

**SISTEMATIZACIÓN DE PRACTICAS**  
**MANUAL DE FUNCIONES ÁREA CONSULTA EXTERNA**

**GABRIEL EDUARDO PARRA RAMIREZ**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**  
**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GIRARDOT**

**2018**

**SISTEMATIZACIÓN DE PRACTICAS**  
**MANUAL DE FUNCIONES AREA CONSULTA EXTERNA**

**GABRIEL EDUARDO PARRA RAMIREZ**

**Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas**

**Auxiliar administrativo (a):**

**MARLEN MELO ZAMORA**

**Docente**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**

**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GIRARDOT**

**2018**

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

Diego Cifuentes Bedoya

---

Firma del presidente del jurado

Alexander Beltrán

---

Firma del jurado

Federico Jiménez Varón

---

Firma del jurado

## **DEDICATORIA**

Agradecer primero que todo a Dios, por darnos el poder de la sabiduría, el conocimiento y la bendición de culminar este proyecto.

A mi familia, por respaldarme y darme su apoyo incondicional para fortalecer el proceso de formación y aprendizaje en la Universidad y a mi compañero Andrés Tapiero quien me asesoro en todo el proceso de la investigación.

A la Coordinación del Programa de Administración de Empresas, Diego Cifuentes Bedoya por su acompañamiento en todo momento.

A la Nueva Clínica San Sebastián por permitir desarrollar efectivamente mis prácticas profesionales, a la directora administrativa Valeria Méndez, y a las señoritas Angie Arias y Dora Parra por el acompañamiento y la ayuda al facilitarme la información que requería.

A todo el grupo de docentes que nos formaron durante toda la carrera, en especial a las Docentes Virginia Manjares y Marcela Gómez, igualmente a la Docente y Auxiliar administrativo a del Proyecto Marlen Melo.

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>12</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>3. OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>14</b>
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	14
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	14
<b>4. MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>15</b>
4.1 MARCO CONTEXTUAL.....	15
4.2 MARCO TEÓRICO .....	16
4.3 MARCO LEGAL .....	24
<b>5. METODOLOGÍA.....</b>	<b>28</b>
5.1 MÉTODO DE ANÁLISIS .....	29
5.2 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	29
5.2.1 FUENTE PRIMARIA. ....	29
5.2.2 FUENTE SECUNDARIA. ....	29
5.2.3 FASES 30	
5.3 RESULTADOS ENCUESTA .....	31
5.3.1 ENCUESTAS A USUARIOS .....	31
5.3.2 ENCUESTAS JEFE DE ÁREA .....	36
5.4 RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....	43
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>47</b>

<b>6.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>47</b>
<b>7.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>50</b>

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Rapidez del auxiliar administrativo.....	31
Figura 2. Calificación Conocimiento del Auxiliar Administrativo que lo atendió.....	32
Figura 3. Satisfecho por el servicio prestado por el auxiliar administrativo .....	33
Figura 4. Falencia en el auxiliar administrativo que lo atendió.....	34
Figura 5. Auxiliar administrativo cumple con los plazos establecidos para la entrega de la autorización.....	35
Figura 6. Rapidez del auxiliar administrativo.....	36
Figura 7. Percibe si el auxiliar administrativo cuenta con experiencia en autorizaciones y en salud	37
Figura 8. Los auxiliares administrativos cuentan con total conocimiento de todos los servicios que oferta la clínica.....	38
Figura 9. Implementación de un manual de funciones para el auxiliar administrativo puede lograr que el mismo sea más efectivo en sus labores.....	39
Figura 10. Califica el nivel de sus auxiliares administrativos. De 1 a 10 siendo uno la calificación más baja y 10 la más buena. ....	40

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Anexo 1. Formato de encuesta.....	51
Anexo 2. Evidencia fotográfica .....	53
Anexo 2. Cronograma de actividades .....	54
Anexo 3. Flujograma de proceso .....	56
Anexo 3. Manual de Funciones .....	57



## RESUMEN

Los manuales de funciones son instrumentos de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas y normas que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad.

Un manual de funciones para el departamento de consulta externa era bastante necesario y requerido por la empresa Médicos Asociados, por tal motivo se analizaron todos los factores que afectaban el puesto de trabajo y la solución que se le daban a los mismos.

Toda empresa tiene la prioridad de tener un manual de funciones para mantener los procesos frescos y sin ningún tipo de inconveniente.

**Palabras clave: Manual de funciones, Procesos y controles, Girardot, Control interno, sector salud, EPS, Atención al cliente, Competencias del empleado.**

## ABSTRACT

Function manuals are work instruments that contain the set of rules and tasks developed by each staff member in their daily activities and will be developed technically based on the respective procedures, systems and standards that summarize the establishment of guidelines and guidelines to develop the routines or everyday tasks, without interfering in the intellectual capacities, nor in the own autonomy and mental or professional independence of each one of the workers or workers of a company since these will be able to make the most accurate decisions supported by the directives of the superiors, and establishing clearly responsibility.

A manual of functions for the outpatient department was quite necessary and required by the company Physicians Associates, for that reason all the factors that affected the job and the solution that was given to them were analyzed.

Every company has the priority of having a manual of functions to keep the processes fresh and without any type of inconvenience.

**Keywords: Function's manual, Processes and controls,**

**Girardot, Internal control, Health sector, EPS, Customer Support, Employee competences.**

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de sistematización de prácticas se realiza en la ciudad de Girardot en la empresa Nueva Clínica San Sebastián, Médicos Asociados. La problemática que surge y que da inicio a esta investigación es la falta de un manual de funciones para el área de consulta externa, Un manual de funciones es un documento que se prepara en una empresa con el fin de determinar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía.

Comprende las funciones o responsabilidades de cada área de la empresa, el manual contiene la visión, misión, los objetivos, metas y la descripción de cada área y sus responsabilidades

Un área de la empresa que está presentando bastantes inconformidades con los usuarios, para esto se realizó encuestas, tanto a los usuarios, a los veedores de cada EPS y a los jefes de área que son los encargados del personal.

Además se extrajo información de fuentes literarias para así lograr formular un manual que sea competente con las necesidades del puesto de trabajo y que sea de fácil entendimiento, para que así se mejore el proceso de capacitación y el de contratación, el manual de función es una herramienta clave que necesita la clínica y toda empresa que este en búsqueda de la calidad de sus procesos y procedimientos, logrando así una atención rápida y eficaz.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para un buen desarrollo de una organización se debe de establecer un manual de funciones que busque minimizar los errores que se presentan por falta de conocimiento y dominio del sistema, es importante que cada área de una organización cuente con su propio manual y que el mismo sea actualizado con el tiempo.

En la empresa Médicos Asociados S.A. se presenta la necesidad de desarrollar un manual de funciones para el Departamento de Consulta Externa del área de Autorizaciones de EPS y ARL, debido a la alta rotación de los funcionarios bien sea por su terminación del contrato o por el cambio de funciones entre los colaboradores esto ha llevado a que presente retrasos en la entrega de las autorizaciones a los usuarios de las diferentes EPS y ARL, adicionalmente a la empresa le ha tocado asumir las cuentas de los servicios prestados por errores que van desde la falta de conocimiento y retroalimentación de las funciones del cargo.

Otro problema fundamental se presenta en el área de Cirugía, ya que en esta área se asigna citas a usuarios que necesitan realizarse un procedimiento de tal nivel, la asignación se realiza oportunamente al usuario pero al llegar la fecha de tal procedimiento se percata que casi siempre falta la autorización que se realiza en el área de consulta externa, esto se debe a una mala comunicación entre áreas lo que genera que se presente cuellos de botella en la información, y a la clínica se hace evidente este problema financieramente ya que por cualquier error esa autorización podría quedarse en glosa esto quiere decir que la empresa no ganaría prácticamente nada al realizar los procedimientos y no recaudar lo esperado, todo debido a una mala comunicación efectiva.

## 2. JUSTIFICACIÓN

La redacción de un manual de puesto para una organización es de vital importancia ya que se reducen los costos de capacitación y aumenta la eficiencia de los colaboradores que ingresan a la compañía y que no están al tanto de todas las obligaciones que les corresponde y el cómo desempeñarlas correctamente, en la empresa Médicos Asociados S.A. se presenta poca capacidad individual de eficiencia en el área consulta externa lo que hace que sea de vital importancia la generación del manual y su rápida implementación en la empresa.

La mejora en las competencias de los colaboradores y el poder transmitir esas competencias en un manual es un punto clave para toda organización que este en búsqueda de procesos más efectivos y más lógicos con las necesidades de la organización esto quiere decir que la implementación del manual es bastante oportuna con las necesidades que tiene y demanda la empresa.

Al realizar dicho manual la gestión de esta área va a aumentar y por lo tanto se prestara un servicio oportuno a todos los usuarios añadiendo además la reducción de las Glosas de las autorizaciones por errores de mal digitación, mal desarrollo u otros factores que hacen que la clínica pierda dinero por tener dichas autorizaciones en glosa, logrando así aumentar la gestión y disminuir dicho margen de error considerablemente.

La empresa Médicos Asociados S.A. aportaría más valor a la empresa realizando este manual y aumentaría el nivel y la calidad del servicio que se le brinda al usuario.

### **3. OBJETIVO GENERAL**

#### **3.1 Objetivo General**

Desarrollar un manual de funciones para el Área de consulta externa para la empresa Médicos Asociados S.A. del municipio de Girardot, generando así un fortalecimiento del proceso que se realiza en este departamento.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el Área de consulta externa para su posterior análisis y dictamen de funcionamiento
- Describir el sitio de trabajo haciendo referencia a obligaciones y responsabilidades.
- Elaborar una guía del sistema que maneja el auxiliar de consulta externa
- Elaborar el manual de Funciones para el área de consulta externa en la empresa Médicos Asociados S.A. de Girardot

## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1 Marco contextual

El Municipio de Girardot se encuentra ubicado al sur occidente del Departamento de Cundinamarca en la Región del Alto Magdalena, en un valle inter cordillerano estrecho entre la Cordillera Oriental y Central, cuya máxima anchura no sobrepasa los 40 kilómetros.

En su extremo sur en su parte baja Girardot está a 289 m.s.n.m. pero puede llegar hasta las 600 a 800 m. sobre el nivel en las partes más altas que corresponden a las cuchillas de la Culebra y el Espino en la Cordillera Alonso Vera.

El municipio posee una extensión de 138km<sup>2</sup>, con 2046 hectáreas que corresponden al área urbana, esta se encuentra dividida en cinco comunas, reagrupando 148 barrios. Teniendo como área de extensión 161 hectáreas distribuidas en tres sectores, el sector Norte con 102 hectáreas, el Centro-Occidente con 51 hectáreas y el Sur Occidente con 8 hectáreas.

El área rural cuenta con una extensión de 10.779 hectáreas, donde se identifican dos corregimientos y once veredas: San Lorenzo con 5 veredas y Barzalosa con 6 veredas. En donde se encuentra ubicada la empresa llamada NUEVA CLINICA SAN SEBASTIAN, Médicos Asociados. S.A. Esta empresa tiene una gran trayectoria en la ciudad de Girardot.

La empresa tiene propuesta el lograr:

#### **Misión NCSS**

Somos una organización prestadora de servicios de salud multi especializados en la zona centro de Colombia, focalizados en el bienestar de los usuarios y sus familias, mediante la atención

integral de sus necesidades en salud y un permanente espíritu de innovación que promueve la docencia y la investigación, con los más altos estándares de calidad a través de procesos confiables y cálidos, con énfasis en el desarrollo del talento humano, equipos de alto rendimiento y la innovación tecnológica centrada en el usuario.

## **Visión NCSS**

En el 2014 seremos reconocidos por la gestión de soluciones innovadoras relacionadas con la atención, educación e investigación en salud, garantizando el bienestar para nuestros clientes.

La Nueva Clínica San Sebastián está ubicada en la Cr5 20 A-37 en Girardot, Cundinamarca.

## **4.2 Marco Teórico**

### **Conceptualización y aplicación de los manuales de funciones en las organizaciones**

Según Rodríguez Valencia en su libro como elaborar y usar los manuales administrativos expone que los manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten, registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización, así como las instrucciones y lineamientos que la empresa consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

#### **Beneficios de los manuales administrativos**

Los manuales son elementos de referencia y de ayuda para las entidades, ya que por medio de estos se puede tener una visión de la entidad en su conjunto y proporcionar al personal sus



deberes y responsabilidades, políticas y objetivos de la empresa, los reglamentos de trabajo en forma sencilla, de manera que puedan ser entendidos por los empleados de todos los niveles.

Según Gómez Guillermo “un manual bien elaborado puede facilitar la detención y estudio de los problemas de la organización, sirve como guía para la clasificación del personal clave así como de proceso de capacitación y recordación de la ejecución de los respectivos procesos que la empresa desarrolle según el tipo de puesto de trabajo” esta teoría expande el concepto que se quiere implementar para el posterior manual de funciones para el departamento de consulta externa.

Además los manuales son de vital importancia para así lograr evitar errores a la hora de ejecutar los procesos, con los manuales se trata de lograr reducir dichos errores y logrando que el colaborador aprenda y ejecute de manera muy corriente esos procesos. En esta parte se debe primero identificar cuáles son los errores que más se están cometiendo y cuál es la solución a dichos errores para así lograr plasmar en el manual el paso a paso de su solución.

#### Clasificación de los manuales

Los manuales administrativos tienen diferentes clasificaciones según el campo en donde se apliquen, según Guillermo Gómez clasifica los manuales de la siguiente manera:

**1. Por su alcance y área de aplicación** específicamente en el área de **Departamentales o de aplicación específica.**

Aun así el manual puede mezclar varios elementos de los otros tipos logrando empalmar ciertas características que servirán de complemento y seguirán el hilo conductor al cual el manual está determinado.

El autor expresa que el manual según su alcance y área de aplicación contempla la siguiente información.

- Manuales generales o de aplicación universal, son aquellos manuales que toman en consideración a todo el organismo en su totalidad.
- Manuales departamentales o de aplicación específica, se refiere al contenido de la información de una unidad o departamento.
- Manuales de puestos o de aplicación individual, son los manuales que toman en consideración un solo puesto dentro de la organización.

Por tal motivo según la información anterior suministrada por el autor, el tipo manual que representa perfectamente al que se va a desarrollar es el de puesto o aplicación individual, aun así el autor expresa que normalmente se suelen mezclar algunos tipos de manual, según la conveniencia, el tipo de empresa o la finalidad del manual.

Por tal motivo se toma otro factor el manual por su función específica se representa por:

- Manuales de personal

Para el personal del departamento pueden ser manuales de organización del departamento de las políticas y los procedimientos específicos, estos procedimientos específicos son los que el manual de funciones del departamento de consulta externa quiere enseñar.

Proceso de elaboración de los manuales

Según Rodríguez Valencia en su libro **Como elaborar y usar los manuales administrativos** los manuales de organización, así como de otros tipos, requieren de un proceso para ser elaborados.

Rodríguez Valencia resume este proceso en ocho puntos que son indispensables para su elaboración y mantenimiento, los cuales son:

- Recopilación de la información
- Procesamiento de la información
- Redacción
- Elaboración de gráficas
- Formato y composición
- Revisión y aprobación
- Distribución y control
- Revisión y actualización

**Recopilación de información.** Se refiere a recolectar y a organizar la información que se tomara para la realización del manual.

**Procesamiento de la información.** Es la organización de los datos obtenidos, desarrollando el proyecto del manual, realizándose el análisis y depuración de la información.

**Redacción.** Para este punto se tiene que definir que se tratara el manual y tomar en consideración las personas a las cuales estará dirigido el manual, para que sea elaborado de manera que utilice el lenguaje adecuado, para que les resulte claro y comprensible.

**Elaboración de gráficas.** La elaboración y utilización de las gráficas, permitirán un mejor entendimiento del contenido de los manuales.

**Formato y composición.** Es la manera de cómo se presentara el manual, es decir, su apariencia para que este pueda ser leído con mayor facilidad.

**Revisión y aprobación.** Todo manual deberá de ser revisado y corregido debidamente y detenidamente, para que este sea aprobado por las autoridades correspondientes con el fin de reproducirlo y distribuirlo.

**Distribución y control.** Es llevar a las manos de las personas que le corresponde el manual, para quienes fue hecho y realizar controles sobre la utilización adecuada de estos.

**Revisión y actualización.** Es de gran importancia que se realicen revisiones periódicas y cambios que surjan de estas, a fin, de que los manuales no resulten obsoletos con el tiempo y puedan ser utilizados en el futuro.

**Contenido.** Los manuales de organización deben contener lo siguiente:

La elaboración y utilización de las gráficas, permitirán un mejor entendimiento del contenido de los manuales.

**Formato y composición.** Es la manera de cómo se presentara el manual, es decir, su apariencia para que este pueda ser leído con mayor facilidad.

**Revisión y aprobación.** Todo manual deberá de ser revisado y corregido debidamente y detenidamente, para que este sea aprobado por las autoridades correspondientes con el fin de reproducirlo y distribuirlo.

**Distribución y control.** Es llevar a las manos de las personas que le corresponde el manual, para quienes fue hecho y realizar controles sobre la utilización adecuada de estos.

**Revisión y actualización.** Es de gran importancia que se realicen revisiones periódicas y cambios que surjan de estas, a fin, de que los manuales no resulten obsoletos con el tiempo y puedan ser utilizados en el futuro.

**Contenido.** Los manuales de organización deben contener lo siguiente:

Identificación

Índice o contenido

Prologo y/o introducción

Antecedentes históricos

Legislación o base legal (marco legal)

Atribuciones

Estructura Orgánica

- Listado
- Organigramas

Funciones

Descripciones de puestos

**Identificación.** Para identificar el manual, entre otros, se le asigna un apartado que debe contener la siguiente información que es vital para la buena estructuración del manual.

- Nombre oficial del organismo
- Título y extensión del manual (general y específico)
- Niveles jerárquicos que comprende
- Lugar y fecha de su elaboración
- Numero de revisión en su caso
- Unidades responsables de su revisión, en su caso
- Unidades responsables de su elaboración

- Cantidad de ejemplares impresos

**Índice o contenido.** Es una relación de los capítulos que conforman la estructura del manual

**Prologo y/o introducción.** Es una aplicación de lo que es el documento, lo que da origen a su relación y los objetivos que se pretenden realizar con este manual.

Incluye además información sobre a quién va dirigido como va a usarse, cuando serán hechas las revisiones y actuaciones. En ocasiones contiene un mensaje de la más alta autoridad del área comprendida en el manual; observaciones y aclaraciones.

**Antecedentes históricos.** Es una breve descripción de las causas que dieron origen a la organización incluyendo información sobre el desarrollo y la evolución que se hayan efectuado en cuanto a la estructura y funciones.

**Legislación o base legal.** Es la relación de los títulos de los principales ordenamientos jurídicos, de los cuales se derivan las atribuciones de la entidad o de las unidades administrativas comprendidas en ellas

**Atribuciones.** Son las facultades que se otorgan a las unidades descritas en el manual, es decir que consiste según la coordinación de estudios administrativos en el libro manuales administrativos, guía para su elaboración en la página 18, en una transcripción textual y completa de las facultades conferidas a la entidad o a sus unidades administrativas, con las disposiciones jurídicas que dan base legal a sus actividades.

**Estructura orgánica.** Es aquella que describe de manera ordenada y sistemática las unidades que componen una entidad administrativa, por lo tanto se define los principales cargos y sus unidades dependientes, las líneas de autoridad y responsabilidad y los niveles jerárquicos existentes. La estructura orgánica puede describirse de dos maneras en listados y en organigramas.

Listado – Se lista siguiendo un orden jerárquico de cada una de las unidades administrativas. Según Gómez Caja Guillermo en su libro Planeación y organización de empresas, “las unidades administrativas se colocan en el lugar inmediato inferior al que pertenecen”.

Organigrama – Representan gráficamente, la estructura de la organización en donde se muestran los principales cargos y puestos que integran la organización.

**Funciones.** Es la descripción del conjunto de actividades que se relacionan entre sí, que son inherentes (según Gustavo Quiroga Leos) a cada uno de los cargos y/o unidades orgánicas contenidas en la estructura orgánica que le permiten cumplir con sus atribuciones legales. Cuando el manual se refiere a una unidad orgánica en particular, esta descripción corresponde a las actividades que integran cada uno de los puestos.

**Descripción de los puestos.** Consiste en la identificación del puesto con respecto a los demás, donde se precisan y diferencian las obligaciones de cada uno de ellos.

Para el señor Gustavo Quiroga Leos la descripción de puestos se utiliza cuando los componentes de la estructura en una unidad orgánica corresponden a puestos específicos, como en el caso de los manuales departamentales.

La descripción de puestos en este caso, identifican al puesto, lo diferencian entre los demás y se describe las actividades que se relacionan entre sí de cada puesto de trabajo, mostrando así el hilo conductor de todas las actividades que se deben desempeñar en el puesto, el cómo ejecutar y corregir los posibles errores. Siendo lo mencionado anterior de vital importancia para la creación y aprobación que tuvo el manual de funciones, para el área de consulta externa para la empresa Médicos Asociados. S.A.

### **4.3 Marco legal**

La elaboración de manuales es obligatorio para aquellas organizaciones que tienen un sistema de gestión específico y desean obtener el registro de certificación contra las NORMAS ISO 9000, ISO 14000, QS 9000, ISO/TS 16949, OHSAS 18000.

Las organizaciones que quieren certificarse, están obligadas a documentar su Sistema de Gestión correspondiente y esto les trae como beneficio un mayor orden y control de todas sus actividades diarias porque la filosofía de las NORMAS ISO es hacer lo que se dice y decir lo que se hace.

Igualmente los manuales de funciones no son solo convenientes a las organizaciones que desean certificarse, es aplicable a todo tipo de organización porque genera mejoras, organización y delimitación de procesos en cada cargo pueden también disfrutar de las ventajas de tener la documentación de su sistema.

Por lo tanto se establece que la ley colombiana no le exige a las empresas privadas el desarrollar un manual de funciones, pero sin embargo el mismo debe de ser aplicado si la



empresa logra identificar una serie de errores como lo son las pérdidas, el estrés de la gente, el desperdicio de la organización, los conflictos interdepartamentales y las quejas de los clientes sean mayores que el costo y el tiempo dedicados al diseño y elaboración de políticas, procedimientos y manuales.

- Cuando se requiere capacitar continuamente personal de nuevo ingreso.
  - Cuando se van a abrir sucursales o franquicias.
  - Cuando se va a delegar responsabilidades en otras personas.
  - Cuando se está institucionalizando a la empresa / organización y ya no se puede depender solamente de unas cuantas personas.
- Cuando se está en un proceso de certificación del Sistema de Gestión.
  - Cuando se quiere valorar más ante un tercero (socio o inversionista) la efectividad de la administración y disminuir el riesgo de las futuras inversiones.

En este proceso ¿quién debe elaborar los manuales de políticas y procedimientos? Debido a que cada uno de los colaboradores conoce y domina mejor que nadie las funciones de su trabajo, son las personas más indicadas para documentar esta información. Por lo tanto, todas las personas que colaboran dentro de una organización y que así lo deseen, pueden elaborar políticas, procedimientos y manuales.

Solamente hay que darles una capacitación sobre la elaboración de manuales, sobre los procedimientos y formatos maestros y mostrarles algunos ejemplos. En algunas ocasiones, puede ser conveniente, por cuestión de rapidez, solicitarle a un tercero ajeno al área o departamento correspondiente, que ayude a elaborar y formalizar las políticas, procedimientos y manuales.

También es conveniente recordar que, una vez elaborados los manuales, lo más importante es darles mantenimiento para asegurar que realmente sean útiles y reflejen la realidad de lo que hace el departamento, por lo que si los usuarios no saben o no quieren elaborar y/o revisar los manuales, éstos pueden muy pronto volverse obsoletos.

Obligar a alguien a que elabore los manuales y encomendarle a una sola persona que se encargue de éstos, no son decisiones que faciliten a la organización adoptar una cultura de orden y normalización. Lo mejor es que todos contribuyan con su granito de arena, aunque el ritmo de elaboración pueda ser lento.

Los principales actores involucrados y participantes en el desarrollo de la investigación

Los principales participantes en esta investigación son:

- Los usuarios
- El jefe inmediato
- Los veedores de las EPS

Los usuarios son el eje central de la investigación ya que de ellos se desprende una variedad de datos, ya que son los que reciben el servicio y están en constante relación con el auxiliar administrativo, los usuarios son los que determinan si el servicio recibido fue bueno o malo.

En segunda estancia está el jefe inmediato el cual es el responsable del puesto y es el que debe de tomar medidas frente a este tema, el jefe conoce los procedimientos y controles que el auxiliar administrativo debe de seguir, pero que por falta de capacitación o de una mejor elección por competencias no siguen dichos procesos. Por tal motivo se debe de evaluar cómo se están contratando a los colaboradores como se les está capacitando y como lograr que el auxiliar

administrativo sea independientes de sus labores y que estén en la capacidad de lograr una atención rápida y eficaz a los usuarios.

Los veedores representan el último eslabón son lo que defienden los intereses de todos los usuarios según la EPS, cada EPS tiene un representante y esta persona tiene a su poder todos los reclamos o quejas que realizan los usuarios de manera más global, estos son los principales participantes de la investigación.

El auxiliar administrativo es el principal autor en esta problemática, es el que debe de contar con las competencias necesarias para ocupar el puesto, debe de ser una persona idónea y estar totalmente capacitada. Por tal motivo se debe de evaluar al mismo, y así logran realizar mejores contrataciones y mejores capacitaciones, ya que el colaborador debe tener un conocimiento mínimo y sobre eso comenzar a capacitar hasta que el auxiliar administrativo sea independiente y no requiera la ayuda de los auxiliares administrativos es que tenga al lado, generando una mala atención y una demora innecesaria del usuario.

## 5. METODOLOGÍA

Esta investigación es Descriptiva y analítica tomando como referencia al autor Hernández Sampieri. La metodología a desarrollar para esta investigación se realiza en dos fases todas enfocadas principalmente en lo cualitativo y en lo cuantitativo, la primera fase se desarrolla en describir el problema a solucionar ya después se realiza un análisis para así generar una idea global del problema, dando paso a la segunda fase que sería el momento crítico y ya finalizando con la comprobación de los resultados y posterior implantación en la empresa. La metodología va desarrollada en el análisis e identificación de los problemas.

El Método de Observación va a ser fundamental a la hora de desarrollar este trabajo de investigación ya se debe analizar todo el puesto de trabajo y que falencias hay en el mismo con el afán de mejorar el mismo y que este cumpla con las condiciones que desea la empresa.

Este proceso radica principalmente en la Experiencia del cargo que tiene el investigador en esta área, lo que le da un conocimiento y una experiencia en el tema, ya que conoce como se deben de relazar todos los procesos y cual la manera correcta de trabajar.

Se utilizara la Entrevista como herramienta principal para la obtención de información en el campo de investigación y es de esta manera que se recolecta la mayor parte de la información. Tomando además factores implícitos como lo es la Planeación, Organización, Ejecución y Control en el desarrollo del trabajo y en el puesto de trabajo al cual está dirigido el manual.

## 5.1 Método de Análisis

- Validar las áreas comunes de la empresa.
- Recepción de la información
- Análisis los datos recolectados
- Establecimiento de objetivos
- Evaluación del puesto de trabajo
- Prueba programa recolección
- Tabulación de la información de los clientes
- Alimentar el programa con la información
- Redacción del manual del puesto
- Presentación de los resultados a la administradora
- Correcciones
- Propuesta de proyecto de grado

## 5.2 Fuentes de Recolección de la Información

**5.2.1 Fuente Primaria.** Las fuentes primarias se relacionan con el sitio de investigación el cual es la empresa Médicos Asociados S.A.

**5.2.2 Fuente Secundaria.** En este proceso se toman fuentes bibliográficas, que serán la herramienta principal para tener un concepto global y aplicarlo a la empresa en cuestión dicha teoría, y explorar todas las temáticas que manejan cual es la ideal para el desarrollo óptimo del manual.

### 5.2.3 Fases

**Fase 1:** fase de preparación e inicio en la cual se examina tanto las referencias bibliográficas como también trabajos que se relacionen con la investigación. Además de examinar el puesto de trabajo al cual se le va a desarrollar el manual de funciones, se examina el problema que generó por consiguiente el planteamiento de la problemática y el cómo la misma puede impactar a el servicio que está brindando la empresa a sus usuarios, se procede a enunciar y formular el problema de investigación, se establecen los objetivos y se formula el instrumento clave en este proceso, el cual se utilizara en la recolección de la información.

**Fase 2:** fase de ejecución y de continuidad en el proceso investigativo, en esta parte se aplica el instrumento de investigación (encuesta a los Usuarios, a el jefe de área y a los veedores de cada EPS) los veedores de cada EPS son los representantes de todos los usuarios, son los que exponen las inconformidades que tienen los usuarios y son los que de primera mano tienen en total conocimiento de la problemática que se está investigando.

Por tal motivo se formulan 3 tipos de encuesta, el anexo 1 que es la encuesta los usuarios conociendo así la opinión que tiene el mismo del servicio brindado por el auxiliar administrativo , el anexo 2 que es la encuesta realizada a los dos jefes de área esta encuesta permite conocer la perspectiva del jefe en esta problemática, y una entrevista no estructurada a los veedores de cada EPS los cuales representan la voz en general de todos los usuarios de manera más global, para conocer todos los diferentes puntos de vista en el problema que se está investigando, recolectando así la totalidad de información para poder determinar que está sucediendo y poder dar a conocer como es ese impacto en el municipio de estudio.

**Fase 3:** fase analítica y de socialización de toda la información que se recolecto, interpretando los datos obtenidos por las encuestas aplicadas a las personas objeto, graficando la información para su mejor interpretación y entendimiento. Luego se procede a formular y desarrollar el manual de funciones, logrando ejemplificar un paso a paso el cual sirva de guía y contribuya a el proceso de capacitación que se debe de realizar a cada colaborador.

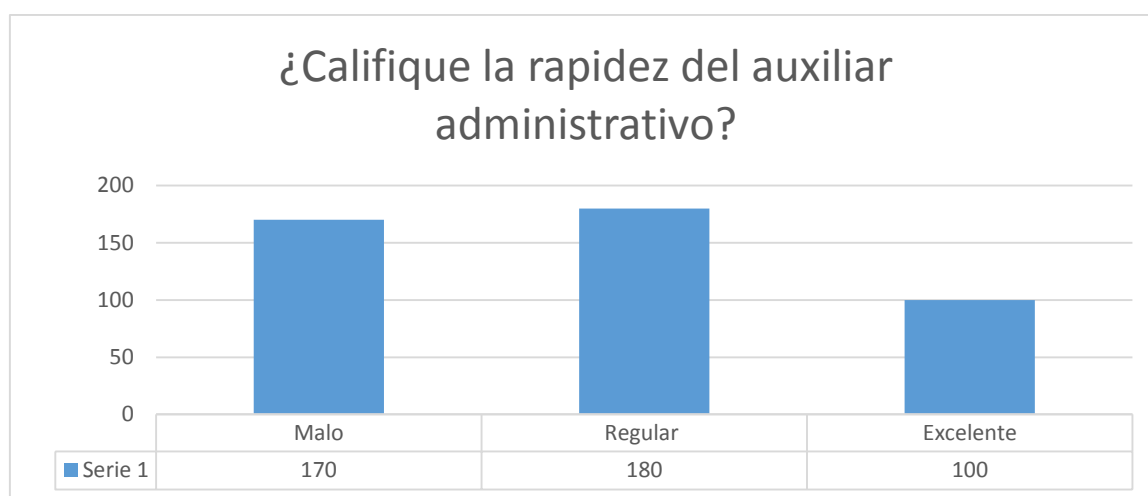
### 5.3 Resultados Encuesta

#### 5.3.1 Encuestas a Usuarios

##### 1. ¿Califique la rapidez del auxiliar administrativo?

Siendo 1 mala 2 regular 3 buena

**Figura 1. Rapidez del auxiliar administrativo**



Fuente. Los autores

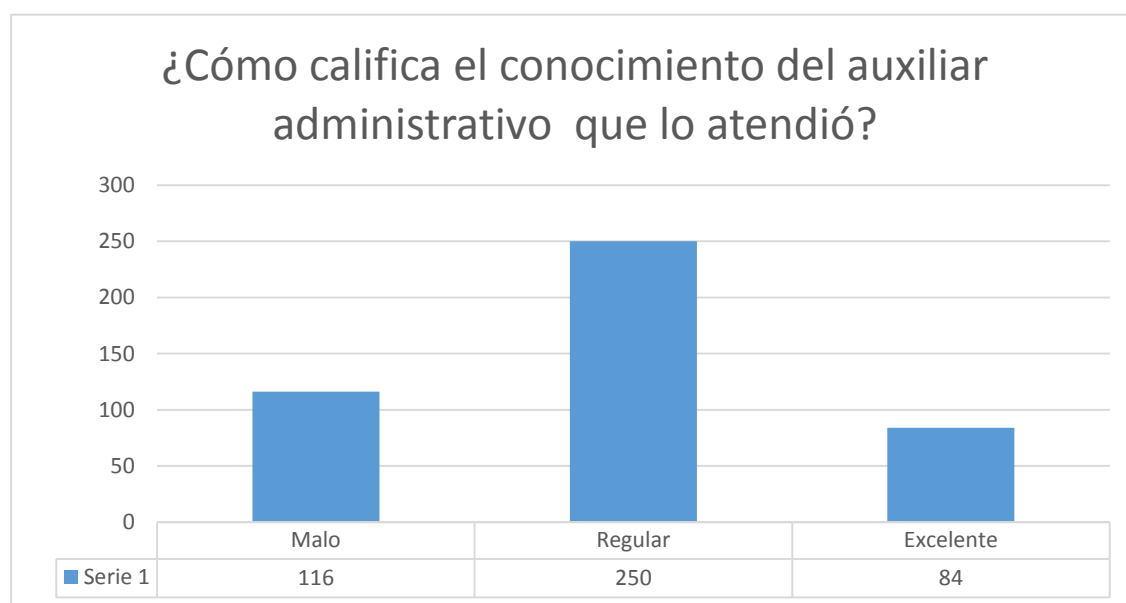
En esta pregunta se buscaba lograr calificar la rapidez con la que el asesor atendía a los usuarios, como era el manejo de sus tiempos y si ese usuario evidenciaba alguna irregularidad, un 38 % de los encuestados seleccionaron que la rapidez era mala, esto quiere decir que era

bastante demorado para ellos, un 40 % respondió que era muy regular y solo un 22 % expreso que era excelente ósea rápido, otro análisis que se realiza en esta parte es que la encuesta fue realizada tanto en horas de mayor y menor congestión de usuarios.

## 2. ¿Cómo califica el conocimiento del auxiliar administrativo que lo atendió?

Siendo 1 mala 2 regular 3 buena

**Figura 2. Calificación Conocimiento del Auxiliar Administrativo que lo atendió**



Fuente. Los autores

Con esta pregunta se logró identificar como perciben los usuarios a los asesores según su conocimiento, si el mismo puede solucionar todas las dudas e inquietudes que el usuario presenta y que espera que el asesor le responda.

Los resultados obtenidos fueron un 26 % eligieron que era malo ósea que no contaban con mucho conocimiento, un 55 % de todos los encuestados eligieron que regular ya que les daban una respuesta a medias y no lograban solucionar por completo su inquietud, y solo un 19 %

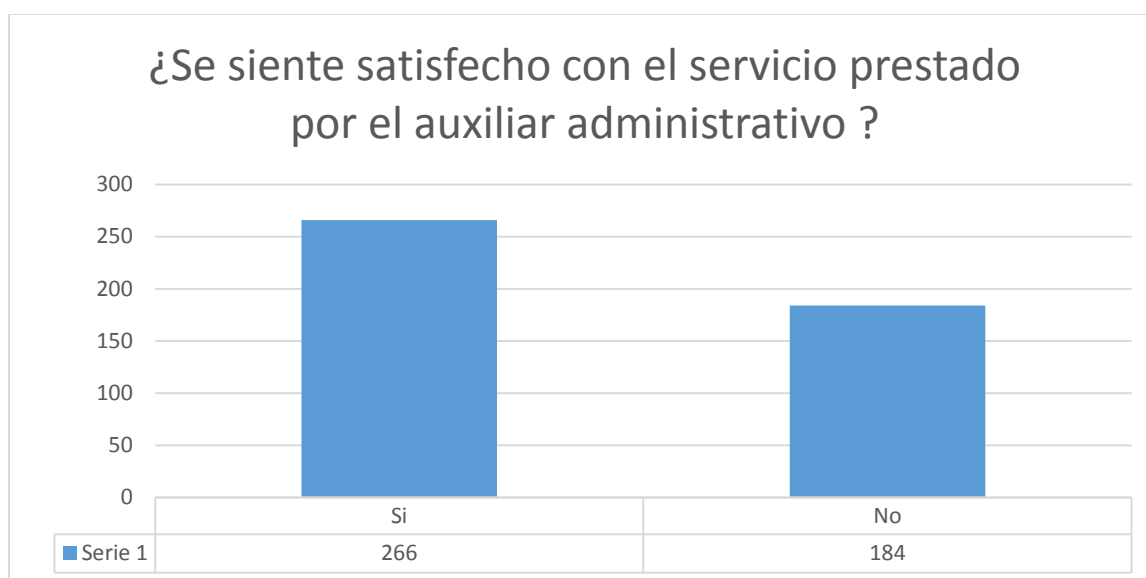


califico excelente que se interpreta como usuarios que percibieron y lograron solucionar todas los interrogantes que tenían.

### 3. ¿Se siente satisfecho con el servicio prestado por el auxiliar administrativo?

Sí No

**Figura 3. Satisfecho por el servicio prestado por el auxiliar administrativo**



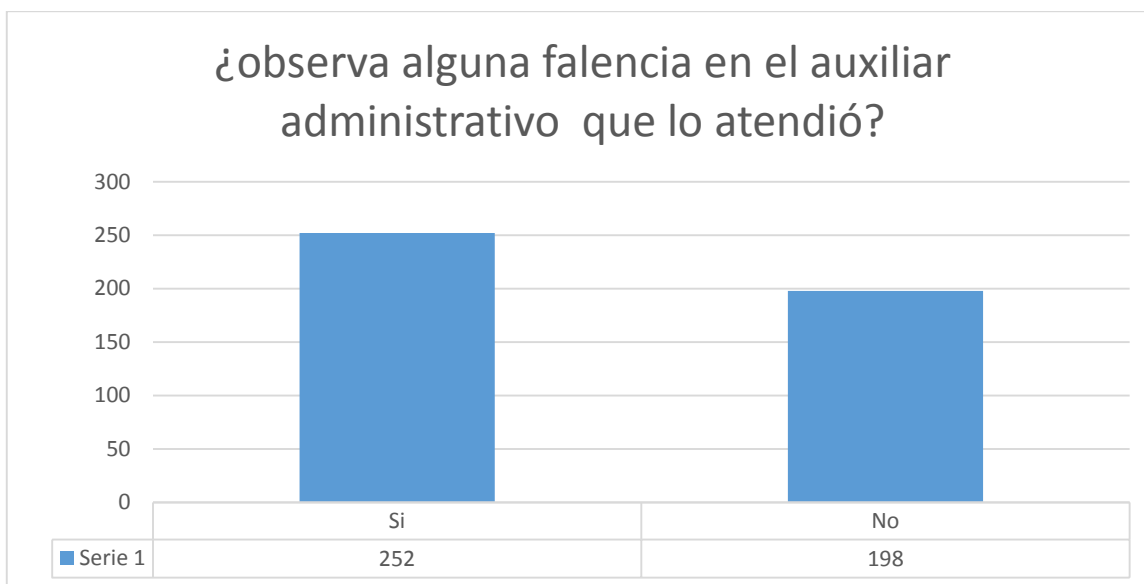
Fuente. Los autores

Con esta pregunta se logró conocer si el usuario se siente o no satisfecho con el servicio prestado por parte del auxiliar de autorizaciones, un 59 % asegura que se siente satisfecho con el servicio prestado frente a un 41 % que piensa diferente y no se siente totalmente satisfecho con el servicio que brinda el auxiliar, debido a los aspectos examinados anteriormente como lo son, la rapidez el servicio o la atención, estas variables logran que el usuario se sienta o no satisfecho con el servicio prestado.

#### 4. ¿observa alguna falencia en el auxiliar administrativo que lo atendió?

Sí No

**Figura 4. Falencia en el auxiliar administrativo que lo atendió**



Fuente. Los autores

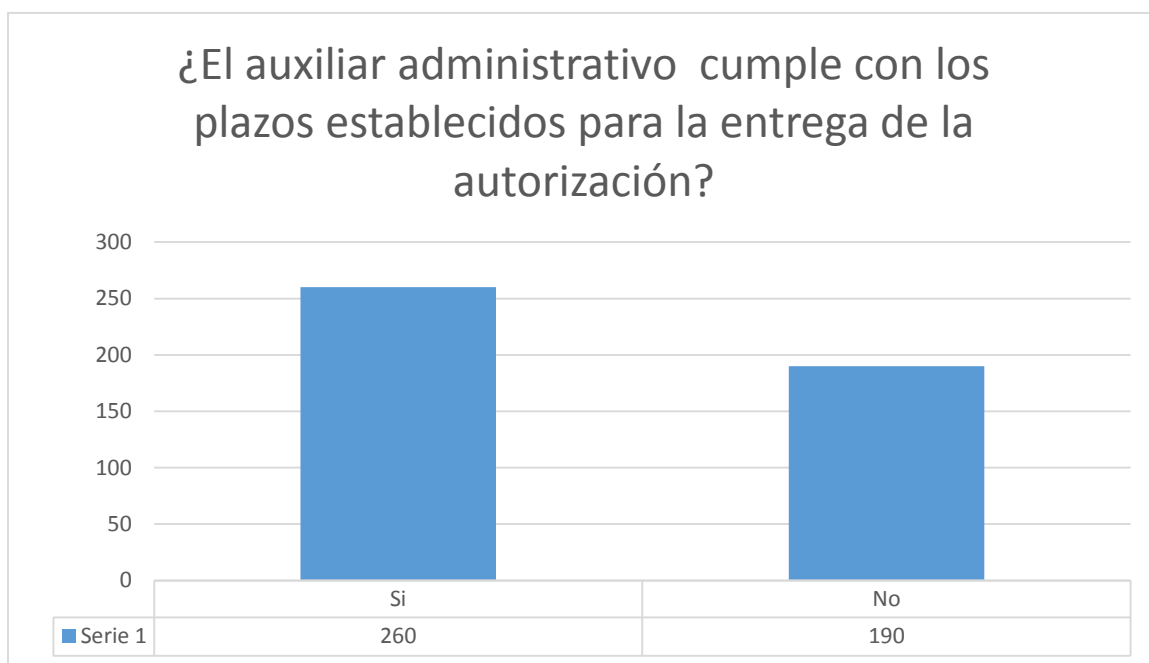
Para esta pregunta se logró identificar que falencias percibía el usuario, un 56 % afirmó el haber observado algún tipo de falencia, muchas de ellas enfocadas en la demorada y en el cumplimiento de las autorizaciones, además un usuario recomendó el uso de diademas a la hora de realizar llamadas ya que normalmente el auxiliar tiene que comunicarse con la EPS en ese proceso el auxiliar no presta atención hasta que se termine la llamada por tal motivo el uso de esta herramienta debe de ser tomado en cuenta por parte de la empresa.

Los incumplimientos de los plazos establecidos representa un comunicación poco asertiva debido a que el auxiliar debe de enviar con anterioridad un correo donde se notifica a la EPS, la autorización y la orden, al enviar el correo en una fecha tardía, al usuario debe notificársele de que el tiempo de plazo de espera va a aumentar, de ahí la queja de los usuarios.

**5. ¿El auxiliar administrativo cumple con los plazos establecidos para la entrega de la autorización?**

Sí No

**Figura 5. Auxiliar administrativo cumple con los plazos establecidos para la entrega de la autorización**



Fuente. Los autores

Con esta pregunta se logró conocer la calificación de los auxiliares según sus jefes de área, como se observa el promedio es de 6,5 una calificación que esta entre la media, que es aceptable pero no excelente para una empresa con la trayectoria que tiene la Nueva Clínica San Sebastián, por tal motivo la empresa tiene que aumentar dicho valor, los colaboradores deben de estar más capacitados.

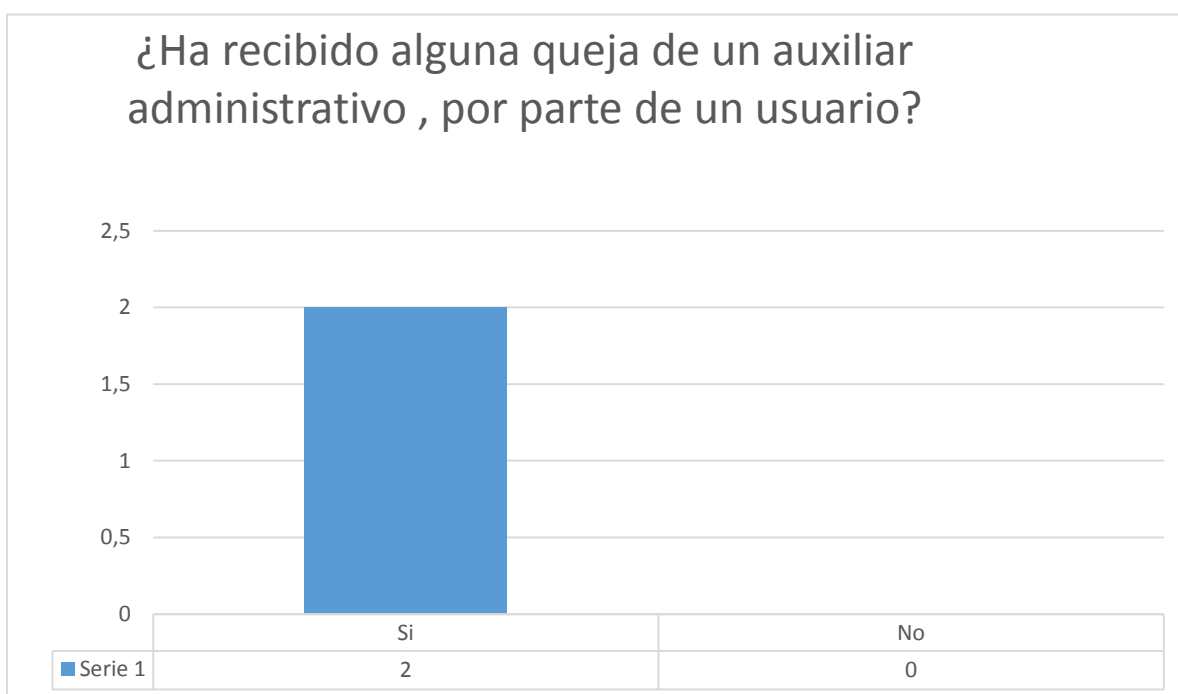
De aquí radica la importancia del manual de funciones, el hacer más competentes a los colaboradores, más capaces y que lideren todos los procesos que realizan.

### 5.3.2 Encuestas Jefe de Área

#### 1. ¿Ha recibido alguna queja de un auxiliar administrativo, por parte de un usuario?

Sí No

**Figura 6. Rapidez del auxiliar administrativo**

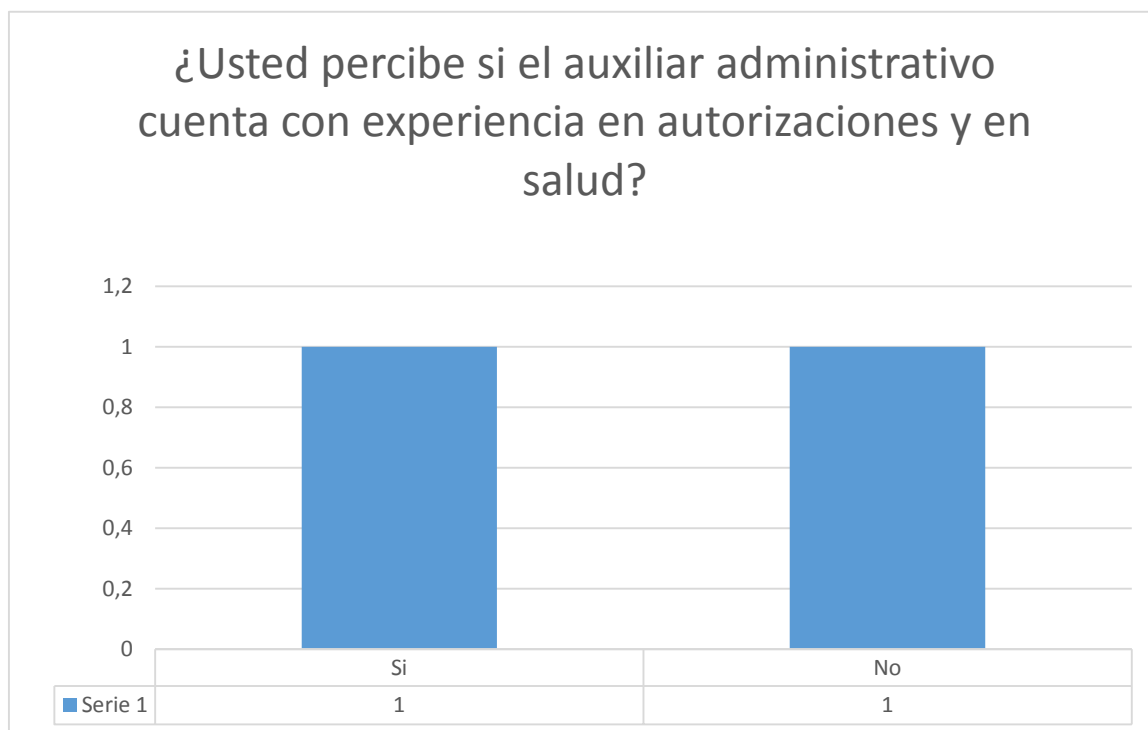


Fuente. Los autores

Con esta pregunta se logró identificar si el jefe inmediato ha tenido algún tipo de problema o queja con algún auxiliar administrativo, las dos jefes aseguraron que si han presentado quejas por parte de los usuarios que se manejan directamente con el departamento de atención al usuario, como PQR.

**2. ¿Usted percibe si el auxiliar administrativo cuenta con experiencia en autorizaciones y en salud?**

**Figura 7. Percibe si el auxiliar administrativo cuenta con experiencia en autorizaciones y en salud**



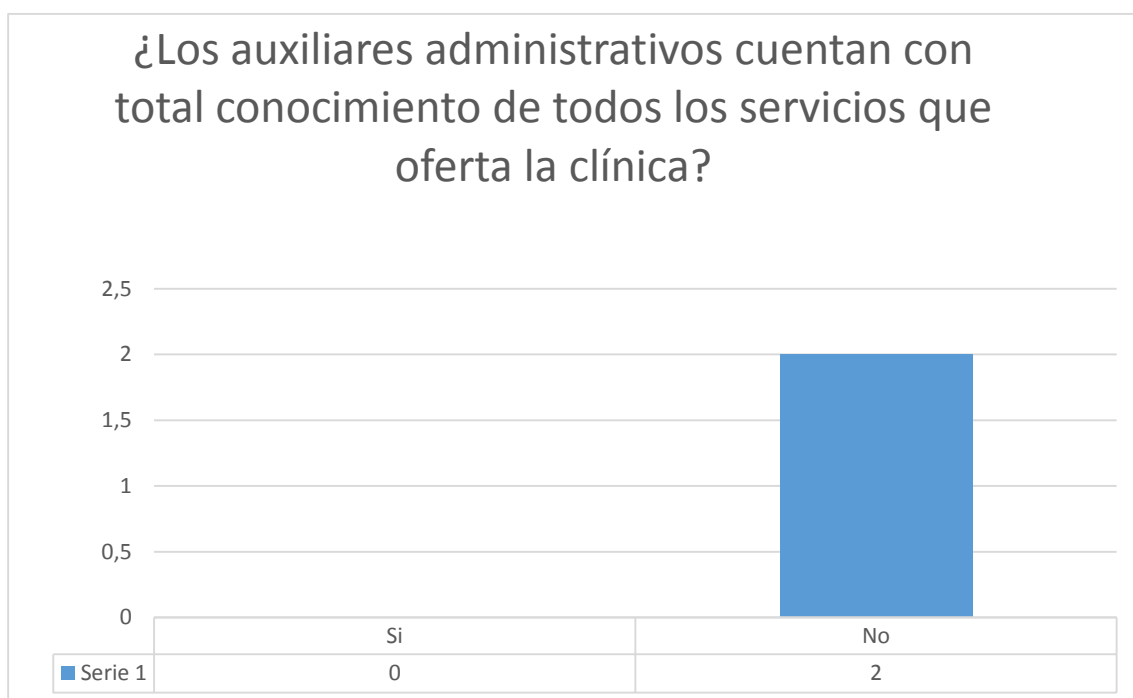
Fuente. Los autores

Con esta pregunta ambos jefes no estuvieron de acuerdo, esto generó dudas sobre el proceso de contratación implementado por la organización, como se está seleccionado el personal, cuáles serán las capacidades y competencias que se toman en cuenta.

**3. ¿Los auxiliares administrativos cuentan con total conocimiento de todos los servicios que oferta la clínica?**

Sí No

**Figura 8. Los auxiliares administrativos cuentan con total conocimiento de todos los servicios que oferta la clínica**



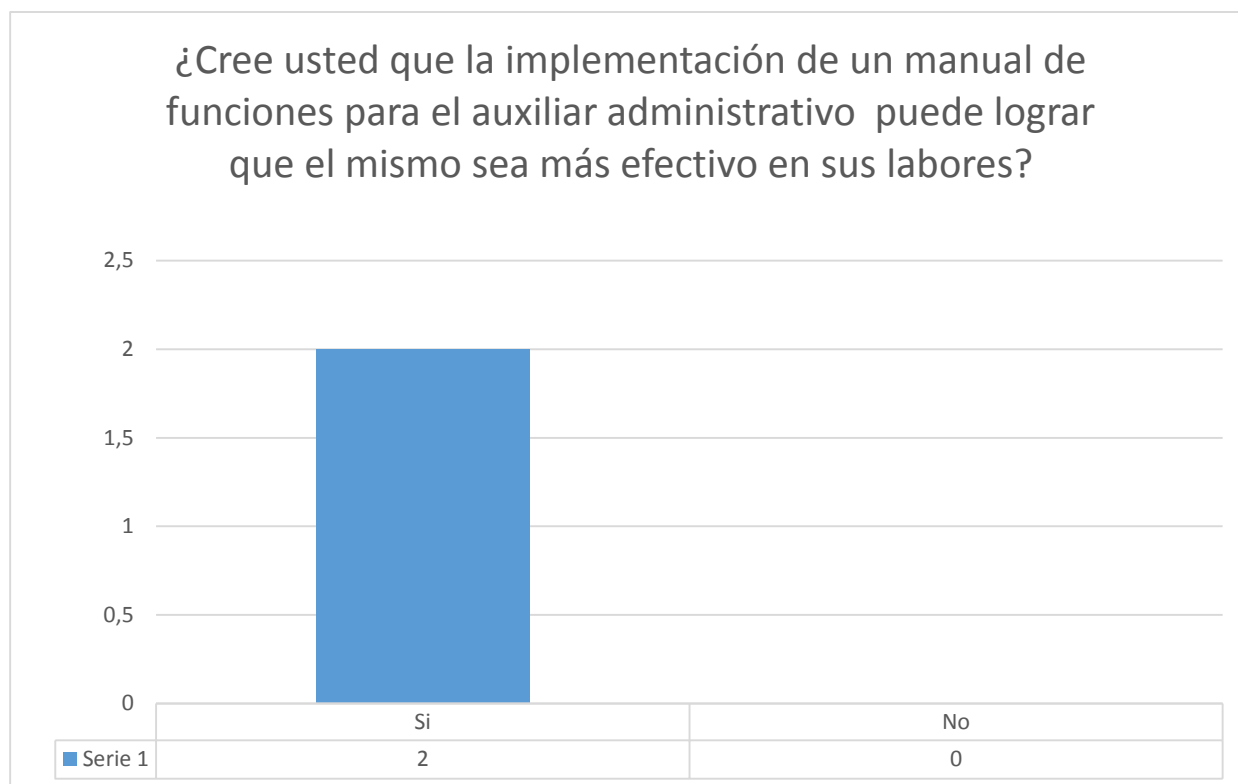
Fuente. Los autores

El análisis a la pregunta evidencia el poco conocimiento por parte del personal (auxiliar administrativo) de los servicios ofrecidos por parte de la Nueva Clínica San Sebastián, al desconocer los servicios no se logra ser competente al atender a el usuario.

**4. Cree usted que la implementación de un manual de funciones para el auxiliar administrativo puede lograr que el mismo sea más efectivo en sus labores.**

Sí No

**Figura 9. Implementación de un manual de funciones para el auxiliar administrativo puede lograr que el mismo sea más efectivo en sus labores**

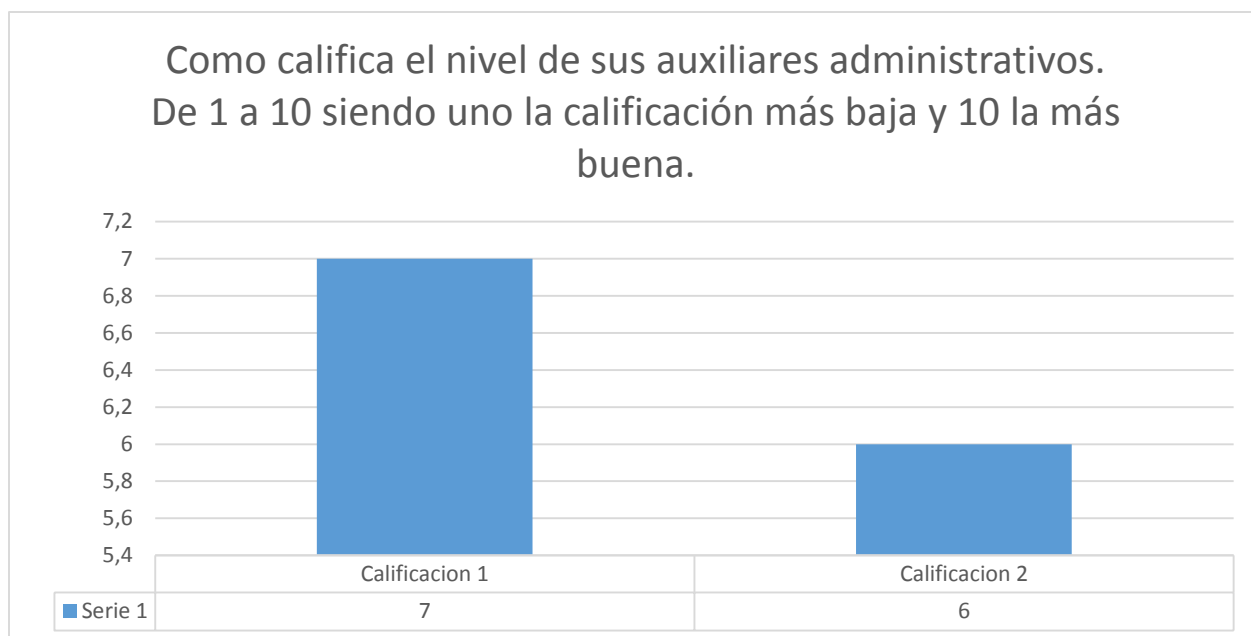


Fuente. Los autores

Con esta pregunta se identificó la necesidad de desarrollar un manual de funciones, ambos jefes de área están totalmente de acuerdo en la implementación de esta herramienta, ya que esperan que la situación pueda mejorar y que la empresa no siga presentando estas debilidades tan graves que perjudican tanto al usuario como a la empresa misma.

5. Como califica el nivel de sus auxiliares administrativos. De 1 a 10 siendo uno la calificación más baja y 10 la más buena.

**Figura 10. Califica el nivel de sus auxiliares administrativos. De 1 a 10 siendo uno la calificación más baja y 10 la más buena.**



Fuente. Los autores

Con esta pregunta se logró conocer la calificación de los auxiliares según sus jefes de área, como se observa el promedio es de 6,5 una calificación que esta entre la media, que es aceptable pero no excelente para una empresa con la trayectoria que tiene la Nueva Clínica San Sebastián, por tal motivo la empresa tiene que aumentar dicho valor, los colaboradores deben de estar más capacitados.

De aquí radica la importancia del manual de funciones, el hacer más competentes a los colaboradores, más capaces y que lideren todos los procesos que realizan.



## Resultados

Las encuestas realizadas a estos tres grupos selectos hicieron evidente que hay una falla en el departamento de consulta externa, específicamente la falla radica en el proceso de selección y capacitación del personal.

De los usuarios encuestados el 41 % no se siente satisfecho con el servicio prestado por parte de los auxiliares administrativos es que trabajan en este departamento. Además un 38 % percibe que el servicio no es muy rápido, un 40 % que piensa que es regular y solo un 22 % que piensa que es rápido.

Como tal se presenta una falla y más por parte del auxiliar administrativo, debido a él no dominar la información acerca de los servicios que brinda la compañía, como se muestra en la encuesta realizada a los jefes de área, el auxiliar administrativo al no estar informado sobre las especialidades no puede dirigir eficazmente al usuario y lo que se genera es que el auxiliar administrativo tenga que consultar con el compañero de al lado en busca de ayuda, demorando al usuario atendido y retrasando a los demás que están en espera. Estos problemas según los auxiliares administrativos que trabajan en consulta externa se deben a un mal proceso de capacitación, el jefe de área expresa que se realiza un proceso de capacitación de 15 días. Según los auxiliares administrativos la capacitación dura 2 días y no es nada práctica, y se realiza sobre la marcha, teniendo así un auxiliar administrativo poco capacitado atendiendo a un usuario, de ahí nace la inconformidad y el problema. El auxiliar administrativo debe de ser Orientado sobre la empresa sobre lo que realiza y lo que no, no debe de ser desorientado ni confundido, pero este debe de contar con ciertas competencias específicas, una experiencia que lo haga óptimo para el

puesto, para que así lo que se tenga que capacitar sea algo mínimo y se logre así tener un proceso de contratación y capacitación lógico para las necesidades del puesto de trabajo.

El usuario también identifica que el auxiliar administrativo no cuenta con todo el conocimiento y que no está lo suficientemente preparado para desempeñar ese puesto de trabajo, entonces para que esto no se siga repitiendo es necesario compactar toda la información tanto del puesto como de la compañía y unificarlo en un manual de funciones para el auxiliar administrativo, el cual va a ser su principal herramienta para desempeñar en su puesto de trabajo, cada auxiliar administrativo es responsable de estudiar y capacitarse, demostrando compromiso con la labor que ejecuta en la empresa.

Este manual cuenta con el visto bueno tanto por los usuarios como por los mismos jefes de área los cuales expresan que puede lograr ser una herramienta bastante útil y que impactaría de manera positiva a la empresa, logrando así aumentar la calificación que se tiene de los auxiliares administrativos es, ya que de 1 a 10 siendo, 1 lo más bajo y 10 lo excelente, el promedio de los auxiliares administrativos es esta en 6.5 siendo un punto medio.

Por tal motivo se infiere que la Nueva Clínica San Sebastián requiere la implementación de este manual, comprobando así las bases teóricas en las cuales se fundamentan la investigación, los manuales mejoran los procesos los hacen más rápidos y efectivos, logrando que las empresas pertenecientes a cualquier sector de la economía evolucionen y busquen la calidad total.

#### **5.4 Reconstrucción de la Experiencia**

Todo el proceso de sistematización surge a raíz del proceso de prácticas profesionales que desarrolle en la empresa Nueva Clínica San Sebastián, cada práctica represento un desarrollo tanto a nivel personal como profesional. A raíz de eso se analizó e identifico en cada práctica una falencia a desarrollar y mejorar.

En la primera práctica se desarrolló una herramienta que permitiera a la empresa el lograr recolectar de manera más efectiva la cartera, logrando aumentar la efectividad de ese departamento. Ya de ahí me quise centrar en el área de consulta externa que es una de las áreas que ha presentado bastantes inconvenientes y que era necesario el averiguar que estaba sucediendo. A raíz de un análisis del puesto se logró determinar que la problemática se centraba en la falta de capacitación y de un manual de funciones.

Ya con esta premisa se habló con la directora administrativa la señorita Valeria Méndez, se le comunico de los inconvenientes que se estaban presentando y que al lograr desarrollar un manual de funciones se lograría evitar que esta problemática se siguiera presentando. La empresa hasta el momento no cuenta con un manual claro o formal para este departamento, por tal motivo es necesario aterrizar un manual que este completo y que logre ser una herramienta útil para el auxiliar administrativo del departamento de consulta externa.

En el transcurso de la investigación se logró recolectar información útil para la investigación, a manera de ejemplo se presenta un caso de la rotación de personal, el personal nuevo no lograba adaptarse a las necesidades del puesto debido a la poca capacitación que se les brinda generando así que no logren ejecutar correctamente sus labores, debido a esto la empresa tuvo falencias graves, como las devoluciones en Glosas, fueron todos estos errores los que dieron

vía libre al desarrollo del manual, ya que son errores que fácilmente pueden de ser evitados, pero para esto se requiere de una buena capacitación y de un muy buen manual de funciones.

De aquí surge la idea y se plantea la problemática, los objetivos la metodología a usar, el cómo se va recolectar la información, a quienes se tenía que entrevistar, quienes eran los afectados y en donde estaba fallando el proceso, fue así que decidí implementar unas encuestas distribuidas entre los usuarios, los jefes del área y los veedores de las EPS. El instrumento de investigación nos arrojó resultados muy interesantes, como por ejemplo la encuesta a los usuarios los cuales manifestaron algunos sus incomodidades en otros aspectos no solo en el departamento de consulta externa, entonces como tal les explicaba que era centrado en una sola área en específico y que era un trabajo de la universidad para lograr formular un manual de funciones.

Los usuarios que fueron entrevistados se tomaron tanto en hora pico, de congestión de usuarios en donde más hay fila y demora, como también se tomaron en hora valle u hora lenta, en donde no hay un gran número de usuarios. Los jefes inmediatos también fue encuestados, y los resultados obtenidos a raíz de la aplicación del instrumento, fue muy favorable para el manual, ya que se encontraban bastante de acuerdo con el manual de funciones, una incógnita que surgió en el momento fue el de las capacitaciones, como se realizaba este proceso y ¿cómo daban por visto y aprobado por el auxiliar?

Los jefes argumentan que el proceso de capacitación duraba 15 días y se realizaba un respectivo diligenciado de actas y demás documentos que comprobaran que la persona fue capacitada correctamente, pero al validar esta afirmación en los asesores resultó ser falsa, según los asesores el proceso de capacitación dura solo 2 días aproximadamente, ya de ahí en adelante

el asesor tiene que estar en su puesto de trabajo atendiendo a los usuarios. Algo que sin lugar a dudas es un error muy grande ya que la capacitación debe de ser muy completa y práctica, sin una buena capacitación difícilmente el asesor lograra entender los procesos y procedimientos que tiene la empresa. Otra inconformidad que manifestaron los auxiliares fue que el jefe de área no conoce en totalidad el proceso, no tiene el conocimiento general, por tal motivo no está en la potestad ni en la capacidad de evaluar al auxiliar, algo que también es de cuidado y de suma importancia, cabe mencionar en esta parte que se presentó unas dificultades a la hora de entablar una conversación con los auxiliares ya que el trabajo no les permitía el estar disponibles para responder las preguntas que tenía que hacerles, fue necesario el ir un sábado en donde logre recolectar la mayor información posible.

La Clínica ha presentado cambios y remodelaciones, por consiguiente han cambiado las especialidades de piso, ya cambiaron algunos lugares de atención, esto también tiene que comunicársela al auxiliar, ya que por falta de comunicación el funcionario nuevo no tiene conocimiento y puede direccionar a un usuario a un piso donde no lo van a atender y esto genera enfado por parte del usuario ya que pierde tiempo y lo más probable es que pierda la cita. Ya con las encuestas realizadas se procede a analizarlas, a graficar la información e interpretar los resultados, evidenciando así todas las falencias que se presentaron y la necesidad de un manual de funciones para este departamento, igualmente el seleccionar mejor el personal y lograr capacitarlos de manera más completa, la empresa y los jefes de área son los encargados de aplicar estas recomendaciones, ya finalizada la investigación se procede a hablar con la directora la señorita Valeria Méndez, para informar de los resultados.

## **Aprendizajes**

### **Aportes significativos en lo social**

Desde el punto de vista social este trabajo impacta considerablemente a los usuarios a la comunidad que tiene sus servicios médicos con la Nueva Clínica San Sebastián, ya que al lograr desarrollar el manual de funciones se lograra optimizar tiempo y recursos tanto de los usuarios como de la misma empresa. Los usuarios podrán ser atendidos de la manera que se merecen, sin demoras, sin retrasos innecesarios.

### **Aportes significativos en lo económico o técnico**

El aporte desde lo económico y técnico se centra en el punto de vista de la experiencia, el desarrollar este manual genero la adquisición de experiencia bastante importante para mi crecimiento personal y profesional, de tal manera que se proyecta en un futuro asesorías para así lograr tener un benéfico económico fruto de esta experiencia.

### **Principales aprendizajes en para el perfil profesional**

Desde el punto de vista del perfil profesional el desarrollo del proyecto contribuyo a aplicar el conocimiento teórico adquirido por parte de la universidad, con este proyecto pude aplicar dichos conocimientos y poder cuestionar como se estaba realizando un proceso en una empresa y así darle una solución que permitiera a la empresa mejorar y hacer más efectiva una área de la misma. Fue un proceso muy enriquecedor y gratificante una experiencia que sin lugar a dudas marco un comienzo sobre todo el proceso de aprendizaje que estoy y seguiré desarrollando, la administración y sus pilares como la planeación, organización, dirección y el control fueron indispensables para desarrollar este proyecto.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa Médicos Asociados Nueva Clínica San Sebastián el realizar un proceso de capacitación más completo, en donde se le entregue el manual y un respectivo CD con videos de cómo se realiza el proceso que los auxiliares administrativos deben de realizar según el tipo de EPS, el manual debe de ir firmado por el auxiliar administrativo haciendo así efectiva la entrega.

Esto como primera fase en donde el auxiliar administrativo es el encargado de perfeccionar sus capacidades, además se realice una capacitación de 5 días en donde el auxiliar administrativo logre mantener un ritmo y utilizar el manual como herramienta, ya después se evaluara al auxiliar administrativo y el rendimiento que este ha tenido, si logra pasar la respectiva prueba quiere decir que el auxiliar administrativo ha sido capacitado correctamente y que ya puede desempeñar correctamente sus funciones sin depender de un compañero.

Igualmente la empresa debe mejorar el proceso de selección y centrarse en las competencias que necesita tener la persona para ocupar el puesto, si la persona no cuenta con dichas competencias o experiencia en el tema, no es el indicado para el puesto de trabajo, ya que es desde aquí donde comienza la problemática.

También se recomienda que el jefe de área conozca del proceso que se está desarrollado para así estar en la capacidad de enseñar y corregir a sus auxiliares administrativos es de lo contrario no sería para nada lógico el tener un jefe que desconozca del área.

Como conclusión se afirma que la empresa necesitaba el manual y que era bastante necesario Toda empresa tiene que tener un manual de funciones, sobre todo aquellas que son de

grandes dimensiones, ya que así se lleva un control sobre las funciones que tiene el personal que conforma la compañía. Es un instrumento eficaz de ayuda para el desarrollo de la estrategia de una empresa, ya que determina y delimita los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo, este manual recopiló toda la información que el auxiliar administrativo requiere para desempeñar sus funciones, que ya con el pasar del tiempo el manual va a ser menos utilizado ya que el auxiliar administrativo va a aprender automáticamente de todos los procesos a realizar.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Departamento de Planeación (s.f) Manual Eespecífico de Funciones y Competencias Laborales  
DNP.

Gómez C. G. (2018). Planeación y organización de empresas / Guillermo Gómez Ceja.  
SERBIULA (sistema Librum 2.0).

Guía para Establecer o Modificar el Manual de Funciones y de Competencias Laborales Función  
pública (2015)

Moreno M. M. (s.f.) Metodología para la elaboración de manuales administrativos  
L.A.E.

Guía para la elaboración de manuales administrativos Contraloría del Poder Legislativo del  
Estado de México (2016)

Plan de desarrollo (2016-2019). Girardot para seguir avanzando

Rodríguez V. (2012). Como elaborar y usar los manuales administrativos.

## **7. ANEXOS**

## Anexo 1. Formato de encuesta

CORPORACIÓN UNIVERISTARIA MINUTO DE DIOS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DE IMPACTO DE SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICAS MANUALES DE  
FUNCIONES

USUARIOS

OBJETIVOS: Calificar al auxiliar administrativo según la percepción del usuario en aspectos como la rapidez, la atención, el conocimiento.

FECHA: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_

1. ¿Califique la rapidez con la que el auxiliar administrativo lo ha atendido? Siendo 1 mala 2 regular 3 excelente

1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_

2. ¿Cómo califica el conocimiento del auxiliar administrativo que lo atendió? Siendo 1 mala 2 regular 3 excelente

1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_

3. ¿Se siente satisfecho con el servicio prestado por el auxiliar administrativo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4. ¿Observo alguna falencia en el auxiliar administrativo que lo atendió?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ cual: \_\_\_\_\_

5. ¿El auxiliar administrativo cumple con los plazos establecidos?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

CORPORACIÓN UNIVERISTARIA MINUTO DE DIOS

## PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DE IMPACTO DE SISTEMATIZACION DE PRÁCTICAS MANUAL DE  
FUNCIONES

## JEFE DE ÁREA

OBJETIVOS: Calificar a los auxiliares administrativos es según la percepción de los jefes de área, y conocer si se han presentado algún tipo de queja además de evaluar el cómo seleccionan el personal.

FECHA: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_

1. ¿Ha recibido alguna queja de un auxiliar administrativo por parte de un usuario?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
  2. ¿Usted percibe si el auxiliar administrativo cuenta con experiencia en autorizaciones y en salud?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
  3. ¿Los auxiliares administrativos cuentan con total conocimiento de todos los servicios que oferta la clínica?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
  4. ¿Cree usted que la implementación de un manual de funciones para el auxiliar administrativo puede lograr que él mismo sea más efectivo en sus labores?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
  5. ¿Cómo califica el nivel de sus auxiliares administrativos es? De 1 a 10 siendo uno la calificación más baja y 10 la más buena
-

**Anexo 2. Evidencia fotográfica**

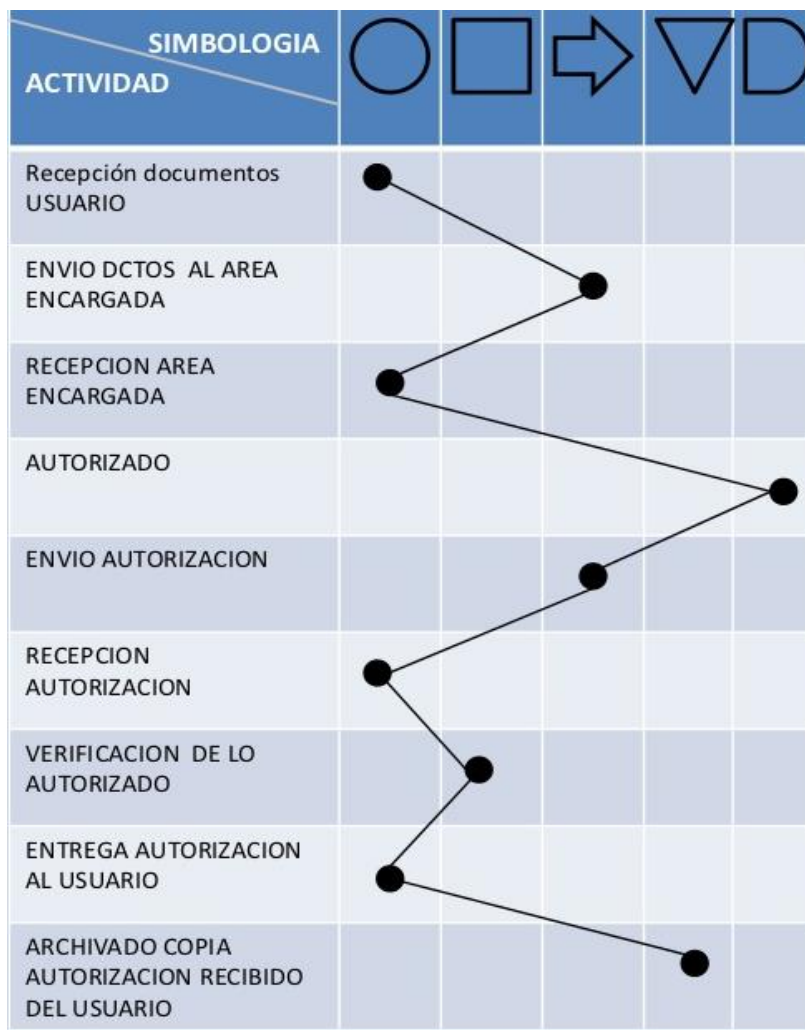


**Fuente. Autores**





### Anexo 3. Flujograma de proceso



Operaciones: ○

Inspecciones: □

Movimientos: ➔

Almacenamientos: ▽

Demoras: ⌋



# Manual de Funciones

## Área Consulta Externa

### Auxiliar de Autorizaciones

## Médicos Asociados

## **1. OBJETIVO**

Establecer los puntos y lineamientos a seguir por el colaborador (auxiliar administrativo); dentro de las funciones enmarcadas establecidas para el cargo de autorizaciones de ARL (Administradora de Riesgo Laborales) EPS (ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD) y medicina pre pagada. Los cuales podrán ser evidenciados y corroborados dentro del siguiente instructivo.

## **2. ALCANCE**

El instructivo está dirigido únicamente al colaborador del área de autorización de consulta externa, ARL (Administradora de Riesgo Laborales) EPS (ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD) de Médicos Asociados Nueva Clínica San Sebastián, el cual va desde el servicio al cliente y autorización de los diferentes servicios a prestar por la institución.

## **3. REFERENCIAS**

No aplica

## **4. DEFINICIONES**

Es la validación que se genera con las ARL Y EPS para autorizar los servicios especializados que presta la Sociedad De Médicos Asociados Nueva Clínica San Sebastián, se hace validación de los derechos del afiliado con su respectiva entidad de EPS o ARL de acuerdo a la validación se genera la autorización directamente con la entidad (NCSS)

## **5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad del Auxiliar Administrativo, velar por que se cumplan los lineamientos y parámetros estipulados en el presente manual; con el fin de contribuir a la puesta en marcha de los buenos procesos de calidad, llevados al interior de la institución.

## 6. DESCRIPCIÓN

El área de autorización de consulta externa debe seguir los siguientes procedimientos; llamando al Call center o portal web de cada una de las entidades ARL o EPS, para obtener el número o código de la autorización, que garantiza que el usuario tiene derecho al servicio,

**ARL;** accidente de trabajo o enfermedad laboral, se solicita el reporte del accidente y orden médica del servicio a solicitar, luego se hace el respectivo procedimiento mencionado a continuación.

**EPS** se solicita la orden médica no superior a 90 días de vigencia, a partir de la fecha de expedición, se valida el estado actual del usuario que tenga los derechos plenos, es aquel que está afiliado y al día con sus obligaciones, de igual forma que tenga sus servicios de IPS o convenio en Girardot,

### **Manual de funciones Auxiliar de Autorizaciones**

Especificaciones del puesto:

#### **Perfil profesional**

Para ocupar el cargo de auxiliar de autorizaciones, la persona debe contar con un tecnólogo en administración de salud, con experiencia laboral certificable mínima de 6 meses en entidades de salud reconocidas desempeñando cargos en asignación de citas o Facturación. El aspirante al puesto debe contar con conocimientos previos en el tema de salud, conociendo que es una EPS, una IPS, una cuota moderadora, Copago, que es una orden médica, además de contar con conocimientos en herramientas ofimáticas, Word, Excel. Además de estar plenamente comprometido con la labor y con el desarrollo continuo en el sitio de trabajo.

## Competencias

El auxiliar de autorización debe contar con las siguientes competencias:

- Trabajar bajo presión
- Trabajo en equipo
- Motivación al logro
- Orientación al cliente
- Comunicación efectiva
- Flexibilidad al cambio
- Aprendizaje continuo

Y la más importante **Pasión** “Siempre da más de que lo esperan de ti” – Larry Page, cofundador de Google.

### Datos básicos

**AUTORIZACIÓN:** Es un documento impreso que le garantiza al usuario el derecho a el servicio brindado en la IPS, según el tipo de contrato que el usuario tenga con la entidad correspondiente, bien sea medicina Pre pagada, EPS, Póliza de seguros, etc.

**EPS:** Entidad Promotora de Salud y es la encargada de promover la afiliación al sistema de seguridad social. Aquí no hay servicio médico, sólo administrativo y comercial. Como es conocido por la mayoría, pertenecer a una EPS se logra a través del departamento de gestión humana de la empresa en la que trabaje o para los independientes, por medio de la visita directa a las diferentes entidades que prestan este servicio en la ciudad o el lugar donde viva.

**IPS:** Estas son las Instituciones Prestadoras de Servicios. Es decir, todos los centros, clínicas y hospitales donde se prestan los servicios médicos, bien sea de urgencia o de consulta

**COPAGO:** Es un aporte en dinero definido por ley que corresponde a una parte del valor del servicio y tiene como finalidad ayudar a financiar el sistema (Acuerdo 260 de 2004 del CNSSS).

Los copagos son pagados únicamente por los beneficiarios con base en el ingreso base de cotización de su cotizante, de acuerdo con los rangos establecidos por la ley. La información de los rangos se puede obtener también en la línea de atención al usuario. Se debe pagar copago en todos los servicios del POSC en los cuales no se cobra cuota moderadora.

### **Descripción del puesto**

Validar la documentación de los afiliados recibida a través de los diferentes canales para el otorgamiento de autorizaciones

Verificar la codificación de las órdenes en relación al servicio solicitado.

Solicitar pertinencia al equipo de autorizaciones de acuerdo a los perfiles y alcance previamente establecidos por la organización.

Verificar el histórico de autorizaciones del usuario previo a la generación de una nueva autorización.

### **Jefes inmediatos:**

**Coordinadora Consulta externa**  **Coordinadora Admisiones**

### **Departamento:**

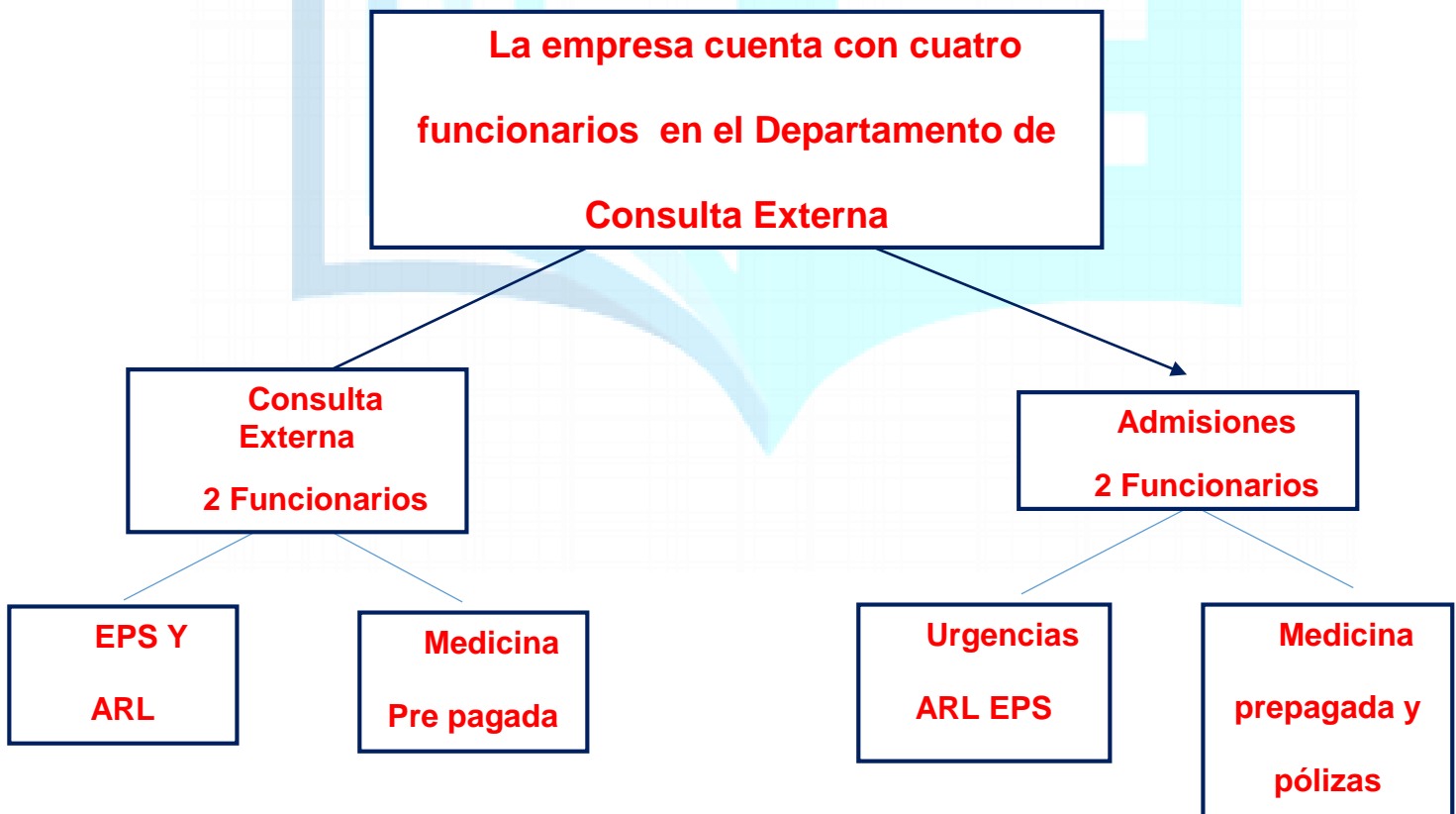
**Consulta externa** 

## **Función:**

Lograr autorizar la cita o procedimiento que el usuario requiera siguiendo las normas, establecida por la empresa, plasmadas en este instructivo según la entidad correspondiente de cada usuario (medicina Pre pagada, EPS, Póliza de seguros, etc.), para así lograr prestar un servicio excelente al usuario.

## **Instructivo de los procesos y procedimientos**

Posteriormente se estructura el paso a paso a seguir, para realizar la autorización según las entidades que maneja la Nueva Clínica San Sebastián. El instructivo es indispensable para el Auxiliar, sus funciones radican en poder lograr una atención efectiva y sin errores, para que así la empresa no presente errores ni pierda dinero, por falencias fáciles de corregir.



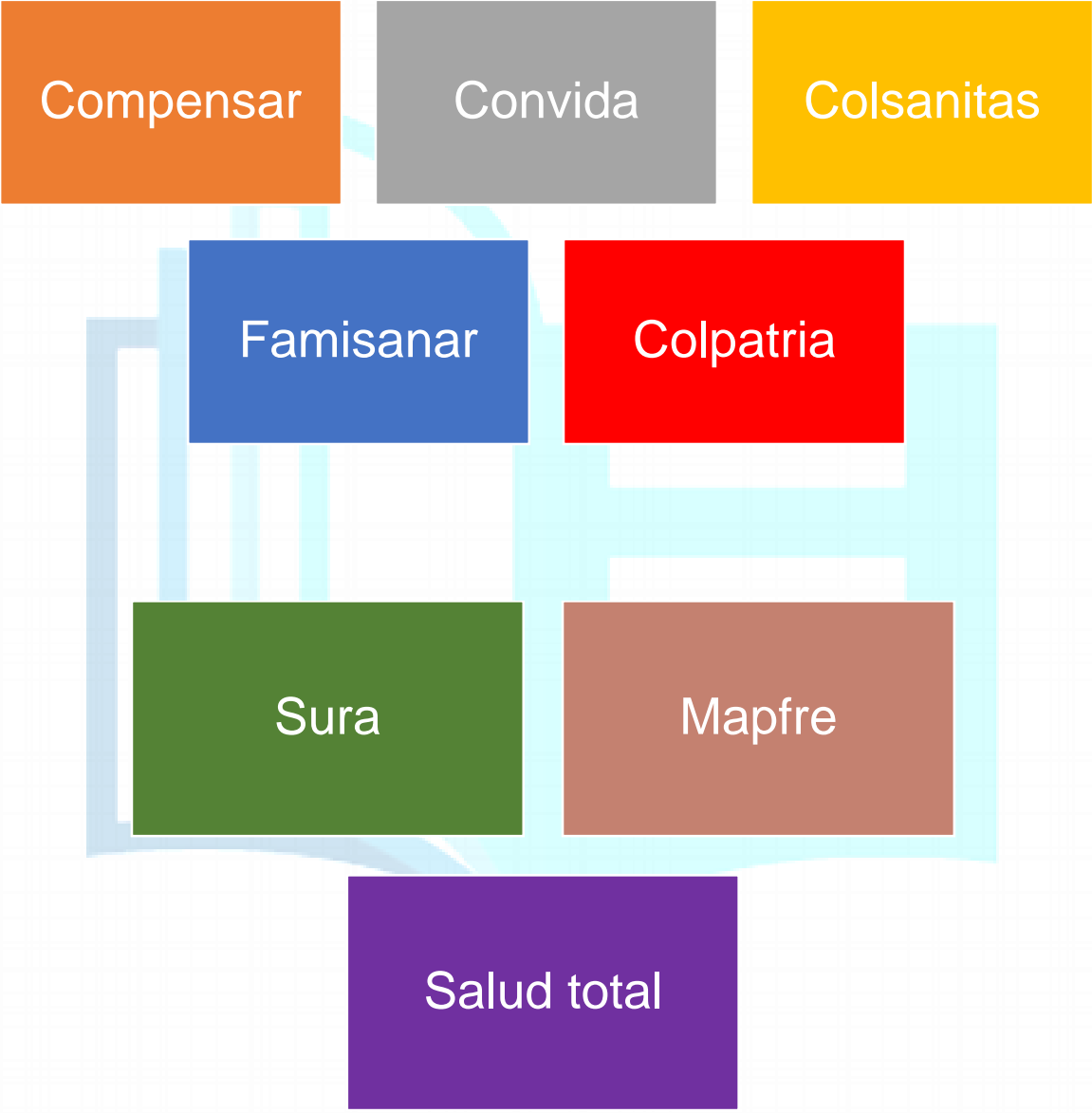
## **Funciones y limitaciones:**

Los auxiliares que trabajan para el departamento de consulta externa tienen la responsabilidad de atender a los usuarios, realizar las respectivas autorizaciones que requieran, realizar indicaciones al usuario que no tenga conocimiento de la ubicación de su cita médica o cualquier otra incógnita que surja en el proceso.

El auxiliar de consulta externa está limitado a estas funciones específicas, sus jefes inmediatos son la coordinadora de consulta externa y admisiones, cualquier duda, queja o inquietud será resuelta por este conducto regular.

Los jefes de otras áreas no pueden ejercer tareas u obligaciones sobre el auxiliar de consulta externa, ya que no corresponden al puesto de trabajo del mismo. Si un jefe de otro departamento solicita al auxiliar de consulta externa realizar una labor diferente a las que realiza, deberá de informar directamente al jefe inmediato y negarse a realizar la labor asignada.

**EPS, ARL Y Medicina Pre pagada principales con las que la Nueva Clínica San Sebastián  
tiene convenio**





## Manual de funciones específico según Procesos y Procedimientos

1. **ENTIDAD: ALIANSALUD EPS.** Se indica número telefónico (018000 123900) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;

- a) Para consulta externa- imágenes diagnosticas- laboratorios y odontología general Opción (2 – 4).
- b) Para medicamentos Opción (2 – 3).
- c) Para Odontología especializada (olgala@colmedica.com) se debe enviar órdenes médicas, historia clínica.
- d) Para tramites de cirugías ambulatorias – hospitalarias el paciente debe acercarse a la oficina en Bogotá (Calle 8 # 38 - 31 detrás edificio Ecopetrol Frente Parque Nacional) o Ibagué (Calle 35 # 4b- 49 Barrio Cádiz)

Se informa que siempre debe preguntar el copago a cancelar por el paciente dependiendo del servicio autorizado

2. **ENTIDAD COMPENSAR EPS:** Se indica número telefónico (018000 915202) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;

**AMBULATORIO** Todo lo ambulatorio como consultas, exámenes, terapias , imágenes diagnósticas deben ser relacionados en la malla diaria que se encuentra en el escritorio como MALLA SAN SEBASTIAN (FECHA DEL DÍA), la cual se envía por medio del correo a **ymunozm@aseguramientosalud.com** que es la persona encargada de darnos respuestas en los cinco días hábiles para dichos trámites.

Al final del día se debe enviar dicho correo y realizar copia de la malla, relacionándola en ENVIOSCOMPENSAR, archivo de Excel que también se encuentra en el escritorio.

En caso de solicitar alguna prioridad se puede enviar un correo exclusivamente para el paciente o comunicarse al teléfono **3183305426** el cual contesta **Yenny Muñoz** funcionaria de compensar quien puede colaborar para la expedición inmediata de las autorizaciones.

## CITAS QUE NO REQUIEREN ORDEN MÉDICA

Medicina General

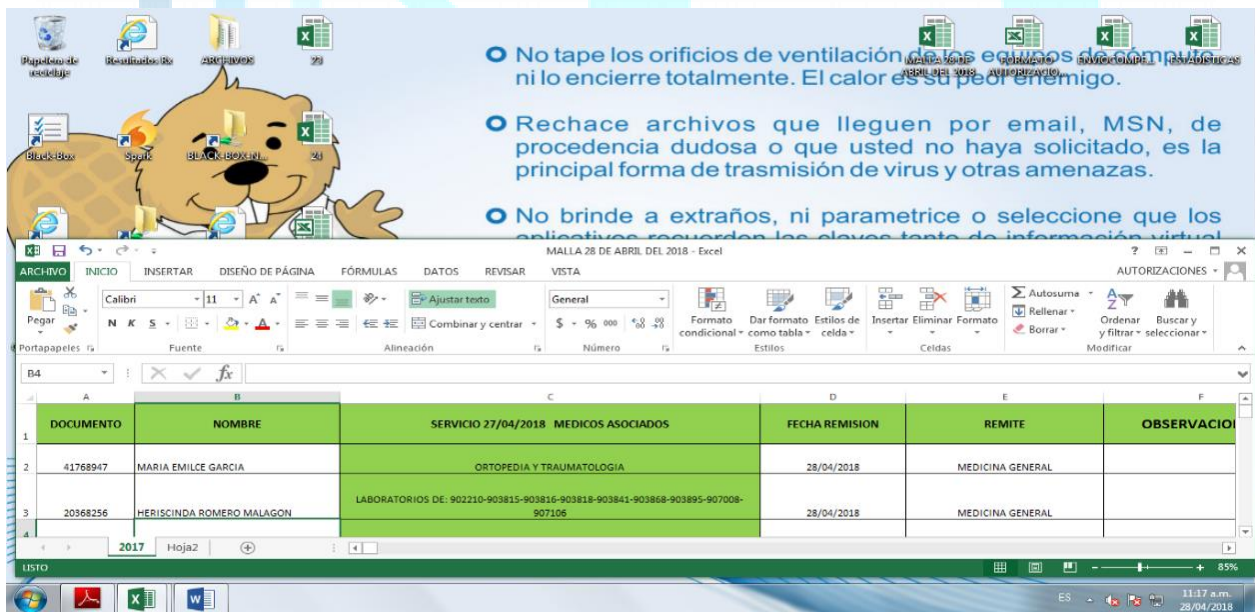
Control P y P

Optometría

Pediatría

## SALUD ORAL ODONTOLOGIA

Para AUTORIZACIONES se debe enviar correo a:  
**AUTORIZACIONESSOR@compensarsalud.com**



● No tape los orificios de ventilación ni lo encierre totalmente. El calor es su peor enemigo.

● Rechace archivos que lleguen por email, MSN, de procedencia dudosa o que usted no haya solicitado, es la principal forma de trasmisión de virus y otras amenazas.

● No brinde a extraños, ni parametrico o seleccione que los aplicativos recuerden las claves de información virtual.

DOCUMENTO	NOMBRE	SERVICIO	FECHA REMISION	REMITTE	OBSERVACION
41768947	MARIA EMILCE GARCIA	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	28/04/2018	MEDICINA GENERAL	
20368256	HERISCINDA ROMERO MALAGON	LABORATORIOS DE: 902210-903815-903816-903841-903868-903895-907008-907106	28/04/2018	MEDICINA GENERAL	

Según correo de odontologia.ncss@gmail.com con fecha del día a redactar.

## **CIRUGIA**

Se debe escanear la orden médica y la historia clínica y enviarlas al correo

CIRUGIACONSORCIO@aseguramientosalud.com si se puede relacionando un número de teléfono del paciente para cuando llegue la autorización poder llamarlo para que vaya a programar su cirugía.

## **MEDICAMENTOS**

La EPS COMPENSAR tiene convenio con **AUDIFARMA** por lo cual el proceso de adquisición de los medicamentos es en la cera del hotel Bachue, allí dispensan todos los medicamentos; sin embargo los que son NO POS el médico tratante debe realizar el **FORMATO MIPRES** y con ese en 8 días debe acercarse a la farmacia para que le realicen la dispensación.

## **GAFAS**

Los pacientes deben dirigirse a **ÓPTICA ORSOVISIÓN**, se encuentra carrera 8ª número 20 a 22.

- a) Para consulta externa- imágenes diagnosticas- laboratorios Opción (1 – 0 - 2)
- b) Los servicios odontológicos de compensar EPS están establecidos en Sonrisa sana frente a salud total en el barrio granada. (Calle 20 # 7ª – 51).
- c) Para medicamentos serán entregados en Audipharma de Salud Total EPS.
- d) Para tramites de cirugía ambulatoria (Resecciones - Crioterapias) se envía orden historia clínica al correo (AUTORIZAAMBULATORIOSFB@aseguramientosalud.com)

- e) Para tramites de cirugía hospitalaria se envía orden médica, historia clínica al correo (AUTORIZAFUERABOGOTA@aseguramientosalud.com) contacto Jefe Hermencia Cruz (4285088 Ext. 21425) – (3176565282)
- f) Se debe tener en cuenta que las órdenes médicas tienen vigencia de 30 días para poder solicitar autorización.
- g) Se indican datos oficina de Compensar Girardot Asesor: Linda Cadena Dirección: Transversal 23 diagonal 9 Barrio/ La Colina Tel: 8360306 correo (lccadenaf@compensar.com).

### 3. ENTIDAD NUEVA EPS:

Se indica número telefónico (018000 948811) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;

- a) Se realizan liberaciones de consultas, procedimientos, medicamentos.
- b) Se informa pasos para la liberación de pre-autorizaciones
- c) Se indican pasos para la impresión de autorizaciones después de realizar la respectiva liberación.
- d) Para liberaciones por el audio las opciones son (2 – 3).
- e) El código interno (076801) para liberación de pre-autorizaciones

4. **ENTIDAD SALUD TOTAL EPS:** Se indica número telefónico (018000 110438) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;

- a) Se realizan liberaciones de consultas y procedimientos.
- b) Opciones de liberación por el audio (1).

- c) Código interno de la IPS (11412).
  - d) Se indican pasos para la verificación de autorizaciones por paciente.
  - e) Se indica como imprimir las pre-autorizaciones una vez se hallan liberado.
5. **ENTIDAD FAMISANAR EPS:** Se indica número telefónico (018000 113264) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;

a) Se realizan liberaciones de consulta externa, Rx, laboratorios, cirugías ambulatorias.

Ingresamos a la página <https://enlinea.famisanar.com.co/Portal/home.jspx> ahí entramos con el usuario que solo tiene creado Alex Arias C.C. 11318265 y la contraseña es FACTURACION1.



1. Servicios en línea.
2. IPS
3. Escogemos Médicos asociados Girardot y lo mismo en Sucursal
4. Click en aceptar
5. Autorizaciones

6. Legalización Pre aprobadas
7. Digitamos el número después del guion
8. Le damos en aceptar liberación
9. Copiamos el número de la c.c.
10. Luego vamos nuevamente a autorizaciones
11. Damos en click en autorizaciones por afiliado
12. Y ahí imprimimos la autorización liberada para su respectiva facturación.

OBSERVACIÓN: Esto debe realizarse el día de la cita médica.

Salir Inicio

Famisanar EPS

Famisanar En Línea

EPS Famisanar Servicios en línea

En Línea  
IPS

Contáctenos ✉

Sugerencias ✉

Felicitaciones 😊

Quejas o reclamos ⚠

• Seleccione la IPS con la que desea trabajar:

IPS: \* MEDICOS ASOCIADOS S.A. NUEVA CINICA SAN SEBASTIAN GIRARDOT ▼

Sucursal: \* MEDICOS ASOCIADOS S.A. NUEVA CINICA SAN SEBASTIAN GIRARDOT ▼

Aceptar Cancelar

CUANDO LAS AUTORIZACIONES **VIENEN VENCIDAS, NOS DEBEMOS COMUNICAR AL 3022038662 DONDE CONTESTA EDWARD O AL 3132970539 DONDE CONTESTA SARA, ALLI SE PIDE LA RENOVACION DE ESTA Y SE BUSCA NUEVAMENTE EN EL SISTEMA Y SE IMPRIME.**

- **Exámenes de laboratorio:** si el paciente tiene IPS atención (COLSUBSIDIO CENTRO MEDICO GIRARDOT) debe dirigirse a su IPS primaria.

- **Rx:** de primer – segundo nivel son realizados en IDIME.
  - **Cirugías:** Tiempo de respuesta 30 a 45 días calendario.
- b) Cuando las autorizaciones reportan vencidas el paciente debe dirigirse a la oficina de Famisanar EPS para que le sellen la autorización y amplíen la vigencia.
- c) Proceso de liberación para la consulta asignada para el día sábado:
- Se debe generar por el Hosvital el reporte de consultas programadas para el día sábado.

Pasos para generación del reporte:

Ingreso a:

Hosvital  
Control de citas  
Clic en el recuadro menú anterior

Escoge:

Sedé IMEG  
Clase de consulta: Programación de recursos  
Consulta: Listado de citas médicas por profesional

Clic en la imagen ✓  
Selecciona Excel

Digita (año – mes – día)

Clic en la imagen ✓

Se generara un reporte en Excel en el cual se encontraran todas las consultas asignadas para el día a consultar.

Se debe realizar la respectiva verificación por cada paciente.

Las autorizaciones se deben entregar el día viernes antes de las 6:00pm.

## ARL

1. **ENTIDAD ALFA ARL:** Se indica número telefónico (743 53 33 Ext. 14613) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;

- a) Contacto Rosa Pérez
- b) Para solicitud de trámites de autorizaciones se debe tener orden médica, fecha del accidente

**2. ENTIDAD BOLIVAR ARL:** Se indica número telefónico (018000 123322 - 3122122) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;

- a) Para autorizaciones la opción es (2 – 2)
- b) Para tramites de autorizaciones de paciente de enfermedad laboral se debe comunicar al (3410077 Ext. 98912 o 98035)
- c) Para solicitud de trámites de autorizaciones se debe tener orden médica, fecha del accidente – nombre de la empresa donde ocurrió el accidente.
- d) Se debe solicitar el reporte de accidente laboral ya que al momento de solicitar la autorización solicitan la fecha del accidente.
- e) Se debe tener en cuenta que esta ARL no autoriza consulta de medicina laboral, el paciente debe comunicarse con la línea.

**3. ENTIDAD COLMENA ARL:** Se indica número telefónico (018000 919667) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;

- a) Para autorizaciones la opción es (1 – 3)
- b) Para solicitud trámites de autorizaciones se debe tener orden médica, fecha del accidente.
- c) Cuando el paciente trae escrito el código de la autorización se debe llamar a confirmar el código, días antes de la consulta para verificar vigencia.

**4. ENTIDAD COLPATRIA ARL:** Se indica número telefónico (018000 512620) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;



- a) Para autorizaciones la opción es (1 – 1 – 2).
- b) Para solicitud de autorizaciones primero debe enviar orden médica, historia clínica al correo (refcolpatria@millenium.com.co) en el asunto del correo debe escribir nombre, numero de cedula;
- c) Pasados 10 minutos después envió del correo se debe comunicar con la línea para verificar el recibido del correo y solicitar el código de autorización.
- f) Se debe solicitar el reporte de accidente laboral ya que al momento de solicitar la autorización solicitan la fecha del accidente, nombre de la empresa donde ocurrió el accidente.
- d) Colpatria ARL solo autoriza 3 consultas de la misma especialidad para las siguientes citas debe comunicarse con la línea 018000512620 opción 2 – 1 – 1- 2

**5. ENTIDAD LIBERTY ARL:** Se indica número telefónico (018000 911361) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;

- a) Para autorizaciones la opción por 018000 911361 opc: 3
- b) Para autorizaciones la opción por 3265511 opc: 2
- c) Para el proceso de autorizaciones primero el usuario debe comunicarse con la ARL solicitar el código de la autorización – solicitar la cita – días antes de la consulta se llama a verificar el código de autorización.
- d) Debe tener en cuenta que los códigos de autorización son 8 dígitos numéricos.
- e) Se debe tener en cuenta que esta ARL no autoriza consulta de medicina laboral, el paciente debe comunicarse con la línea.

- 6. ENTIDAD MAPFRE ARL:** Se indica número telefónico (3077026) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;
- a) Para autorizaciones la opción es (2 – 1)
  - b) Para solicitud de autorizaciones de procedimientos de 3 nivel se debe enviar orden médica, historia clínica al correo (autorizacionesarl1@mapfre.com.co), tiempo de espera para la autorización 3 días.
- 7. ENTIDAD EQUIDAD ARL:** Para trámites de autorizaciones de consulta externa o procedimientos, se debe remitir al paciente a la oficina de la ciudad de Ibagué.
- 8. ENTIDAD SURAMERICANA ARL:** Se indica número telefónico (018000 941414 ó 018000 511414) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;
- a) Para autorizaciones las opciones son ( 2 – 2)
  - b) Para solicitud de autorizaciones se debe tener orden médica, fecha de accidente.
  - c) El código de autorización es de (7) dígitos.
  - d) Para solicitud de consultas de anestesia se debe autorizar el procedimiento quirúrgico (se debe tener el día posible para la realización del procedimiento).
  - e) Para autorizar procedimientos quirúrgicos se debe enviar orden médica, historia clínica al correo (medicoslsv@suramericana.com.co - todolsvsalud@suramericana.com.co).
- 9. ENTIDAD POSITIVA ARL:** Se indica número telefónico (018000 111170) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;

Ahora se cuenta con el ingreso a la página de

([https://positivacuida.positiva.gov.co/login?logged\\_out=true](https://positivacuida.positiva.gov.co/login?logged_out=true)) donde se puede generar las

autorizaciones correspondientes a consulta externa; para esto se debe contar con el usuario, contraseña para poder ingresar al sistema

Pasos para solicitud de autorizaciones:

a) Ingreso a [https://positivacuida.positiva.gov.co/login?logged\\_out=true](https://positivacuida.positiva.gov.co/login?logged_out=true), ingresando usuario, contraseña, clic en aceptar.

b) Por favor seleccione la opción con la que desea trabajar en el sistema



c) Para poder dar trámite a los servicios de salud se debe seleccionar en el menú **Servicios De Salud** – ubicado a mano izquierda de la pantalla el sub menú **Solicitar Servicios de Salud**.

**GESTIÓN DE AUTORIZACIONES**  
[MEDICOS ASOCIADOS SA](#)  
KATHERIN LISETH LOZANO CARDENAS  
AUX. AUTORIZACIONES

Teléfono de Contacto:  
51 8329630 Extensión: 3106

Celular de Contacto:

- TRASLADOS
- CONSULTA AUTORIZACIONES
- SERVICIOS DE SALUD
  - ▶ Solicitar Servicios Salud
- REPORTE TRANSACCIONES
- CONSULTA DE CASOS
- MANUAL PROVEEDOR
- CAMBIAR CONTRASEÑA
- CERRAR SESIÓN

d) El sistema mostrara una lista desplegable para que se indique el servicio que se desea solicitar.

The screenshot shows a web form titled "Seleccionar Ubicación". At the top left, there is a dark red button labeled "Seleccionar Ubicación". To the right of this button is a dropdown menu. The dropdown menu is currently open, showing the following options: "Seleccionar" (highlighted in blue), "Urgencias", "Consulta Externa", and "Hospitalización".

e) Se escoge la opción que requiere solicitar y clic en Aceptar.

The screenshot shows the same "Seleccionar Ubicación" form. The dropdown menu now has "Consulta Externa" selected. Below the dropdown menu, there is a grey button labeled "Aceptar".

f) Seleccionado el servicio de salud que desea solicitar en este caso **Consulta Externa**; el sistema despliega la página de identificación del usuario.

The screenshot shows a web form titled "SOLICITAR SERVICIOS DE SALUD DE SERVICIOS ELECTIVOS". The form has a section titled "Identificar Asegurado" with a dark red button. Below this, there is a "Criterio de Búsqueda" section. It contains two labels: "Seleccione el tipo de documento" and "Digite el número de documento". Next to the first label is a dropdown menu with "Cédula de Ciudadanía" selected. Next to the second label is a text input field. At the bottom of the form, there are three buttons: "Buscar", "Limpiar", and "Cancelar".

g) Elija el tipo de documento, digite el número de documento del asegurado finalice haciendo clic en el botón **Buscar** – el sistema realizara la búsqueda del asegurado, le mostrara la pantalla para diligenciar el formulario del respectivo tipo de servicio.

- h) Una vez ingresa al formulario solicitud servicios de salud el sistema despliega la sección **Datos Del Asegurado** con la información guardada en el sistema.

**SOLICITAR SERVICIOS DE SALUD DE SERVICIOS ELECTIVOS**

**Datos del asegurado**

Tipo de Documento:  Número de Documento:  Nombre:  Fecha de Nacimiento:

Departamento:  Municipio:   Zona:  Localidad:  Barrio:

Dirección Residencial:  Correo Electrónico:

Teléfono Fijo Particular:   Teléfono Fijo Laboral:   Extensión:  Celular Particular:   Celular Laboral:

Cobertura en salud:

- f) El sistema despliega la información del asegurado en dos tipos de

**Campo editables:** tiene un fondo de color gris claro,

**Campo no editables:** tiene un fondo de color gris oscuro y no permite seleccionar su contenido.

Diligencie los campos editables del asegurado si lo considera necesario, cuando realiza una solicitud de servicios de salud y esta se inicia por que se gestiona a partir de la búsqueda de un empleador se debe diligenciar el formulario del asegurado por completo.

- g) Seleccione una de las relaciones laborales listadas en la sección **Relaciones Laborales**, si no existe relación laboral puede agregarla en la opción **Agregar Relación Laboral**

Relación Laboral						
Seleccionar	Tipo de Documento	Documento	Razón Social	Fecha de vinculación	Estado	
<input checked="" type="radio"/>	NIT	123456789	Conexia	20/03/2012	Activa	
<input type="radio"/>	NIT	123456780	Conexia	20/03/2010	Activa	
<input type="radio"/>	NIT	800056016	GIMNASIO BRITANICO LTDA	No registrada	No registrada	

- h) Si previamente la relación laboral que usted selecciono le asigno un siniestro, el sistema mostrara una sección nueva llamada **Siniestros**, seleccione uno de los siniestros que muestra la pantalla

SINIESTROS				
No. Siniestro	Fecha del Siniestro	Calificación de Origen	Origen del Siniestro	Diagnóstico
45621406	09/02/2010	Profesional	Accidente de trabajo	LUXACION DE DEDOS DE LA MANO

- i) Diligencie los datos de la atención con la cual quedara registrada la información en el sistema

DATOS DE LA ATENCIÓN	
Origen de la Atención	Accidente de trabajo
Tipo de Servicio	Servicios electivos
Ubicación Paciente	Consulta Externa
Prioridad de la atención	No Prioritaria
Justificación	<input type="text"/>

- j) Al seleccionar el siniestro, ingresar los datos de la atención seleccione el diagnostico.

Diagnóstico			
Diagnósticos de la Fuente			
Acción	Código	Descripción	Principal
	5631	LUXACION DE DEDOS DE LA MANO	<input checked="" type="radio"/>
			<input type="radio"/>

- k) Para la opción **Servicios Solicitados** se debe seleccionar  para buscar  por el código del servicio o nombre se digita la cantidad requerida, por ultimo selecciona la opción **Adicionar**

Servicios Solicitados					
Código	Descripción	Cantidad	¿Presta el Servicio?		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No		
Departamento	Ciudad/Municipio	Razón Social			
Cundinamarca	GIRARDOT	NUEVA CLINICA SAN SEBASTIAN MEDICOS ASOCIADOS			
Observaciones					
<input type="text"/>					
<input type="button" value="Adicionar"/>					
Servicios					
Código	Descripción	Cantidad	Proveedor	¿Presta el Servicio?	Acción

- l) Para adjuntar historia clínica, orden medica del asegurado seleccione la opción **Adjuntar Documento**, el sistema le mostrara una ventana emergente para que pueda buscar el documento que desea adjuntar por ultimo le mostrara la sección con el documento adjunto y su descripción.

**Documentos Adjuntos**

Cada uno de los archivos a adjuntar no debe tener un peso superior a 5 MB

Documentos Adjuntos

Acciones	Nombre del Documento	Tipo de Documento	Observaciones

Adjuntar Documento

**Adjuntar Documento**

Documento:  [Examinar...](#)

Tipo de Documento: [Seleccionar](#)

Observaciones:

[Adjuntar](#) [Cancelar](#)

**Documentos Adjuntos**

Cada uno de los archivos a adjuntar no debe tener un peso superior a 5 MB

Documentos Adjuntos

Acciones	Nombre del Documento	Tipo de Documento	Observaciones
	kt.pdf	Evoluciones Médicas	ORDEN MEDICA

- m) Seleccione la opción **Enviar** al final del formulario, el sistema le mostrara el resumen de la solicitud enviada.

**Resumen**

**Resumen**

La solicitud ha sido registrada

No. Solicitud: **186525**

Fecha y hora de Solicitud: **14/8/2014 8:30**

Respuesta Solicitud: **Pendiente**

[Descargar Anexo 3](#)

[Descargar Anexo 4](#)

[Descargar Formato Negación](#)

[Descargar Carta Remisión EPS](#)

El servicio Electivo reportado se ha asociado al siguiente siniestro:

No. Siniestro: **14156608€**

Fecha del Siniestro: **18/05/2014**

Origen: **(Sin origen denunciado)**

Diagnostico: **M624**

n) Para el caso que el paciente presente la radicación de servicios e informe no le ha llegado la autorización se debe comunicar con la línea la opción (1 – 3) para que la envíen al correo institucional.

## **POLIZAS ESTUDIANTILES**

**1. ENTIDAD ASEGURADORA SOLIDARIA:** Se indica número telefónico (018000 512021) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;

a) Para trámites de autorización opción (2).

b) Se deben tener los siguientes datos para la solicitud de autorización:

- Código inicial de la urgencia.
- Valor del servicio a solicitar.

c) Se debe de adjuntar fotocopia del documento de identidad, fotocopia carnet póliza estudiantil.

**2. ENTIDAD SEGUROS DEL ESTADO:** Se indica número telefónico (018000 123010 - 676 7400) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;

a) Para trámites de autorización opción (4).

b) Para solicitud de autorizaciones se debe enviar historia clínica, orden médica, fotocopia del documento de identidad - carnet seguro estudiantil, al correo (atencionsolicitudes@gruposis.com.co)

c) Tiempo de espera para el envío de la autorización (1) día.

**3. ENTIDAD LIBERTY ESTUDIANTIL:** Se indica número telefónico (018000 912505) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;



a) Para solicitud de autorizaciones se debe enviar historia clínica, orden médica, al correo (operamed1@andiasistencia.com.co)

b) Se debe de tener el valor del servicio a autorizar.

**4. ENTIDAD COLPATRIA SENA:** Se indica número telefónico (2417430) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;

a) Para trámites de autorización opción (2061) contacto Viviana Archila

b) Se debe tener la fecha en la que ocurrió el accidente.

**5. ENTIDAD BOLÍVAR ESTUDIANTIL:** Se indica número telefónico (018000 123322 Opc: 2- 2) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;

a) Se debe de tener el valor del servicio a autorizar.

**6. ENTIDAD ASEGURADORA SOLIDARIA SENA:** Se indica número telefónico (018000 512021) con las diferentes opciones para solicitud de autorización;

a) Para trámites de autorización opción (2 – 1).

## **CAPITADO**

### **1. EMCOSALUD:**

a) Contacto en Ibagué: Lina Castro 315 781 5891 Correo (autorizaciones.auxiliar01.tolima@emcosalud.com).

b) Contacto en Espinal: Diana García 2484418 Correo (nalugm@hotmail.com).

c) Contacto en Flandes: Wendy Hernández 246 6500 (farmacia.flandes@emcosalud.com).

d) Para solicitud de autorizaciones se debe enviar correo con la relación de las órdenes para autorizar.

2. **ENTIDAD CENTRO MEDICO LA QUINTA:** Se indica correo electrónico para solicitud de autorizaciones ([autorizacionesprovidaibague@yahoo.com.co](mailto:autorizacionesprovidaibague@yahoo.com.co)), cuando sea un caso prioritario; además se deje copia de relación números telefónicos de contacto con la entidad.

---

**Firma del funcionario**

---

**Firma Jefes de Área**

