Tabla 7. Estándar operacional nº 1**

<p><b>Nombre del Proceso:</b> Facturación          Cliente Externo          y Post venta</p> <p><b>Área:</b> Caja, área financiera</p> <p><b>Fecha de Levantamiento:</b> Septiembre          08 de 2005</p>	<p><b>Objetivo:</b> Establecer elementos de orientación en el proceso de facturación Consulta Medica general y especializada, Consulta Médica Prioritaria, Pequeña cirugía y procedimientos.</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llega usuario a la Caja.</li> <li>2. Recibir cordialmente al usuario</li> <li>3. Ingresar tipo de servicio al SIMED</li> <li>4. Generar factura sistema PROSA y factura para pago de cuota o Copago</li> <li>5. Cancelar cuota moderadora o Copago</li> <li>6. Firmar factura de servicio</li> <li>7. Archivar factura prosa</li> <li>8. Ingresar orden a FICOMFE</li> <li>9. Generar soporte en PROSA y Factura post-venta.</li> </ol>	
<p><b>Insumos o equipos a requerir:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso Humano</li> <li>- Equipos Informáticos</li> <li>- Recursos Financieros</li> <li>- Telecomunicaciones</li> <li>- Recurso Locativo</li> <li>- Papelería de Caja</li> <li>- Insumos de oficina</li> </ul>	<p><b>Factores Críticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soportes físicos</li> <li>- Supernumerarios en caso de faltar recurso humano</li> <li>- Opción del uso de Prosa al caer sistema SIMED</li> <li>- Facturación Manual</li> </ul>

**Tabla 8. Descripción del proceso nº 2**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>AREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1. Generar orden de servicio.	Caja de P Y P	Recepcionista/Cajera	- Si el usuario solicita servicio de Promoción y Prevención activa SIMED Modulo de pago y genera orden de servicio.
2. Firmar orden de servicio.	Área de caja P y p	Usuario	- El usuario debe firmar la orden de servicio para su respectiva atención.
3. Confrontar orden con atención recibida.	Área de caja P y P	Recepcionista/Cajera	- La cajera recibe la orden de servicio; comprueba el servicio prestado y envía soportes a facturador
4. Recibir orden de pago de servicios.	Área financiera - facturación	Facturador	- La información recibida el facturador LA Ingres a FICOMFE y PROSA Y elabora soporte físico que es llevado a un archivo plano en el cual se verifican los soportes físicos y Factura Post Venta a COMFENALCO dejando copia para SERVIMEDIC QUIRON.
a. Generar soporte físico (PROSA)			
b. Factura Post-venta (FICOMFE)			



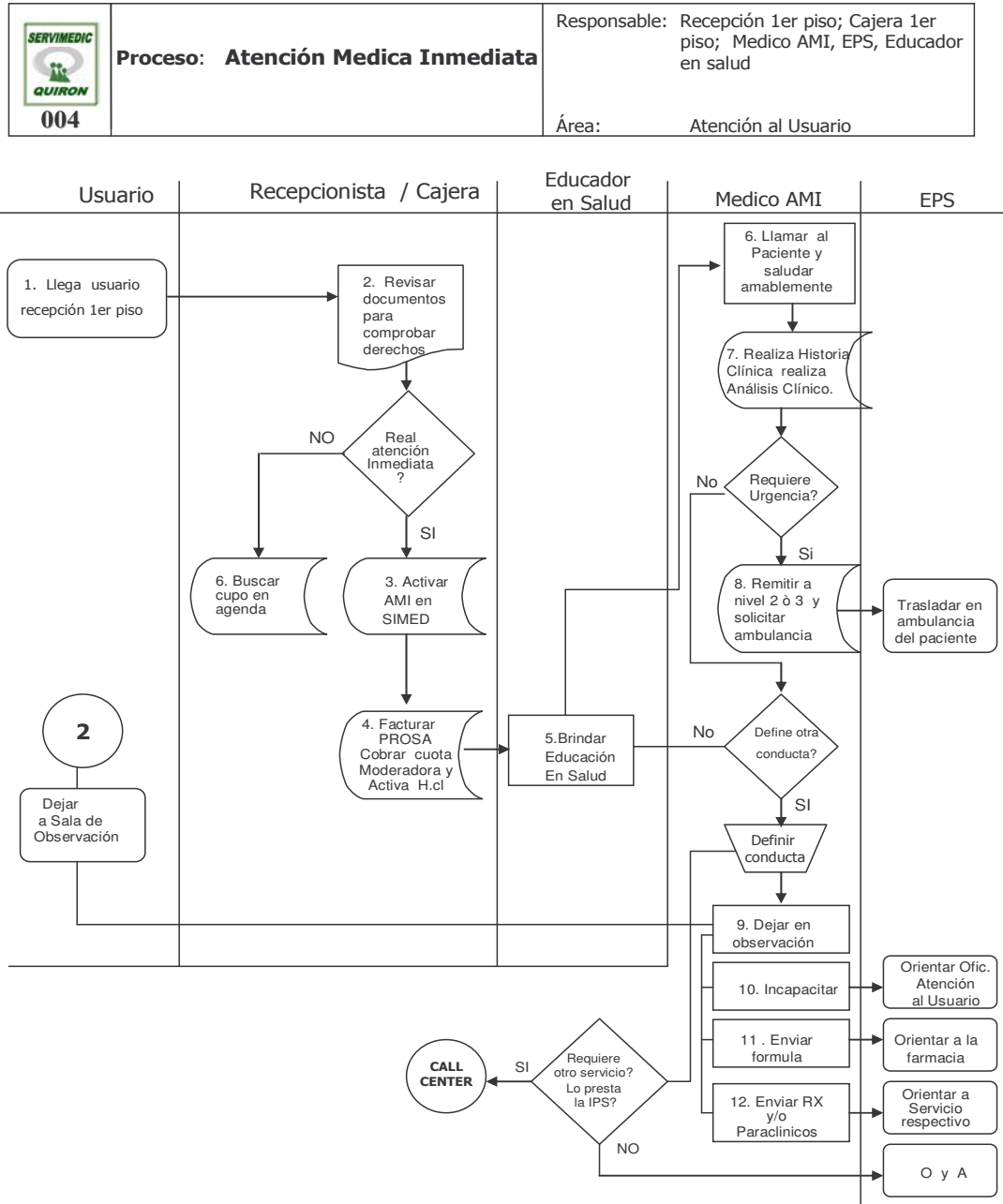
**Tabla 9. Estándar operacional nº 2**

<p><b>Nombre del Proceso:</b> Facturación Cliente Externo y Post venta  <b>Área:</b> Caja p y p, área financiera</p> <p><b>Fecha de Levantamiento:</b> Septiembre 08 de 2005</p>	<p><b>Objetivo:</b> Establecer elementos de orientación en el proceso de facturación al servicio de Promoción y Prevención.</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar orden de servicio.</li> <li>2. Firmar orden de servicio.</li> <li>3. Confrontar orden con atención recibida.</li> <li>4. Elaborar Factura Post- Venta</li> </ol>	
<p><b>Insumos o equipos a requerir:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso Humano</li> <li>- Equipos Informáticos</li> <li>- Recursos Financieros</li> <li>- Telecomunicaciones</li> <li>- Recurso Locativo</li> <li>- Papelería de Caja</li> <li>- Insumos de oficina</li> </ul>	<p><b>Factores Críticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soportes físicos</li> <li>- Supernumerarios en caso de faltar recurso humano</li> <li>- Opción del uso de Prosa al caer sistema SIMED</li> <li>- Facturación Manual</li> </ul>


Estos son algunos procedimientos presentados en el área administrativa, nótese que van ligados a la operación de facturación que es la actividad de mayor dependencia de esta área.

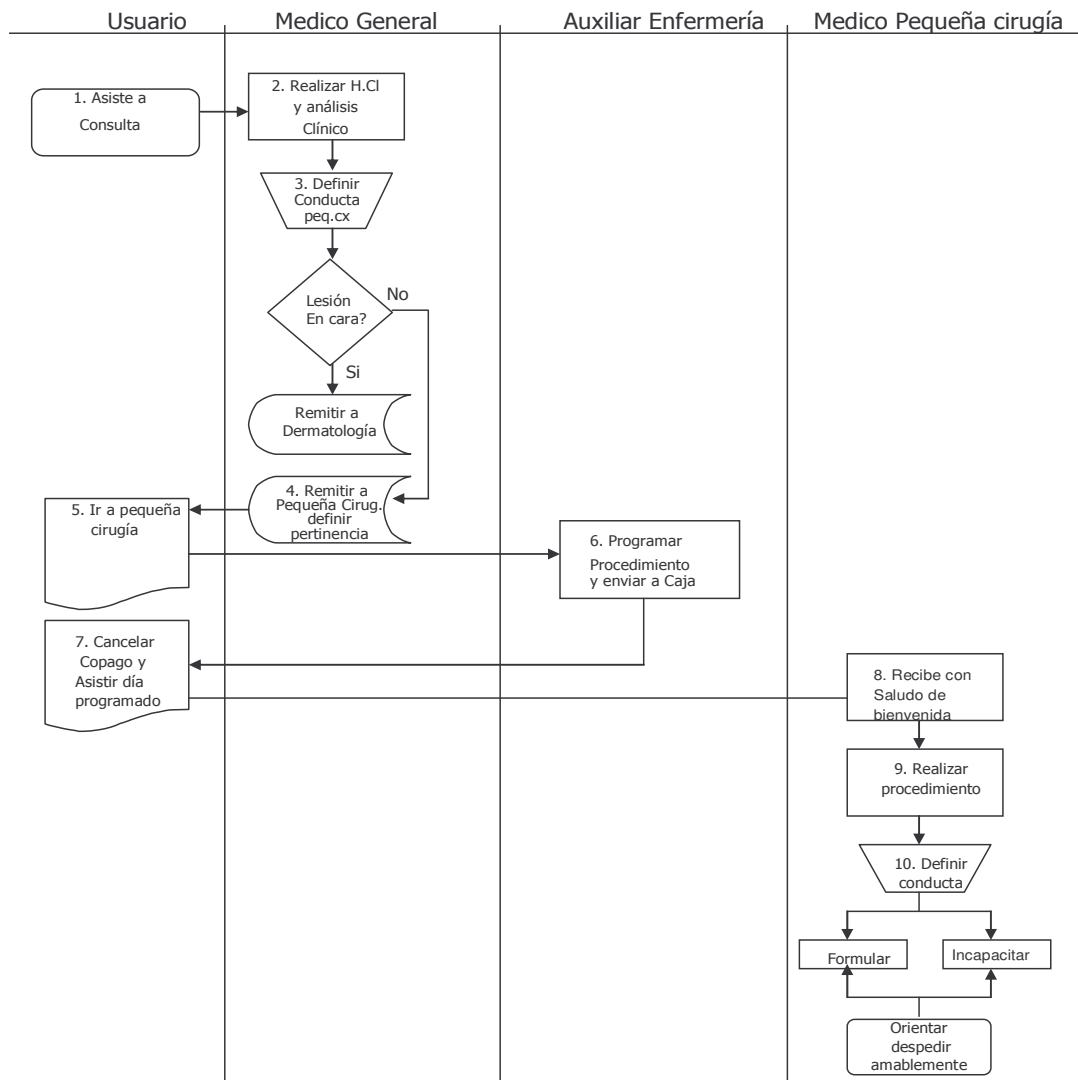
A continuación se presentaran datos sobre los procesos del área operativa.

**Figura 8. Atención médica inmediata (AMI)**



**Figura 9. Procedimientos y pequeñas cirugías**

	<p><b>Proceso: Procedimientos y Pequeña Cirugía</b></p>	<p>Responsable: Medico Consulta Ext. Medico Peq. Cx, Auxiliar Pequeña Cx</p> <p>Área: Atención al Usuario</p>
---	---	---



**Tabla 10. Descripción del proceso**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>AREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1. Llega usuario recepción primer piso	Recepción citas medicas 1er piso	Usuario	- Previa orientación del guarda de seguridad, el paciente llega a la recepción 1er piso.
2. Revisar documentos y comprueba derechos.	Recepción citas medicas	Recepcionista citas Médicas.	- La recepcionista le recibe amablemente y escucha su necesidad definiendo si es o no prioridad y revisa documentación EPS y comprueba derechos. Si no hay prioridad en la consulta, buscara cupo en agenda medico MAR asignado o traslada a otro medico. Si es prioridad:
3. Activar en sistema SIMED	Recepción citas medicas	Recepcionista citas Médicas.	- Activa en SIMED con documentación del paciente.
4. Facturar por PROSA Cobra cuota moderadora Activar Historia Clínica.	Caja	Cajera citas Médicas.	- La cajera genera Cuota moderadora. Factura por Prosa y activa Historia Clínica AMI.
5. Brindar educación en Salud	Sala de espera AMI	Educador en Salud ó Audiovisuales	- Recibe educación en Salud ya sea por ayuda audiovisual o actividad educativa breve.
6. Llamar al paciente y saludarle amablemente	Consultorio Medico AMI	Medico	Llamado al consultorio por alta voz, verifica en SIMED Ocupación.

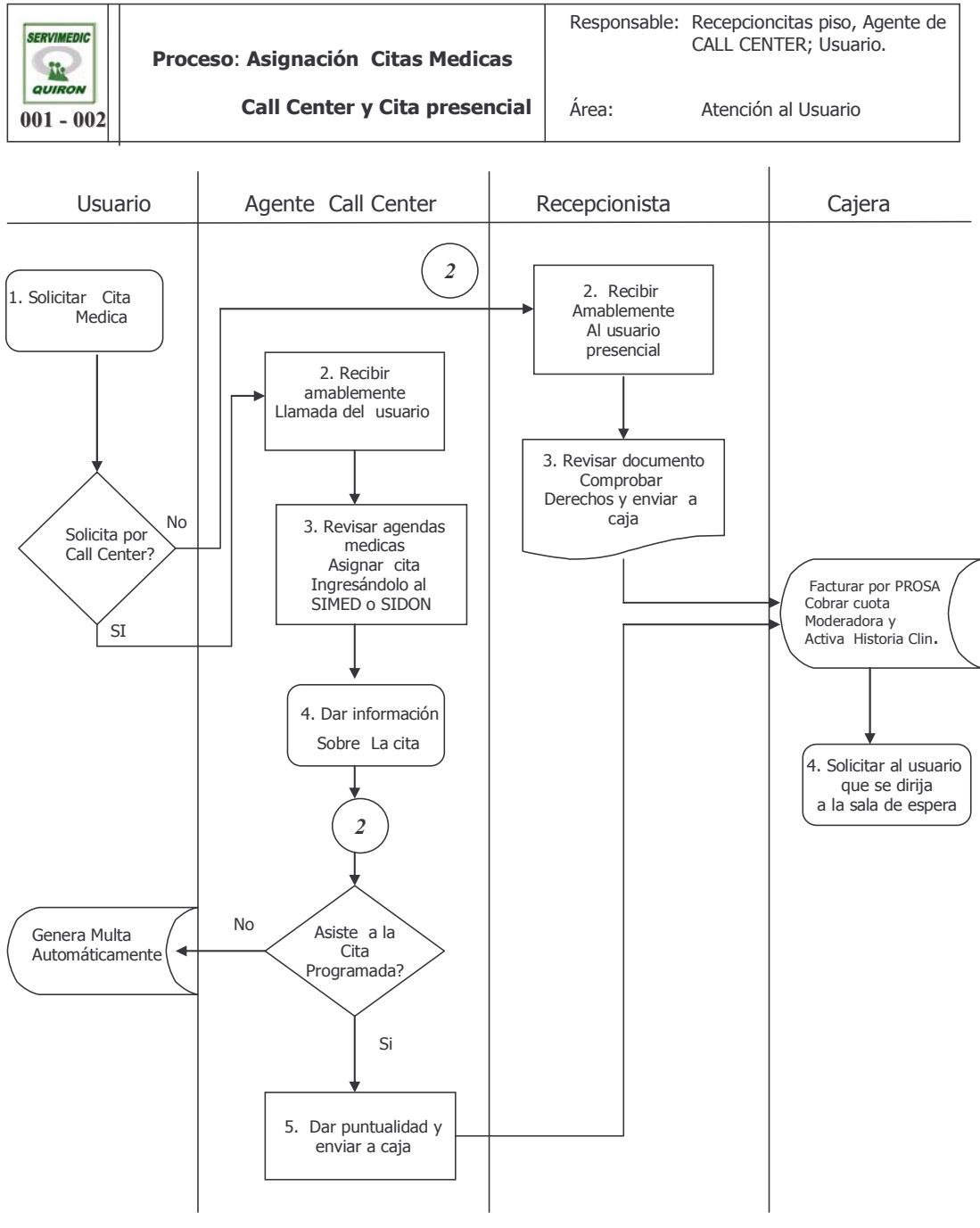
<p>7. Realizar historia Clínica análisis clínico.</p>	<p>- Consultorio Medico AMI</p>	<p>Medico AMI</p>	<p>- El medico realiza la Anamnesis con enfermedad actual utilizando terminología medica revisa o realiza antecedente personales, describe si es mujer en edad reproductiva FUM método de planificación FUC, revisión de síntomas por sistemas toma signos vitales realiza y realiza Examen físico, emite diagnóstico y define conducta; si es un caso de urgencia:</p>
<p>8. Remitir a nivel 2 o 3 y solicitar ambulancia</p>	<p>- Consultorio Medico AMI</p>	<p>Medico AMI.</p>	<p>- Comenta el caso clínico del paciente a través de línea telefónica al servicio que recibe y solicita servicio de ambulancia a la EPS. Si es una prioridad define una conducta:</p>
<p>9. Dejar en observación- Consultorio AMI</p>	<p>- Sala de Observación</p>	<p>Medico y auxiliar de enfermería AMI</p>	<p>- El paciente queda bajo observación e inicia un proceso de órdenes médicas a la espera de evolución.</p>
<p>10. Incapacitar</p>	<p>- Consultorio Medico AMI</p>	<p>Medico AMI</p>	<p>- El medico genera incapacidad medica a través del SIMED y si es mayor de tres días orienta al paciente a la Oficina de Atención al usuario para su respectiva autorización; despide amablemente.</p>

11. Enviar formula	Consultorio Medico AMI	Medico de AMI	- El medico genera formula medica a través del SIMED orienta al paciente a la Farmacia EPS y despide amablemente.
12. Enviar Rx o Paraclínicos	Consultorio Medico AMI	Medico de AMI	<p>- El medico genera orden de radiografía o similar, o paraclínicos a través del SIMED y orienta al paciente al servicio respectivo por la EPS y despide amablemente.</p> <p>Si el paciente requiere otro servicio y lo presta la IPS, se envía al CALL CENTER para orientar el proceso respectivo, si no lo presta se envía a la EPS a través de la Oficina de Orientación y autorizaciones (O y A)</p>

**Tabla 11. Estándar operacional**

<p><b>Nombre del Proceso: Atención Médica Prioritaria</b></p> <p><b>Área:</b> Atención al Usuario</p> <p><b>Fecha de Levantamiento:</b> Septiembre 08 de 2005</p>	<p><b>Objetivo:</b> Describir el proceso de atención al cliente externo cuando solicita una consulta medica prioritaria con el fin de agilizar su atención</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llega usuario recepción primer piso</li> <li>2. Revisar documentos y comprueba derechos.</li> <li>3. Activar en sistema SIMED</li> <li>4. Facturar por PROSA; Cobra cuota moderadora ; Activar Historia Clínica.</li> <li>5. Brindar educación en Salud</li> <li>6. Llamar al paciente y saludarle amablemente</li> <li>7. Realizar historia Clínica análisis clínico.</li> <li>8. Remitir a nivel 2 o 3 y solicitar ambulancia</li> <li>9. Dejar en observación- Consultorio AMI</li> <li>10. Incapacitar</li> <li>11. Enviar formula</li> <li>12. Enviar Rx o Paraclínicos</li> </ol>	
<p><b>Insumos o equipos a requerir:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Talento Humano (Medico Especialistas)</li> <li>- Pesa con Tallimetro</li> <li>- Equipo de órganos de los sentidos</li> <li>- Fluoroscopia</li> <li>- Tensiometro y Fonendoscopio</li> <li>- Papelería y registros</li> <li>- Camilla Fija</li> <li>- Sistema SIMED</li> </ul>	<p><b>Factores Críticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contratación Talento humano</li> <li>➤ Mantenimiento frecuente de redes y equipos</li> <li>➤ Técnico en telecomunicaciones y demás disponible</li> </ul>

**Figura 10. Citas médicas (call center)**





**Tabla 12. Descripción del proceso 1**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>AREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
1. Solicitar cita medica	Desde la casa u oficina	Usuario externo o cliente	- El usuario realiza llamada al PBX para solicitar una cita médica o la solicita presencialmente.	
2. Recibir amablemente la llamada del cliente	Central llamadas	de Agente CENTER	de CALL	- La operadora de central de citas recibe amablemente la llamada del usuario.
3. Revisar agendas medicas y asignar citas ingresándolo al SIMED o SIDON o P y P	Central llamadas	de Agente CENTER	de CALL	- La operadora revisa las agendas de Médicos Administradores de riesgo MAR. Odontólogo y Servicio P y P asignados.
4. Informa al usuario sobre día, hora y profesional asignado	Central llamadas	de Agente CENTER	de CALL	- Confirma al usuario la cita con fecha y hora y el profesional que le atenderá

**Tabla 13. Descripción del proceso 2**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>AREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
2. Recibir amablemente al usuario presencial	Recepción de citas	Recepcionista citas medicas, odontológica o de PyP.	- Si el usuario solicita la cita directamente, es orientado por el guarda de seguridad hasta donde esta la recepción 1er piso; la recepcionista recibe amablemente y busca en la agenda el Medico MAR, El Odontólogo o servicio PyP asignado para comprobar que hay cupo, de lo contrario realizara un traslado.
3. Revisar documentos para comprobar derechos	Recepción de citas	Recepcionista citas medicas, odontológica o de PyP.	- la recepcionista recibe los documentos al usuario y comprueba derechos, una vez lo hace le envía a la caja para facturar consulta. Si la cita fue programa la recepcionista verifica el cumplimiento fecha y hora, da puntualidad, activa y envía a caja. Si no existiera el cumplimiento el sistema

<p>4. Facturar por PROSA; Cobrar cuota moderadora y Activar Historia Clínica.</p>	<p>Caja</p>	<p>Cajera</p>	<p>automáticamente genera multa, que deberá cancelar en un próximo evento.</p> <p>- La cajera recibe cordialmente al usuario factura a través del Programa de facturación que ya tiene los datos del paciente y cobra la cuota moderadora activando la historia clínica; y envía a Sala de espera de consulta medica.</p>
---	-------------	---------------	---


**Tabla 14. Estándar operacional 1**

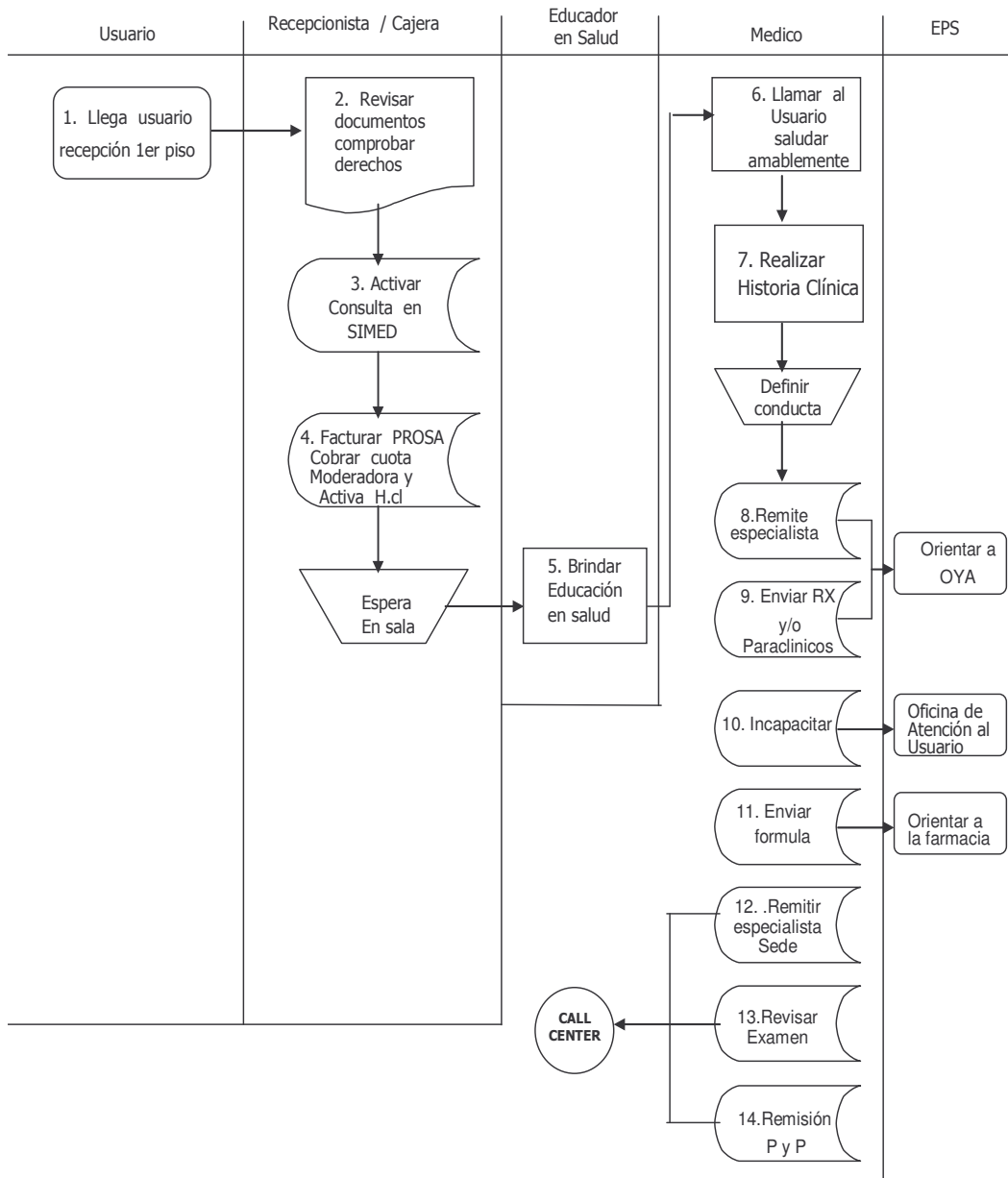
<p><b>Nombre del Proceso:</b> <u>Citas Medicas Call Center</u> / Cita presencial</p> <p><b>Área:</b> Atención al Usuario</p> <p><b>Fecha de Levantamiento:</b> Septiembre 08 de 2005</p>	<p><b>Objetivo:</b> Registrar un proceso de asignación de citas medicas telefónicas y en fila o presencial que disminuya la tramitomanía en el cliente externo.</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar cita medica</li> <li>2. Recibir amablemente la llamada del cliente</li> <li>3. Revisar agendas medicas y asignar citas ingresándolo al SIMED; SIDON o P y P</li> <li>4. Informa al usuario sobre día, hora y profesional asignado</li> </ol>	
<p><b>Insumos o equipos a requerir:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Talento Humano</li> <li>➤ Recurso Locativo</li> <li>➤ Computador con programa SIMED Y SIDON</li> <li>➤ Recursos Financieros</li> <li>➤ Equipo de Telecomunicaciones</li> </ul>	<p><b>Factores Críticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Supernumerarios en caso de faltar Talento humano</li> <li>➤ Mantenimiento frecuente de redes y equipos</li> <li>➤ Técnico en telecomunicaciones disponible</li> <li>➤ Planta eléctrica disponible</li> </ul>

**Tabla 15. Estándar operacional 2**

<p><b>Nombre del Proceso:</b> Citas Medicas Call Center / <b><u>Cita Presencial</u></b></p> <p><b>Área:</b> Atención al Usuario</p> <p><b>Fecha de Levantamiento:</b> Septiembre 08 de 2005</p>	<p><b>Objetivo:</b> Registrar un proceso de asignación de citas medicas telefónicas y en fila o presencial que disminuya la Tramitomanía en el cliente externo.</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar cita medica</li> <li>2. Recibir amablemente al usuario presencial</li> <li>3. Revisar documentos, comprobar derechos y enviar a caja</li> <li>4. Facturar por PROSA; Cobrar cuota moderadora y Activar Historia Clínica.</li> </ol>	
<p><b>Insumos o equipos a requerir:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Talento Humano</li> <li>➤ Recurso Locativo</li> <li>➤ Recursos Financieros</li> <li>➤ Teléfono</li> <li>➤ Fotocopiadora</li> <li>➤ Papelería</li> </ul>	<p><b>Factores Críticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Supernumerarios en caso de faltar Talento humano</li> <li>➤ Mantenimiento frecuente de redes y equipos</li> <li>➤ Técnico en telecomunicaciones disponible</li> <li>➤ Planta eléctrica disponible</li> </ul>

**Figura 11. Atención médica especializada**

	<b>Proceso: Atención Medica Especializada</b> Medicina Interna Ginecobstetricia Cirugía Traumatología	Responsable: Recepción 2do piso; Cajera 2do piso; Medico Espec.; Educador en salud
		Área: Atención al Usuario



**Tabla 16. Descripción del proceso**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>AREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1. Llega usuario recepción primer piso	Recepción citas medicas 1er piso	Usuario	- Previa orientación del guarda de seguridad, el paciente llega a la recepción 2do piso.
2. Revisar documentos y comprueba derechos	Recepción citas medicas	Recepcionista citas Médicas.	- La recepcionista le recibe amablemente, revisa documentación EPS y comprueba derechos.
3. Activar en sistema SIMED	Recepción citas medicas	Recepcionista citas Médicas.	- Activa en SIMED con documentación del paciente.
4. Facturar por PROSA Cobra cuota moderadora Activar Historia Clínica	Caja	Cajera citas Médicas.	- La cajera genera Cuota moderadora. Factura por Prosa y activa Historia Clínica.
5. Brindar educación en Salud	Sala de espera Consulta Medica	Educador en Salud ó Audiovisuales	- Recibe educación en Salud ya sea por ayuda audiovisual o actividad educativa breve.
6. Llamar al paciente y saludarle amablemente	Consultorio Medico Especialista	Medico Especialista	- Llamado al consultorio por alta voz, verifica en SIMED Ocupación.

7. Realizar Historia Clínica	Consultorio	Medico Especialista	Determina si es primera vez
8. Remitir a Medico especialista	Consultorio	Medico Especialista	El medico realiza la Anamnesis con enfermedad actual utilizando terminología medica revisa o realiza antecedente personales, describe si es mujer en edad reproductiva FUM método de planificación FUC, revisión de síntomas por sistemas toma signos vitales realiza y realiza Examen físico, emite diagnóstico y define conducta:
9. Enviar Rx y/o paraclínicos	Consultorio	Medico Especialista	- Remite a especialista en SIMED fuera de la sede orienta a OYA
10. Incapacitar	Consultorio Medico Especialista	Medico Especialista	- Ordena Paraclínicos en SIMIED y orienta a OYA para su respectiva autorización
11. Enviar formula	Consultorio Medico Especialista	Medico Especialista	- El medico genera incapacidad medica a través del SIMED y si es mayor de tres días orienta al paciente a la Oficina de Atención al usuario para su respectiva autorización; despide amablemente.



12. Remitir especialista sede	Consultorio Medico Especialista	Medico Especialista	- El medico genera formula medica a través del SIMED orienta al paciente a la Farmacia EPS y despide amablemente.
13. Revisar Exámenes paraclínicos	Consultorio Medico Especialista	Medico Especialista	- El medico genera orden de remisión a través del SIMED y orienta al paciente al servicio de Call Center o cita presencial.
14. Remisión por P y P	Consultorio Medico Especialista	Medico Especialista	<p>- El medico genera orden de examen a través del SIMED y orienta al paciente OYA y explica que deja en historia Clínica revisión de examen la cual una vez tenga el resultado debe solicitarlo por el servicio de Call Center o cita presencial.</p> <p>El medico genera orden de P Y P a través del SIMED y orienta al paciente al servicio de Call Center o cita presencial.</p>

**Tabla 17. Estándar operacional**

<p><b>Nombre del Proceso: Atención Medica Especializada</b> Traumatología y ortopedia, ginecología, cirugía, Medicina interna</p> <p><b>Área:</b> Atención al Usuario</p> <p><b>Fecha de Levantamiento:</b> Septiembre 08 de 2005</p>	<p><b>Objetivo:</b> Describir el proceso de atención al cliente externo por médico Especialista que permite orientar al profesional en su área.</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llega usuario recepción primer piso</li> <li>1. Comprobar derechos</li> <li>2. Activar en sistema SIMED</li> <li>3. Facturar por PROSA, Cobra cuota moderadora , Activar Historia Clínica</li> <li>4. Brindar educación en Salud</li> <li>5. Llamar al paciente y saludarle amablemente</li> <li>6. Realizar historia Riesgo MAR</li> <li>7. Realiza Historia Clínica.</li> <li>8. Remitir a especialista</li> <li>9. Envía Rx y/o Paraclínicos</li> <li>10. Incapacitar</li> <li>11. Enviar formula</li> <li>12. Remitir a especialista de la Sede</li> <li>13. Revisar Exámenes paraclínicos</li> <li>14. Remisión por P y P</li> </ol>	

<b>Insumos o equipos a requerir</b>	<b>Factores Críticos:</b>
- Talento Humano (Medico Pediatra) -	➤ Contratación Talento humano
Pesa con Tallmetro	
- Equipo de órganos de los sentidos -	➤ Mantenimiento frecuente de redes y equipos
Fluoroscopio	
- Tensiometro y Fonendoscopio -	➤ Técnico en telecomunicaciones y demás disponible
Papelería y registros	
- Camilla Fija -	
Sistema SIMED	

**Tabla 18. Descripción de las actividades de pediatría**

<b>ATIVIDAD</b>	<b>AREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1. Llega usuario recepción primer piso	Recepción citas medicas 1er piso	Usuario	- Previa orientación del guarda de seguridad, el paciente llega a la recepción 2do piso.
2. Comprobar derechos	Recepción citas medicas	Recepcionista citas Médicas.	- La recepcionista recibe amablemente al usuario, revisa documentación EPS y comprueba derechos.
3. Activar en sistema SIMED	Recepción citas medicas	Recepcionista citas Médicas.	- La recepcionista Activa en SIMED con documentación del paciente.
4. Facturar por PROSA Cobra cuota moderadora Activar Historia Clínica	Caja	Cajera citas Médicas.	- La cajera genera Cuota moderadora. Factura por Prosa y activa Historia Clínica.
5. Brindar educación en Salud	Sala de espera Consulta Medica	Educador en Salud ó Medio Audiovisuales	- El usuario recibe educación en Salud ya sea por ayuda audiovisual o actividad educativa breve.
6. Llamar al paciente y saludarle amablemente	Consultorio Medico	Medico Pediatra	- El medico llama al usuario por alta voz, verifica en SIMED Ocupación y determina si es primera vez que consulta
7. Realizar historia Riesgo MAR	Consultorio Medico	Medico Pediatra	- Si el usuario consulta por primera vez, realiza en SIMED, historia de riesgo MAR indicando antecedente familiares importantes grupo familiar riesgos biopsicosociales.
8. Realiza Historia Clínica.			- El

9. Remitir a especialista	Consultorio Medico	Medico Pediatra	medico realiza la Anamnesia con enfermedad actual utilizando terminología medica revisa o realiza antecedente personales, describe si es mujer en edad reproductiva FUM método de planificación FUC, revisión de síntomas por sistemas toma signos vitales realiza y realiza Examen físico, emite diagnóstico y define conducta.
10. Envía Rx y/o Paraclínicos	Consultorio Medico	Medico Pediatra	- Si la conducta del medico es remitir a un especialista activa en SIMED y si no hace parte del portafolio de la institución orienta a la oficina del OYA instalado en la IPS.
11. Incapacitar	Consultorio Medico	Medico Pediatra	- Si la conducta es ordenar Paraclínicos o Rx activa esta en Simed y orienta a OYA para su respectiva autorización
12. Enviar formula	Consultorio medico	Medico Pediatra	- Si el medico genera incapacidad activa opción a través del SIMED y si es mayor de tres días orienta al paciente a la Oficina de Atención al usuario para su respectiva autorización; despide amablemente.
13. Remitir a especialista de la Institución.	Consultorio Medico	Medico Pediatra	- El medico genera formula medica a través del SIMED orienta al paciente a la Farmacia EPS y despide amablemente.
	Consultorio Medico	Medico Pediatra	- El medico genera

14. Revisar Exámenes paraclínicos	Consultorio Medico	Medico Pediatra	orden de remisión a través del SIMED y orienta al paciente al servicio de Call Center o cita presencial.
	Consultorio Medico	Medico Pediatra	- El medico genera la orden de examen a través del SIMED y orienta al paciente a OYA y explica que solicite cita para revisión de examen una vez obtenga resultados a través del servicio de Call Center o personalmente.  El medico genera orden de P Y P a través del SIMED y orienta al paciente al servicio de Call center o personalmente.

**Tabla 19. Estándar operacional**

<p><b>Nombre del Proceso: Atención Medica Especializada</b></p> <p><b>Pediatría</b></p> <p><b>Área:</b> Atención al Usuario</p> <p><b>Fecha de Levantamiento:</b> Septiembre 08 de 2005</p>	<p><b>Objetivo:</b> Describir el proceso de atención al cliente externo por medico Especialista que permite orientar al profesional en su área.</p>
---	---

**ACTIVIDADES:**

2. Llega usuario recepción primer piso
15. Comprobar derechos
16. Activar en sistema SIMED
17. Facturar por PROSA, Cobra cuota moderadora , Activar Historia Clínica
18. Brindar educación en Salud
19. Llamar al paciente y saludarle amablemente
20. Realizar historia Riesgo MAR
21. Realiza Historia Clínica.
22. Remitir a especialista
23. Envía Rx y/o Paraclínicos
24. Incapacitar
25. Enviar formula
26. Remitir a especialista de la Sede
27. Revisar a Examen paraclínicos
28. Remisión por P y P

**Insumos o equipos a requerir**

- Talento Humano (Medico Pediatra)
- Pesa, Tallmetro, Metro
- Equipo de órganos de los sentidos
- Fluoroscopio
- Tensiometro y Fonendoscopio pediatra.
- Papelería y registros
- Camilla Fija
- Sistema SIMED

**Factores Críticos:**

- Contratación Talento humano
- Mantenimiento frecuente de redes y equipos
- Técnico en telecomunicaciones y demás disponible

**Figura 12. Consulta médica especializada**





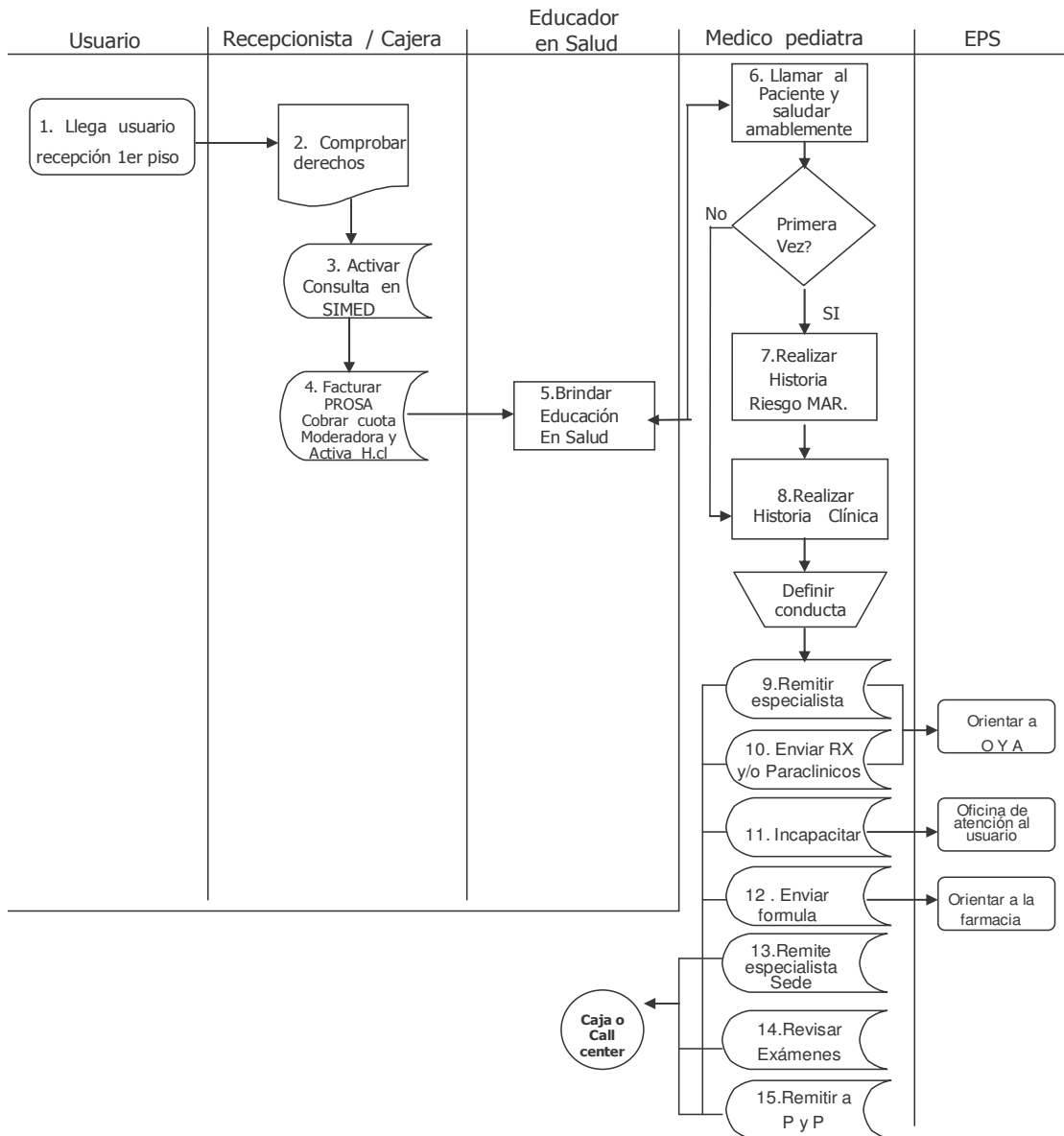
005

**Proceso: Atención Médica Especializada**


**Pediatría**

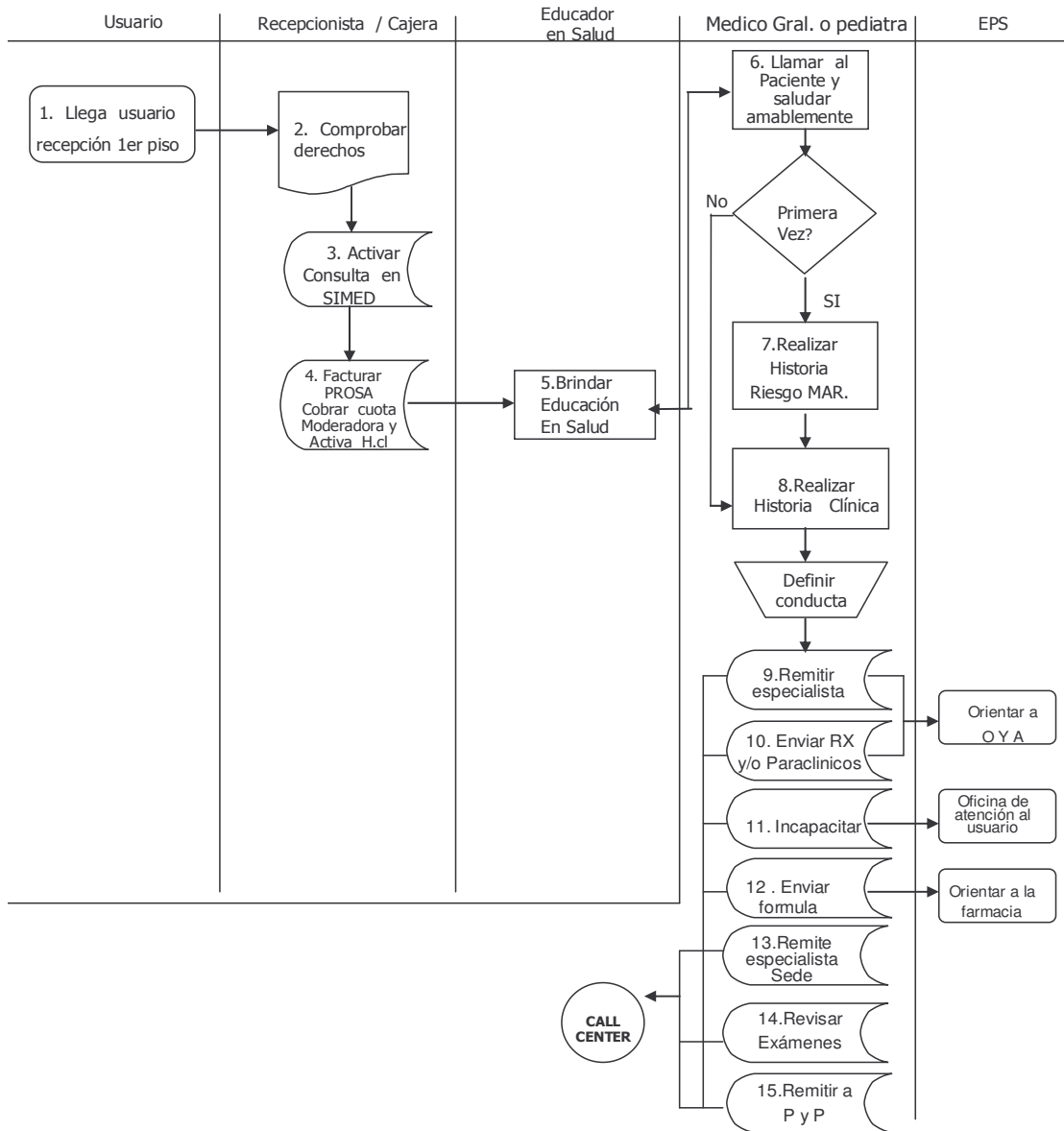
Responsable: Recepcionista 2do piso; Cajera 2do piso; Medico Gral. y/o Pediatra, EPS, Educador en salud

Área: Atención al Usuario



**Figura 13. Consulta médica general**

	<b>Proceso: Atención Medica General</b>	Responsable: Recepcionista 2do piso; Cajera 2do piso; Medico Gral. y/o Pediatra, EPS, Educador en salud
		Área: Atención al Usuario



**Tabla 20. Descripción de las actividades**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>AREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1. Llega usuario recepción primer piso	Recepción citas medicas 1er piso	Usuario	- Previa orientación del guarda de seguridad, el paciente llega a la recepción 2do piso.
2. Comprobar derechos	Recepción citas medicas	Recepcionista citas Médicas.	- La recepcionista recibe amablemente al usuario, revisa documentación EPS y comprueba derechos.
3. Activar en sistema SIMED	Recepción citas medicas	Recepcionista citas Médicas.	- La recepcionista Activa en SIMED con documentación del paciente.
4. Facturar por PROSA Cobra cuota moderadora Activar Historia Clínica	Caja	Cajera citas Médicas.	- La cajera genera Cuota moderadora. Factura por Prosa y activa Historia Clínica.
5. Brindar educación en Salud	Sala de espera Consulta Medica	Educador en Salud ó Medio Audiovisuales	- El usuario recibe educación en Salud ya sea por ayuda audiovisual o actividad educativa breve.
6. Llamar al paciente y saludarle amablemente	Consultorio Medico	Medico	- El medico llama al usuario por alta voz, verifica en SIMED Ocupación y determina si es primera vez que consulta
7. Realizar Historia Riesgo MAR	Consultorio Medico	Medico	- Si el usuario consulta por primera vez, realiza en SIMED, historia de riesgo MAR indicando antecedente familiares importantes grupo familiar riesgos biopsicosociales.

8. Realiza Historia Clínica.	Consultorio Medico	Medico	- El medico realiza la Anamnesia con enfermedad actual utilizando terminología medica revisa o realiza antecedente personales, describe si es mujer en edad reproductiva FUM método de planificación FUC, revisión de síntomas por sistemas toma signos vitales realiza y realiza Examen físico, emite diagnóstico y define conducta.
9. Remitir a especialista	Consultorio Medico	Medico General	- Si la conducta del medico es remitir a un especialista activa en SIMED y si no hace parte del portafolio de la institución orienta a la oficina del OYA instalado en la IPS.
10. Envía Rx y/o Paraclínicos	Consultorio Medico	Medico General	- Si la conducta es ordenar Paraclínicos o Rx activa esta en Simed y orienta a OYA para su respectiva autorización
11. Incapacitar	Consultorio medico	Medico General	- Si el medico genera incapacidad activa opción a través del SIMED y si es mayor de tres días orienta al paciente a la Oficina de Atención al usuario para su respectiva autorización; despide amablemente.
12. Enviar formula	Consultorio Medico	Medico General	- El medico genera formula medica a través del SIMED orienta al paciente a la Farmacia EPS y despide amablemente.
13. Remitir a especialista de la Institución.	Consultorio Medico	Medico General	- El medico genera orden de remisión a través del SIMED y orienta al paciente al servicio de Call

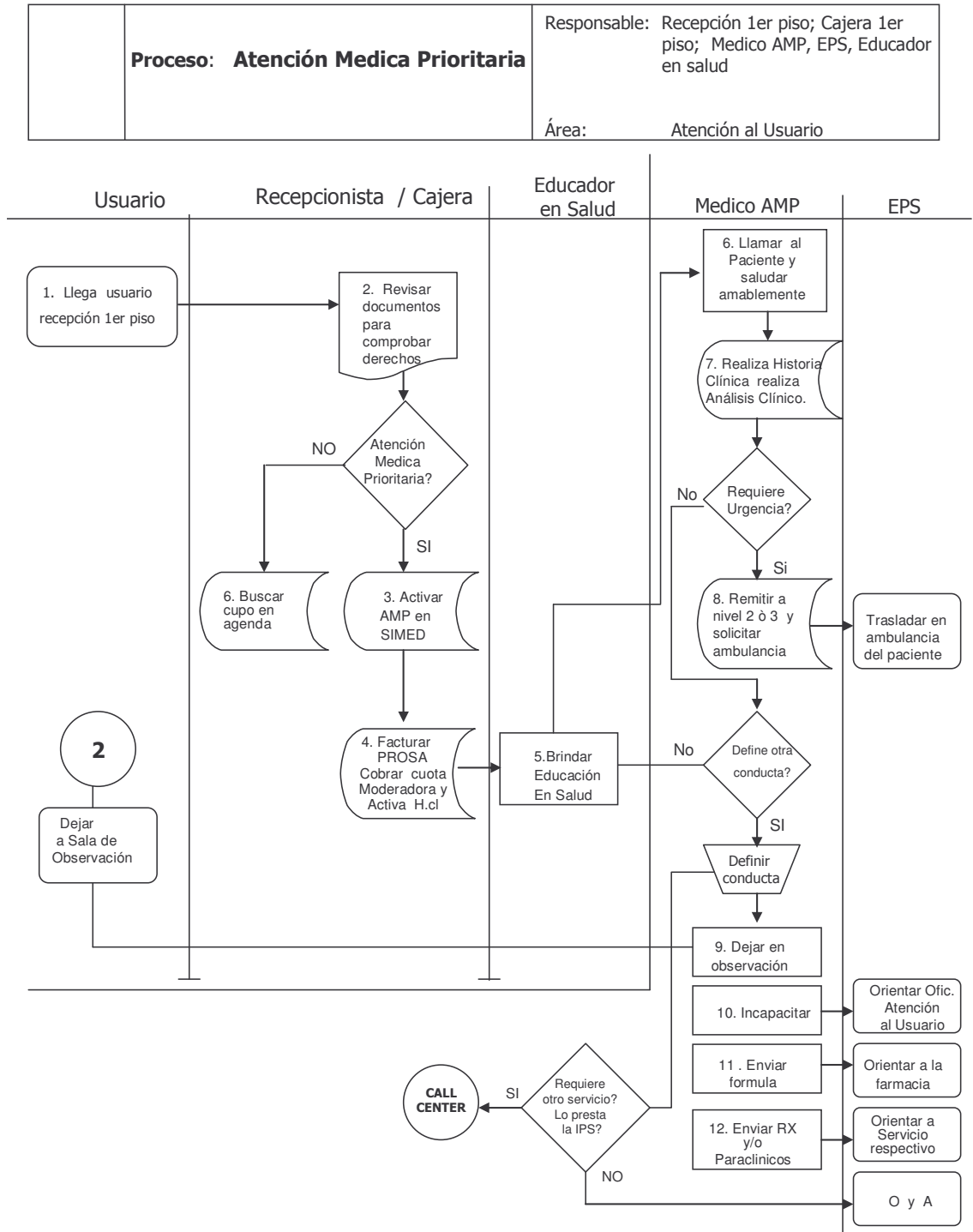
14. Revisar a Examen paraclínicos	Consultorio Medico	Medico General	center o cita presencial.  - El medico genera la orden de examen a través del SIMED y orienta al paciente a OYA y explica que solicite cita para revisión de examen una vez obtenga resultados a través del servicio de Call center o personalmente.
15. Remisión por P y P	Consultorio Medico	Medico General	- El medico genera orden de P Y P a través del SIMED y orienta al paciente al servicio de Call center o personalmente.

**Tabla 21. Estándar operacional**

<p><b>Nombre del Proceso: Atención Médica General</b></p> <p><b>Área:</b> Atención al Usuario</p> <p><b>Fecha de Levantamiento:</b> Septiembre 08 de 2005</p>	<p><b>Objetivo:</b> Describir el proceso de atención al cliente externo por médico general que permite orientar al profesional en su área.</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llegar usuario recepción primer piso</li> <li>2. Comprobar derechos</li> <li>3. Activar en sistema SIMED</li> <li>4. Facturar por PROSA, Cobrar cuota moderadora, Activar Historia Clínica</li> <li>5. Brindar educación en Salud</li> <li>6. Llamar al paciente y saludarle amablemente</li> <li>7. Realizar historia Riesgo MAR</li> <li>8. Realiza Historia Clínica.</li> <li>9. Remitir a especialista</li> <li>10. Envía Rx y/o Paraclínicos</li> <li>11. Incapacitar</li> <li>12. Enviar fórmula</li> <li>13. Remitir a especialista de la Sede</li> <li>14. Revisar a Examen paraclínicos</li> <li>15. Remisión por P y P</li> </ol>	
<p><b>Insumos o equipos a requerir:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Talento Humano (Médico general) -</li> <li>- Pesa con Tallímetro</li> <li>- Equipo de órganos de los sentidos -</li> <li>- Fluoroscopio</li> </ul>	<p><b>Factores Críticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Supernumerarios en caso de faltar Talento humano</li> <li>➤ Mantenimiento frecuente de redes y equipos</li> <li>➤ Técnico en telecomunicaciones</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>- Tensiómetro y Fonendoscopio</li><li>- Papelería y registros</li><li>- Camilla Fija</li><li>- Sistema SIMED</li></ul>	disponible
--	------------

**Figura 14. Atención médica prioritaria**





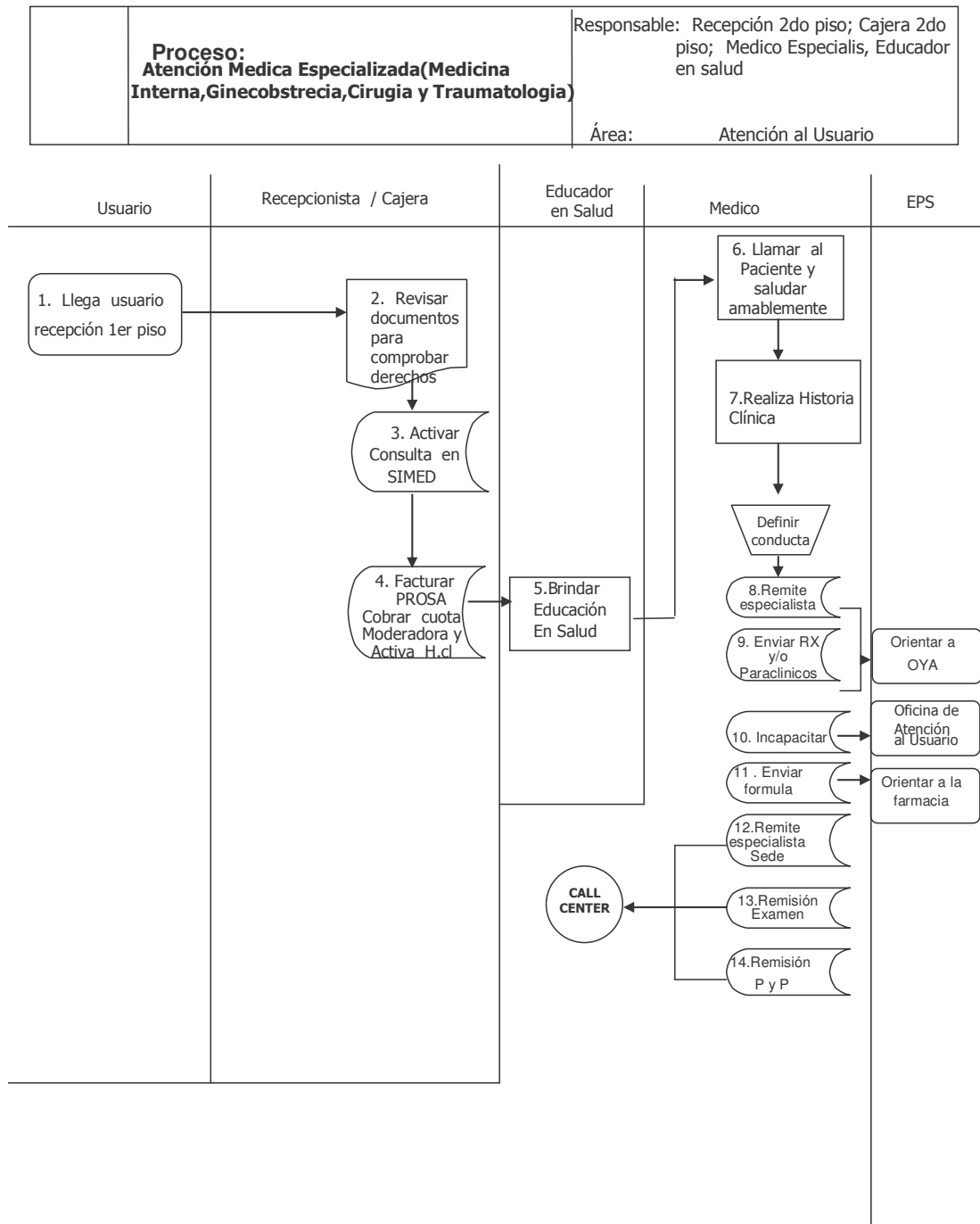
**Tabla 22. Descripción de las actividades**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>AREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1. Llega usuario recepción primer piso	Recepción citas medicas 1er piso	Usuario	- Previa orientación del guarda de seguridad, el paciente llega a la recepción 1er piso.
2. Revisar documentos y comprueba derechos.	Recepción citas medicas	Recepcionista citas Médicas.	- La recepcionista le recibe amablemente y escucha su necesidad definiendo si es o no prioridad y revisa documentación EPS y comprueba derechos. Si no hay prioridad en la consulta, buscara cupo en agenda medico MAR asignado o traslada a otro medico. Si es prioridad:
3. Activar en sistema SIMED	Recepción citas medicas	Recepcionista citas Médicas.	- Activa en SIMED con documentación del paciente.
4. Facturar por PROSA Cobra cuota moderadora Activar Historia Clínica.	Caja	Cajera citas Médicas.	- La cajera genera Cuota moderadora. Factura por Prosa y activa Historia Clínica AMP.
5. Brindar educación en Salud	Sala de espera AMP	Educador en Salud ó Audiovisuales	- Recibe educación en Salud ya sea por ayuda audiovisual o actividad educativa breve.
6. Llamar al paciente y saludarle amablemente	Consultorio Medico AMP	Medico	Llamado al consultorio por alta voz, verifica en SIMED Ocupación.
7. Realizar historia Clínica análisis clínico.	- Consultorio Medico AMP	Medico AMP	- El medico realiza la Anamnesis con enfermedad actual utilizando terminología medica revisa o realiza

<p>8. Remitir a nivel 2 o 3 y solicitar ambulancia</p>	<p>- Consultorio Medico AMP</p>	<p>Medico AMP.</p>	<p>antecedente personales, describe si es mujer en edad reproductiva FUM método de planificación FUC, revisión de síntomas por sistemas toma signos vitales realiza y realiza Examen físico, emite diagnóstico y define conducta; si es un caso de urgencia:</p> <p>- Comenta el caso clínico del paciente a través de línea telefónica al servicio que recibe y solicita servicio de ambulancia a la EPS. Si es una prioridad define una conducta:</p>
<p>9. Dejar en observación- Consultorio AMP</p>	<p>- Sala de Observación</p>	<p>Medico y auxiliar de enfermería AMP</p>	<p>- El paciente queda bajo observación e inicia un proceso de órdenes médicas a la espera de evolución.</p>
<p>10. Incapacitar</p>	<p>- Consultorio Medico AMP Consultorio Medico AMP</p>	<p>Medico AMP</p>	<p>- El medico genera incapacidad medica a través del SIMED y si es mayor de tres días orienta al paciente a la Oficina de Atención al usuario para su respectiva autorización; despide amablemente.</p>
<p>11. Enviar formula</p>	<p>Consultorio Medico AMP</p>	<p>Medico de AMP.</p>	<p>- El medico genera formula medica a través del SIMED orienta al paciente a la Farmacia EPS y despide amablemente.</p>
<p>12. Enviar Rx o Paraclínicos</p>		<p>Medico de AMP</p>	<p>- El medico genera orden de radiografía o similar, o paraclínicos a través del SIMED y orienta al paciente al servicio respectivo por la EPS y despide amablemente.</p>

			Si el paciente requiere otro servicio y lo presta la IPS, se envía al CALL CENTER para orientar el proceso respectivo, si no lo presta se envía a la EPS a través de la Oficina de Orientación y autorizaciones (O y A)
--	--	--	---

**Figura 15. Atención médica especializada (medicina interna, ginecobstrecia, cirugía y traumatología)**



**Tabla 23. Descripción de las actividades**

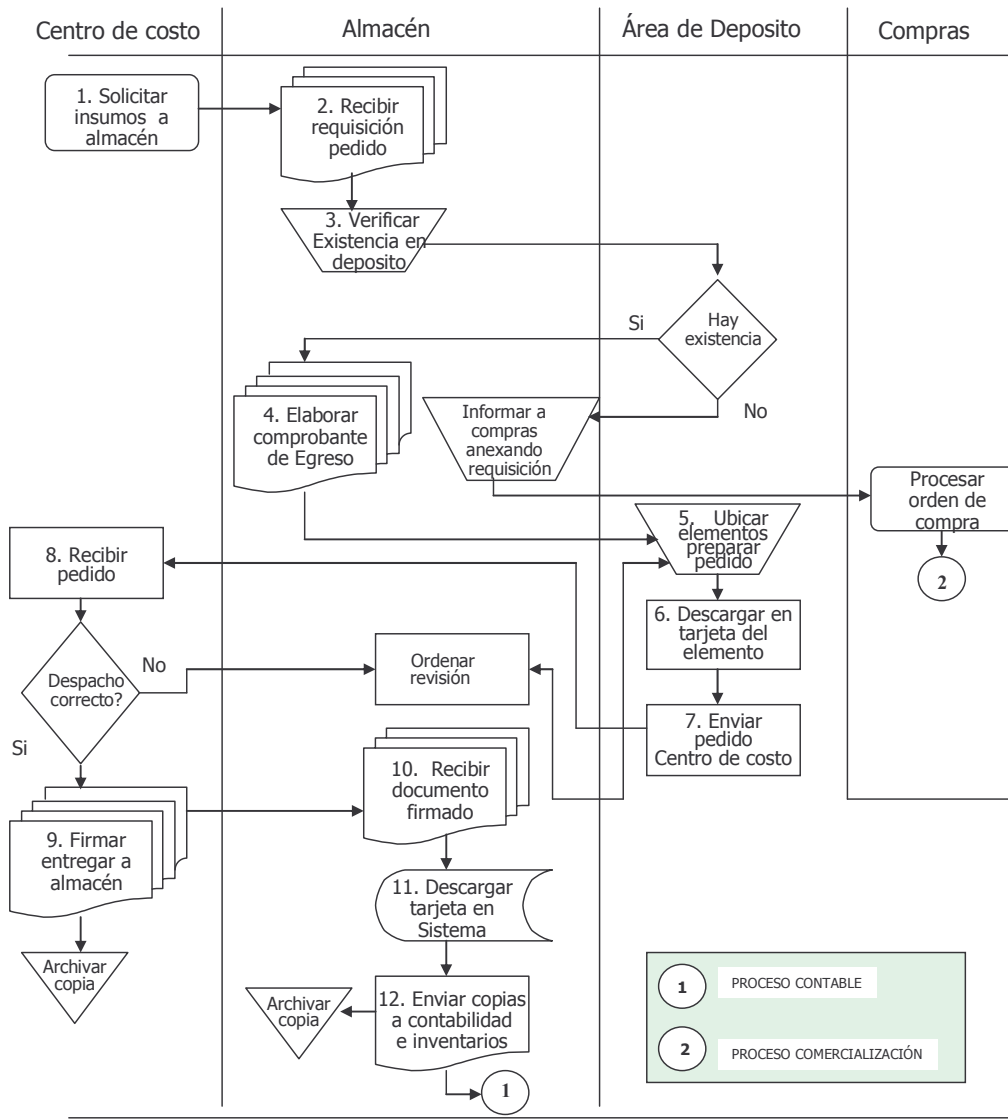
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>AREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1. Llega usuario recepción primer piso	Recepción citas medicas 1er piso	Usuario	- Previa orientación del guarda de seguridad, el paciente llega a la recepción 2do piso.
2. Revisar documentos y comprueba derechos.	Recepción citas medicas	Recepcionista citas Médicas.	- La recepcionista le recibe amablemente, revisa documentación EPS y comprueba derechos.
3. Activar en sistema SIMED	Recepción citas medicas	Recepcionista citas Médicas.	- Activa en SIMED con documentación del paciente.
4. Facturar por PROSA Cobra cuota moderadora Activar Historia Clínica.	Caja	Cajera citas Médicas.	- La cajera genera Cuota moderadora. Factura por Prosa y activa Historia Clínica.
5. Brindar educación en Salud	Sala de espera Consulta Medica	Educador en Salud ó Audiovisuales	Genera en Cuota Moderadora.
6. Llamar al paciente y saludarle amablemente	Consultorio Medico Especialista	Medico Especialista	- Recibe educación en Salud ya sea por ayuda audiovisual o actividad educativa breve.  Llamado al consultorio por alta voz, verifica en SIMED Ocupación. Determina si es primera vez :

8. Realiza Clínica	Historia	- Consultorio Medico Especialista	Medico especialista	- El medico realiza la Anamnesis con enfermedad actual utilizando terminología medica revisa o realiza antecedente personales, describe si es mujer en edad reproductiva FUM método de planificación FUC, revisión de síntomas por sistemas toma signos vitales realiza y realiza Examen físico, emite diagnóstico y define conducta:
9. Remite a Medico Especialista.		- Consultorio Medico Especialista	Medico especialista.	- Remite a especialista en SIMED fuera de la sede orienta a OYA
10. Envía Rx Paraclínicos	Rx y/o	-Consultorio Medico Especialista	Medico Especialista	-Ordena Paraclínicos en Simed y orienta a OYA para su respectiva autorización
11. Incapacitar		-Consultorio Medico Especialista	Medico Especialista	- El medico genera incapacidad medica a través del SIMED y si es mayor de tres días orienta al paciente a la Oficina de Atención al usuario para su respectiva autorización; despide amablemente.
12. Enviar formula		Consultorio Medico Especialista	Medico Especialista	- El medico genera formula medica a través del SIMED orienta al paciente a la Farmacia EPS y despide amablemente.
13. Remite especialista sede		Consultorio Medico Especialista	Medico Especialista	- El medico genera orden de remisión a través del SIMED y orienta al paciente al servicio de Call center o cita presencial.

14.Revisión Examen	-Consultorio Medico Especialista	Medico Especialista	El medico genera orden de examen a través del SIMED y orienta al paciente OYA y explica que deja en historia Clínica revisión de examen la cual una vez tenga el resultado debe solicitarlo por el servicio de Call center o cita presencial.
15.Remisión por P y P	-Consultorio Medico Especialista	Medico Especialista	El medico genera orden de P Y P a través del SIMED y orienta al paciente al servicio de Call center o cita presencial.

**Figura 16. Entrega de productos**

<b>Proceso: Comercialización y Entrega de Productos</b>	Responsable: Jefe de almacén; Coordinador de Compras; Funcionario deposito
• Entrega de Productos	Área: Área de almacén, deposito de almacén y oficina de compras





**Tabla 24. Descripción de las actividades**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>AREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1. Solicitar insumos a almacén	- Centro de costo (área solicitante)	- Funcionario encargado del centro de costos	- El funcionario del área hace la solicitud de bienes o insumos que requiere para la realización de sus procesos.
2. Recibir requisición – pedido	- Almacén	- Jefe de almacén o encargado	- El jefe del almacén o encargado del mismo recibe las requisiciones de cada área y da el trámite pertinente.
3. Verificar existencia en bodega	- Área Deposito de productos	- Funcionario de deposito	- Verifica la existencia en el depósito y determina si hay lo solicitado o hay que hacer una compra e informa al departamento de compras para que inicie el proceso.
4. Elaborar comprobante de egreso.	- Almacén	- Jefe de almacén o encargado	- El jefe o encargado de almacén, una vez verifica las existencias en depósito, elabora un comprobante de egreso para el retiro de los productos de depósito.
5. Ubicar elementos, preparar pedido.	- Área Deposito de productos	- Funcionario de deposito	- El funcionario del depósito de productos, ubica los elementos solicitados y prepara el pedido.

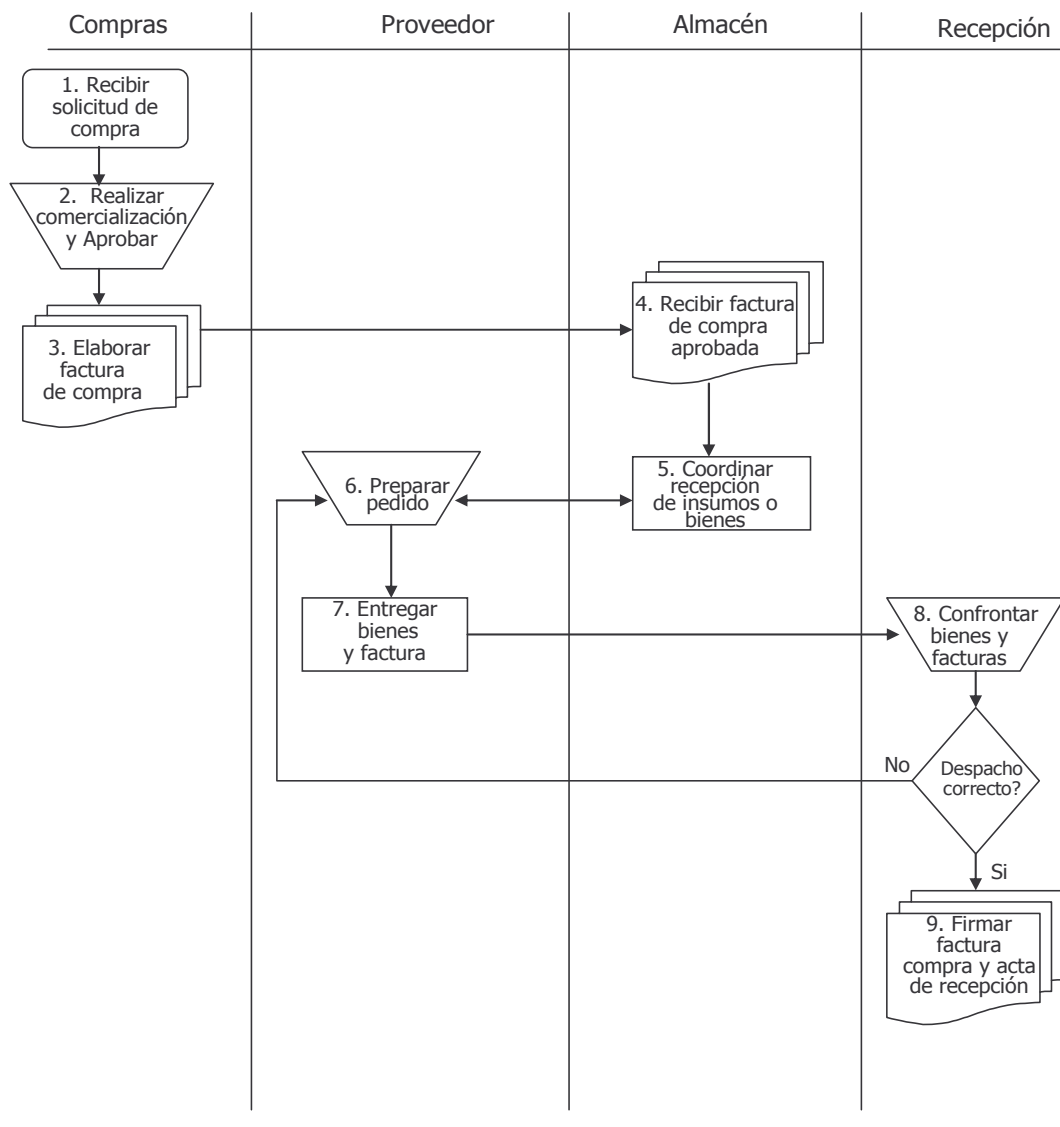
6. Descargar en tarjeta del elemento.	- Área Deposito de productos	- Funcionario de deposito	- El funcionario del depósito descarga en la tarjeta respectiva la cantidad del elemento que despacha.
7. Enviar pedido a centro de costo.	- Área Deposito de productos	- Funcionario de deposito	- El funcionario del depósito envía el pedido al respectivo centro de costo.
8. Recibir pedido.	- Centro de costo	- Funcionario de centro costo	- El encargado de los pedidos en cada centro de costo recibe el pedido y verifica que el despacho sea el correcto,
9. Firmar factura y entregar a almacén.	- Centro de costo	- Funcionario de centro costo	- Si el despacho es correcto, firma la factura, devuelve 3 copias firmadas y guarda una en su archivo.
10. Recibir documento firmado.	- Almacén	- Jefe de almacén o encargado	- El jefe de almacén o encargado del mismo recibe la factura firmada para continuar proceso.
11. Descargar tarjeta en Sistema y enviar copias a contabilidad e inventarios	- Almacén	- Jefe de almacén o encargado	- El Jefe de almacén o encargado descarga en el Sistema la factura, para actualizar el kárdex y enviar copia a contabilidad e inventarios

**Tabla 25. Estándar operacional**

<p><b>Nombre del proceso: Comercialización y Entrega de Productos</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Entrega de Productos</b></p> <p><b>Área:</b> Área de almacén, deposito de almacén y oficina de compras</p> <p><b>Fecha de levantamiento:</b> 08 – 09- 2005</p>	<p><b>Objetivo:</b> Describir de manera ordenada el proceso de entrega de materiales e insumos a los centros de costo de la institución, a fin de evitar tramitología innecesaria.</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Solicitar insumos a almacén</li> <li>2 Recibir requisición – pedido</li> <li>3 Verificar existencia en bodega</li> <li>4 Elaborar comprobante de egreso.</li> <li>5 Ubicar elementos, preparar pedido.</li> <li>6 Descargar en tarjeta del elemento.</li> <li>7 Enviar pedido a centro de costo.</li> <li>8 Recibir pedido.</li> <li>9 Firmar factura y entregar a almacén.</li> <li>10 Recibir documento firmado.</li> <li>11 Descargar tarjeta en Sistema y enviar copias a contabilidad e inventarios</li> </ol>	
<p><b>Insumos y/o Equipos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso Locativo</li> <li>- Talento Humano</li> <li>- Registros, facturas</li> <li>- Material de oficina</li> <li>- Computador (es)</li> <li>- Teléfonos</li> </ul>	<p><b>Factores Críticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso manual en caso de caída del sistema.</li> <li>- Traslados entre centros de costo en caso de demora en las compras.</li> <li>- Entrenamiento en los procesos a un funcionario en caso de faltar el Responsable en Comercialización.</li> </ul>

**Figura 17. Comercialización de productos**

	<p><b>Proceso: Comercialización y Entrega de Productos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comercialización de Productos</li> </ul>	<p>Responsable: Jefe de almacén; Coordinador de Compras; Proveedor; Funcionario de recepción</p> <p>Área: Área de almacén y oficina de compras Recepción deposito.</p>
--	--	--




**Tabla 26. Descripción de las actividades**

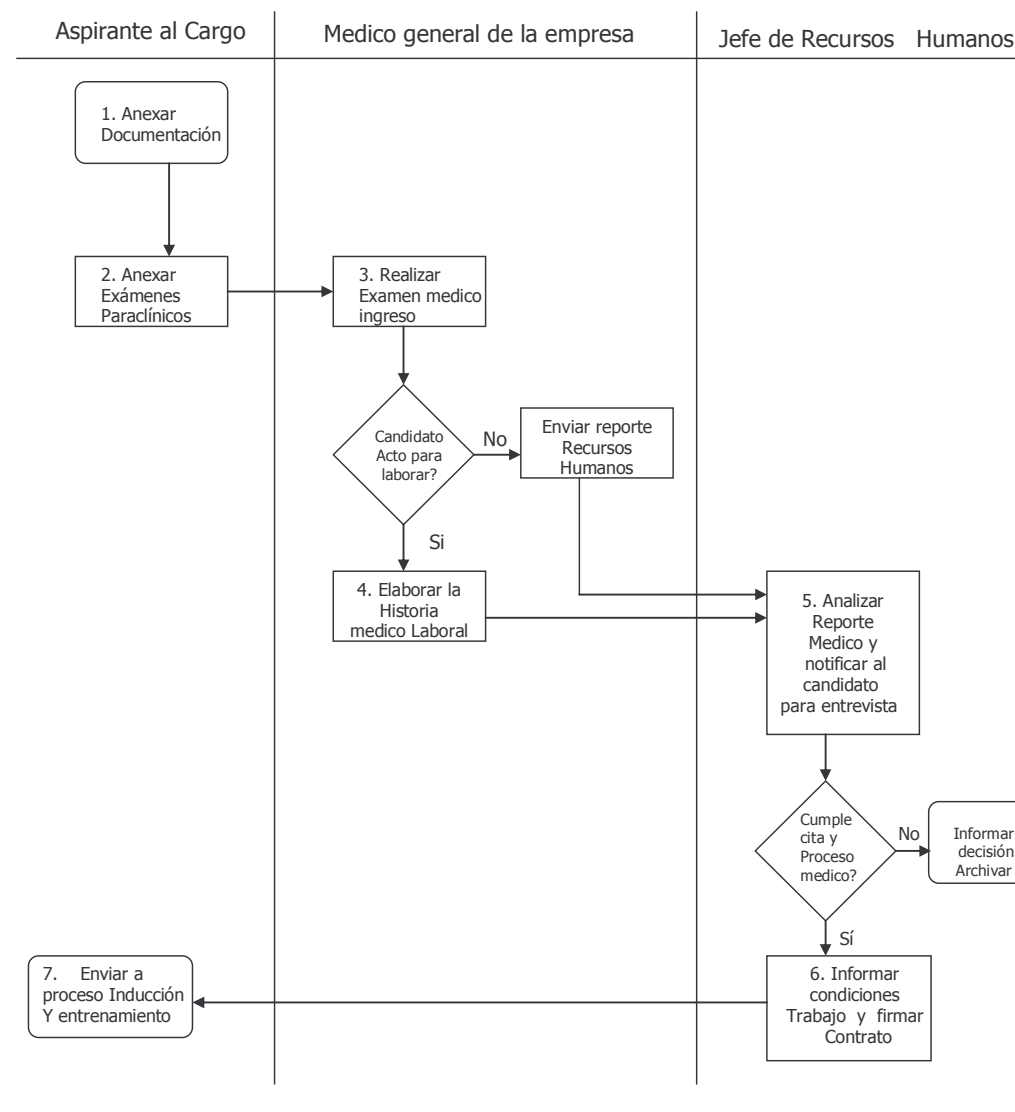
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>AREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1. Recibir solicitud de compra.	- Oficina de Compras	- Coordinador de compras	- El coordinador de compras recibe la solicitud que envía el centro de costo.
2. Realizar comercialización y aprobar.	- Oficina de compras	- Coordinador de compras	- El coordinador de compras, realiza las diferentes cotizaciones y cuando se determina la comercialización:
3. Elaborar factura de compra.	- Oficina de compras	- Coordinador de compras	- Elabora un acta de aprobación o factura de la compra la cual envía al almacén.
4. Recibir factura de compra aprobada.	- Oficina de compras	- Jefe de almacén	- El Jefe de almacén recibe la factura aprobada y valorizada por el área de compras.
5. Coordinar recepción de bienes e insumos.	- Oficina de compras	- Jefe de almacén	- El jefe de almacén coordina la fecha y hora en que se hará la entrega por el proveedor.
6. Preparar pedido.	- Proveedor	- Proveedor - Coordinador de compras	- El proveedor prepara los elementos solicitados y coordina con el jefe de almacén la entrega.
7. Entregar productos y facturas.	- Recepción almacén	- Proveedor	- El proveedor entrega en recepción de almacén los productos y la factura de los mismos.
8. Confrontar productos y facturas.	- Recepción almacén	- Encargado de recepción de productos	- El funcionario que realiza la recepción de productos, verifica que la factura concuerde con lo físico.
9. Firmar factura compra	- Recepción almacén	- Encargado de recepción de productos	- Si esta de acuerdo con lo recibido el funcionario firma la factura y deja copias para almacén.

**Tabla 27. Estándar operacional**

<p>Nombre del proceso: <b>Comercialización y Entrega de productos</b></p> <p><b>Área:</b> Área de almacén, deposito de almacén y oficina de compras</p> <p><b>Fecha de levantamiento:</b> 08 – 09- 2005</p>	<p><b>Objetivo:</b> Identificar e implantar el proceso para comercializar los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de la organización y de sus clientes.</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir solicitud de compra.</li> <li>2. Realizar comercialización y aprobar.</li> <li>3. Elaborar factura de compra.</li> <li>4. Recibir factura de compra aprobada.</li> <li>5. Coordinar recepción de bienes e insumos.</li> <li>6. Preparar pedido.</li> <li>7. Entregar productos y facturas.</li> <li>8. Confrontar productos y facturas.</li> <li>9. Firmar factura compra</li> </ol>	
<p><b>Insumos y/o Equipos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso locativo</li> <li>- Talento Humano</li> <li>- Equipos de telecomunicación</li> <li>- Registros básicos</li> <li>- Papelería de oficina</li> <li>- facturas</li> </ul>	<p><b>Factores Críticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cotizaciones varias</li> <li>- Análisis de los requerimientos y de las transacciones</li> <li>- Unidades locativas alternas para recibimiento de bienes y productos</li> <li>- Implementación de subprocesos para compra de productos</li> </ul>

**Figura 18. Gestión de recursos humanos**

 <b>014</b>	Proceso: <b>Desarrollo y Gestión del Talento Humano</b>	Responsable: Jefe de Talento Humano
	<b>Contratación de Talento Humano</b>	Área: Talento Humano



**Tabla 28. Descripción del proceso**

ACTIVIDAD	AREA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Anexar documentación	Desarrollo y Gestión de Recurso Humano	Aspirante al Cargo	- Los aspirantes al cargo, profesionales de la Salud anexan diplomas con registro Departamental, acta de grado, copia de Tarjeta profesional. Para profesionales graduados en el extranjero homologación ante el ICFES del título. Para auxiliares y técnicos certificaciones de entidades educativas con el correspondiente registro del título, cartas de recomendación y cartas laborales, fotocopia de documento de identidad.
2. Anexar exámenes Paraclínicos.	Desarrollo y Gestión de Recurso Humano	Aspirante al Cargo	- Deberán anexar exámenes paraclínicos solicitados:
3. Realizar examen Medico laboral	Consultorio Medico	Medico de la IPS Servimedic QUIRON	- El medico seleccionado por la IPS realiza los exámenes médicos laborales y revisa los exámenes solicitados; si no hay inconvenientes, realiza la Historia laboral, de lo contrario, enviará la información a Recursos Humanos para continuar proceso respectivo.
4. Elaborar Historia Medico-laboral	Consultorio Medico	Medico de la IPS Servimedic QUIRON	- El medico realiza la historia laboral que se archiva para la base de datos en el Departamento de Salud Ocupacional de la empresa.




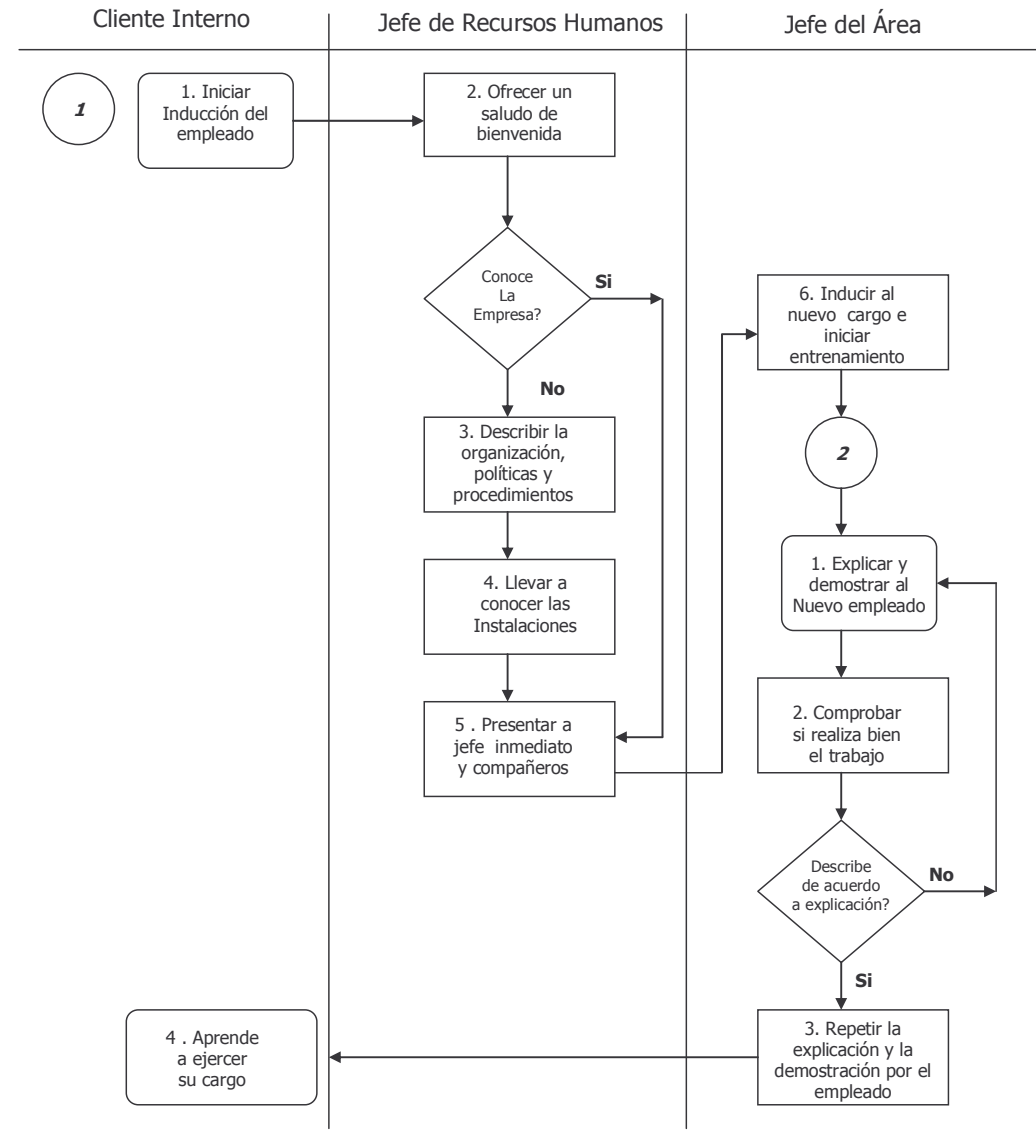
<p>5. Analizar Reporte Medico y notificar al candidato para entrevista</p>	<p>Desarrollo y Gestión de Recurso Humano</p>	<p>Jefe de Talento Humano</p>	<p>- El Jefe de recursos humanos analiza el reporte medico para verificar quienes son actos para el cargo; si no es acto, notifica al aspirante y agradece su participación en el proceso, si por el contrario es acto para el cargo, le informa sobre las condiciones de trabajo.</p>
<p>6. Informar condiciones de trabajo y firma de contrato</p>	<p>Desarrollo y Gestión de Recurso Humano</p>	<p>Jefe de Talento Humano</p>	<p>- El Jefe de Recursos Humanos informa al aspirante sobre salario y prestaciones, funciones, tareas y responsabilidades, normas y reglamentos de la empresa; se realiza la firma del contrato si el aspirante acepta y envía inducción al puesto de trabajo</p>
<p>7. Enviar a inducción y entrenamiento</p>	<p>COMFENALCO VALLE – EPS</p>	<p>- Responsables por la EPS</p>	<p>- Con el acompañamiento de COMFENALCO se inicia los procesos de entrenamiento e inducción.</p>

**Tabla 29. Estándar operacional**

<p><b>Nombre del Proceso:</b> Contratación de Recursos Humano</p> <p><b>Área:</b> Desarrollo y Gestión de Recurso Humano</p> <p><b>Fecha de Levantamiento:</b> Septiembre 08 de 2005</p>	<p><b>Objetivo:</b> Verificar estado de salud del aspirante, para comprobar que no tenga enfermedades que le impidan el desempeño y realizar la firma de contrato por las partes.</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anexar documentación</li> <li>2. Anexar exámenes paraclínicos.</li> <li>3. Realizar examen</li> <li>4. Medico laboral</li> <li>5. Elaborar Historia Medico-laboral</li> <li>6. Analizar Reporte Medico y notificar al candidato para entrevista</li> <li>7. Informar condiciones de trabajo y firma de contrato</li> <li>8. Enviar a inducción y entrenamiento</li> </ol>	
<p><b>Insumos o equipos a requerir:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso Humano</li> <li>- Contratos de Trabajo</li> <li>- Consultorio Medico</li> <li>- Equipos e insumos médicos</li> <li>- Historias clínicas</li> <li>- Papelería</li> </ul>	<p><b>Factores Críticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Delegar a persona responsable en caso de faltar en Jefe de talento Humano.</li> <li>- Opción de área locativa – contratación de local</li> <li>- Celulares Varios.</li> </ul>

**Figura 19. Inducción y entrenamiento**

	Proceso: <b>Desarrollo y Gestión de Talento humano</b>  <b>Inducción y Entrenamiento de Talento Humano</b>	Responsable: Cliente Interno, Jefe de recurso Humano, jefe de área  Área: Área de talento H., Instalaciones de la empresa, área de trabajo
---	--	--



**Tabla 30. Descripción del proceso n°1.**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>AREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1. Iniciar inducción del empleado nuevo	Desarrollo y Gestión del Talento humano	Cliente Interno	- Una vez finalizado el proceso de contratación se inicia el proceso de inducción.
2. Ofrecer un saludo de Bienvenida.	Desarrollo y gestión del Talento humano	Jefe de Talento Humano	- El jefe de Talento Humanos recibe cordialmente al nuevo empleado; si ya conoce la empresa presenta al jefe de área para recibir entrenamiento, si es lo contrario, le realiza una breve descripción de la organización, visión, misión, etc. Se hace un recorrido por las áreas principales de la Institución, para luego presentar al Jefe inmediato.
3. Describir la organización, políticas y procedimientos	Desarrollo y Gestión del recurso humano	Jefe de Talento Humano	- El jefe de Recursos Humanos describe la organización al nuevo empleado, reglamento interno de trabajo, uniformes, horarios, normas y reglamentos, etc.
4. Llevar a conocer las Instalaciones	Áreas de la empresa	Jefe de Talento Humano	- El jefe de Recursos Humanos enseña o delega a un funcionario para que oriente dentro de las instalaciones al nuevo empleado, terminando en el área donde se va a desempeñar.
5. Presentar al Jefe inmediato y compañeros	Área de desempeño de funciones	Jefe de Talento Humano	- El Jefe de Recursos Humanos o delegado por él mismo, presenta ante el Jefe Inmediato y compañeros.
6. Inducir al nuevo cargo e iniciar entrenamiento	Área de desempeño de funciones	Jefe de área	- El Jefe Área da la bienvenida al nuevo empleado le muestra su puesto de trabajo y da indicaciones claras y precisas.

**Tabla 31. Estándar operacional n°1**

<p><b>Nombre del Proceso:</b> Inducción y Entrenamiento del Talento Humano</p> <p><b>Área:</b> Desarrollo y Gestión de Talento Humano</p> <p><b>Fecha de Levantamiento:</b> Septiembre 08 de 2005</p>	<p><b>Objetivo:</b> Familiarizar al nuevo empleado con la empresa y su funcionamiento.</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Iniciar inducción del empleado nuevo</li> <li>2. Ofrecer un saludo de bienvenida.</li> <li>3. Describir la organización, políticas y procedimientos</li> <li>4. Llevar a conocer las instalaciones</li> <li>5. Presentar al Jefe inmediato y compañeros</li> <li>6. Inducir al nuevo cargo e iniciar entrenamiento</li> </ol>	
<p><b>Insumos o equipos a requerir:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso Humano</li> <li>- Recurso Locativo</li> <li>- Normas, políticas y procedimientos escritos</li> <li>- Reglas de seguridad del área de trabajo</li> </ul>	<p><b>Factores Críticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Delegar persona capacitada para realizar la inducción si el responsable de área no puede hacerlo.</li> <li>- El Jefe de recursos Humanos debe tener clara misión, visión y políticas de la empresa.</li> <li>- Presentación de video Institucional si no es posible llevar al empleado a las instalaciones</li> </ul>

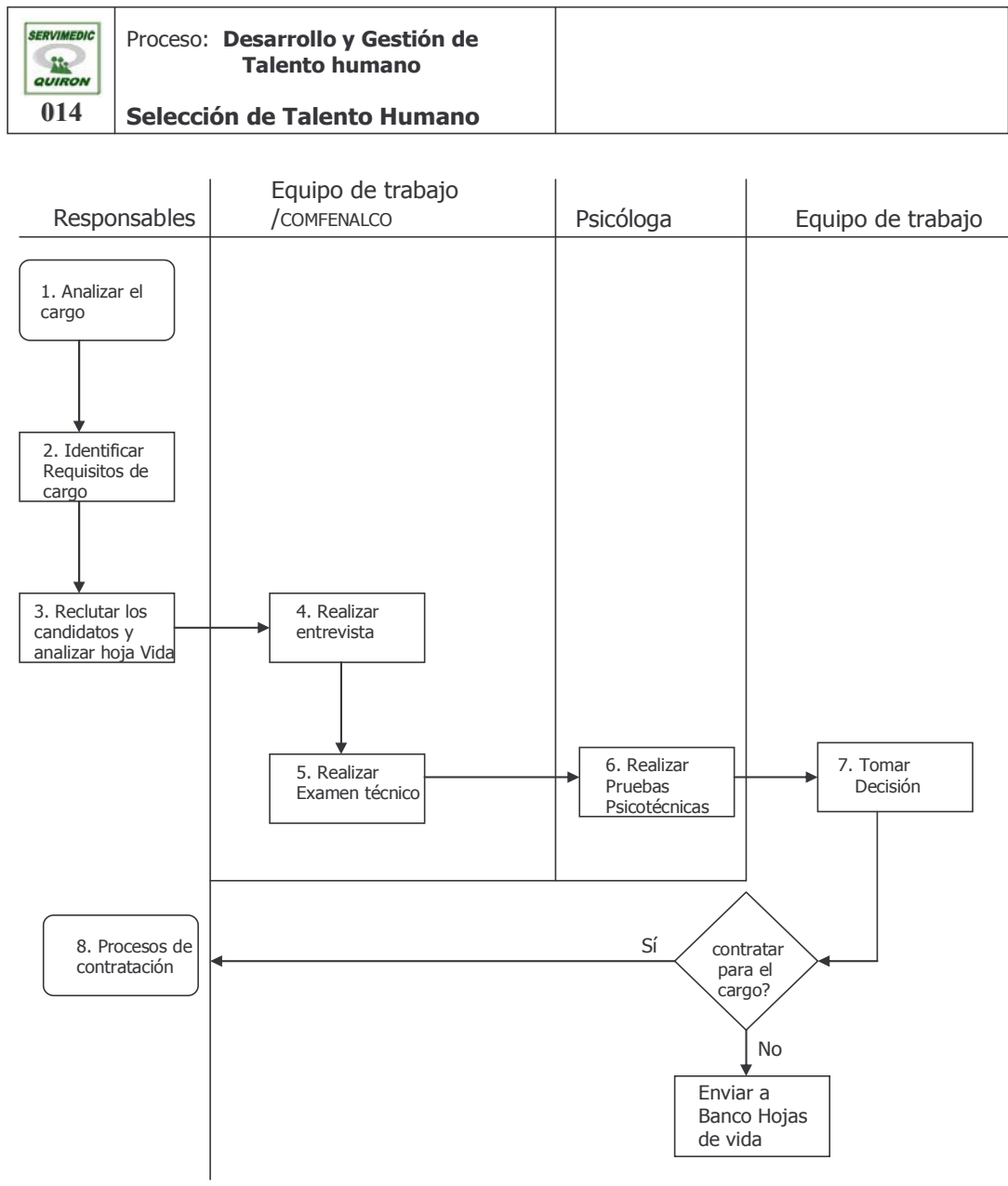
**Tabla 32. Descripción del proceso N° 2**

ACTIVIDAD	AREA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Explicar y demostrar al nuevo empleado	Área de desempeño de funciones	Jefe de Área	- Una vez ubicado en el puesto de trabajo, el jefe de área inicia el entrenamiento; Primero explica y luego demuestra al empleado como realizar el trabajo.
2. Comprobar si realiza bien el trabajo	Área de desempeño de funciones	Jefe de Área	- El jefe de área para comprobar si ha entendido bien, le pide al empleado que él le explique cómo realizar el trabajo y lo realiza de acuerdo a su explicación. Si esta mal, repetir proceso, si esta bien, repite la explicación y la demostración por el empleado
3. Repetir la explicación y demostración por el empleado	Área de desempeño de funciones	Jefe de Área	- El Jefe de área solicita al empleado que repita la explicación a medida que él mismo realiza el trabajo. - El jefe de Talento Humano describe la organización al nuevo empleado, reglamento interno de trabajo, uniformes, horarios, normas y reglamentos, etc.
4. Aprende a ejercer su cargo	Área de desempeño de funciones	Cliente Interno	- Después de los tres pasos descritos, se pudo comprobar que el empleado aprendió a hacer bien las cosas, por lo cual se considera que se ha adaptado a su nuevo cargo.

**Tabla 33. Estándar operacional nº 2**

<p><b>Nombre del Proceso:</b> Entrenamiento del Talento Humano</p> <p><b>Área:</b> Desarrollo y Gestión de Talento Humano</p> <p><b>Fecha de Levantamiento:</b> Septiembre 08 de 2005</p>	<p><b>Objetivo:</b> Llevar al nuevo empleado a ejercer el cargo de acuerdo con las normas y procedimientos propios de la empresa.</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Explicar y demostrar al nuevo empleado</li> <li>2. Comprobar si realiza bien el trabajo</li> <li>3. Repetir la explicación y demostración por el empleado</li> <li>4. Aprende a ejercer su cargo</li> </ol>	
<p><b>Insumos o equipos a requerir:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso Humano</li> <li>- Recurso Locativo</li> <li>- Equipos de trabajo según el cargo</li> <li>- Material e insumos propios del área</li> </ul>	<p><b>Factores Críticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Delegar persona capacitada para realizar la inducción si el responsable de área no puede hacerlo.</li> <li>- Dar indicaciones escritas claras y precisas si los procesos son complejos.</li> </ul>

Figura 20. Selección personal





**Tabla 34. Descripción del proceso**


<b>ACTIVIDAD</b>	<b>AREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1. Analizar el cargo	- Desarrollo y Gestión de Recurso Humano	Equipo de Trabajo	- Después de hacer un análisis de la población asignada y al portafolio de servicios se determina, el tipo y cantidad de cargos requeridos, haciendo una análisis de la Misión función, responsabilidad asignada, ubicación en el organigrama, salario y requisitos del cargo.
2. Identificar requisitos del Cargo	- Desarrollo y Gestión de Recurso Humano	Equipo de Trabajo	- Se definen las diferentes características que deben tener los candidatos a desempeñar los diferentes cargos: Nivel académico, condiciones físicas, experiencia, capacitación y habilidades y otras.
3. Reclutar los candidatos y analizar hojas de vida	- Desarrollo y Gestión de Recurso Humano	Equipo de Trabajo	- Se realiza un reclutamiento externo dado que la empresa esta iniciando, a través de la prensa, avisos en Instituciones de salud y recomendados se recluta al personal.
4. Realizar Entrevista	- Desarrollo y Gestión de Recursos Humanos.	Equipo de trabajo	- Previa capacitación al equipo de trabajo y una vez analizadas las hojas de vida verificando la información, confrontación de fechas, periodos de tiempo donde el candidato no da información, análisis de la aspiración salarial según el cargo se conformaron subgrupos para realizar entrevistas, Se realiza en 4 etapas, preguntas a relacionadas con ámbito familiar, educación y capacitación, Experiencia laboral y las relacionadas con el cargo.

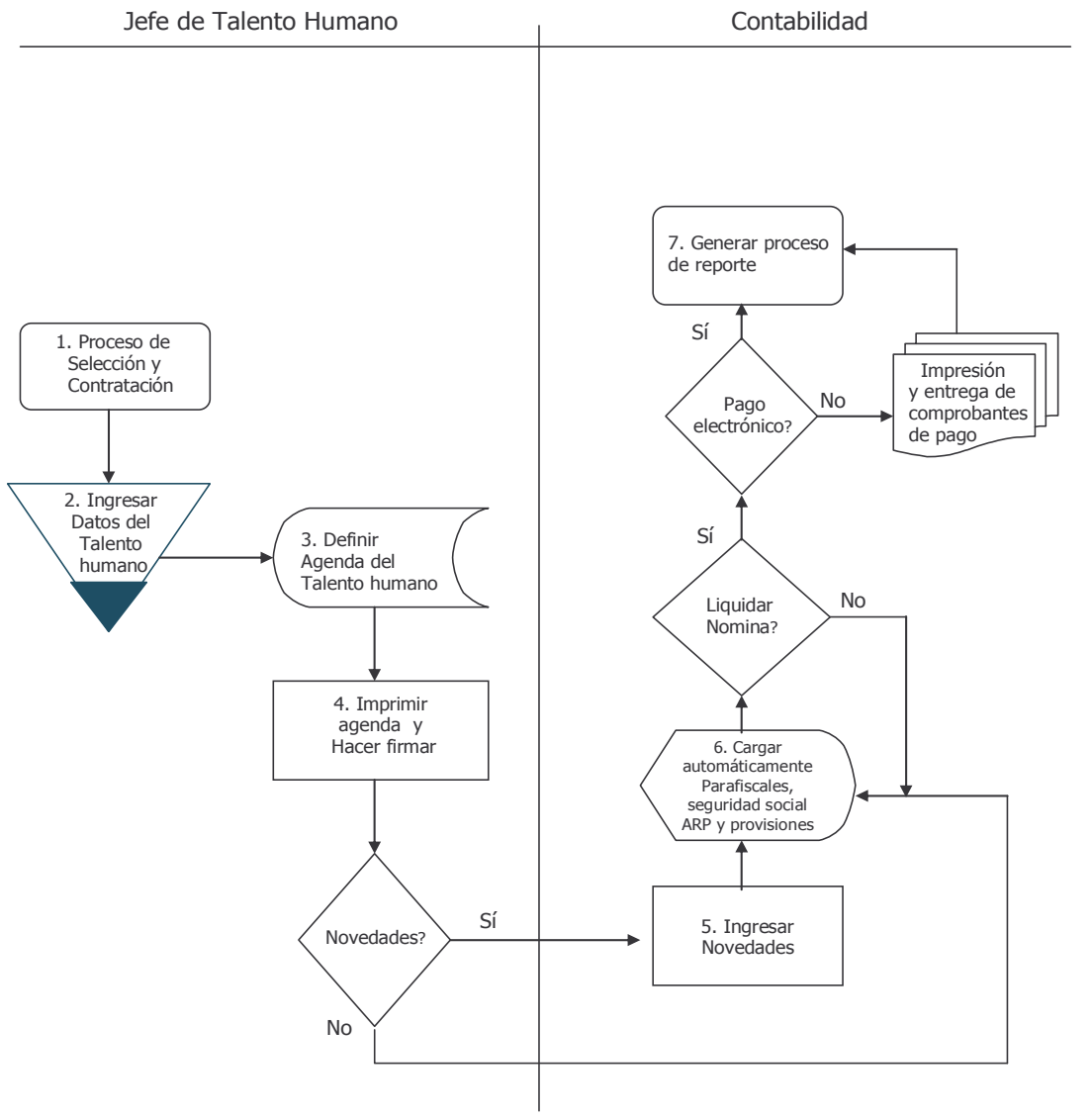
<p>5. Realizar pruebas de conocimiento.</p>	<p>- Desarrollo y Gestión de Recursos Humanos.</p>	<p>Equipo de Trabajo COMFENALCO VALLE EPS</p>	<p>- Se toma del banco de preguntas de COMFENALCO evaluación para personal médico y paramédico y se preparan las pruebas teórico / prácticas para el área Administrativa y se estableció un umbral de 3.8.</p>
<p>6. Realizar pruebas Psicotécnicas</p>	<p>- Desarrollo y Gestión de Recursos Humanos.</p>	<p>Psicóloga</p>	<p>- Se aplica plantilla 16PF, cuestionario Valentí y Test de Wartegg</p>
<p>7. Tomar decisión</p>	<p>- Desarrollo y Gestión de Recursos Humanos.</p>	<p>Equipo de Trabajo</p>	<p>- Se analizan los subprocesos anteriores y se selecciona el personal para las diferentes áreas funcionales de la Institución, si no es seleccionado la hoja de vida va a un banco.</p>

**Tabla 35. Estándar operacional**

<p><b>Nombre del Proceso:</b> Proceso de Selección del Personal</p> <p><b>Área:</b> Desarrollo y Gestión de Talento Humano</p> <p><b>Fecha de Levantamiento:</b> Septiembre 08 de 2005</p>	<p><b>Objetivo:</b> Seleccionar los mejores perfiles para ocupar los cargos en cada área funcional de la IPS SERVIMEDIC QUIRON</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar el cargo</li> <li>2. Identificar requisitos del Cargo</li> <li>3. Reclutar los candidatos y analizar hojas de vida</li> <li>4. Realizar Entrevista</li> <li>5. Realizar pruebas de conocimiento.</li> <li>6. Realizar pruebas Psicotécnicas</li> <li>7. Tomar decisión</li> </ol>	
<p><b>Insumos o equipos a requerir:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Recurso Humano (administrativo y Serv. General)</li> <li>b. Computador</li> <li>c. Recursos Financieros - Telecomunicaciones</li> <li>d. Fotocopiadora</li> <li>e. Recurso Locativo</li> <li>f. Pruebas de conocimientos y Psicotécnicas</li> <li>g. Papelería (Hojas de block, lapiceros, lápices, etc)</li> </ol>	<p><b>Factores Críticos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>h. Supernumerarios en caso de faltar recurso humano</li> <li>i. Opción de área locativa – contratación de local</li> <li>j. Celulares Varios</li> <li>k. Outsorrching</li> </ol>

Figura 21. Sistemas de información del talento humano

	Proceso: <b>Desarrollo y Gestión de Talento humano</b>	Responsable: Jefe de talento humano, contador
	Sistema de información del talento humano - Nomina	Área: Talento Humano



**Tabla 36. Descripción del proceso**

ACTIVIDAD	AREA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Proceso selección y contratación del talento Humano.	- Desarrollo y Gestión de Recurso Humano	Jefe de Talento Humano	- Partiendo el proceso de selección y contratación del Talento Humano, se define el personal de la planta que ingresa a laborar y se obtienen sus datos básicos.
2. Conformar la base de datos del talento humano.	- Desarrollo y Gestión de Recurso Humano	Jefe de Talento Humano	- Se conforma la base de datos ingresando al programa: nombre, identificación, cargo, salario y auxilios si los hay.
3. Definir agenda del talento humano	- Desarrollo y Gestión de Recurso Humano	- Jefe de Talento Humano	- El ejecutivo define las agendas por profesional, turnos, horas actividad.
4. Imprimir agenda y hacer firma.	- Desarrollo y Gestión de Recurso Humano	- Jefe de Talento Humano	- Se imprimen las agendas y cada profesional debe firmar si acepta la agenda. Guardar en lugar de fácil acceso.
5. Ingresar novedades.	- Contabilidad	- Jefe contabilidad o delegado	- Cualquier novedad se ingresa a la base de datos del talento humano, tales como: Licencias, incapacidades, vacaciones, permisos.
6. Cargar automáticamente seguridad social, ARP, parafiscales, provisiones.	- Contabilidad	- Jefe contabilidad o delegado	- Una vez se ingresan las novedades el sistema automáticamente genera los pagos de seguridad social, ARP, parafiscales, provisiones.
7. Generar reporte del proceso	- Contabilidad	- Jefe contabilidad o delegado	- Si se va a realizar pago de nomina se procede al cargue automático en el sistema, se realiza la dispersión de

			fondos para pagos a los empleados en sus cuentas de nomina y se generan los procesos de reporte del sistema, se imprimen la nomina y los comprobantes de pago que se entregan a los empleados
--	--	--	---

**Tabla 37. Estándar operacional**

<p><b>Nombre del Proceso:</b> Proceso de Selección del Personal</p> <p><b>Área:</b> Desarrollo y Gestión de Talento Humano</p> <p><b>Fecha de Levantamiento:</b> Septiembre 08 de 2005</p>	<p><b>Objetivo:</b> Seleccionar los mejores perfiles para ocupar los cargos en cada área funcional de la IPS SERVIMEDIC QUIRON</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Analizar el cargo</li> <li>9. Identificar requisitos del Cargo</li> <li>10. Reclutar los candidatos y analizar hojas de vida</li> <li>11. Realizar Entrevista</li> <li>12. Realizar pruebas de conocimiento.</li> <li>13. Realizar pruebas Psicotécnicas</li> <li>14. Tomar decisión</li> </ol>	
<p><b>Insumos o equipos a requerir:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso Humano (administrativo y Serv. General)</li> <li>- Computador</li> <li>- Recursos Financieros</li> <li>- Telecomunicaciones</li> <li>- Fotocopiadora</li> <li>- Recurso Locativo</li> <li>- Pruebas de conocimientos y Psicotécnicas</li> <li>- Papelería (Hojas de block, lapiceros, lápices, etc)</li> </ul>	<p><b>Factores Críticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supernumerarios en caso de faltar recurso humano</li> <li>- Opción de área locativa – contratación de local</li> <li>- Celulares Varios</li> <li>- Outsourcing</li> </ul>

Luego de hacer una recopilación de los datos que entramos a reconocer y analizar que tipo de información presenta estos documentos, detallando que obtuvimos información la cual describe los procesos y procedimientos con que cuenta la empresa para iniciar labores y poder prestar el servicio adecuado hacia el cliente. El siguiente paso es empezar a analizar los procesos no desde el punto teórico, sino que se debe iniciar observando y analizando como son las funciones en las diferentes áreas de la empresa, de tal forma conoceremos y relacionaremos los procesos y procedimientos mostrados teóricamente con lo que se pudo detallar empíricamente en las áreas visitadas.

Al final de los documentos presentados en esta recopilación, podemos observar que encontramos datos acerca del área de gestión del talento humano donde se puede encontrar todo lo relacionado al personal que labora y las actividades que debe manejar referidas al personal, es importante observar que SERVIMEDIC QUIRON LTDA, es una empresa que apenas se encuentra en proceso de iniciación, por lo tanto observamos que este departamento no se encuentra en una clara función, además no se encuentra establecido como área, las actividades que debe realizar este departamento es ejercida en el área administrativa, aunque dejamos claro que es objeto de estudio analizar los procesos y procedimientos que se presentaron referente a estas actividades.

Para determinar el correcto funcionamiento de los procesos y procedimientos, tuvimos como base el funcionamiento de una empresa relacionada en igual actividad. Entramos a realizar estudios sobre el funcionamiento de las áreas y tratamos de determinar tiempos de funcionamiento.



## 8. TIEMPOS DE ESTUDIO BASE PARA DETERMINAR TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA SERVIMEDIC QUIRON LTDA

**Tabla 38. Estudio de tiempos No1**

### COMFENALCO SEDE NORTE

	ACTIVIDAD	MEDIA
1	Recepción odontología	1.32min
2	Recepción Medicina especializada	7.01min
3	Recepción P y P	2.24min
4	Recepción citas medicas	2.00min
5	Sala de espera	9.63min
6	Recepción ordenes medicas	1.50min
7	Recepción Servicio al cliente	0.50min
8	CALL CENTER	1.55min

Luego de haber realizado un estudio de tiempos en la sede de COMFENALCO VALLE sede norte, nos pusimos en la tarea de empezar a realizar una toma de tiempos cronometrados de cada actividad fundamental que nos permitiera analizar los procesos y procedimientos realizados en SERVIMEDIC QUIRON LTDA, dichas actividades se encuentran descritas en el cuadro anterior donde los datos obtenidos fueron registrados en un programa estadístico denominado STAT::FIT el cual nos pudo arrojar una serie resultados estadísticos donde de estos datos nos interesa conocer mas el de la media, dado a que nos permite observar el tiempo que maneja una sede de la mismas características a la sede en la que se trabajara, con la diferencia que la sede norte tiene mas tiempo de trabajo a comparación de SERVIMEDIC QUIRON LTDA que apenas esta surgiendo.

Obtenidos estos datos podemos empezar a desarrollar la misma actividad en SERVIMEDIC QUIRON LTDA, actividad que consta como primera instancia anotar y registrar una toma de tiempos de funciones en las actividades que se encuentran descritas en el cuadro inicial, con estos datos podemos hacer un cuadro comparativo con la finalidad de conocer las falencias que presentan en la empresa para luego iniciar un estudio en los procesos y procedimientos elaborados para iniciar labores y así modificarlos según sea necesario.

## 8.1 TOMA DE TIEMPOS SERVIMEDIC QUIRON LTDA

Se realizo una toma de tiempos en la función de caja de citas medicas, recepción de ordenes de adscritos, recepción de caja medicina general, donde se tomaron una cantidad de datos los cuales fueron tomados en un lapso de tiempo de aproximadamente 90min, donde se reunieron una muestra de mas de 30 datos, donde según los cálculos estadística evaluados en el programa de STAT::FIT nos arrojó el siguiente resultado.

**Tabla 39. Estudio de tiempos N°2**

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>MEDIA</b>
1	Recepción de ordenes de adscritos, recepción de citas medicas y recepción caja medicina general	7.10min
2	CALL CENTER	1.48min

Como se puede observar en este cuadro las actividades están resumidas en una sola actividad, debido a que tienen a una sola persona generando las actividades que se describieron anteriormente, esto actuación hace que exista inconformidad por parte del cliente dado a que esta actividad registra tiempos de mas de 5min demostrando una media de 5.25min, tiempo mayor al que maneja la sede norte si hacemos un compendio de las actividades que ellos manejan por individual, situación que hace que el flujo de clientes en esta caja se vea afectado y se vea en la necesidad de tener que manejar esta situación tal cual como lo muestra la sede norte, donde se divide las actividades una a una brindando mayor fluidez del cliente, a su vez dejando una sensación de satisfacción por parte del mismo por la

agilidad del servicio, la sensación para la persona encargada de la actividad que esta mostrando un trabajo de buena calidad.

No olvidar según la descripción del párrafo anterior donde dice que se debe manejar las actividades por individual buscando mayor eficiencia de la función descrita, se debe realizar una modificación de los procedimientos y procesos ya descritos para estas actividades y la empresa se vería en la necesidad de ampliar su personal para el abastecimiento de estas funciones.

Al realizar la actividad de toma de tiempos en el CALL CENTER se puede observar que presenta una variación de tiempo aceptable, donde según los estudios estadísticos realizados por el STAT::FIT nos arrojo una media de 1.48min, tiempo que es bastante aceptable para la función del CALL CENTER, el problema que presenta esta área esta dado a que presenta poca capacidad en equipos, herramientas y personal, si bien vemos el tiempo promedio de actividad es muy valido entonces se debe atacar factores como aumento de personal en estas funciones que ayuden a manejar el servicio y mejorar los equipos y herramientas que en esta área se ofrece.

A continuación se mostrara el informe que se entrego después de haber analizado la situación en el departamento de CALL CENTER, en este informe se dará una posible solución que daremos para el departamento.

Santiago de Cali, Marzo 8 de 2006.

Al haber realizado un análisis de toma de tiempo en el CALLCENTER y después de obtener los resultados, podemos observar y proponer:

Para el servicio de Conmutador, se debe mejorar el servicio y ampliar ya sea el número de extensiones que presenta la institución.

Para esto proponemos los siguientes en el servicio de Conmutador.

- Saludo de Bienvenida inicial.
- Aclaración de extensiones o números telefónicos existentes según lo necesitado.
- Comunicación con una operadora en última instancia.

Por ejemplo.

Bueno Días, este es Comfenalco Sede Sur, Estos son algunos de nuestros servicios.

Cancelación de Citas.....

Asignación de Citas medicas.....

Asignación de citas de P y P y Odontología.....

Enfermería...

Rayos X...

Laboratorio...

Si desea comunicarse con el área administrativa estas son algunas de nuestras extensiones.

Contabilidad....

Gerencia....

Tesorería...

Jefe Clínica...

Si necesita atención personal favor espere en la línea y lo comunicaremos con servicio al cliente.

Con la nota que se realizo anteriormente buscamos presentar solución a un problema generado en el departamento descrito por el escrito con el fin de establecer una solución oportuna a un problema que puede estar dado por falta de herramientas o equipos necesarios para cumplir eficazmente con la labor.

Al haber realizado la actividad de toma de tiempos en la empresa, se pudo observar que presentan una gran variación de tiempo comparados con los que se tienen de base dados por la sede norte.

Las áreas que se tuvieron bajo estudio en la toma de tiempos se encuentran.

- ✓ Recepción de citas medicas.
- ✓ Recepción de cajas medicina general.
- ✓ Recepción de ordenes de adscritos.
- ✓ CALL CENTER.

Es importante anotar que la empresa presenta una gran cantidad de procesos y procedimientos los cuales se busca brindar una clara normalización y estandarización de los mismos, por ahora hemos tomados estas funciones debido a que presentan mayor flujo de personal o de clientes externos, además es el paso inicial para que el cliente pueda ser atendido y por ultimo son las actividades que mayor complicación esta presentando.

Estas variaciones pueden darse por varios factores que pueden hacer que el proceso se vea afectado, estos pueden ser.

- ✓ Inicialización de la empresa (fallas en el sistema, conexión oficina central, falta de equipos y herramientas adecuadas).
- ✓ Falta de experiencia por parte de personal en su labor.
- ✓ Falta de mayor preparación por escasez de tiempo (simulacros).

Observadas estas causas entramos a realizar un análisis y brindar una serie de soluciones con el fin de encontrar si estos factores enunciados anteriormente permiten hacer tropiezo en las funciones evaluadas.


La solución más viable fue dar un tiempo de espera que permita que la empresa pueda dar solución a los puntos antes mencionados.

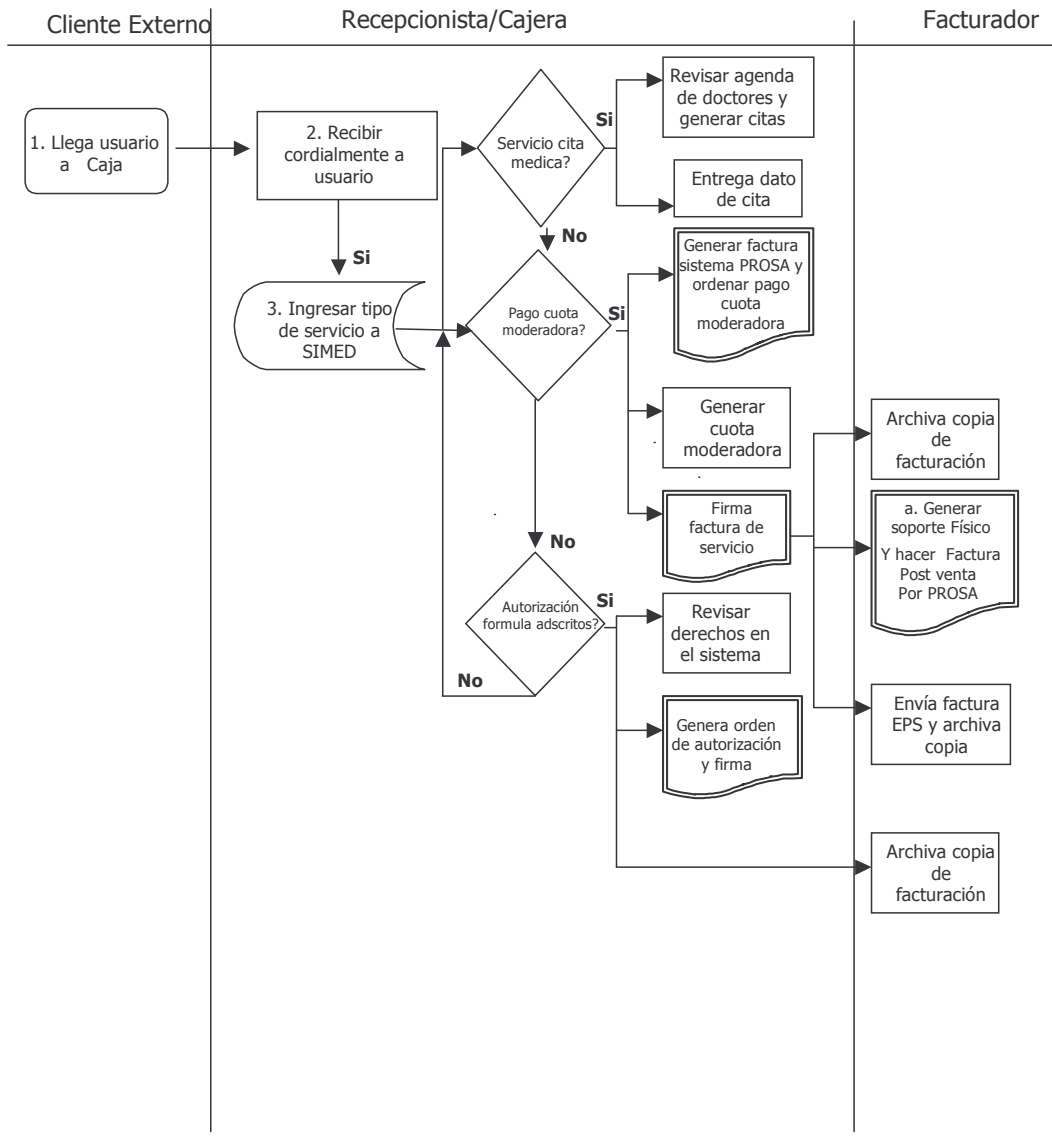
Retomando estos aspectos al cabo de un tiempo prudente se pudo observar que la empresa siguió presentado falencia en las áreas que han venido siendo estudiadas demostrando que los factores que se describieron anteriormente no brindaban en gran porcentaje problemas para que las áreas evaluadas ejercieran su función de la forma correcta, observando de esta forma que lo que presenta dichas variaciones se pueden dar por el orden de procesos y procedimientos que se encuentran establecidos para dar funcionamiento a las diferentes áreas. como ya se mostraron inicialmente, estos procesos están registrados con un orden y secuencia de forma teórica, es aquí donde entramos a dar unas observaciones que nos permitan presentar un análisis de las posibles variaciones que puedan tener estos procesos al ser modificados con el objetivo de reducir dichos tiempos de operación en las diferentes áreas estudiadas y así poder mostrar una optimización en tiempos de función o de operación para los distintos sectores o áreas de la empresa evaluadas.

A continuación presentamos los flujogramas que se modificaron con el objetivo de plantear mejoras en cada proceso que presenta demoras, inconvenientes y quejas presentadas por parte del usuario o cliente externo.



Figura 22. Proceso mejorado servicio recepción cita médica general

 <b>016</b>	<b>Proceso: Facturación y Servicio al Cliente Externo</b>	Responsable: Cliente Ext.; Cajera AMP; Cajera piso; Cajera p y p; Facturador
	<b>Facturación al cliente externo (Usuario) Facturación Post- Venta (EPS)</b>	Área: Atención Medica general especializada; Procedimientos y Pequeña cirugía; Promoción y Prevención



## 8.2 TOMA DE TIEMPOS

Después de haber realizado una toma de tiempos con los procesos ya modificados podemos observar que presento un cambio en cuanto a procesos operativos por parte de estas áreas, presentando gran cambios en la reducción de tiempos en las funciones que estas realizan.

**Tabla 40. Estudio de tiempos N°3**

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>MEDIA</b>
1	Recepción de ordenes de Adscritos	0,56min
2	Recepción de citas medicas	1,25min
3	Recepción Caja Medicina General	1,52min

Si bien se observa que después de haber hecho modificaciones en los procesos en la actividad la cual presentaba problemas se mostró un cambio sensible proyectado a una gran mejora, dando un orden en los procesos propuestos y dejando registrado los pasos a seguir para continuar con un orden y una mejora de actividades.

Como ya se mostró en páginas anteriores, para el CALL CENTER se estableció una mejora para tratar o abordar el problema presentado en esta área, no desde un punto de tiempo de operación ya que laboran dentro de un tiempo aceptable, sino manejar opciones de solución como se describió en el texto narrado anteriormente.

## **9. MEJORA EN EL PROCESO DE FACTURACION DE ODONTOLOGIA**


Continuando con el proceso de mejora y analizando los procesos descritos anteriormente se ve la necesidad de observar detalladamente el proceso de facturación en el área de odontología, proceso que se ha venido dificultando ya que no presenta una clara ejecución de actividad y por ende esta causando problemas de facturación para el área odontológica y el área administrativa.

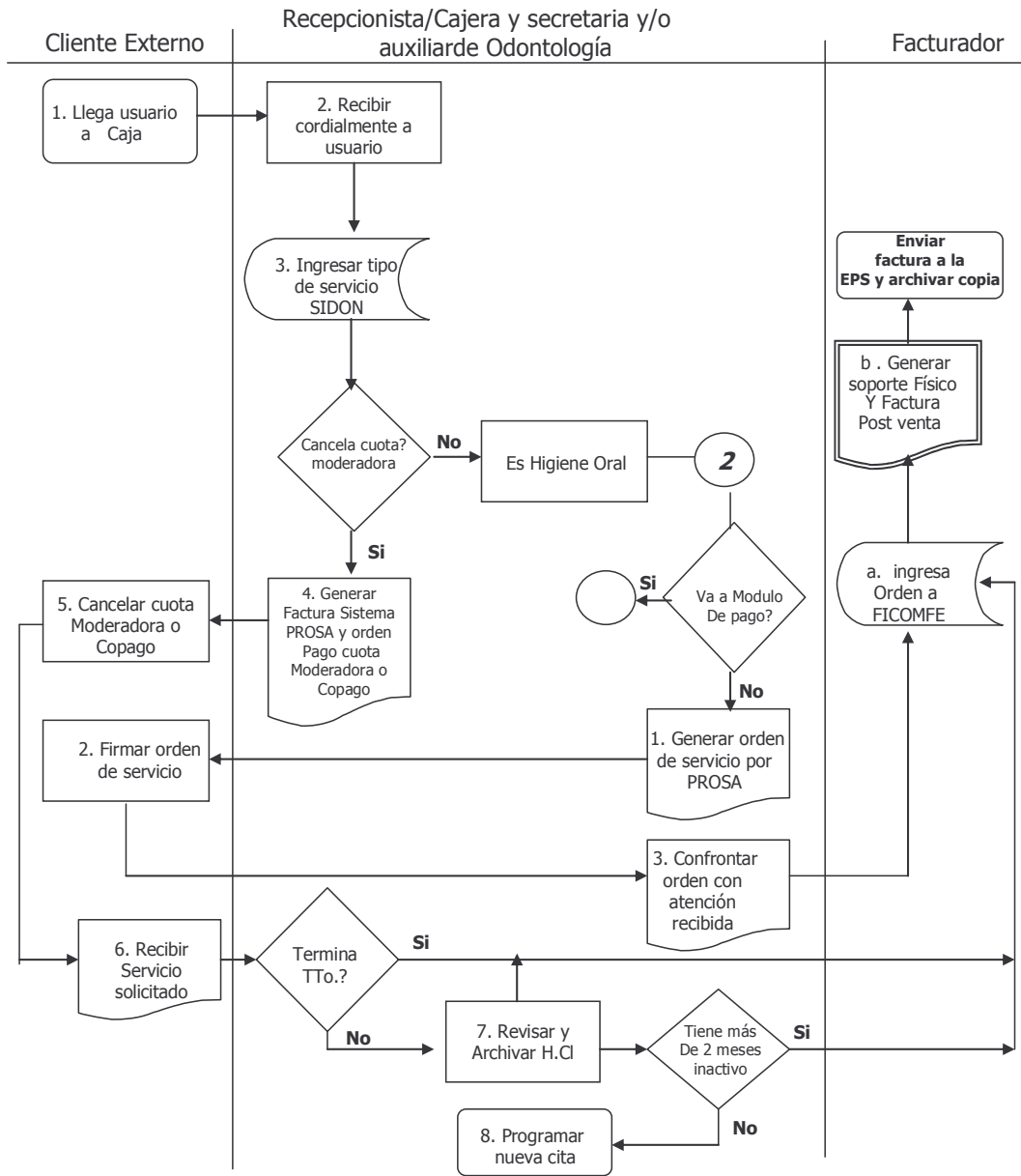
El problema radica es que en el área de odontología el proceso de facturación presenta una repetición de actividad al momento de facturar al cliente por pago de cuota moderadora y por servicio realizado dentro del consultorio odontológico, es decir los usuarios del servicio llegan a la cita previa y pagan su cuota registrando sus derechos, luego entran y se repite la actividad pagando el servicio realizado dentro del consultorio y en el mayor de los casos se van sin pagar por el servicio realizado, ya sea limpieza, o calzas en muelas.

La acción a tomar es observar que paso dentro del proceso se debe modificar, de tal forma que los usuarios no tengan que facturar dos veces o que el proceso no se vea perjudicado para el área y para la empresa.


A continuación mostramos el proceso como se manejo anteriormente donde no muestra una clara facturación para el usuario y es esa la parte vital a modificar.

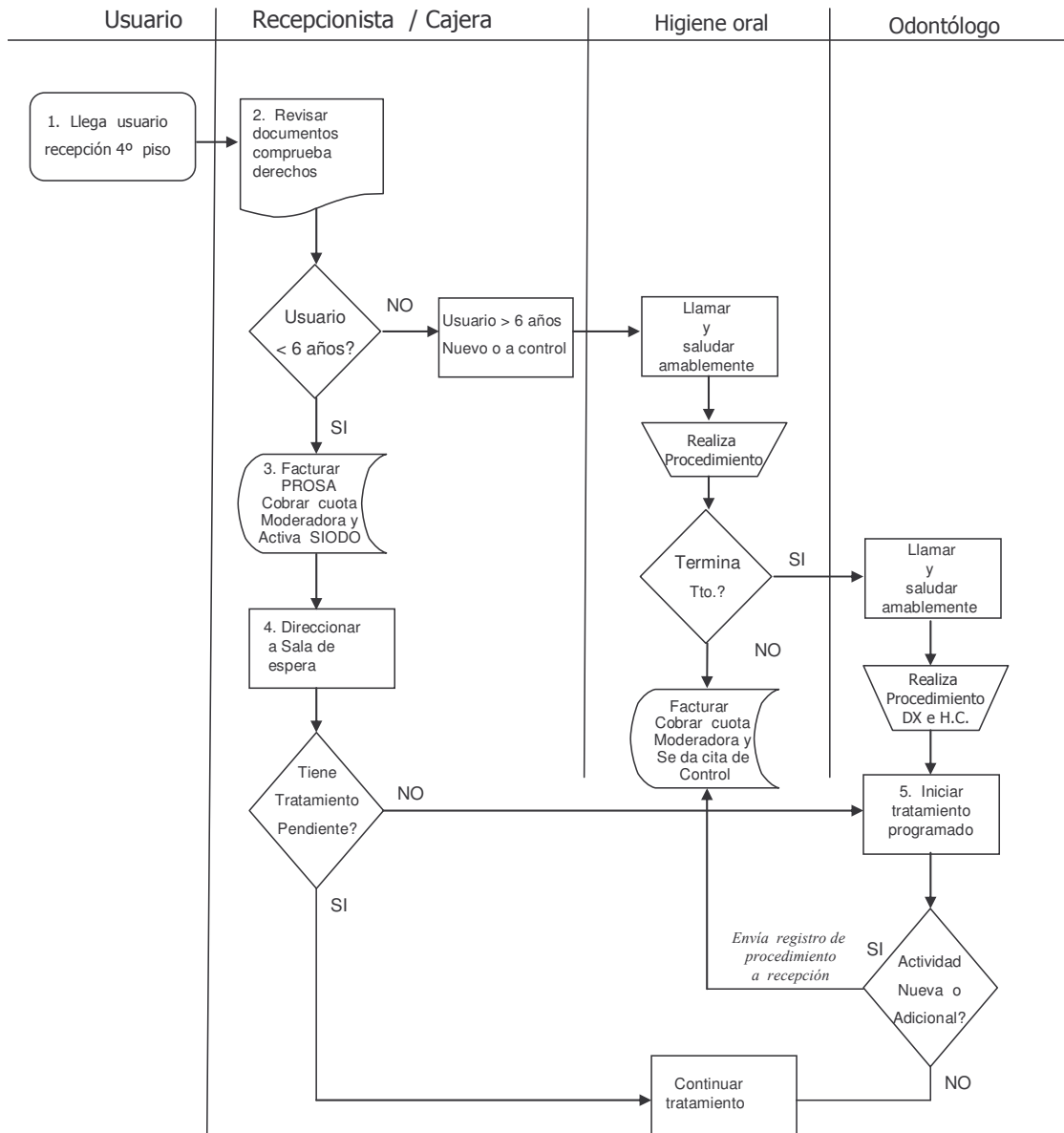
Figura 23. Facturación odontológica

 <b>016</b>	<b>Proceso: Facturación y Servicio al Cliente Externo</b>	Responsable: Usuario; Cajera Área Odontología Auxiliar de odontología Facturador
	<b>Facturación Odontología</b>	Área: Caja odontología, Consultorio odontológico, Área de Finanzas



**Figura 24. Proceso odontológico modificado**

 <b>007-008</b>	<b>Proceso: Atención Odontología</b>	Responsable: Recepción caja 4º piso, Higienistas Odontólogos
		Área: Odontología 4º piso



Si bien se observa el proceso tuvo una modificación notoria debido a que muestra las diferentes rutas que se debe de tomar según la actividad a seguir por el usuario buscando facilitar el proceso de facturación y no perjudicar a la empresa en el registro de la misma.

Después de haber realizado las modificaciones anteriores se inicio un proceso el cual nos diera un conocimiento acerca del nivel de satisfacción que presenta el cliente interno y el cliente externo

Como primer paso demostraremos las encuestas orientadas al cliente externo o usuarios de la sede:

## 10. TÉCNICA PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN (ENCUESTA)

### 10.1 COMFENALCO SEDE SUR (SERVIMEDIC QUIRON LTDA.) ENCUESTA SERVICIO AL CLIENTE No 1

Estamos interesados en prestar el mejor servicio a nuestros usuarios, su opinión es importante para lograr este objetivo:

1. Califique del 1 al 5 la atención prestada siendo 1 malo y 5 excelente. \_\_\_\_
2. El trato de la persona que lo atendió fue amable Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
3. Son solucionadas sus inquietudes en los puntos de servicios requeridos  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
4. Espera demasiado tiempo en ser atendido? Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
5. Si su respuesta es si, especifique en cuales de los servicios?  
Odontología\_\_\_\_ Citas Medicas\_\_\_\_ Atención Prioritaria\_\_\_\_  
Autorizaciones \_\_\_\_ Promoción y Prevención\_\_\_\_ Caja\_\_\_\_
6. Son agradables las instalaciones donde se prestan los servicios de Salud?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
7. De su opinión con respecto a que desearía mejorar :  
En los servicios:  
\_\_\_\_\_  
En la Atención:  
\_\_\_\_\_

Santiago de Cali, Enero 2 de 2006

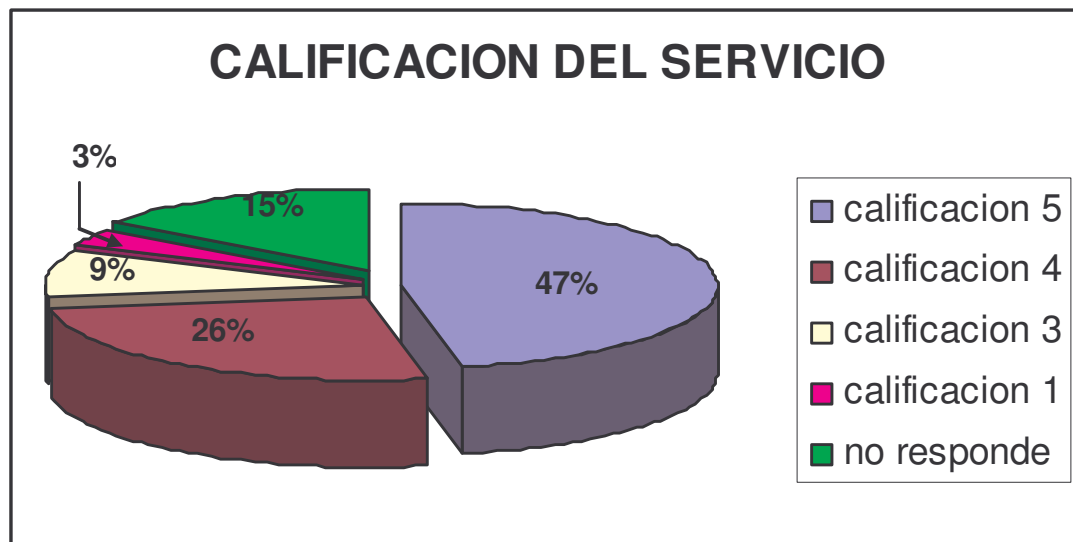
Señores

SERVIMEDIC QUIRON LTDA.

Después de haber realizado la actividad de encuestar a los clientes que han podido utilizar los servicios que ofrece la clínica SERVIMEDIC QUIRON LTDA hemos analizado las respuestas arrojadas por ellos y llegamos a los resultados que verán a continuación:

1. Califique del 1 al 5 la atención prestada siendo 1 malo y 5 excelente.

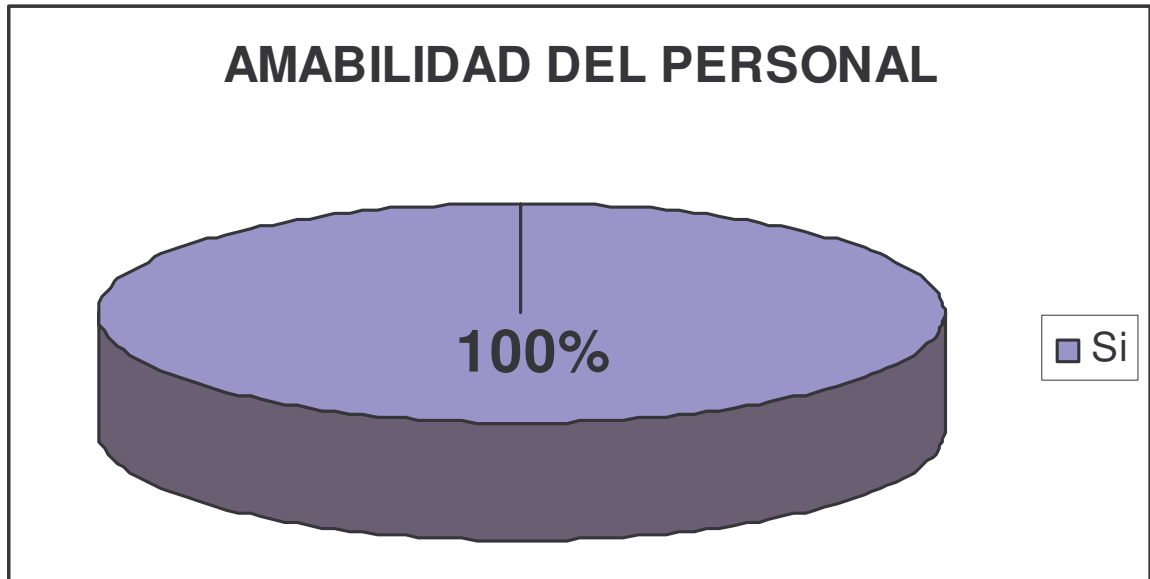
Figura 25. Calificación del servicio





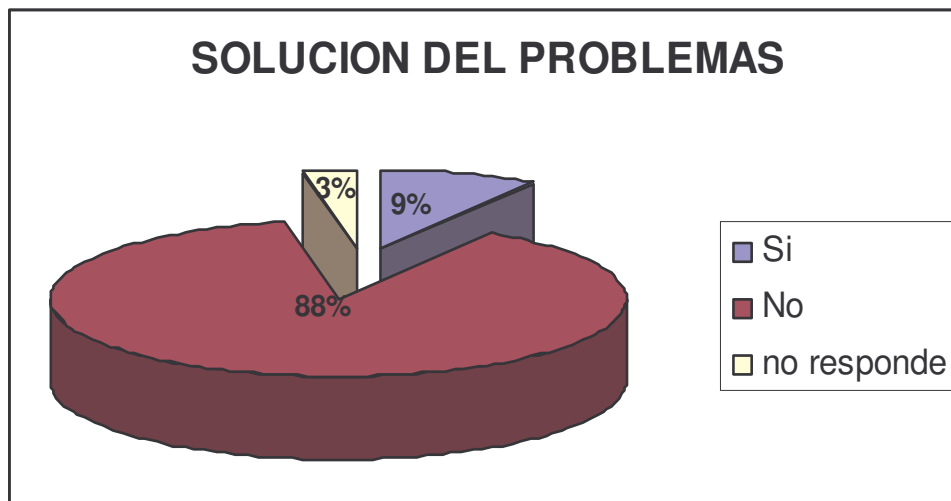
2. El trato de la persona que lo atendió fue amable

Figura 26. Amabilidad del personal



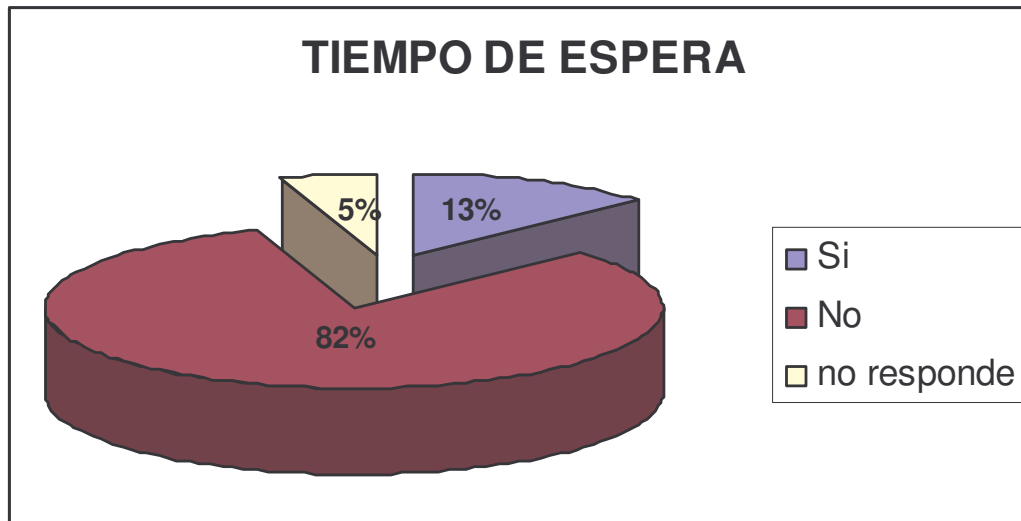
3. Son solucionadas sus inquietudes en los puntos de servicios requeridos

Figura 27. Solución de problemas



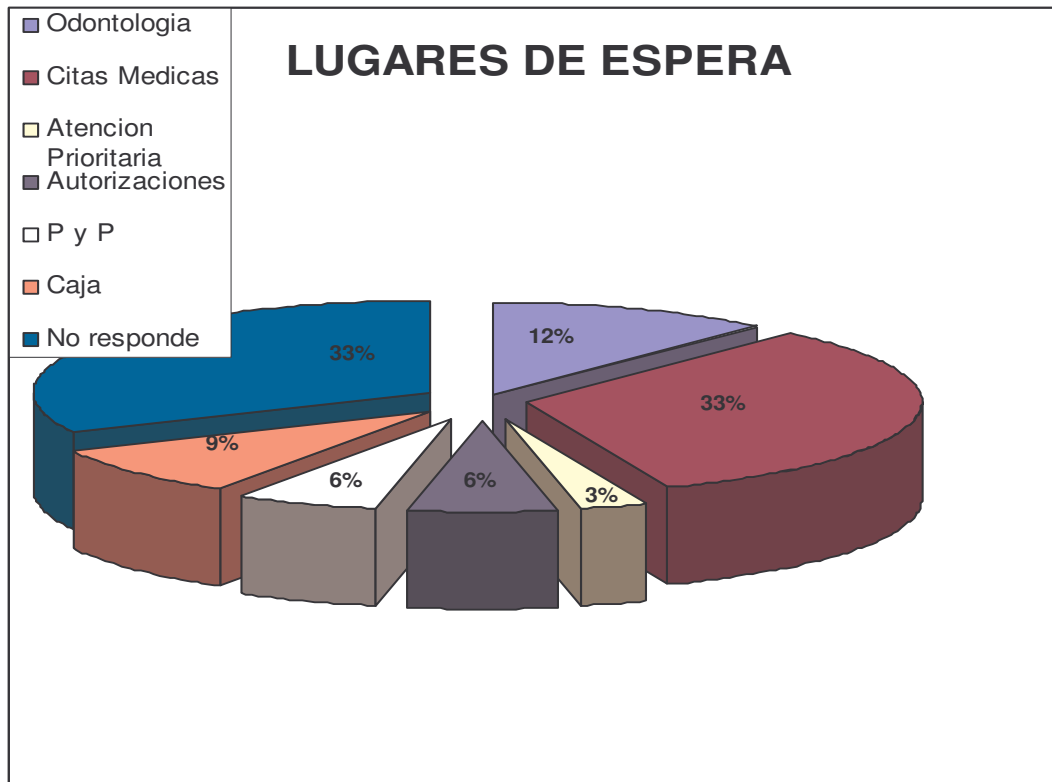
4. Espera demasiado tiempo en ser atendido

Figura 28. Tiempo de espera



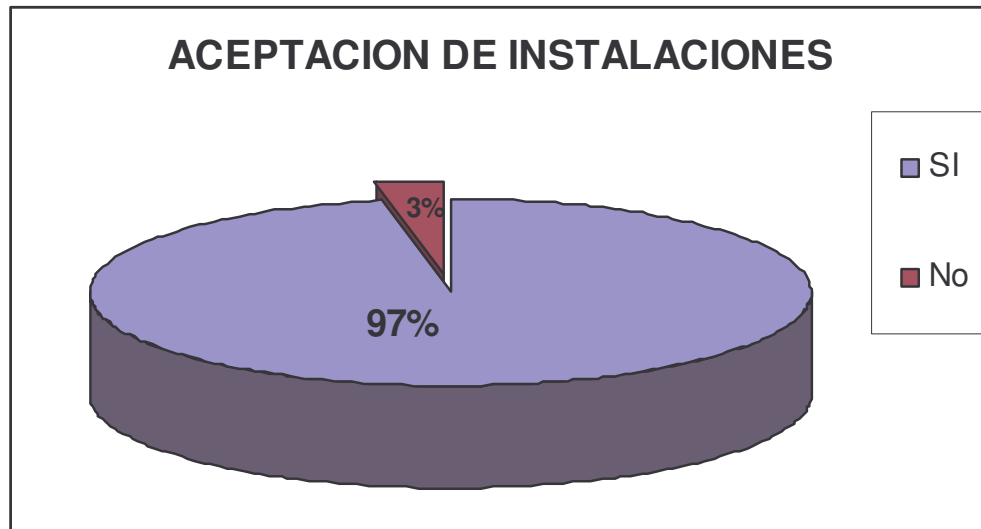
5. Si su respuesta es si, especifique en cuales de los servicios

Figura 29. Lugares de espera



6. Son agradables las instalaciones donde se prestan los servicios de Salud

Figura 30. Aceptación de instalaciones



7. De su opinión con respecto a que desearía mejorar

Según las encuestas realizadas durante el mes de Diciembre de 2005 los puntos de mayor atención son:

- Buen servicio
- Colocar pantallas electrónicas en los puntos de espera
- Separar citas medicas de la caja para una mayor fluidez de los clientes

En este primer informe se mostró una serie de resultados gráficos los cuales mostraron una imagen favorable de cómo se está trabajando, sin embargo también se observaron algunas fallas que son de evaluar con el fin de continuar con la mejora de la institución.

**10.2 COMFENALCO SEDE SUR (SERVIMEDIC QUIRON LTDA.) ENCUESTA AL SERVICIO DEL CLIENTE. No 2**

1. Cuando llego al consultorio el recibimiento del medico fue:

Malo\_\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_\_ Bueno\_\_\_\_\_ Excelente\_\_\_\_\_

2. Muestra amabilidad al momento de iniciar la consulta.

No\_\_\_\_\_ Si\_\_\_\_\_

3. Observa usted que el medico presta adecuada atención al momento de estar en consulta.

No\_\_\_\_\_ Si\_\_\_\_\_

4. Llena las necesidades que usted tenia en el momento.

No\_\_\_\_\_ Si\_\_\_\_\_

5. El ambiente que presenta el consultorio es agradable para usted.

No\_\_\_\_\_ Si\_\_\_\_\_

6. Que otros comentarios tiene acerca del servicio medico que le han prestado en esta instalación.

---

---

Debido a los resultados obtenidos en la segunda encuesta, no vimos la necesidad de entrar a elaborar un informe detallado y grafico de estos datos, ya que la atención que prestan los médicos y odontólogos fue de agrado para los usuarios de la sede.

Los resultados obtenidos en la segunda encuesta acerca del servicio que prestan el servicio de medicina general y los encargados del servicio de odontología son los siguientes:

- Amabilidad de un 100% hacia los usuarios.
- Atención del 100% oportuna en las molestias que presentan los usuarios.
- Las instalaciones como son los consultorios son de gran aceptación para los usuarios.
- No se presenta mucha demora en sala de espera antes de entrar a cita médica.

## **11. MANUAL DE FUNCIÓN**

Con el fin de continuar los procesos de estandarización observamos en el área administrativa una falta absoluta de manuales de funciones los cuales buscan dejar registrado el proceder que se tiene al momento de realizar actividades del área.

No olvidar que existen procesos de esta área, y para poder elaborar los manuales se realizaron sujetos a dichos procesos ya que estos nos daban los fundamentos con los cuales se realizan actividades en la empresa.

A continuación se describirán los procesos que se levantaron para el área administrativa:

## MANUAL DE FUNCIONES



**DEPARTAMENTO:** Administrativo.  
**NOMBRE DEL CARGO:** Asistente de Gerencia.  
**SUPERIOR INMEDIATO:** Gerente General.

### OBJETIVO.

Controlar, organizar y verificar todas las actividades y funciones que se presentan en el área de gerencia general.

### FUNCIONES.

- ✓ Laborar y gestionar con calidad, cumpliendo con los objetivos y metas de la dependencia, basándose en las políticas institucionales y pensando siempre en un mejoramiento continuo.
- ✓ Organizar eventos en la parte logística.
- ✓ Realizar citaciones a reuniones.
- ✓ Enviar comunicados y memos internos.
- ✓ Manejo de archivos del área administrativa.

- ✓ Atender todo tipo de inquietudes generadas por usuarios.
- ✓ Redactar actas de junta directiva.
- ✓ Manejar la agenda de gerencia.
- ✓ Realizar contratos.
- ✓ Brindar apoyo y asesoría al personal que quisiera cambiar de sede.
- ✓ Realizar manejo de GIT.
- ✓ Suministrar insumos y útiles de escritorio al área de administrativa.

**EMISION**  
Enero 2006

**ELABORADO POR:**  
Alejandra Navarrete Salamando.  
Jorge Andrés Mosquera Tabina.



## MANUAL DE FUNCIONES



**DEPARTAMENTO:** Administrativo.  
**NOMBRE DEL CARGO:** Asistente Administrativo.  
**SUPERIOR INMEDIATO:** Jefe administrativo.

### OBJETIVO.

Brindar apoyo en todas las áreas administrativas como es tesorería, contabilidad, compras e inventario en las actividades que desarrollen en cada departamento.

### FUNCIONES.

- ✓ Laborar y gestionar con calidad, cumpliendo con los objetivos y metas de la dependencia, basándose en las políticas institucionales y pensando siempre en un mejoramiento continuo.
- ✓ Apoyar y verificar actividades de cuadros generadas en el área de tesorería.
- ✓ Brindar apoyo y verificación en el registro de proceso de facturación.
- ✓ Ayudar a registrar y verificar las existencias de insumos y equipos necesarios para la empresa.

✓ Apoyar en actividades al jefe administrativo.

**EMISION**  
Enero 2006

**ELABORADO POR:**  
Alejandra Navarrete Salamando.  
Jorge Andrés Mosquera Tabina.

## MANUAL DE FUNCIONES



**DEPARTAMENTO:** Compras e Inventarios.

**NOMBRE DEL CARGO:** Auxiliar de Compras.

**SUPERIOR INMEDIATO:** Jefe Administrativo.

### OBJETIVO.

Verificar y mantener actualizado existencias de todo en cuanto a inventario y suministro de materiales y equipos necesarios en la empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA.

### FUNCIONES.

- ✓ Laborar y gestionar con calidad, cumpliendo con los objetivos y metas de la dependencia, basándose en las políticas institucionales y pensando siempre en un mejoramiento continuo.
- ✓ Verificar periódicamente la existencia de inventario de la empresa.
- ✓ Realizar periódicamente la requisición de pedidos.
- ✓ Liderar, verificar y organizar la llegada de materiales y suministros para la empresa.
- ✓ Realizar la entrega de pedidos según demanda de cada departamento.

### EMISION

Enero 2006

### ELABORADO POR:

Alejandra Navarrete Salamando.  
Jorge Andrés Mosquera Tabina.

## MANUAL DE FUNCIONES



**DEPARTAMENTO:** Administrativo.  
**NOMBRE DEL CARGO:** Contadora.  
**SUPERIOR INMEDIATO:** Gerente General.

### OBJETIVO.

Administrar labores del área contable, con el fin de generar información completa y confiable, y garantizar el cumplimiento de las normas de la organización y las disposiciones legales comerciales, tributarias, cambiarias vigentes.

### FUNCIONES.

- ✓ Laborar y gestionar con calidad, cumpliendo con los objetivos y metas de la dependencia, basándose en las políticas institucionales y pensando siempre en un mejoramiento continuo.
- ✓ Revisar los movimientos contables de la empresa.
- ✓ Presentar resultados financieros a la gerencia de la empresa.
- ✓ Verificar y controlar todas las actividades normales en el área contable.
- ✓ Verificar y generar informes de impuestos de la empresa.

- ✓ Elaborar informes contables.
- ✓ Brindar asesoría en situaciones contables y tributarias.
- ✓ Brinda apoyo en las conciliaciones bancarias.

<b>EMISION</b> Enero 2006	<b>ELABORADO POR:</b> Alejandra Navarrete Salamando. Jorge Andrés Mosquera Tabina.
------------------------------	--

## MANUAL DE FUNCIONES



**DEPARTAMENTO:** Administrativo.  
**NOMBRE DEL CARGO:** Jefe Administrativo.  
**SUPERIOR INMEDIATO:** Gerente General.

### OBJETIVO.

Coordinar, controlar, organizar y verificar todas las actividades y funciones que se presentan en el área administrativa de la empresa.

### FUNCIONES.

- ✓ Laborar y gestionar con calidad, cumpliendo con los objetivos y metas de la dependencia, basándose en las políticas institucionales y pensando siempre en un mejoramiento continuo.
- ✓ Coordinar las actividades de tesorería, y contabilidad (área financiera.)
- ✓ Verificar y presentar informes periódicos ante gerencia o junta directiva.
- ✓ Verificar y supervisar las actividades del área administrativa.

**EMISION**  
Enero 2006

**ELABORADO POR:**  
Alejandra Navarrete Salamando.  
Jorge Andrés Mosquera Tabina.

## MANUAL DE FUNCIONES



**DEPARTAMENTO:** Administrativo.

**NOMBRE DEL CARGO:** Asistente de Sistemas y archivos.

**SUPERIOR INMEDIATO:** Jefe Clínica.

### OBJETIVO.

Mantener actualizado todo lo relacionado al campo medico, archivo, sistema operacional y papelería interna medica.

### FUNCIONES.

- ✓ Laborar y gestionar con calidad, cumpliendo con los objetivos y metas de la dependencia, basándose en las políticas institucionales y pensando siempre en un mejoramiento continuo.
- ✓ Mantener control sobre el archivo de historias clínicas.
- ✓ Manejar control sobre la tasa de morbilidad (Rips médicos).
- ✓ Realizar registros sobre estadísticas médicas.
- ✓ Brindar capacitación a nuevos usuarios en SIMED, SIODO Y FICOMFE.

- ✓ Revisar las fallas que presente el sistema operacional (equipos de cómputo).
- ✓ Mantener un inventario y dar flujo en todo lo relacionado a la papelería Interna.
- ✓ Realizar todo documento en cuanto a órdenes, formulación y formatos para el área médica y administrativa.

**EMISION**  
Enero 2006

**ELABORADO POR:**  
Alejandra Navarrete Salamando.  
Jorge Andrés Mosquera Tabina.



## MANUAL DE FUNCIONES



**DEPARTAMENTO:** Contabilidad.  
**NOMBRE DEL CARGO:** Auxiliar Contable.  
**SUPERIOR INMEDIATO:** Jefe Administrativo.

### OBJETIVO.

Identificar, formular, organizar y apoyar el área contable en las actividades de movimientos financieros, registro de impuestos, libros contables y demás asuntos a realizar en el área.

### FUNCIONES.

- ✓ Laborar y gestionar con calidad, cumpliendo con los objetivos y metas de la dependencia, basándose en las políticas institucionales y pensando siempre en un mejoramiento continuo.
- ✓ Generar facturación de Compras.
- ✓ Revisar los impuestos que se imponen a la empresa.
- ✓ Verificar la facturación generada por cajas.

- ✓ Brindar apoyo en PROSA.
  
- ✓ Realizar la digitación contable.
  
- ✓ Realizar la liquidación de nomina de personal de la empresa.
  
- ✓ Brindar apoyo en las conciliaciones bancarias.

**EMISION**  
Enero 2006

**ELABORADO POR:**  
Alejandra Navarrete Salamando.  
Jorge Andrés Mosquera Tabina.

## MANUAL DE FUNCIONES



**DEPARTAMENTO:** Administrativo.  
**NOMBRE DEL CARGO:** Auxiliar Tesorería.  
**SUPERIOR INMEDIATO:** Jefe Administrativo.

### OBJETIVO.

Controlar y organizar todo lo relacionado a egresos e ingresos, cuadros de cajas y manejos de caja menor.

### FUNCIONES.

- ✓ Laborar y gestionar con calidad, cumpliendo con los objetivos y metas de la dependencia, basándose en las políticas institucionales y pensando siempre en un mejoramiento continuo.
- ✓ Organizar todo lo relacionado a ingresos.
- ✓ Realizar arqueos y cuadros de caja.
- ✓ Realizar documentación sobre consignaciones.
- ✓ Brindar control de caja menor.

- ✓ Facilitar el cambio de moneda para cajas.
- ✓ Realizar facturación de odontología.
- ✓ Brindar control de egresos

<b>EMISION</b> Enero 2006	<b>ELABORADO POR:</b> Alejandra Navarrete Salamando. Jorge Andrés Mosquera Tabina.
------------------------------	--

## MANUAL DE FUNCIONES



**DEPARTAMENTO:** Contabilidad.  
**NOMBRE DEL CARGO:** Facturación.  
**SUPERIOR INMEDIATO:** Jefe Administrativo.

### OBJETIVO.

Verificar, registrar e introducir los datos al sistema generados por las actividades que realizan en cajas.

### FUNCIONES.

- ✓ Laborar y gestionar con calidad, cumpliendo con los objetivos y metas de la dependencia, basándose en las políticas institucionales y pensando siempre en un mejoramiento continuo.
- ✓ Verificar la facturación generada por actividad de cajas.
- ✓ Registrar e introducir los datos de facturación en el sistema.
- ✓ Mantener al día facturación.
- ✓ Brindar apoyo en el área de archivo.

### EMISION

Enero 2006

### ELABORADO POR:

Alejandra Navarrete Salamando.  
Jorge Andrés Mosquera Tabina.

## 12. ENCUESTAS A CLIENTE INTERNO

### 12.1 COMFENALCO SEDE SUR (SERVIMEDIC QUIRON LTDA) No 1

Usted es parte importante de la empresa y nuestro deseo es que se sienta bien, queremos corresponder de la mejor forma conociendo sus inquietudes y sugerencias con relación a la empresa y con sus compañeros.

1. Se siente usted motivado en las funciones que realiza dentro de la empresa.  
Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

2. Si su respuesta es No, escriba el porque.

---

---

---

3. Encuentra incentivo para del desempeño de sus funciones  
Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

Qué tipo de incentivos

---

---

4. Es agradable el sitio donde labora, su puesto de trabajo, las instalaciones.  
Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

5. Que dificultades se presenta en el cumplimiento de sus funciones.

---

---

---

6. Se siente usted a gusto con el trato que le brindan sus compañeros y superiores.

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

7. Si su respuesta es No, escriba el porque.

---

---

---

8. Siente que hay un verdadero trabajo en equipo.

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

9. Siente usted que hubo un adecuado proceso, de adaptación.

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

10. Observa igualdad de trato dentro de la empresa.

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

De ser negativa la respuesta anterior escriba el porque.

---

---

---

11. Escriba a continuación todos los comentarios que tenga con respecto a:

Empresa donde trabaja, compañeros de trabajo, puesto de trabajo, horarios, jefes directos y superiores y actividades que realiza.

---

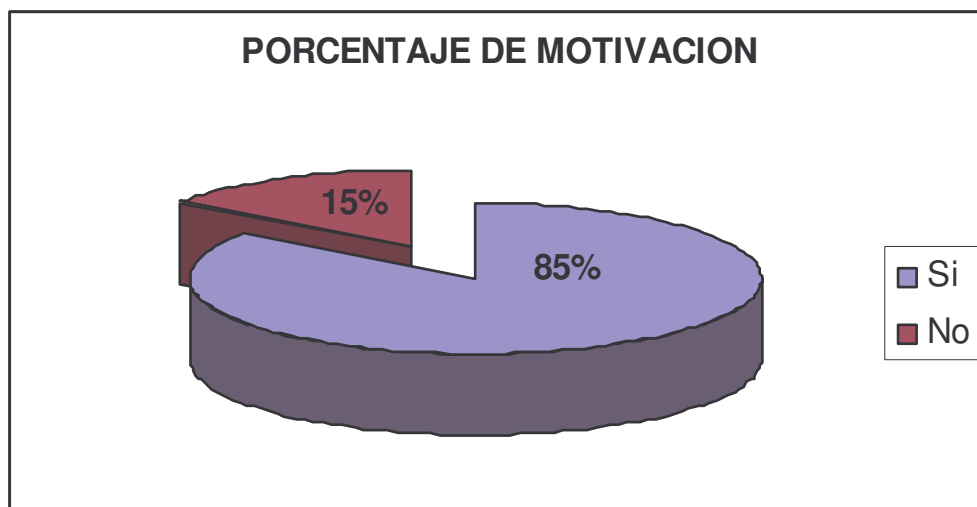
---

### 12.1.2 Comfenalco sede sur (Servimedic Quirón Ltda.)

RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA AL CLIENTE INTERNO.

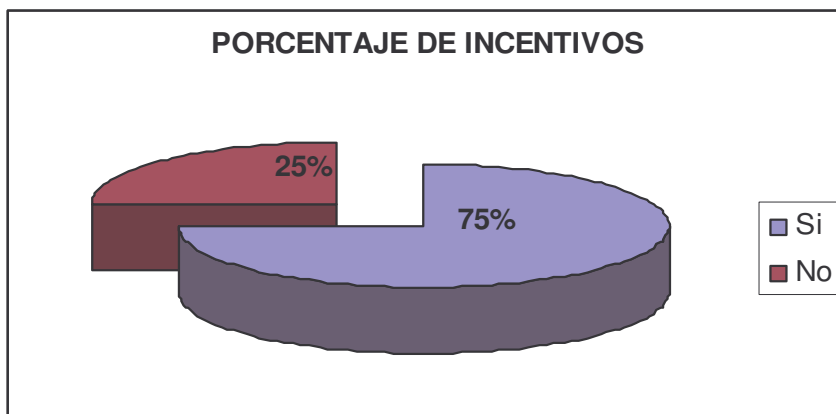
1. Se siente usted motivado en las funciones que realiza dentro de la empresa.

Figura 31. Porcentaje de motivación



3. Encuentra incentivo para del desempeño de sus funciones

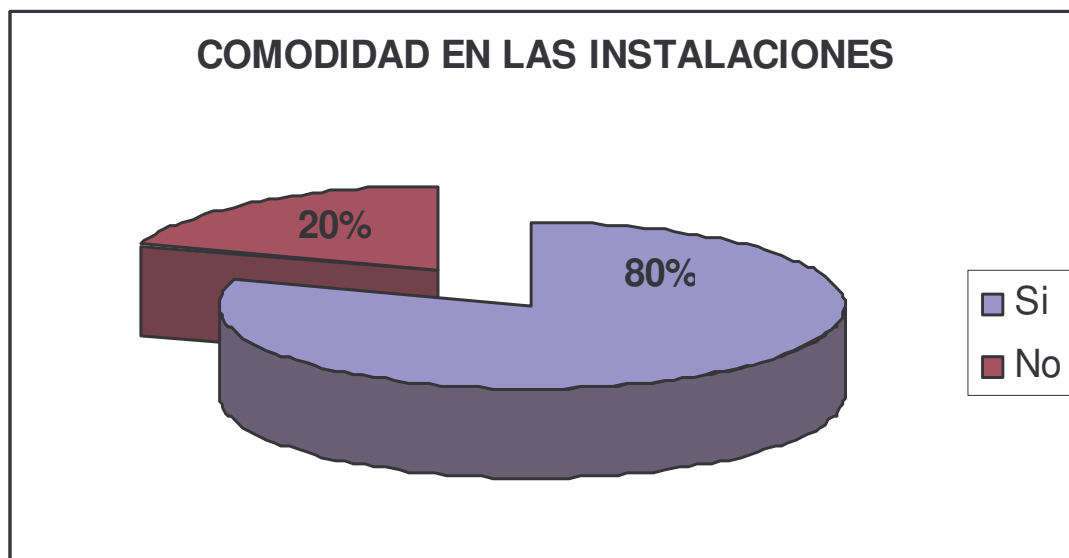
Figura 32. Porcentaje de Incentivos





4. Es agradable el sitio donde labora, su puesto de trabajo, las instalaciones.

Figura 33. Comodidad en las instalaciones



5. Que dificultades se presenta en el cumplimiento de sus funciones.

Las mayores dificultades para poder llevar a cabo el cumplimiento de las funciones son:

- No se presentan herramientas o equipos necesarios para desarrollar actividades
- Incomodidad en algunos aspectos de las instalaciones: ruido en los consultorios.
- Mayor conducto regular
- Mejorar la comunicación (apoyo entre las áreas de trabajo, trabajo en equipo).
- Falta de organización.

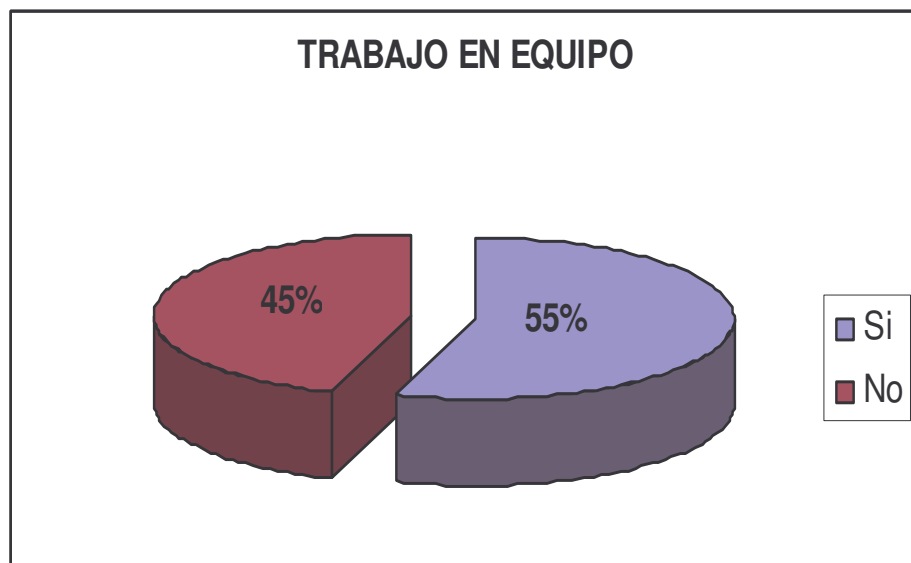
6. Se siente usted a gusto con el trato que le brindan sus compañeros y superiores

Figura 34. Trato entre compañeros



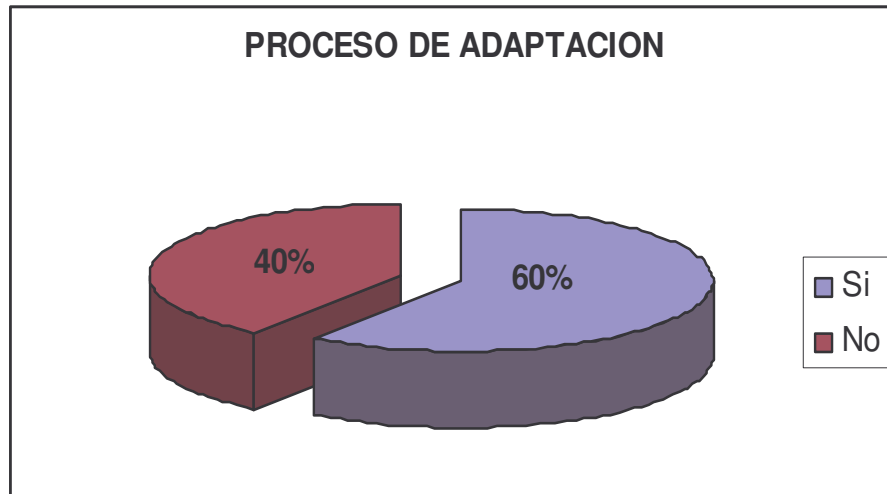
8. Siente que hay un verdadero trabajo en equipo.

Figura 35. Trabajo en equipo



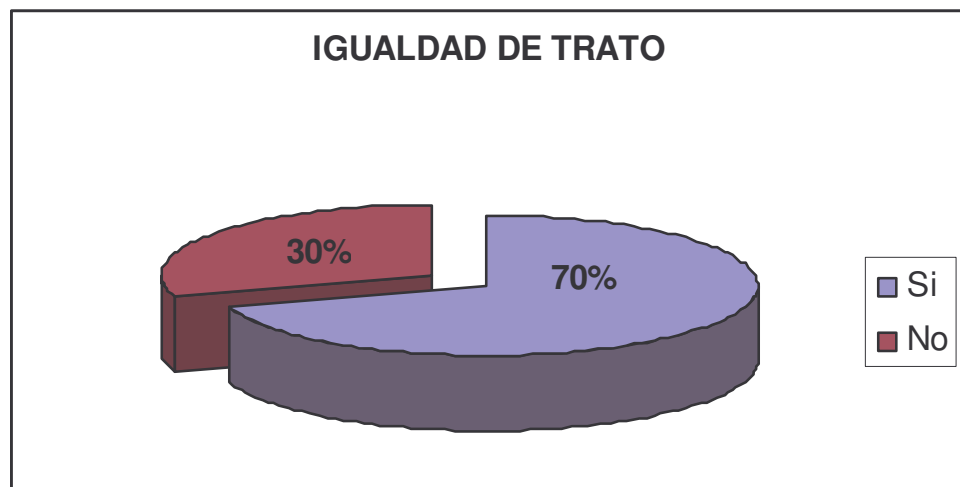
9. Siente usted que hubo un adecuado proceso, de adaptación.

Figura 36. Proceso de adaptación



10. Observa igualdad de trato dentro de la empresa.

Figura 37. Igualdad de trato



11. Escriba a continuación todos los comentarios que tenga con respecto a: Empresa donde trabaja, compañeros de trabajo, puesto de trabajo, horarios, jefes directos y superiores y actividades que realiza.

Los aspectos que mas manifiestan al personal en cuanto al nivel de satisfacción que ha tenido frente a la empresa han sido positivos resaltando la oportunidad de pertenecer a esta institución, también resaltando algunos aspectos que deben de ser tenidos en cuenta para poder mejorar dentro de esta, estos aspectos los describen como:

- Mayor integridad y trabajo en equipo
- Mejor relación entre compañeros
- COLABORACIÓN
- Mejorar procesos
- Unificar funciones



### 12.2.1 Servimedic Quirón Ltda.

#### RESULTADOS DE LA SEGUNDA ENCUESTA ENFOCADA A CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO.

Después de distribuir la segunda encuesta al cliente interno, con el ánimo de conocer el nivel de satisfacción que presentan, luego de ser participe en el proceso de iniciación de la empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA, los directivos han querido conocer cual es el ánimo y el sentido de pertenencia que manifiestan, como también el clima laboral que sienten dentro de la empresa.

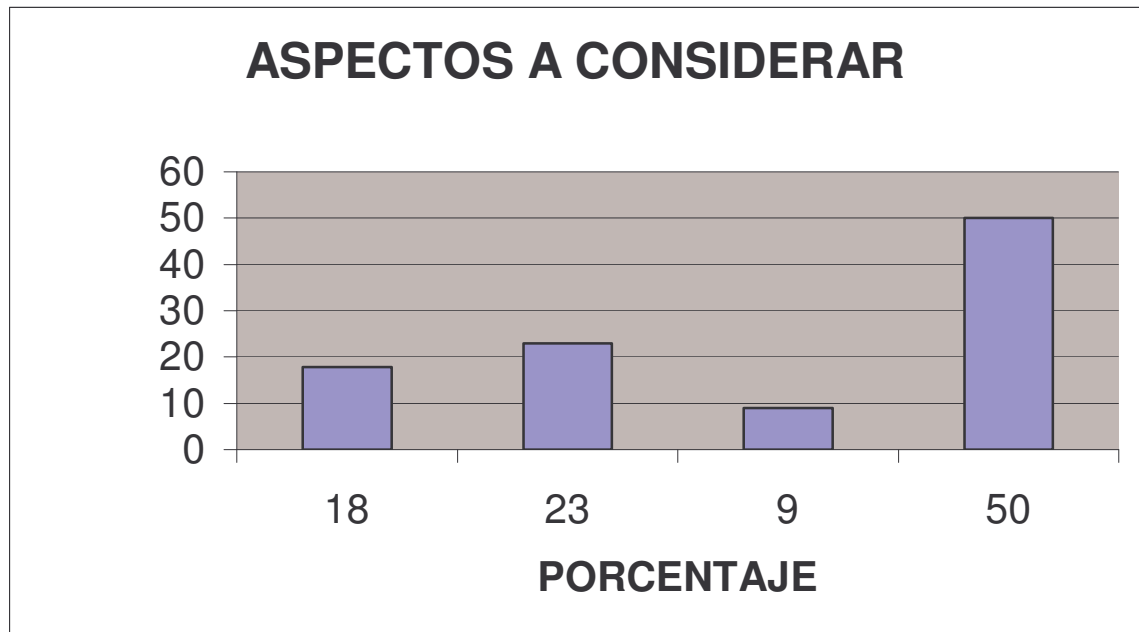
Se realizaron dos preguntas con el fin de conocer las propuestas anunciadas anteriormente, las cuales son:

- Como se siente usted al ser parte de la empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA.
- Como percibe el clima laboral, como es el trato con sus compañeros, jefes y directivos de la empresa, esta usted a gusto.

Los puntos que se dieron a considerar según los resultados de la encuesta son los siguientes:

- Inconformidad en asuntos de nomina.(18%)
- Falta de herramientas y equipos.(23%)
- Puestos de trabajo inadecuados.(9%)
- Falta unión y trabajo en equipo.(50%)

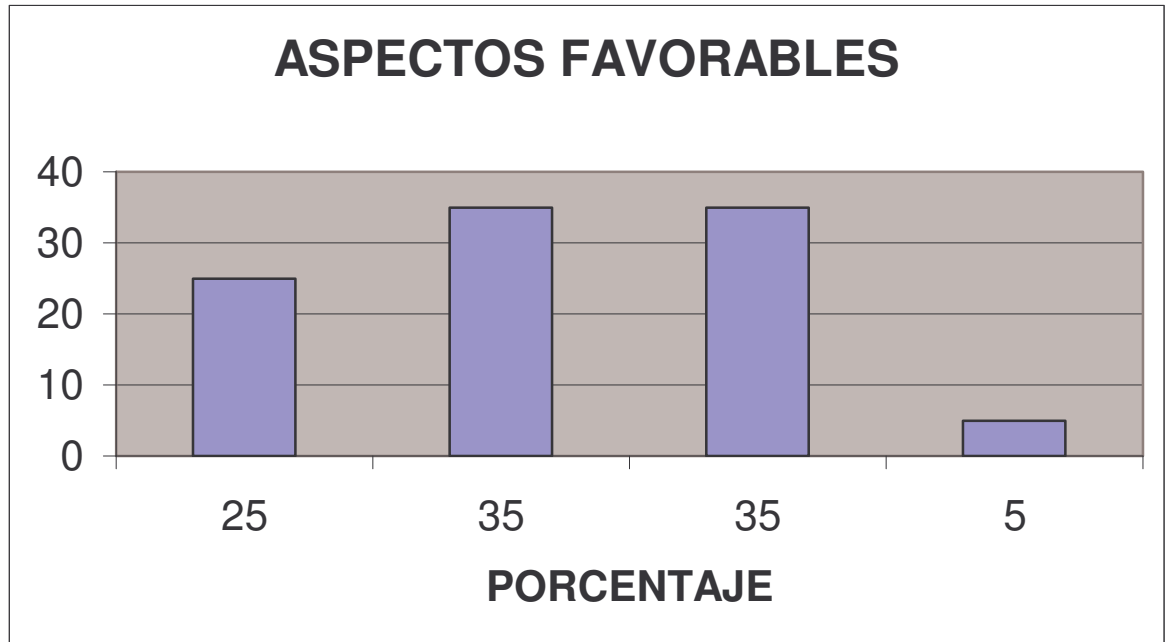
Figura 38. Aspectos a considerar



Los puntos que arrojaron resultados favorables para la empresa expresados por sus empleados son:

- satisfacción en infraestructura y procedimiento. (25%)
- sentido de pertenencia. (35%)
- buen clima laboral. (35%)
- mayor actividad de integración. (5%)

Figura 39. Aspectos favorables





**12.3 COMFENALCO SEDE SUR (SERVIMEDIC QUIRON LTDA) ENCUESTA ENFOCADA A CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO No3**

Con el ánimo de continuar con el proceso de mejora, queremos conocer las inquietudes que se presentan dentro de la organización.

1. siente usted que es parte de SERVIMEDIC QUIRON LTDA.  
SI\_\_\_ NO\_\_\_.

---

---

2. Tiene usted alguna inconformidad con las actividades que realiza, con el sitio donde labora, con sus compañeros de trabajo.  
SI\_\_\_ NO\_\_\_.

---

---

3. Como expresa usted su sentido de pertenencia con SERVIMEDIC QUIRON LTDA.

---

---

---

4. Que cosas del ambiente respira usted en SERVIMEDIC QUIRON que le desagradan.

---

---

---

5. que cree usted que podría cambiar o mejorar para que SERVIMEDIC QUIRON LTDA. Brinde lo que usted quiere como empleado.

---

---

---

### 12.3.1 A continuación se mostraran los resultados dados por la última encuesta realizada al cliente interno

Santiago de Cali, Mayo 30 de 2006.

1. siente usted que es parte de SERVIMEDIC QUIRON LTDA.

SI	54%
NO	10%
NO CONTESTO	36%

Algunas razones de respuestas negativas.

- ✓ Por que es nuevo.
- ✓ Porque no hay comunicación entre empleados y administración.
- ✓ No hay colaboración.
- ✓ No se tiene en cuenta las inquietudes y dudas del empleado.
- ✓ Se esperan los problemas para poder actuar.
- ✓ No se tienen en cuenta las actitudes.

2. Tiene usted alguna inconformidad con las actividades que realiza, con el sitio donde labora, con sus compañeros de trabajo.

SI	38%
NO	26%
NO CONTESTO	36%.

Algunas razones de respuestas afirmativas.

- ✓ No hay trabajo en equipo.
- ✓ No hay privacidad en el manejo de documentación.
- ✓ Mayores herramientas y comodidad en toda la instalación.
- ✓ Mayor organización en A.M.P. conglomeración de personas en la entrada.
- ✓ El compañero desmotiva y muestra inconformidad con el trabajo.
- ✓ Falta de compromiso.
- ✓ No existe un claro conducto regular.
- ✓ El sistema falla muy a menudo.
- ✓ Falta inducción.
- ✓ Claro programas de citas.

3. Como expresa usted su sentido de pertenencia con SERVIMEDIC QUIRON LTDA.

- ✓ No tengo sentido de pertenencia todavía.
- ✓ Con responsabilidad.
- ✓ Proponiendo ideas en lo físico y laboral de la empresa.
- ✓ Teniendo mi puesto de trabajo al día.
- ✓ Proponiendo y haciendo en colaboración más de lo que debería hacer.
- ✓ Con un buen ambiente de trabajo y haciendo las cosas bien.
- ✓ Con lealtad.
- ✓ Realizando bien y a gusto las labores.
- ✓ Con sacrificio de mi tiempo.
- ✓ Cuando sea necesario.
- ✓ Brindando un buen servicio al cliente.
- ✓ Con una buena imagen.

4. Que cosas del ambiente respira usted en SERVIMEDIC QUIRON que le desagradan.

- ✓ Falta de comunicación.
- ✓ Manejo inadecuado de información.
- ✓ Falta de compromiso con la empresa.
- ✓ Grosería y mala educación de los clientes.
- ✓ Falta de apoyo y colaboración entre compañeros.
- ✓ No hay amor por la empresa.
- ✓ Antipatía por parte de los compañeros.
- ✓ Muchos chismes.
- ✓ Inconformidad con el sueldo.
- ✓ No hay trabajo en equipo.
- ✓ Preferencia por algunas personas.
- ✓ Falta de integración entre pisos.
- ✓ Falta de información sobre A.M.P.
- ✓ Corrillos y comentarios mal intencionados.
- ✓ Trabajos mal realizados que afecta a los demás.
- ✓ División entre área médica y área financiera.

5. que cree usted que podría cambiar o mejorar para que SERVIMEDIC QUIRON LTDA. Brinde lo que usted quiere como empleado.

- ✓ Mayor compromiso.
- ✓ Mejorar SIMED.
- ✓ Herramientas de trabajo para los empleados y para los usuarios.
- ✓ Motivación para el empleado.
- ✓ No un 70,30 sino un 100%
- ✓ Realizar capacitaciones.
- ✓ Tener en cuenta comentarios y sugerencias.

- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Mayor colaboración.
- ✓ Tener planes de contingencia.
- ✓ Mejor comunicación.
- ✓ Pago quincenal.
- ✓ Reuniones de retroalimentación.
- ✓ Dar manejo a los chismes de corrillo.

### **13. CONCLUSIONES**

La realización de este proyecto nos lleva a identificar una serie de aspectos a considerar para el mejoramiento continuo de la clínica SERVIMEDIC QUIRON LTDA.

Conociendo que la clínica lleva pocos meses de funcionamiento en el sector de la salud, podemos observar que lo principal es buscar una estandarización y normalización de los procesos y procedimientos de cada una de las áreas y departamentos de la clínica mencionada anteriormente. Para iniciar se analizaron una serie de inconvenientes en algunos procesos; tomando básicamente como herramientas el estudio de tiempos, descripción de procedimientos, encuestas para cliente externo, adoptando el que mas se adecue al correcto funcionamiento de cada área, donde la mayor dificultad fue; congestión en las cajas de pago medicina general, proceso de facturación de odontología, call center.

Después de haber modificado los procesos que en algún momento fueron una parte crítica de la clínica, se observó que en el área administrativa hacían falta unos manuales de función que soportaran los procesos ya existentes.

Para contribuir con la parte de convivencia, positivo ambiente de trabajo e ir formando un gran sentido de pertenencia, se realizaron encuestas para conocer un poco de cada uno, su posición en la institución y así buscar un mejoramiento en el clima laboral.

## BIBLIOGRAFIA

OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Introducción al Estudio de trabajo. Ginebra: OIT, 2001. 1026 p.

HODSON, William. Manual del ingeniero Industrial: Normalización y estandarización de procesos. 6 ed. Santa fe de Bogotá: Norma, 2002. 204p.

NIEBEL, Benjamín; FREIVALDS, Andris. Ingeniería Industrial: Métodos estándares y diseño del trabajo. 10 ed. Santa fe de Bogota: Panamericana, 2001.835 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Tesis y otros trabajos de grado. Bogotá: ICONTEC, 2004 - 2005.

MUNICH, Lourdes; ANGELES, Ernesto. Métodos y técnicas de investigación: Métodos y tiempos. 4 ed. Santa fe de Bogota: Mc Graw Gill, 2004. 520 p.

Organización [en línea]; Colombia: Normalización de procesos, 2000. [Consultado 25 de Abril, 2006]. Disponible en Internet: [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

Estructura organizacional de Comfenalco Valle [en línea]. Santiago de Cali: Comfenalco Valle, 2004. [Consultado 15 de Noviembre, 2005]. Disponible por Internet: [www.comfenalco.com.co](http://www.comfenalco.com.co)

Resumen de organización industrial [en línea]. Colombia: Métodos y tiempos, 2003. [Consultado 4 de Marzo, 2006]. Disponible en Internet: [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

## **Anexo 1. Paper Formato IFAC**

### **NORMALIZACION Y ESTANDARIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA EMPRESA SERVIMEDIC QUIRON LTDA**

**Alejandra Navarrete Salamando, Jorge Andrés Mosquera Tabina**

*Universidad Autónoma de Occidente, K2 vía Jamundí, Santiago de Cali*

Resumen: Debido al nivel de expansión que ha alcanzado COMFENALCO VALLE, la empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA. Ha querido formar parte de esta familia creando una clínica en el sector sur de la ciudad, que cumpla con las especificaciones generadas por una empresa tan importante como es COMFENALCO VALLE, y que al ser parte de esta familia, se esta generando una afiliada de COMFENALCO, formando una sede en el sur y denominada COMFENALCO VALLE SEDE SUR.

La creación de esta nueva sede, ha motivado que se presente la integración de conocimientos de ingeniería industrial, con los hábitos del campo medico, entrando en la necesidad de combinar estos conocimientos, realizando un proyecto de NORMALIZACION Y ESTANDARIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. Estos se hace con el animo de unificar toda labor en la organización tanto en la parte administrativa como en la partes operativa medica, dejando claro cuales son las normas y acciones a seguir para el eficaz funcionamiento de toda la instalación.

El proyecto se llevara a cabo implementado técnicas de estudio de tiempos, en la parte operativa de la organización, dando un análisis de métodos actuales llevados por la empresa, y a su vez métodos mejorados partiendo de datos recopilados por el método actual, también se desarrollara un detallado estudio de procesos y procedimientos de la parte administrativa, conociendo claramente las funciones manejadas en el área y estableciendo un manual de funciones que dejen definidas las labores que debe realizar cada individuo en dicha área.

En el proyecto se realizaran muestras estadísticas que definirán el nivel de satisfacción que presentaran los cambios efectuados en los procesos y procedimientos modificados en el transcurso del tiempo, estableciendo mejoras en continuidad con el desarrollo del proyecto.

Como ya observamos trataremos de definir muchos de los casos observados durante el estudio de la ingeniería industrial, tratando de aplicar las bases teóricas denotados en el transcurso de nuestra carrera, asociándolo a una practica o experiencia de campo.

Palabras claves: Normalización. Formulación de procesos, Estandarización: resultado final del estudio de tiempos.

## **INTRODUCCIÓN**

Una de las principales causas de descontento que presenta la población colombiana en cuanto a salud se refiere, es la falta de una correcta atención, brindada por las entidades de EPS e IPS si en cuanto a servicio al cliente tratamos.

COMFENALCO VALLE, es una entidad relacionada que maneja el sector salud, y es por esto que es reconocida en el departamento como la mejor institución prestadora de salud, dado a que su crecimiento se ha reflejado en el correcto servicio que se le presta al cliente, pero la preocupación radica en las sedes afiliadas que se encuentran en su entorno como es el caso primordial de esta empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA. Una empresa que quiere seguir manteniendo el margen de COMFENALCO VALLE en cuanto orden en sus procesos y atención al cliente se refiere.

Con la detección del problema dentro de la empresa buscaremos que se pueda definir un proceder estándar en cuanto a manejo de funciones operativas y administrativas de la empresa, buscando que este en la ola de estandarización de los procesos de las empresas, que es lo que garantiza el correcto funcionamiento de las instituciones.

El proyecto de NORMALIZAR Y ESTANDARIZAR LOS PROCESOS Y

PROCEDIMIENTOS buscara que la empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA, se mantenga siempre en un óptimo nivel de funcionamiento digno de su principal como es COMFENALCO VALLE.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la empresa SERVIMEDIC QUIRON LTDA se ha venido presentando desde sus inicios de operación, una búsqueda de orden desde el punto estructural, hasta operativo, problema que se produce dado a que es una empresa que inicio labores sin un record de experiencia y operando bajo unos procesos que fueron levantados teóricamente con el fin de adaptarlos a los desarrollados por Comfenalco Valle.

Con el transcurrir del tiempo, esto ha presentado una ineficacia en el desempeño de labores, y en el desarrollo de las actividades que se tengan que realizar, es aquí donde incide el problema y donde se ve la necesidad de empezar a establecer los procesos y procedimientos necesarios para el correcto funcionamiento.

Luego de hacer una recopilación de los datos que entramos a reconocer y analizar que tipo de información presenta estos documentos, el siguiente paso es empezar a analizar los procesos no desde el punto



teórico, sino que se debe iniciar observando y analizando como son las funciones en las diferentes áreas de la empresa; de tal forma conoceremos y relacionaremos los procesos y procedimientos teóricamente con lo que se pudo detallar empíricamente en las áreas visitadas.

Al final de los documentos presentados en esta recopilación, podemos observar que encontramos datos acerca del área de gestión del talento humano donde se puede encontrar todo lo relacionado al personal que labora y las actividades que debe manejar referidas al personal, es importante observar que SERVIMEDIC QUIRON LTDA, es una empresa que apenas se encuentra en proceso de iniciación, por lo tanto observamos que este departamento no se encuentra en una clara función, además no se encuentra establecido como área, las actividades que debe realizar este departamento es ejercida en el área administrativa, aunque dejamos claro que es objeto de estudio analizar los procesos y procedimientos que se presentaron referente a estas actividades.

Para determinar el correcto funcionamiento de los procesos y procedimientos, tuvimos como base el funcionamiento de una empresa relacionada en igual actividad. Entramos a realizar estudios sobre el funcionamiento de las áreas y tratamos de determinar tiempos de funcionamiento.

Luego de haber realizado un estudio de tiempos en la sede de COMFENALCO VALLE sede norte, nos pusimos en la tarea de empezar a realizar una toma de tiempos cronometrados de cada actividad fundamental que nos permitiera analizar los procesos y procedimientos realizados en SERVIMEDIC QUIRON LTDA, el cual nos pudo arrojar una serie resultados estadísticos donde de estos datos nos interesa conocer mas el de la media, dado a que nos permite observar el tiempo que maneja una sede de la mismas características a la sede en la que se trabajara, con la diferencia que la sede norte tiene mas tiempo de trabajo a comparación de SERVIMEDIC QUIRON LTDA que apenas esta surgiendo.

Obtenidos estos datos podemos empezar a desarrollar la misma actividad en SERVIMEDIC QUIRON LTDA, actividad que consta como primera instancia anotar y registrar una toma de tiempos de funciones en las actividades que se encuentran descritas en el cuadro inicial, con estos datos podemos hacer un cuadro comparativo con la finalidad de conocer las falencias que presentan en la empresa para luego iniciar un estudio en los procesos y procedimientos elaborados para iniciar labores y así modificarlos según sea necesario.

Se realizo una toma de tiempos en la función de caja de citas medicas, recepción de ordenes de adscritos, recepción de caja medicina general, donde se tomaron una cantidad de

datos los cuales fueron tomados en un lapso de tiempo de aproximadamente 90min, donde se reunieron una muestra de mas de 30 datos.

se puedo observar que las actividades están resumidas en una sola actividad, debido a que tienen a una sola persona generando las actividades que se describieron anteriormente, esto actuación hace que exista inconformidad por parte del cliente dado a que esta actividad registra tiempos de mas de 5min demostrando una media de 5.25min, tiempo mayor al que maneja la sede norte si hacemos un compendio de las actividades que ellos manejan por individual, situación que hace que el flujo de clientes en esta caja se vea afectado y se vea en la necesidad de tener que manejar esta situación tal cual como lo muestra la sede norte, donde se divide las actividades una a una brindando mayor fluidez del cliente, a su vez dejando una sensación de satisfacción por parte del mismo por la agilidad del servicio, la sensación para la persona encargada de la actividad que esta mostrando un trabajo de buena calidad.

No olvidar según la descripción del párrafo anterior donde dice que se debe manejar las actividades por individual buscando mayor eficiencia de la función descrita, se debe realizar una modificación de los procedimientos y procesos ya descritos para estas actividades y la empresa se vería en la necesidad de

ampliar su personal para el abastecimiento de estas funciones.

Al realizar la actividad de toma de tiempos en el CALL CENTER se puedo observar que presenta una variación de tiempo aceptable, donde según los estudios estadísticos realizados por el STAT::FIT nos arroja una media de 1.48min, tiempo que es bastante aceptable para la función del CALL CENTER, el problema que presenta esta área esta dado a que presenta poca capacidad en equipos, herramientas y personal, si bien vemos el tiempo promedio de actividad es muy valido entonces se debe atacar factores como aumento de personal en estas funciones que ayuden a manejar el servicio y mejorar los equipos y herramientas que en esta área se ofrece.

Al haber realizado la actividad de toma de tiempos en la empresa, se pudo observar que presentan una gran variación de tiempo comparados con los que se tienen de base dados por la sede norte.

Las áreas que se tuvieron bajo estudio en la toma de tiempos se encuentran.

- ✓ Recepción de citas medicas.
- ✓ Recepción de cajas medicina general.
- ✓ Recepción de ordenes de adscritos.
- ✓ CALL CENTER.

Es importante anotar que la empresa presenta una gran cantidad de procesos y procedimientos los cuales

se busca brindar una clara normalización y estandarización de los mismos, por ahora hemos tomados estas funciones debido a que presentan mayor flujo de personal o de clientes externos, además es el paso inicial para que el cliente pueda ser atendido y por ultimo son las actividades que mayor complicación esta presentando.

Estas variaciones pueden darse por varios factores que pueden hacer que el proceso se vea afectado, estos pueden ser.

- ✓ Inicialización de la empresa (fallas en el sistema, conexión oficina central, falta de equipos y herramientas adecuadas).
- ✓ Falta de experiencia por parte de personal en su labor.
- ✓ Falta de mayor preparación por escasez de tiempo (simulacros).

Después de haber realizado una toma de tiempos con los procesos ya modificados podemos observar que presento un cambio en cuanto a procesos operativos por parte de estas áreas, presentando gran cambios en la reducción de tiempos en las funciones que estas realizan.

Si bien se observa que después de haber hecho modificaciones en los procesos en la actividad la cual presentaba problemas se mostró un cambio sensible proyectado a una gran mejora, dando un orden en los procesos propuestos y dejando registrado los pasos a seguir para continuar con un orden y una mejora de actividades.

Como ya se mostró en páginas anteriores, para el CALL CENTER se estableció una mejora para tratar o abordar el problema presentado en esta área, no desde un punto de tiempo de operación ya que laboran dentro de un tiempo aceptable, sino manejar opciones de solución como se describió en el texto narrado anteriormente.

### **3. MEJORA EN EL PROCESO DE FACTURACION DE ODONTOLOGIA**

Continuando con el proceso de mejora y analizando los procesos descritos anteriormente se ve la necesidad de observar detalladamente el proceso de facturación en el área de odontología, proceso que se ha venido dificultando ya que no presenta una clara ejecución de actividad y por ende esta causando problemas de facturación para el área odontológica y el área administrativa.

El problema radica es que en el área de odontología el proceso de facturación presenta una repetición de actividad al momento de facturar al cliente por pago de cuota moderadora y por servicio realizado dentro del consultorio odontológico, es decir los usuarios del servicio llegan a la cita previa y pagan su cuota registrando sus derechos, luego entran y se repite la actividad pagando el servicio realizado dentro del consultorio y en el mayor de los casos se van sin pagar por el servicio

realizado, ya sea limpieza, o calzas en muelas.

La acción a tomar es observar que paso dentro del proceso se debe modificar, de tal forma que los usuarios no tengan que facturar dos veces o que el proceso no se vea perjudicado para el área y para la empresa.

Después de haber realizado las modificaciones anteriores se inicio un proceso el cual nos diera un conocimiento acerca del nivel de satisfacción que presenta el cliente interno y el cliente externo

Como primer paso demostraremos las encuestas orientadas al cliente externo o usuarios de la sede.

#### **4. MANUAL DE FUNCIÓN**

Con el fin de continuar los procesos de estandarización observamos en el área administrativa una falta absoluta de manuales de funciones los cuales buscan dejar registrado el proceder que se tiene al momento de realizar actividades del área.

No olvidar que existen procesos de esta área, y para poder elaborar los manuales se realizaron sujetos a dichos procesos ya que estos nos daban los fundamentos con los cuales se realizan actividades en la empresa.

Después de haber realizado los manuales de función se entro a desarrollar una serie de encuestas al cliente interno donde nos permitió

observar que factores incidían en el desarrollo de sus actividades.

#### **5. CONCLUSIONES**

La realización de este proyecto nos lleva a identificar una serie de aspectos a considerar para el mejoramiento continuo de la clínica SERVIMEDIC QUIRON LTDA.

Conociendo que la clínica lleva pocos meses de funcionamiento en el sector de la salud, podemos observar que lo principal es buscar una estandarización y normalización de los procesos y procedimientos de cada una de las áreas y departamentos de la clínica mencionada anteriormente. Para iniciar se analizaron una serie de inconvenientes en algunos procesos; tomando básicamente como herramientas el estudio de tiempos, descripción de procedimientos, encuestas para cliente externo, adoptando el que mas se adecue al correcto funcionamiento de cada área, donde la mayor dificultad fue; congestión en las cajas de pago medicina general, proceso de facturación de odontología, call center.

Después de haber modificado los procesos que en algún momento fueron una parte crítica de la clínica, se observo que en el área administrativa hacían falta unos manuales de función que soportaran los procesos ya existentes.

Para contribuir con la parte de convivencia, positivo ambiente de trabajo e ir formando un gran sentido de pertenencia, se realizaron encuestas para conocer un poco de cada uno, su posición en la institución y así buscar un mejoramiento en el clima laboral.

## REFERENCIAS

OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Introducción al Estudio de trabajo. Ginebra: OIT, 2001. 1026 p.

HODSON, William. Manual del ingeniero Industrial: Normalización y estandarización de procesos. 6 ed. Santa fe de Bogotá: Norma, 2002. 204p.

NIEBEL, Benjamín; FREIVALDS, Andris. Ingeniería Industrial: Métodos estándares y diseño del trabajo. 10 ed. Santa fe de Bogota: Panamericana, 2001.835 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Tesis y otros trabajos de grado. Bogotá: ICONTEC, 2004 - 2005.

MUNICH, Lourdes; ANGELES, Ernesto. Métodos y técnicas de investigación: Métodos y tiempos. 4 ed. Santa fe de Bogota: Mc Graw Gill, 2004. 520 p.

Organización [en línea]; Colombia: Normalización de procesos, 2000. [Consultado 25 de Abril, 2006]. Disponible en Internet: [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

Estructura organizacional de Comfenalco Valle [en línea]. Santiago de Cali: Comfenalco Valle, 2004. [Consultado 15 de Noviembre, 2005]. Disponible por Internet: [www.comfenalco.com.co](http://www.comfenalco.com.co)

Resumen de organización industrial [en línea]. Colombia: Métodos y tiempos, 2003. [Consultado 4 de Marzo, 2006]. Disponible en Internet: [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)