

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Aplicación para la metodología sura póliza

Corporación Universitaria Remington.

Nombre de la facultad: Ingeniería

Nombre del programa académico: Industrial

Nombres de los estudiantes autores del trabajo de grado:

María Alejandra Giraldo Arias

Mario andres Quiguntar Burbano

Nombre del Tutor del trabajo de grado Alejandra Correa Giraldo

Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.

2025.

Tabla de Contenidos

Resumen	3
Marco conceptual y contextual	5
Desarrollo e implementación del aprendizaje.....	10
Metodología kanban.	11
Figuras y tablas	11
Conclusiones	16
Referencias.....	18

Resumen

Grupo SURA es una empresa que lleva en el mercado mas de 80 años, por todos los servicios que ofrece, esta presente en 11 países de Latinoamérica, ofreciendo servicios de seguros, ahorros, inversión y salud su visión esta centrada en los servicios financieros, creando bienestar y desarrollo armónico para las personas, sociedad y organizaciones, actualmente en nuestro país es una de las empresas pioneras de salud, la cual se encarga de innovar con sus pólizas de salud por los servicios que ofrece, todas tienen atención exclusiva, atención de urgencias en las mejores clínicas del país, pediátricas o para adultos, la Póliza Global, siendo esta es la más completa, generando fidelización, seguridad, en aquellos clientes que viajan al extranjero, con su gran portafolio de servicios de salud que tiene a nivel nacional e internacional, la Póliza Clásica, siendo esta póliza muy completa con fácil acceso a especialistas y solo presta su portafolio de servicios a nivel nacional y por ultimo tenemos la Póliza Evolucionaria, la cual es la más económica, tiene acceso atenciones en salud, a nivel nacional y acceso directo a muchos especialistas, se busca que los clientes que adquieren estos servicios extras, puedan acceder a los servicios que ofrece estas pólizas en un tiempo rápido, oportuno y generando confianza, fidelidad en sus clientes.

Palabras clave

Póliza de salud, cliente, especialistas, mejora continua, fidelización del cliente, tablero kanban, priorizar atención médica.

Marco conceptual y contextual

Grupo Sura, una empresa que lleva en el mercado más de 80 años, la cual esta presente en diferentes países de Latinoamérica como lo son, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Salvador, México, Panamá, Perú, Republica Dominicana y Uruguay, su enfoque se basa en seguros, pensiones, ahorro e inversión, gestión de activos, salud y servicios especializados, su visión a largo plazo está enfocada en los servicios financieros, creando bienestar y desarrollo armónico para las personas, la sociedad y las organizaciones, buscando un mejor bienestar y sostenibilidad económica para todos los clientes y empresas, basándose siempre en sus principios institucionales, como lo son el respeto, la responsabilidad, transparencia y la equidad. “Somos compañía holding del Conglomerado Financiero SURA-Bancolombia, presente en 11 países de América Latina. Cotizamos en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) y estamos inscritos en el programa ADR -Nivel I, en Estados Unidos”

Su capital lo tiene invertido en servicios financieros, como:

Suramericana, que es una filial especializada en seguros, está presente en 7 países de Latinoamérica con su portafolio de seguros y servicios financieros, ofreciendo seguros de vida, de daños, de salud, de carros, de moto y de riesgos laborales, también está presente en el sector de la seguridad social con EPS SURA Y ARL SURA

SURA Asset Management, es una filial la cual se enfoca en ahorro, inversión y gestión de activos, la cual tiene presencia en seis países. Hoy en día es líder regional en la industria previsional y se encuentra presente en la industria de pensiones, ahorro e inversión.

Bancolombia, el Grupo SURA es el principal accionista, el cual brinda servicios financieros y no financieros para empresas, negocios, personas, como cuentas de ahorro, corriente, tarjetas de crédito y débito, créditos, inversiones, seguros de vida, también ayuda con las financiaciones en cartera comercial, microcréditos y créditos para los sectores

agropecuarios y ofreciendo sus aplicaciones de forma virtual “Mi Bancolombia”, permitiendo que los tramites sean mucho más rápido, fácil, desde cualquier lugar del mundo.

En nuestro país Grupo Sura es una empresa reconocida por su marca, porque siempre ha sabido como llegarle a sus diferentes tipos de cliente, los estratos más bajos hasta los estratos más altos, con el uso de sus herramientas tecnológicas, capacitaciones a todos sus empleados, creando siempre las mejores estrategias para llegarle al cliente, lo cual le ha permitido ser una de las aseguradoras más reconocidas en el país, por todos los servicios que presta, con los cuales busca proteger la integralidad de sus clientes.

En la actualidad el hombre ha visto la necesidad de crear nuevas estrategias de mercado para estar a la vanguardia a razón de esto nuestra empresa sura implementa un sistema de seguros de pólizas y planes de salud, con el fin de satisfacer a los clientes de toda clase de estrato, para generar su fidelización y mantener un amplio mercado es aquí donde implementamos herramientas vistas en nuestro seminario con el fin de mejorar la calidad de un servicio.

Grupo Sura es una empresa promotora de salud que se encarga de ofrecer Seguros SURA, el cual ofrece pólizas de salud, con una amplia cobertura a nivel nacional e internacional de atención médica en casa y hospitalaria en las mejores clínicas del país, traslados, ayudas diagnosticas en casa, terapias en casa, consultas con especialistas, siendo una empresa innovadora y pensando en la economía de sus clientes, ofrece planes de salud que son de menor costo pero les presta atención médica en casa y consultas con especialista solo en algunas ciudades de Colombia.

Si nuestro plan de pólizas sura cubre las necesidades médicas sin tener que someter a nuestros usuarios a un proceso tedioso como lo hacen los demás planes médicos de agendar citas, pasar por varios médicos para ser atendidos por un médico especialista y asistir a la empresa sabiendo que el servicio lo podrían recibir desde casa; es aquí donde sura se vuelve

una de las empresas pioneras en tipo de trabajo, con sus pólizas que ofrece, como lo son la Global, Clásica, Evolucionaria, todas tienen atención exclusiva, atención de urgencias en las mejores clínicas del país, pediátricas o para adultos, cobertura en el embarazo y parto, atención domiciliaria de urgencias médicas y odontológicas 24/7.

Salud Global: Es una póliza muy completa ofrece sus servicios a nivel nacional e internacional, acceso directo a más de 100 especialidades y subespecialidades, su valor mensual depende de la edad desde 540.473 hasta 2.265.188, habitación individual con sala, unidad de cuidados intensivos y especiales, gastos hospitalarios, hospitalizaciones psiquiátricas, trasplantes, cirugía ambulatoria y tratamiento de fracturas, luxaciones y esguinces, tratamiento ambulatorio por cáncer o leucemia, tratamiento por hemodiálisis y diálisis peritoneal, tratamiento por VIH – sida, exámenes de diagnóstico, terapias físicas, nebulizaciones, terapias del lenguaje, respiratorias, cardíacas, pélvicas, y ocupacionales, infiltraciones ortopédicas, intratimpánicas y dermatológicas, urgencias por accidente, enfermera en casa, luego de cirugías u hospitalizaciones, gastos de prótesis, plan de atención médica hospitalaria en casa, urgencias odontológicas por accidentes, gastos funerarios, medicamentos pre y posoperatorios, fracturas, luxaciones y esguinces, medicamentos por tratamientos ambulatorios para las enfermedades enunciadas en las condiciones generales, evaluación neuro psiquiátrica o neuro psicológica, hospitalizaciones y cirugías programadas fuera del país, tratamientos ambulatorios por cáncer y leucemia programados en el exterior, exámenes de diagnósticos radiológicos programados en el exterior, terapias de acondicionamiento físico.

Salud Clásica: Es una póliza muy completa ofrece sus servicios solo a nivel nacional acceso a casi todos los especialistas, su valor mensual depende de la edad desde 411.619 hasta 1.937.932, habitación individual, unidad de cuidados intensivos y especiales, gastos hospitalarios, hospitalizaciones psiquiátricas, trasplantes, cirugía ambulatoria y tratamiento de fracturas, luxaciones y esguinces, tratamiento ambulatorio por cáncer o leucemia, tratamiento por hemodiálisis y diálisis peritoneal, tratamiento por VIH – sida, exámenes de diagnóstico, terapias físicas, nebulizaciones, terapias del lenguaje,

respiratorias, cardíacas, pélvicas, y ocupacionales, infiltraciones ortopédicas, intratimpánicas y dermatológicas, urgencias por accidente, enfermera en casa, luego de cirugías u hospitalizaciones, gastos de prótesis, plan de atención médica hospitalaria en casa, urgencias odontológicas por accidentes.

Salud Evolucionaria: Es una póliza que ofrece servicios de acceso directo a muchos especialistas, solo tiene cobertura a nivel nacional, su valor mensual depende de la edad desde 330.697 hasta 1.630.253, tiene cobertura para habitación individual, unidad de cuidados intensivos y especiales, gastos hospitalarios, hospitalizaciones psiquiátricas, trasplantes, cirugía ambulatoria y tratamiento de fracturas, luxaciones y esguinces, tratamiento ambulatorio por cáncer o leucemia, tratamiento por hemodiálisis y diálisis peritoneal, tratamiento por VIH – sida, exámenes de diagnóstico, terapias físicas, nebulizaciones, terapias del lenguaje, respiratorias, cardíacas, pélvicas, y ocupacionales,

Conociendo metodología de trabajo de nuestra empresa entendemos que la mejor herramienta para aplicar a nuestro proyecto es Kanban puesto que se pretende gestionar un plan de trabajo justo a tiempo, ya que se presentan falencias a veces en el servicio por la poca disponibilidad de personal de trabajo, en este caso médicos que cuenta con especializaciones que en muchos casos esto hace que sus agendas de trabajo sean copadas debido a que muchos de los usuarios son remitidos al servicio sin saber su necesidad.

Kanban inicialmente desarrolla varias fases La primera de ellas es generar tarjetas de trabajo donde se asigne cada tarea con su debida prioridad, para esto cada tarjeta tiene su color correspondiente en nuestra empresa debemos generar prioridad a los niños, embarazadas, discapacitados y las personas de la tercera edad; en este grupo también ingresan personas de atención inmediata, siempre buscando la mejora continua y accesibilidad de los cliente tiene 3 tipos de póliza Evolucionaria, Clásica y Global, cada una de ellas tiene un valor diferente por los servicios y accesibilidad a especialistas que ofrece, la global tiene acceso a todos los especialistas y atención médica, traslados internacionales, todas buscan la calidad en los servicios a los cuales tiene disponibilidad el cliente, donde

son atendido de forma oportuna, rápida y especial, es por ello que cuentan con cobertura en la atención en las mejores clínicas del país y en su domicilio, con el fin de evitar que se desplacen a buscar atención médica en un centro de salud.

El segundo paso es crear un tablero de trabajo donde se evidencie cada paso con su respectivo proceso para poder hacer un análisis y monitoreo de nuestras actividades en él, trabajó; según este tablero podremos identificar las falencias como también las oportunidades que tenemos con el objetivo de mejorar y tener una respuesta más efectiva ante los usuarios.

Desarrollo e implementación del aprendizaje

Metodología Kanban

El sistema de SURA póliza, se ha identificado por ser especial, por el beneficio que tiene para la cobertura médica, atención hospitalaria, atención domiciliaria, acceso rápido con especialistas, ayudas diagnosticas, todos estos servicios a nivel nacional e internacional, con sus programas de bienestar y plataformas de hábitos saludables, cobertura para enfermedades graves como el cáncer, leucemia, VIH y enfermedades renales, buscando que el cliente vea los beneficios que tiene por adquirir un servicio adicional para su atención médica, buscando siempre su satisfacción y la fidelidad de los clientes.

Con el objetivo de implementar la mejora continua en SURA póliza, se ha seleccionado la metodología Kanban, por su capacidad de adaptación con base a las necesidades de los clientes, esta herramienta permite mejorar la operatividad, la calidad en los servicios, dar prioridad en las atenciones médicas, prestar un servicio rápido y seguro a sus clientes, obteniendo más cobertura en otros países, ciudades y aumentando los servicios que presta, siempre pensando en las necesidades de los clientes y en la accesibilidad a una atención mucho más rápida y oportuna.

Las tarjetas las hemos definido por colores según la necesidad de priorización estableciendo que el color rojo serian citas o de máxima prioridad a las cuales no les podemos dar pauta alguna; el siguiente color es el amarillo donde se clasifican las atenciones o citas de segundo nivel a las cuales necesitan ser agendadas a periodos posteriores puesto que los usuarios no presentan dolencias de gravedad que impliquen un riesgo y por ultimo definimos el color verde para las citas que no tienen gran prioridad puesto que los usuarios hacen revisiones o chequeos médicos para saber su estado de salud solo como medida de cautela o para prevenir enfermedades por otro lado esto estaría sujeto al tipo de póliza a contrato que tengan los clientes.

En el tablero Kanban lo hemos diseñado en dos partes uno donde se generaliza los servicios para definir lo que se debe hacer, el proceso y el finalizado; con esto tendremos más claro donde se están generando los retrasos y las insatisfacciones de los usuarios.

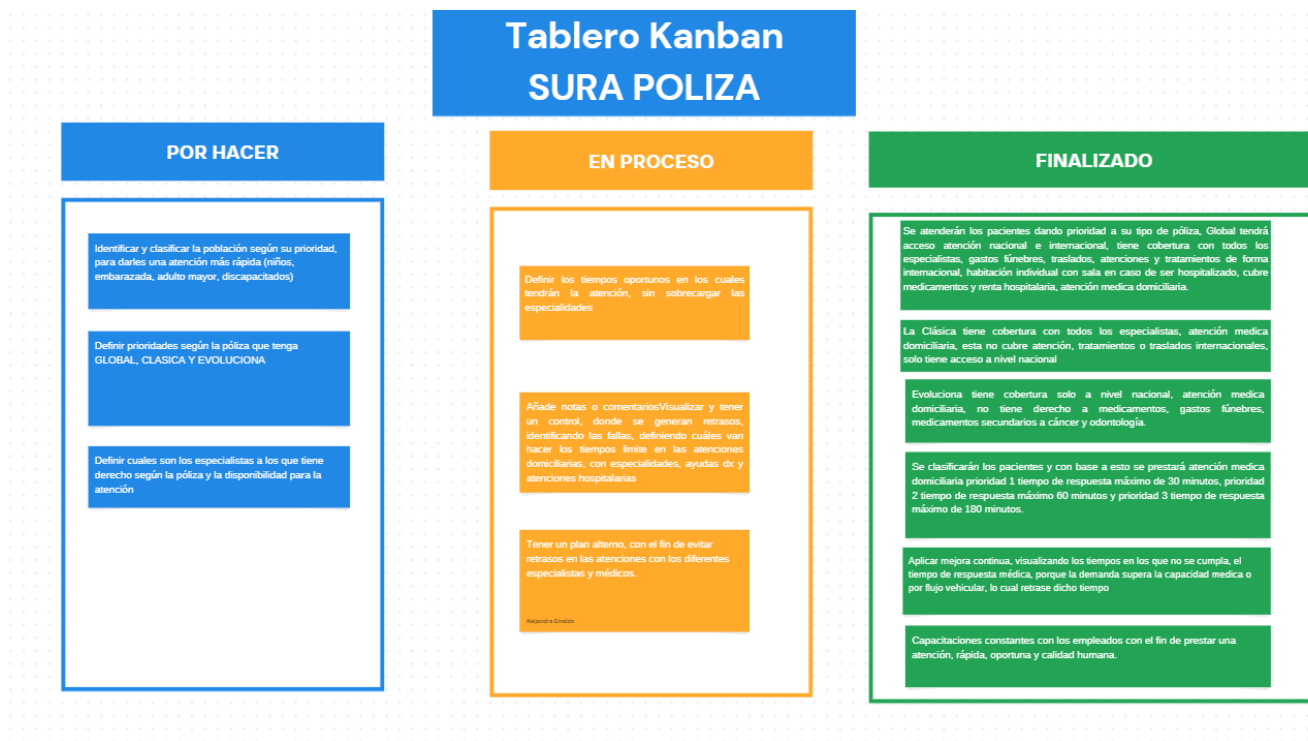
ITítulo 1

Tarjetas para tablero Kanban

Tablero Kanban

Figuras y tablas

Tarjetas Kanban



POR HACER

Identificar y clasificar la población según su prioridad, para darles una atención más rápida (niños, embarazada, adulto mayor, discapacitados)

Definir prioridades según la póliza que tenga GLOBAL, CLASICA Y EVOLUCIONA

Definir cuales son los especialistas a los que tiene derecho según la póliza y la disponibilidad para la atención

EN PROCESO

Definir los tiempos oportunos en los cuales tendrán la atención, sin sobrecargar las especialidades

Añade notas o comentarios Visualizar y tener un control, donde se generan retrasos, identificando las fallas, definiendo cuáles van hacer los tiempos limite en las atenciones domiciliarias, con especialidades, ayudas dx y atenciones hospitalarias

Tener un plan alternativo, con el fin de evitar retrasos en las atenciones con los diferentes especialistas y médicos.

FINALIZADO

Se atenderán los pacientes dando prioridad a su tipo de póliza, Global tendrá acceso atención nacional e internacional, tiene cobertura con todos los especialistas, gastos fúnebres, traslados, atenciones y tratamientos de forma internacional, habitación individual con sala en caso de ser hospitalizado, cubre medicamentos y renta hospitalaria, atención medica domiciliaria.

La Clásica tiene cobertura con todos los especialistas, atención medica domiciliaria, esta no cubre atención, tratamientos o traslados internacionales, solo tiene acceso a nivel nacional

Evoluciona tiene cobertura solo a nivel nacional, atención medica domiciliaria, no tiene derecho a medicamentos, gastos fúnebres, medicamentos secundarios a cáncer y odontología.

Se clasificarán los pacientes y con base a esto se prestará atención medica domiciliaria prioridad 1 tiempo de respuesta máximo de 30 minutos, prioridad 2 tiempo de respuesta máximo 60 minutos y prioridad 3 tiempo de respuesta máximo de 180 minutos.

Aplicar mejora continua, visualizando los tiempos en los que no se cumpla, el tiempo de respuesta médica, porque la demanda supera la capacidad medica o por flujo vehicular, lo cual retrase dicho tiempo

Capacitaciones constantes con los empleados con el fin de prestar una atención, rápida, oportuna y calidad humana.

Atención medica domicilia

Se comunica el señor Marlon Diaz Ríos, # de póliza Global123653736, a la línea de emergencias medicas de sura póliza, solicita atención medica domiciliaria, el día 7 agosto 15:00

Motivo de consulta “Me caí y me golpie la cabeza”

Paciente con cuadro clínico de 10 minutos de evolución se cayo bajando unas escalas, con trauma en cabeza región temporal, con hematoma de 3 cm aproximadamente, visión borrosa, fotofobia y cefalea, niega pérdida de conocimiento, niega alteraciones motoras, niega hemorragia, niega heridas, niega nauseas, niega vomito, niega disartria.

Se le dan recomendaciones y signos de alarma,

Se clasifica como prioridad 2: tiempo máximo en ir el medico al domicilio 60 minutos, se asigna medico Juan Esteban Olarte

tarjeta kanban polizas sura			
Nº de Poliza	123653736	fecha de cita	7/08/2025 **15:25:00 p. m.
nombre de usuario	Marlon Diaz Rios	tiempo de atencion	30 minutos
direccion de usuario	Cll 45a # 79a 26 apto 701	medico encargado	Medico General "emergencias sura domiciliaria"
tipo de poliza	Global	codigo de barras	
servicio a contratar	Atención medica domiciliaria		
<i>M. Diaz</i>		Dr, Juan Esteban Olarte R.M 80063-03	
Firma del usuario		firma del encargado o visitante	
color de tarjeta		Prioridad 2 (60 minutos)	

Conclusiones

Tenemos como conclusión del tablero Kanban nos definiría que pacientes fueron atendidos a tiempos exactos de lo pactado con esto se haría una viabilidad de que pacientes tendrían una atención más oportuna; si por un lado su ubicación facilita su atención más rápida y por otro lado el tipo de cita que requieren; es aquí donde se debe tener claro por que varias atenciones presentan demoras si bien son por médicos especialistas sobrecargados de citas o por no tener un transporte efectivo lo que hacemos con Kanban es encontrar la solución a esta problemática redefiniendo el cronograma de atención.

Con el tablero Kanban buscamos mejora continua, generar fidelización en los clientes, al prestarles un servicio garantizado, con calidad y oportuno.

Con el tablero Kanban le hicimos seguimiento a una atención medica domiciliaria, donde solicitaron atención por una caída, el cliente fue clasificado con tarjeta roja, porque requiere una atención médica urgente por los síntomas que presento, le dieron un tiempo de espera de 60 minutos y fue atendido, dentro de este rango, generando confianza, seguridad y garantizando una atención oportuna, rápida por el servicio que tiene contratado, póliza de salud Global.

Con este trabajo podemos ver la importancia que es adquirir una póliza de salud, por todos los beneficios que tiene a nivel nacional e internacional, debido que las personas que realizan muchos viajes al exterior, al tener una póliza Global, estarán mas seguros en los otros países, porque podrán acceder a los servicios médicos desde cualquier lugar.

Referencias

<https://www.bancolombia.com/acerca-de/sala-prensa/noticias/productos-servicios>

<https://www.gruposura.com/nuestra-compania/sobre-grupo-sura/>

<https://www.sura.co/seguros/personas/salud/poliza>

<https://suramericana.com/nuestros-servicios/observatorio-de-tendencias-y-riesgos-de-sura/>