

**TITULO**

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA INO COLOMBIA SA.  
Y ENTIDADES DE SALUD**

**POR**

**LEIDY BIBIANA GUTIERREZ PRIETO**

**CODIGO D 6302051**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**

**FACULTAD ESTUDIOS A DISTANCIA**

**PROYECTO DE GRADO – CONTADURIA PÚBLICA**

**BOGOTA SEPTIEMBRE 25 DE 2015**

## RESUMEN

Este documento resume de alguna manera las operaciones en las instituciones de salud en el cual el completos de las áreas administrativas y asistenciales son el eje fundamental para el correcto desarrollo institucional; es importante tener en cuenta que el manual de procesos y procedimientos es una herramienta que permite integrar un conjunto de acciones encaminadas a mejorar el trabajo y ofrecer una mejor y mayor calidad en los servicios comprometidos con la satisfacción del cliente por lo que es importante señalar que la base del sistema de calidad y el mejoramiento continuo son la eficiencia y la eficacia.

## ABSTRACTS

This document summarizes somehow operations in health institutions in which the entire administrative and welfare areas are the cornerstone for the proper institutional development; It is important to note that the manual processes and procedures is a tool that allows integrating a set of measures to improve the work and provide better and more quality services committed to customer satisfaction so it is important to note that the basis of the quality system and continuous improvement are the efficiency and effectiveness.

**PALABRAS CLAVE:** Proceso, Procedimientos, Manual, Calidad, Normas, Sistema.

**KEYWORDS:** Process, Procedures, Manual, Quality standards, System.

## INTRODUCCION

El manual de procesos se desarrolla como una guía para el correcto funcionamiento de la entidad permitiendo desarrollar las funciones propias de los departamentos de facturación, contabilidad y cartera llevando a que cada una de las áreas cumpla con los requisitos básicos de manera eficiente y eficaz

La realización de los manuales de procesos y procedimiento y funciones en INO Colombia ayuda a preparar a la empresa las responsabilidades y las funciones de los empleados. Y el objetivo primordial es describir con claridad todas las actividades de la empresa y distribuir responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización de esta manera ayuda a evitar funciones y responsabilidades compartidas que solo excede en pérdidas de tiempo sino también en la solución de las responsabilidades entre los funcionarios de la empresa para conocer mejor el funcionamiento interno por lo que respecta a las tareas , ubicación requerimientos y puestos responsables de ejecución donde describe de forma detallada las actividades de cada puesto y permite el análisis y la revisión de los procedimientos.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El instituto nacional de oftalmología fue creado para la atención principalmente de enfermedades oftalmológicas y su tratamiento, este ha ido creciendo y desarrollándose en otras especialidades como es la cirugía estética en donde el comportamiento financiero de la entidad aumento notablemente y por ende los procesos han ido cambiando generando contratiempos en las áreas de contabilidad, facturación y cartera del instituto.

El propósito es mejorar y siempre dar y ofrecer una mejor atención que no solo va en la calidez humana hacia los pacientes sino también en la agilidad de los procesos administrativos que permitan calidad y como resultado un cliente satisfecho.

El desarrollo de un manual de procesos y procedimientos que permita un orden lógico en cada una de las áreas descritas y las funciones específicas que proponen un mejor desempeño y un trabajo en conjunto de todos los departamentos llevando a un verdadera gestión de la calidad en salud además de un análisis de presupuestos que permita crear estrategias de mercadeo para ser auto sostenible permitiendo evaluar el uso de los recursos de manera correcta y eficiente.

Esto solo permite el fortalecimiento del sistema integrado de gestión de la calidad de las entidades de salud en general convirtiéndose en una herramienta de trabajo que permita un buen funcionamiento de las diferentes áreas que interactúan para ofrecer un mejor servicio reduciendo los tiempos de espera en la atención. (COLOMBIA, 2015)

## **RESEÑA EMPRESARIAL**

### **Ino Colombia.**

Es una institución médica privada conformada por un grupo de profesionales calificados y comprometidos con la prestación de servicios en el área de oftalmología y cirugía plástica y reconstructiva.

Las modernas instalaciones se encuentran dotadas por equipos de última tecnología que permiten la prestación integral de los servicios de salud. (COLOMBIA, INO, 2014)

### **Misión**

El compromiso es mejorar la calidad de vida de los pacientes mediante la excelencia profesional de nuestros colaboradores y proveedores , el respeto por la normatividad vigente, el uso de productos y equipos de última tecnología, excelente calidad y enmarcados dentro de un ambiente de trabajo en equipo, llevando al mejoramiento continuo y solidez empresarial. (COLOMBIA, INO, 2014)

### **Visión**

Ser reconocidos como entidad prestadora de servicios integrales en las áreas de Oftalmología y Cirugía Plástica, obteniendo un crecimiento diario de la institución que permita sostenibilidad en el tiempo y excelencia del servicio al cliente sustentado en la renovación permanente en tecnología, crecimiento y desarrollo profesional, científico y social. (COLOMBIA, INO, 2014)

## **VALORES INSTITUCIONALES**

### **Excelencia**

En INO Colombia, buscamos diariamente perfeccionar la calidad y servicio de nuestros procesos y procedimientos de manera integral, que nos permita cubrir en exceso las expectativas de nuestros usuarios y clientes. (COLOMBIA, INO, 2014)

### **Respeto**

En INO Colombia cada cliente interno y externo tiene unas condiciones particulares, las cuales comprendemos, aceptamos y valoramos, defendiendo los deberes y los derechos de los otros. Promovemos la igualdad, objetividad y equidad de nuestro servicio. (COLOMBIA, INO, 2014)

### **Liderazgo**

En INO contamos con un equipo de trabajo altamente comprometido que orienta sus esfuerzos al logro de objetivos, al cumplimiento de sus promesas de servicio y a innovar y mantener los altos estándares que redunden en un valor agregado para nuestros clientes y mejoren su calidad de vida. (COLOMBIA, INO, 2014)

### **Servicio**

INO Colombia busca satisfacer con creces las necesidades de nuestros usuarios y clientes, con una excelente actitud de servicio e integrando los valores corporativos en pro del mismo. (COLOMBIA, INO, 2014)

## **NORMATIVA**

### **Marco legal**

#### **Constitución Política de Colombia**

Artículo 49 da la potestad al Estado para reglamentar y organizar los niveles de atención para la prestación de los servicios de salud, de conformidad con los principios de universalidad, eficiencia y solidaridad, así mismo en sus artículos 334 y 365, establece la facultad del Estado para mantener la regulación, control, y vigilancia del servicio de salud como servicio público. (judicatura, 2010)

La implementación de los manuales de procedimientos permiten organizar el área administrativa de la compañía llevándola a el cumplimiento no solo de la norma sino también a cumplir con los estándares de calidad que hacen una empresa más eficiente.

#### **Ley 100 de 1993.**

En el artículo 153 en el numeral 9° indica que el sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con los estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional. (republica s. d., juriscol.banrep.gov.co, 1993)

Los manuales de procedimientos se implementaron como una necesidad de la empresa y la oportuna atención al paciente garantizando la prestación de un servicio de calidad que permita la satisfacción integral del cliente.

### **Ley 872 de 2003**

Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios. En el artículo 4, literal c se establece como requisito para la implementación del sistema de gestión de calidad “identificar y priorizar aquellos procesos estratégicos y críticos de la entidad que resulten determinantes de la calidad en función que les ha sido asignada, su secuencia e interacción, con base en criterios técnicos previamente definidos por el sistema explícitamente de cada entidad. (republica s. s., 2004)

Esta ley nos orienta hacia la prestación de los servicios y la atención integral a los usuarios para lo que debemos tener procedimientos específicos para la resolución de inconformidades.

### **Ley 1438 de 2011**

Capitulo VII calidad y sistemas de información artículo 107. Garantía de calidad y resultados en la atención en el sistema general de seguridad social de salud. En desarrollo del principio de calidad del sistema de seguridad social de salud establecido en la presente ley, y en el marco del sistema obligatorios de garantía de calidad de atención de salud, se definirá e implementará un plan de mejoramiento de calidad con clara orientación hacia la obtención de resultados que puedan ser evaluados. (republica s. d., ley 1438 de 2011 consulta de la norma, 2011)



La reglamentación de los manuales de procedimientos aunque estén descritos en la norma debe ir avalados directamente por la secretaria distrital de salud quien es el ente que directamente nos regula como entidad prestadora de servicios de salud además debe cumplir con requerimientos específicos al nivel de complejidad de la entidad.

### **Decreto 1011 del 3 de abril de 2006**

Establece el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención en salud del sistema general de seguridad social, que define normas, requisitos, Mecanismos y procesos desarrollados en el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país. (social, 2006)

### **Ley 10 de 1990**

En la Ley 10 de 1.990 y dentro de la organización del Sistema de Salud, se le otorgan atribuciones al Estado por intermedio del Ministerio de Salud para organizar y establecer las normas técnicas y administrativas para la prestación de los servicios de salud. El artículo octavo literal b). Determina los Regímenes o conjuntos de normas que regulan los recursos. (republica c. d., 1990)

Los procedimientos en las áreas administrativas del sistema de salud funciona diferente en lo referente a los procesos de facturación, recurso humano y contable por lo que este manual se pretende implementar en Ino Colombia con el fin de permitir mayor fluidez en la realización de los procesos y permitir que la calidad en la prestación de los servicios sea mucho más eficiente reduciendo los tiempos de espera a nuestros cliente; además de permitir tener una información correcta en el momento que sea requerida por la alta gerencia o por entidades reguladoras.

## **ELABORACION MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

El manual de procesos y procedimientos es más importante de lo que aparenta ser, ya que no es simplemente una recopilación de procesos, sino también incluye una serie de estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa. Los manuales de procedimientos reúnen la normas básicas (y no tan básicas) es decir el reglamento, las condiciones, normas, sanciones, políticas y todo aquello en lo que se basa la gestión de la organización.

Para hablar de manera concreta, podríamos decir que en una empresa en donde no se aplique correctamente (o para nada) el uso de los manuales de procesos y procedimientos, se presentarán seguramente uno o varios síntomas mencionados aquí como los más comunes: Confusión en las responsabilidades de cada empleado, no están establecidas las normas para cada cargo, no hay un buen control de las actividades, no hay un procedimiento establecido para cargo. (bengamin, 2007)

### **Características del manual**

Estos manuales deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador. Deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización mediante hojas intercambiables, de acuerdo con las políticas que emita la organización.

Los manuales de funciones, procesos y procedimientos deben contar una metodología para su fácil actualización y aplicación. El esquema de hojas intercambiables permite acondicionar las modificaciones sin alterar la totalidad del documento. Cuando el proceso de actualización se hace en forma automatizada, se debe dejar registrada la fecha, tipo de novedad, contenido y Descripción del cambio, versión, el funcionario que lo aprobó, y el del que lo administra, entre otros aspectos.

Los manuales deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación. Las dependencias de la organización deben contar con mecanismos que garanticen su adecuada difusión. Los manuales deben cumplir con la función para la cual fueron creados; y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes. Cuando se evalúe su aplicabilidad se debe establecer el grado de efectividad de los manuales en las dependencias de la organización (bengamin, 2007)

### **Aplicación del manual**

La existencia del manual de procesos en la configuración de la organización permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de planeación como de gestión) a los intereses primarios de la organización. Identificamos las siguientes funciones básicas del manual de procesos: establecimiento de objetivos, definición de políticas, guías, procedimientos y normas, evaluación del sistema de organización, limitaciones de autoridad y responsabilidad, normas de protección y utilización de recursos, aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal, creación de sistemas de información eficaces, establecimiento de procedimientos y normas, institución de métodos de control y evaluación de la gestión, establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal, elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos.

Como podemos ver, los factores en los que influye el manual son de máxima importancia en la organización, y son fundamentales para la correcta gestión de la empresa. (bengamin, 2007)

### **Utilidad del manual de procesos.**

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente. Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores. Facilita las labores de auditoria, evaluación del control interno y su evaluación. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

### **Contenido del manual.**

El manual de procedimientos debe poseer en su contenido, los conceptos claros de: Misión, Visión, Políticas, Valores, Objetivos, Funciones.

La presentación es muy importante, para lo cual hay que considerar: Logotipo, nombre de la empresa, lugar y fecha de elaboración, responsables de la revisión y autorización, índice con la relación de capítulos que forman el manual, carátula, portada, índice general, introducción, parte sustancial del Manual, diagramas y anexos. (bengamin, 2007)

## **CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS**

### **Procesos operativos**

Conocimiento de mercado y clientes: es importante determinar las necesidades básicas del cliente y buscar medir la satisfacción de los mismos para estar siempre a la expectativa y poder determinar a tiempo los cambios que se presentan en el mercado y guiar correctamente a la compañía a la realización de estrategias que mejoren el mercado permitiendo un mayor desarrollo en el mercado exterior y el cumplimiento de los objetivos.

### **Procesos de apoyo y gestión**

El manejo de la información de la organización es muy importante en la toma de decisiones de una empresa y para esto deben implementarse sistemas de soporte que permitan tener un archivo cronológicamente ordenado para evaluar y auditar la calidad de la información que se presenta a las directivas.

### **Gestión económica y física de los recursos**

El gestionamiento y procesamiento de la información de forma correcta en el tiempo establecido permite tener un mínimo de error en los procesos de auditoría y entregar información real en el momento de cumplir con las entidades de control. (Chiavenato, 2006)

## **METODOLOGIA**

La Implementación del Manual de procesos y procedimientos se realizó de acuerdo con las siguientes fases de trabajo:

### **Primera Fase:**

## **Sesiones de Retroalimentación, Seguimiento y Evaluación**

El objeto de estas sesiones fue dar a conocer a los trabajadores de las dependencias, en su sitio de labores, el procedimiento y las actividades que se ejecutan en el desarrollo del mismo, así como recoger sugerencias y propuestas de ajuste para el proceso respectivo.

Se encontró que los conocimientos sobre facturación médica no eran amplios por lo que aumentaba el número de glosas y devoluciones retrasando los procesos de recobros de la compañía

En el área de cartera se encontró que no se llevaba un registro claro sobre la recepción y radicación de las mismas que generaba conflicto en el momento de realizar pagos a terceros.

Mientras en el área de contabilidad se encontró que los procesos no llevaban un orden lógico, tampoco se digitaba correctamente en el sistema contable lo que generaba desorden y contratiempos en los momentos de realizar pagos de impuestos e informes como resultados de estas sesiones, se realizaron modificaciones importantes, las cuales fueron incluidas en este Manual de Procesos y Procedimientos. (Chiavenato, 2006)

### **Segunda Fase:**

#### **Ajustes y validación**

En esta fase, se analizaron las propuestas de modificación sugeridas por los trabajadores en las jornadas de retroalimentación, se realizaron y validaron los cambios pertinentes a los procedimientos, para su correspondiente implementación.

Como parte del mejoramiento continuo de los Procesos y Procedimientos, se estudiaron, analizaron y establecieron en conjunto, con las dependencias del Fondo, que intervienen en cada uno de ellos, los cambios de cada actividad o fase de trabajo desarrollada, lo cual permitirá, tanto a los responsables como a

Los usuarios, evaluar y controlar su ejecución, facilitando de esta forma, evaluar las responsabilidades, en su seguimiento, como tarea de la Oficina de Control Interno.

Se realizaron ajustes a las tarifas en el software destinado para facturar para hacer la facturación más rápida y confiable permitiendo que el margen de error fuera mínimo, además de organizar el proceso para que se lleve a diario con un tiempo estimado para la entrega de la factura y posterior egreso del cliente.

En el área de cartera se implementó un libro para la entrega de facturas permitiendo llevar un control de estas y poder hacer la correspondiente causación de las mismas en el tiempo pertinente que no afecte el área de contabilidad en lo correspondiente a los registros de los movimientos contables. Y por último en contabilidad se generó una cultura para la digitación de registros diarios permitiendo que la información que es solicitada por la gerencia se puede recibir a diario sin variaciones posteriores. (Chiavenato, 2006)

### **Tercera Fase:**

#### **Jornadas de Socialización**

Se realizaron jornadas de socialización, en las cuales se presentaron, los diferentes diagramas de flujo de los procesos, formalizados en norma interna, los cuales sufrieron las modificaciones inherentes al cambio de estructura orgánica.

Se solicitó a los proveedores del software de la clínica jornadas de capacitación para permitir un mejor uso del sistema evitando así contratiempos y demoras en las áreas de facturación permitiendo así que fluyan los demás procesos de cartera y contabilidad.

En el área de cartera se establecieron fechas de recepción de facturas para poder permitir que le área de contabilidad pueda hacer sus cierres de mes con tiempo.

Mientras que en área de contabilidad de establecieron fechas límites para el cierre y entrega de la información que va a ser analizada por el área financiera y comercial. (Chiavenato, 2006)

## **CONCLUSIONES**

Se elabora un manual de funciones y procedimientos para el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos y obtener un mejor desempeño de cada una de las áreas administrativa de Ino Colombia con el fin de prestar un mejor servicio y tener como resultado la satisfacción del cliente externo e interno de la compañía.

Se aprendió sobre el manual de procedimientos es una herramienta fundamental para los procesos de la empresa, ya que sin una correcta organización se pierde tiempo valioso y se desaprovechan los recursos, tanto financieros como humanos, realizando las pertinentes mejoras correctivas en los procesos de la empresa generando un mejor desempeño de las funciones y permitiendo ofrecer información contable y financiera clara, oportuna y precisa.



Se mejoró el proceso de cartera en cuanto a la radicación de las facturas y la causación contable de las mismas permitiendo digitar la información en tiempo real realizando el proceso a diario. También se organizó la facturación realizando este proceso a diario y emitiendo reportes de flujo de caja que permiten una contabilización más rápida y eficiente.

## REFERENCIAS

- bengamin, f. f.-e. (11 de 06 de 2007). *auditoria administrativa. gestion estrategica del cambio*. mexico: pearson educacion. Recuperado el 30 de 08 de 2015, de [WWW.MONOGRAFIAS.COM](http://WWW.MONOGRAFIAS.COM)
- Chiavenato, I. (01 de 05 de 2006). *Introduccion a la teoria general de la administracion*. Mexico: Mc Graw Hill. Recuperado el 30 de 08 de 2015
- COLOMBIA, INO. (10 de 12 de 2014). *INOCOLOMBIA*. Recuperado el 10 de 06 de 2015, de [www.inocolombia.com](http://www.inocolombia.com): inocolombia.com
- COLOMBIA, U. N. (12 de 05 de 2015). *UNIVERSIDAD NACIONAL*. Recuperado el 30 de 08 de 2015, de [WWW.VIRTUAL.NAL.EDU.CO](http://WWW.VIRTUAL.NAL.EDU.CO)
- judicatura, c. s. (10 de 08 de 2010). [www.constitucioncolombia.com](http://www.constitucioncolombia.com). Recuperado el 12 de 08 de 2015, de [www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-49](http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-49)

republica, c. d. (10 de 01 de 1990). *ley 10 de 1990 consulta de la norma*. Recuperado el 15 de 08 de 2015, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=3421>

republica, s. d. (23 de 12 de 1993). *juriscol.banrep.gov.co*. Recuperado el 10 de 08 de 2015, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>

republica, s. d. (19 de 01 de 2011). *ley 1438 de 2011 consulta de la norma*. Recuperado el 13 de 08 de 2015, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41355>

republica, s. s. (02 de 01 de 2004). *ministerio de tecnologias de la informacion*. Recuperado el 16 de 08 de 2015, de [http://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-3698\\_documento.pdf](http://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-3698_documento.pdf)

social, m. d. (03 de 04 de 2006). *decreto 1011 3 abril de 2006 minsterios de salud y preteccion social*. Recuperado el 19 de 08 de 2015, de [www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf](http://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf)

-