



## Gestión Administrativa

Esta cartilla contiene una guía práctica para las actividades que son de enlace entre las sedes asistenciales con el área administrativa. Contiene las actividades que principalmente a los líderes de sede, les compete, con el objetivo de tener una ruta clara de cada una de ellas, define el responsable de atenderla y el tipo de gestión que se debe llevar a cabo en cada una de ellas, para mayor comprensión y facilidad en la gestión.



**Gestión Administrativa**

## **Indice**

Gestión de Archivo y Correspondencia. _____	<b>3</b>
Gestión de Seguridad Física. _____	<b>6</b>
Gestión Administrativa y Logística. _____	<b>8</b>
Gestión Tecnológica. _____	<b>11</b>
Gestión Contact Center. _____	<b>13</b>
Gestión de Infraestructura y Mantenimiento. _____	<b>15</b>

DANDO DE TI EN CADA INSTANTE!



## Gestión de Archivo y Correspondencia

# Gestión de Archivo y Correspondencia

1

**¿Qué documentos físicos, digitales y/o electrónicos nos debes enviar al área de archivo y correspondencia?**

R/ • Las historias clínicas manuales.  
• Consentimientos informados.  
• Registros clínicos manuales.

2

**¿En qué se debe enviar la documentación?**

R/ • Carpetas cuatro aletas y cajas de archivo (X300).

3

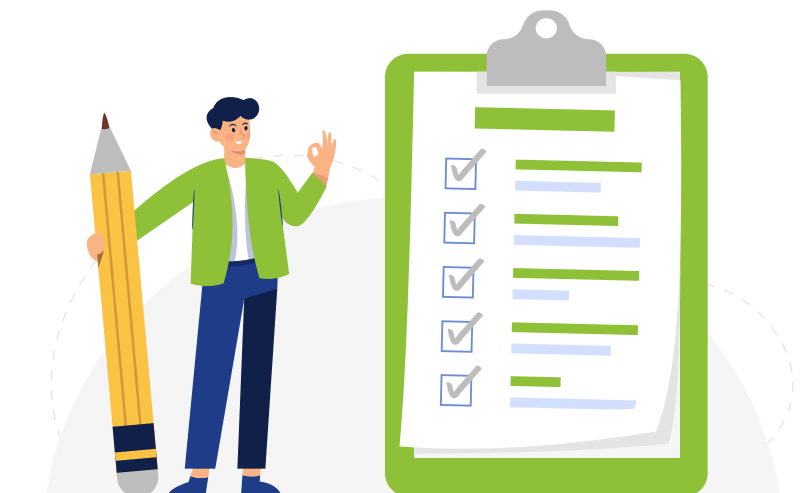
**¿Dónde puedes solicitar estos insumos?**

R/ • Se pueden solicitar al correo [gestiondocumental@sumimedical.com](mailto:gestiondocumental@sumimedical.com) especificando la cantidad.

4

**¿Cada cuánto debes enviarnoslos?**

R/ • La periodicidad es **cada dos (2) meses**, pero si considera que debe ser antes, conciliarlo previamente con el líder de archivo y correspondencia.



# Gestión de Archivo y Correspondencia

5

## ¿Cómo es el procedimiento para enviarlos?

R/ • Debe subir una solicitud al Helpdesk de Horus al área de archivo y correspondencia para coordinar la recogida y traslado de la documentación.

6

## ¿Dónde consultar los manuales, instructivos y procedimientos del área?

R/\192.168.0.13\gestión\_documental\ProcesosSumimedical\DEAPOYO\GESTIÓNADMINISTRATIVA\GD-GESTIÓN DE ARCHIVOYCORRESPONDENCIA\MA-MANUAL.

7

## ¿Qué hacer con los demás documentos?

R/ • Para otros casos puntuales de documentación, comunícate con el área de gestión de archivo y correspondencia.

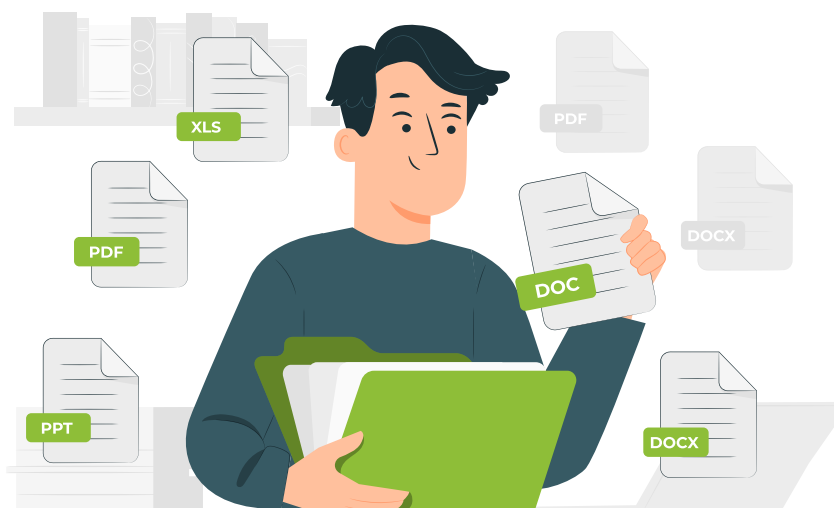
8

## ¿Necesitas asesoría de digitalización?

R/ • Comunícate a la extensión 163, el teléfono (320)7317379 o escríbenos al correo

[gestiondocumental@sumimedical.com](mailto:gestiondocumental@sumimedical.com)

**¡IMPORTANTE!** Recuerda que el área de gestión de archivo y correspondencia viene compartiendo tips mensuales, los cuales también encuentras en la ruta de gestión documental del área.



DANDO DE TI EN CADA INSTANTE!



## Gestión de Seguridad Física



# Gestión de Seguridad Física

## Actuaciones en casos especiales

En caso de presentarse un evento de seguridad, el gestor tiene indicaciones claras de cómo actuar ante dicha situación, esto se encuentra estipulado en el protocolo del gestor logístico.

## Manejo del gestor

El gestor no debe ser utilizado para nada diferente por lo cual fue contratado.

### Ejemplos:

1. Hacer diligencias que lo obliguen a abandonar su puesto de trabajo.
2. Recibir encomiendas o pedidos personales de colaboradores. Si algún colaborador pide o solicita algo, es su responsabilidad estar pendiente de la llegada del pedido o informar al gestor para que les notifique su llegada y vayan a reclamarlo.
3. Hacerse cargo de objetos personales de colaboradores.
4. En caso de ser requerido el gestor para alguna situación especial, se deberá solicitar autorización a la coordinación de seguridad física.

**NOTA:** en caso de cualquier inquietud, el líder de sede puede apoyarse con el protocolo del gestor logístico, el cual se encuentra a cargo del colaborador en cada una de las sedes.

## Documentos de apoyo

- Protocolo del gestor logístico.
- Manual de seguridad física.

## Tiempos de respuesta (promesa de servicio)

Estas se deberán realizar por medio de Horus, seleccionando donde dice Seguridad Física y con los siguientes límites de respuesta en caso de:

<b>Hurto</b>	— 3 días hábiles
<b>Agresión</b>	— 3 días hábiles
<b>Intrusión</b>	— 3 días hábiles
<b>Revisión de videos</b>	— 5 días hábiles

Las solicitudes al área deben realizarse a través del Helpdesk de HORUS-HEALTH, área: seguridad Física.

<https://www.horus-health.com/helpdesk>.

### Responsable:

Coordinador de Seguridad Física.  
**coordinacion.seguridad@sumimedical.com**

DANDO DE TI EN CADA INSTANTE!



## Gestión Administrativa y Logística



# Gestión Administrativa y Logística

1

## Solicitud de mensajero:

Ingresa a <https://www.horus-health.com/helpdesk> con 24 horas de anticipación para programar los requerimientos de mensajería. Lo urgente se atiende en el mismo día (solicitudes de gerencia, pagos, manejo de dineros, radicación de documentos, etc.) las demás solicitudes cuya categoría son media o baja, se atenderán en un plazo máximo de 48 horas después de creada la solicitud en HORUS- Helpdesk.

2

## Solicitudes de logística:

Son aquellas que requieren el traslado de insumos de mayor volumen en carro. Se ingresan con 24 horas de anticipación en <https://www.horus-health.com/helpdesk> y se gestionarán al día siguiente después de creada la solicitud.

3

## Solicitudes de compras:

Se escalan a través de líderes, coordinadores y personal administrativo (directores, subgerentes, etc.) por <https://www.horus-health.com/helpdesk>. De acuerdo a la pertinencia de la compra los plazos pueden variar entre 8, 15, 30 días o más. Los pedidos de aseo, papelería y cafetería se realizan los días 15 de cada mes y estarán llegando a las sedes los 25 de cada mes.

4

## Envío de insumos a sedes ambulatorias:

El envío se reporta a cada líder de sede con la guía y nombre de la empresa transportadora, éste debe notificar una vez reciban los insumos.



5

## Logística de espacios:

Apoyamos la adecuación y organización de espacios en las sedes, estamos en capacidad de sugerir y/o modificar aquellos lugares que requieren de un ambiente físico más seguro y agradable.

6

## Personal de oficios generales:

El líder de cada sede está en libertad de dar cualquier directriz a este personal, solo que debe compartir la información con el líder administrativo logístico, para validar si hay afectación en el cronograma, requiere reemplazos, etc. Además de, enviar los soportes de incapacidades, permisos, y otros para el reporte oportuno de las novedades.

7

## Apoyo a otras áreas y procesos:

Trabajamos en conjunto con gestión ambiental en el tema de residuos, seguridad del paciente en cuanto a la limpieza y desinfección, área biomédica y otros.

### Responsable:

Líder Logístico

[logistica@sumimedical.com](mailto:logistica@sumimedical.com)



DANDO DE TI EN CADA INSTANTE!



## **Gestión Tecnológica**

(Equipos de Cómputo y Biomédicos)

## Gestión Tecnológica

Si detectas la necesidad de una instalación de aplicativos, VPN, carpetas compartidas y creación de correos electrónicos, debes hacer tu solicitud por HORUS a través del gestor de solicitudes:

<https://www.horus-health.com/helpdesk>

En el aplicativo Keeper solo debes reportar las actividades correctivas y de mantenimiento de equipos biomédicos y de cómputo:

<http://200.122.220.74:8080/qs/pages/login?to=%2Fdashboard%2Fanalytics>

(Debes tener cuidado de solo tener una sesión de keeper abierta y en caso de no tener usuario y contraseña, se debe solicitar a Ingeniería biomédica ambulatoria al correo **ingenieria.biomedica@sumimedical.com**)

- Para los equipos que requieran cambio de batería, en tipo de servicio selecciona la opción otro.
- Si detectas que un equipo biomédico o de cómputo está fallando, debes reportarlo por Keeper como mantenimiento correctivo y asigna el equipo correspondiente.
- Si detectas que un equipo no recibió su mantenimiento anual porque no tiene sticker de mantenimiento, debes reportarlo como mantenimiento preventivo.

**Recuerda que está establecido que el mantenimiento preventivo es anual al igual que la calibración.**

La calibración se hace solo a los Equipos Biomédicos que pesan, midan y/o cuentan y es una medida que me dice que tan cercano está de la realidad la medición de mis equipos, pero ojo la calibración no corrige el fallo del equipo, me da un % de factor de corrección.

- En caso de que se presente afectación QUE NO DA ESPERA en el aplicativo HORUS, INTERNET, DINÁMICA y equipos de cómputo, comunícate con:

Coordinador de Infraestructura tecnológica  
**coordinacion.it@sumimedical.com**

- Si se presenta un fallo QUE NO DA ESPERA en un equipo Biomédico de las sedes ambulatorias te debes poner en contacto con:

Ingeniería biomédica ambulatoria  
**ingenieria.biomedica@sumimedical.com**



DANDO DE TI EN CADA INSTANTE!



## Gestión de Contact Center



## Los líderes de sede tiene comunicación con el contact center para:

- Creación de agendas de los médicos.
- Modificaciones de las agendas, como bloqueos, eliminación, traslados de agendas, reprogramaciones por renuncias, eventos o incapacidades de los médicos.

Es muy sencillo hacer la solicitud, esta se hace por medio de Horus por el módulo de helpdesk, en área escogen Call Center y en la descripción de la solicitud debe ser fácil de entender y con todos los datos, como nombre del médico, horario a modificar o crear y el nombre de la sede donde estará el médico.

## En caso de tener alguna dificultad, como:

- La solicitud no se gestionó correctamente o no se cargó la solicitud: puedes generar un nuevo helpdesk relacionando el número de ticket inicial y especificando la solicitud que no se gestionó correctamente.
- No carga el módulo en Horus: deben de reportar a sistemas, para dar una rápida solución.
- En caso de tener alguna dificultad o urgencia en algún caso, se pueden contactar al Whatsapp o llamando al contacto del coordinador de contact center.

### Recomendaciones:

- Por favor enviar las solicitudes de creación de agendas para el mes siguiente a tiempo, con el fin poder de cargar las agendas antes de que finalice el mes en curso.
- En el asunto de los helpdesk por favor especificar el nombre del médico que tiene la novedad, ejemplo: Bloqueo de Agenda del médico Luz Elvira Viera.

### Responsable:

Coordinador de Contact Center  
[coordinacion.contactcenter@sumimedical.com](mailto:coordinacion.contactcenter@sumimedical.com)



DANDO DE TI EN CADA INSTANTE!



## Gestión de Infraestructura y Mantenimiento

1

## ¿De qué se encarga mantenimiento de infraestructura?

Mantenimiento se encarga en general de todos los mantenimientos, preventivos, correctivos, solicitudes (que se priorizan de acuerdo a la imposibilidad de prestación del servicio o de hallazgos, quejas o riesgos) y las adecuaciones por habilitación, acreditación o necesidades muy bien fundamentadas que benefician a los usuarios y colaboradores a nivel colectivo y general.

2

## ¿Cómo solicitar un requerimiento a mantenimiento?

Se realiza únicamente a través de la plataforma de Keeper.

3

## ¿Qué es una urgencia en infraestructura?

Inundación por lluvias, daño de acueducto o alcantarillado, cortos eléctricos, fugas de gas, ruidos alarmantes de equipos de aire acondicionados y extractores, posible caída de muros, cielos, lámparas, cortinas, ventiladores o cualquier elemento que ponga en riesgo la integridad física de usuarios y colaboradores o en si, la misma infraestructura.

4

## ¿Cómo se gestiona una urgencia de infraestructura?

Se puede socializar en una llamada, mensaje de texto, WhatsApp y al correo electrónico

**[coordinacion.infraestructura@sumimedical.com](mailto:coordinacion.infraestructura@sumimedical.com)**

5

## ¿Cuáles son los tiempos de respuesta para el cierre de las solicitudes?

Los tiempos de respuesta para lo que se considera urgencia, es de menos de 24 horas, pero el cierre o solución total puede tardar más, dependiendo de la gravedad, criticidad y la inversión de tiempo y recursos que requiera el daño, por lo que en infraestructura no es posible establecer un tiempo exacto de cierre.

Para las demás solicitudes, se debe considerar que cuando el local ocupado no es propio, siempre se debe hacer un contacto con la agencia o dueño, debe realizarse diagnóstico de la solicitud, cotización, asignar presupuesto desde la unidad de análisis de compras. Adicionalmente, evaluar el ruido, polvo e impacto en la prestación del servicio de la intervención para definir cronograma y tiempos de trabajo.



## Responsabilidad del cuidado de la Infraestructura

Es responsabilidad de todos el mantenimiento del estado actual de la infraestructura, en el sentido de preservar y llevar a cabo nuestras actividades con consciencia de que el espacio es de todos, la mayoría de los mantenimientos correctivos se deben a causas evitables y el desgaste que implica, no nos permite enfocar los esfuerzos en estar mejorando las condiciones. Es indispensable la ayuda del líder, en incentivar y vigilar en el equipo lo siguiente:

- Uso adecuado de los desagües, no arrojar desechos, aceites y materiales.
- No arrojar papel, toallas y otros desechos de naturaleza distinta a los fines de los sanitarios.
- Preservar el cuidado de las chapas de las puertas, haciendo buen uso de las llaves y ejerciendo control de entrega y devolución.
- Orden y aseo de los espacios que usamos y equipos que utilizamos en nuestra labor.
- Uso consciente y adecuado de los equipos, ventiladores, muebles y demás elementos de la institución como: (No recostarse en las sillas, no mover el ventilador con el seguro de manera forzosa...).
- Reportando de manera oportuna los daños y de manera preventiva, las situaciones que generen alertas o posibles daños futuros.
- Haciendo correcta disposición de los residuos generados en el ejercicio de nuestras funciones, según el código de colores.
- Gestionar todo lo relacionado a señalización de espacios con el área de comunicaciones.

