

**PROCEDIMIENTOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL
DEPARTAMENTAL DE
BUENAVENTURA**

**LUCY ANTONIA CANDELO CASTILLO
CARMEN ANGELICA VERGARA JARAMILLO
ALEYDA VALENTIERRA GARCIA**

ASESOR:

Dr. JOSE LUIS MONTAÑO HURTADO

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA "UNAD"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PALMIRA, VALLE DEL CAUCA
2003**

**ESTUDIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL AREA
ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE
BUENAVENTURA**

**LUCY ANTONIA CANDELO CASTILLO
CARMEN ANGELICA VERGARA JARAMILLO
ALEYDA VALENTIERRA GARCIA**

**Trabajo de Grado presentado como requisito
Parcial para optar al título de Administrador de
Empresas**

ASESOR:

Dr. JOSE LUIS MONTAÑO HURTADO

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA "UNAD"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PALMIRA, VALLE DEL CAUCA
2003**

Nota de Aceptación:

Aprobado por el comité de grado en
Cumplimiento de los requisitos exigidos
Por la Universidad Nacional Abierta y a
Distancia “UNAD”, para optar al título
De Administrador de Empresas.

DEDICATORIA

A mi hijo y a su padre (Q.E.P.D.), quien siempre me apoyó e impulsó a lograr esta meta.

Muy especialmente a mi madre que de manera incondicional siempre a estado conmigo. A ella mil gracias.

LUCY ANTONIA CANDELO CASTILLO.

DEDICATORIA

A mi madre que siempre me dio su apoyo incondicional para cumplir con mis estudios.

A mi padre (Q.E.P.D.) que en todo momento me inculco estudiar, para llegar a ser una buena profesional

A mis tias, hermanos y familiares que siempre estuvieron conmigo colaborándome para no rendirme.

A todos ellos gracias.

CARMEN ANGELICA VERGARA JARAMILLO

DEDICATORIA

A mi madre que siempre estuvo pendiente y dándome fuerzas para seguir adelante con este proceso.

A Fernando Gacharnà Nieto, muy especialmente, por su cariño, apoyo y colaboración para el logro de esta meta.

A mis hermanos gracias...

ALEYDA VALENTIERRA GARCÍA

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darnos la oportunidad de culminar una etapa más de nuestras vidas, te damos gracias por siempre.

Todas las persona que de una u otra forma nos colaboraron en el proceso de esta meta.

A nuestros amigos, muy especialmente al Dr. José Luis Montaña Hurtado, quien fue un gran guía en la culminación de esta etapa.

Gracias.

TABLA DE CONTENIDO

0.	INTRODUCCIÓN	10
1.	JUSTIFICACIÓN	12
2.	OBJETIVO ESPECIFICOS	14
3.	METODOLOGÍA	15
4.	OBJETIVO GENERAL DE LOS PROCESOS DE LA SELECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS.	16
4.1	PROCESO DE ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO GENERAL DE INGRESOS	18
4.2	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y APROBACIÓN	21
4.3	PROCESO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS	24
4.4	PROCESO DE MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO (ADICIONES Y TRASLADOS)	27
4.5	PROCESO REVISIÓN DE INFORMES DE: PRESUPUESTO. CONTABILIDAD, TESORERÍA, CARTERA Y FACTURACIÓN	29
4.6	PROCESO DE PAGO DE NÓMINA	31
4.7	PROCESO DE CAUSACIÓN Y PROVISIÓN DE CUENTAS (NÓMINA)	33
4.8	PROCESO DE CAUSACIÓN DE: CUENTAS POR PAGAR Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS (CONTRATOS Y ÓRDENES DE SERVICIO)	35
4.9	PROCESO PARA RENDIR INFORME DE TESORERÍA A CONTRALORÍA	38
4.10	PROCESO DE CANCELACIÓN POR ORDENES DE PAGO A PROVEEDORES CONTRATISTAS	40
4.11	PROCESO DE RECAUDO DE CARTERA POR TIPO DE RÉGIMEN	43
4.1.1	PROCESO DE REGISTRO PRESUPUESTAL DE INGRESOS Y EGRESOS	48
5.	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN EN ÁREA DE URGENCIAS	50
5.1	ATENCIÓN AMBULATORIA	51
5.2	ATENCIÓN A PACIENTES QUE REQUIEREN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	56
5.3	FACTURACIÓN A PACIENTES EN OBSERVACIÓN	62
5.3.1	FACTURACIÓN A PACIENTES CON ORDEN DE REMISIÓN	65
4.3.2	FACTURACIÓN A PACIENTES HOSPITALIZADOS EN ÁREAS DE URGENCIAS	71
6.	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN EN CONSULTA EXTERNA	77
6.1	FACTURACIÓN EN CONSULTA EXTERNA	78
7.	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN EN LAS ÁREAS DE: GINECO-OBSTETRICIA, PENSIÓN, MEDIA PENSIÓN Y MEDICINA INTERNA (PISOS)	83
7.1.	FACTURACIÓN EN LAS ÁREAS DE: GINECO- OBSTETRICIA, PENSIÓN, MEDIA PENSIÓN Y MEDICINA INTERNA (PISOS)	84
8.	PROCEDIMIENTO REVISIÓN, ELABORACIÓN Y ENVÍO DE CUENTAS “SOAT”	90
8.1.	PROCESO DE REVISIÓN, ELABORACIÓN Y ENVÍO DE CUENTAS “SOAT”	91

8.2.	OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO	94
8.3.	PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO – ADMISIÓN DE PACIENTES	95
8.4.	PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO – HOSPITALIZACIÓN	99
8.5.	PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO – CONSULTA EXTERNA	99
9.	OBJETIVO GENERAL DE LOS PROCESOS DE RECURSOS DE INFORMACIÓN	107
9.1	PROCESO DE ELABORACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN	108
9.2	PROCESO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN CONSOLIDADA POR PROGRAMAS	111
9.3	PROCESO DE CAPTURA DE LA INFORMACIÓN DE RIP EN EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA	114
9.4.	PROCESO DE APERTURA Y ARCHIVO DE HISTORIA CLÍNICA	116
10.	PROCEDIMIENTO EN ALMACÉN	118
10.1 .	PROCEDIMIENTO – RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS EN BODEGA GENERAL	119
10.2.	PROCEDIMIENTO – DESPACHOS DE MERCANCÍA DE BODEGA GENERAL A LOS SERVICIOS	126
10.3.	PROCEDIMIENTO – RECEPCIÓN DE ORDENES MÉDICAS Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS A LOS SERVICIOS	131
11.	SECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y ADMINISTRATIVOS	135
11.1.	PROCEDIMIENTOS EN COMPRAS	136
11.1.1.	SOLICITUD – DECISIÓN DE COMPRA DE ELEM	136
11.1.2.	ELABORACIÓN DOCUMENTO DE COMPRA: ORDEN DE COMPRA	139
11.1.3.	ELABORACIÓN DE CONTRATOS	141
11.1.4.	COMPRA DE CAJA MENOR	143
12.	FLUJOGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS EN COMPRAS	145
13.	PROCEDIMIENTO DEL GRUPO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO	156
13.1.	PROCEDIMIENTO – CONDUCTORES DE AMBULANCIA	157
13.2.	PROCEDIMIENTO – MANTENIMIENTO CORRECTIVO	160
13.3.	PROCEDIMIENTO – VIGILANTES	164
14.	PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN Y PREPARACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTO	167
14.1.	PLANEACIÓN Y PREPARACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTO	168
15.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO – SELECCIÓN DE PERSONAL	175
15.1	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS	176
15.2	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJADORES OFICIALES	181
15.3	PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE NÓMINA DE EMPLEADOS PÚBLICOS	186
16.	PROCEDIMIENTO DE CONFECCIÓN DE ROPA QUIRÚRGICA Y HOSPITALARIA	192
16.1	CONFECCIÓN DE ROPA QUIRÚRGICA Y HOSPITALARIA	193
17.	DEFINICIÓN Y RECOMENDACIONES	197
	CONCLUSIONES	201
	BIBLIOGRAFÍA	202

0. INTRODUCCIÓN

La elaboración de los Manuales de Procesos y Procedimientos de las secciones de Recursos Financieros y Recursos Físicos y Administrativos, surgen como herramientas o técnicas administrativas de apoyo logístico que permiten alcanzar mayores niveles de economía, eficacia, eficiencia y equidad en la prestación de los servicios.

Los Manuales de Procesos y Procedimientos facilitan a la entidad cumplir con el proceso administrativo y lograr en forma coordinada los objetivos institucionales acorde con su Misión y Visión.

El trabajo inicia definiendo los objetivos generales y específicos, la metodología de la recolección de la información para su posterior tabulación y análisis luego se definen los procesos de la sección de recursos financieros. En esta parte se hace una descripción de las diferentes actividades que de una u otra forma generan recursos a la institución, además se realizan los procedimientos correspondientes a cada actividad específica.

Posteriormente se hace un análisis y descripción de todos los procesos relacionados con los recursos de información, se detallan la forma como debe generarse y cual es el conducto regular que debe tener para su manejo incluyendo las diferentes secciones y áreas que intervienen en este proceso.

El trabajo continua relacionado la planeación y reparación de los servicios de alimentos y luego se hace énfasis de los procedimientos que se deben seguir de selección de empleados públicos y trabajadores oficiales.

Por ultimo las autoras del trabajo hacen las recomendaciones pertinentes para mejorar los procesos y procedimientos del área administrativa del Hospital

Departamental de Buenaventura, además realizan las conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación.

1. JUSTIFICACIÓN

El sistema de seguridad social en salud en nuestro país, no ha sido ajeno a la situación difícil que atraviesa en el campo social, político, económico, cultural y en el sistema de valores. Especialmente, los hospitales públicos, han padecido la crisis económica, debido a los recortes de participaciones y transferencias en todos los niveles, sacrificando en mucho de ellos la cobertura en la prestación de los servicios, al igual que los niveles de calidad; lo cual se traduce en una demanda insatisfecha, repercutiendo en este factor en la disminución de la calidad de vida de la comunidad.

Por estas razones el Hospital Departamental de Buenaventura, inmerso en el sistema de seguridad social en crisis y ajustándose a la normatividad, se ve en la necesidad de reestructurarse, lo cual conlleva a una estructura más viable en el área de prestación de servicios y por ende, en el proceso administrativo “Organización”, lo que conduce a la elaboración e implementación de los Manuales de Procesos y Procedimientos como herramienta de gestión gerencial.

2. OBJETIVO ESPECIFICO

Elaborar los Manuales de Procesos y Procedimientos en la sección de Recursos Financieros y Recursos Físicos Administrativos, conforme a las actividades realizadas en el momento del estudio, procurando mejorarlas en busca de la economía, eficacia, eficiencia y equidad en la prestación de los servicios, para satisfacción de los clientes internos y externos.

3. METODOLOGÍA

La metodología utilizada fue la siguiente:

↳ Se elaboró un cronograma de trabajo entre el Contratista y el Contratante para determinar secciones y grupos donde se desarrollaría el trabajo.

↳ Se hizo una reunión con los jefes de secciones y grupos involucrados para la planeación de las diferentes actividades.

↳ Se realizó el trabajo de campo que consistió en recoger la información de las diferentes actividades de los procesos respectivos.

↳ Recoger información de fuentes secundarias.

↳ Se evaluó, analizó y clasificó la información de acuerdo a los productos requeridos.

↳ Se procedió a elaborar los Manuales.

↳ Entrega de productos y hacer los ajustes que sean necesarios según recomendaciones de los funcionarios involucrados.

4. OBJETIVO GENERAL DE LOS PROCESOS DE LA SECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

Garantizar que la información sea: recepcionada, clasificada, codificada, procesada, validada y controlada, con el fin de producir informes confiables y oportunos para la toma de decisiones.

SECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS – PRESUPUESTO			
N°	NOMBRE DEL PROCESO	PERSONAS QUE INTERVIENEN	DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN
1	Elaboración y aprobación del presupuesto general de ingresos.	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de la Sección Financiera. - Jefes de secciones y/o grupos. - Comité Técnico. - Junta Directiva. - Gerente. - Auxiliar Administrativo de Presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto de presupuesto de ingresos. - Documento administrativo (aprobación del presupuesto). - Presupuesto de ingresos aprobados.
2	Elaboración y aprobación del presupuesto de gastos.	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de sección y/o grupo respectivo. - Jefe de la Sección Financiera. - Miembro del Comité Técnico. - Miembros de la Junta Directiva. 	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto de presupuesto de gastos. - Documento administrativo (aprobación del presupuesto de gastos). - Presupuesto de gastos aprobados.
3	Ejecución presupuestal de gastos.	<ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar Administrativo de Presupuesto. - Gerente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Libro de presupuesto de gastos. - Factura. - Resolución. - Cuenta de cobro. - Orden de pago. - Informes de ejecución presupuestal. - Informes a entidades de control.
4	Modificaciones al presupuesto (adiciones o traslados).	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de la Sección Financiera. - Gerente. - Miembros de la Junta Directiva. - Auxiliar Administrativo de Presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo de traslado o adición presupuestal.

SECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS – PRESUPUESTO

N°	NOMBRE DEL PROCESO	PERSONAS QUE INTERVIENEN	DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN
5	Revisión de informes de: Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Cartera y Facturación.	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de la Sección Financiera. - Jefes de secciones y/o grupos respectivos. - Gerente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de: Ejecución presupuestal de ingresos y egresos. - Relación de corte: corriente y vencida. - Estados financieros. - Relación de facturas (Empresas). - Informes de Estado de Tesorería.
6	Pago de nómina.	<ul style="list-style-type: none"> - Tesorería. - Jefe de secciones y/o grupos respectivos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina. - Desprendible de pago.
7	Causación y provisión de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> - Profesional universitario: (Contador). 	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina. - Notas de contabilidad.
8	Causación de cuentas por pagar y prestación de servicios médicos (contratos y ordenes de servicio).	<ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar Administrativo de Contabilidad. - Auxiliar Administrativo de Presupuesto. - Profesional universitario: (Contador). - Gerente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato. - Cuenta de cobro y soportes. - Libro radicador de acreedores varios. - Resolución de servicios prestados. - Cuentas por pagar. - Orden de pago.
9	Rendición de informes de Tesorería a órgano de control.	<ul style="list-style-type: none"> - Profesional universitario: Tesorera. 	<ul style="list-style-type: none"> - Formato C.A.
10	Cancelación de ordenes de pago.	<ul style="list-style-type: none"> - Profesional universitario: Tesorera. - Jefe de la Sección Financiera. - Auxiliar Administrativo de Contabilidad. - Auxiliar Administrativo de Presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ordenes de pago. - Relación de cuentas por pagar. - Cheque de Gerencia. - Libro de caja principal. - Libro de bancos. - Ejecución presupuestal.
11	Proceso de recaudo de cartera por tipo de régimen.	<ul style="list-style-type: none"> - Cajera Facturadora. - Auxiliar de Cartera. - Jefe de la Sección Financiera. - Jefe del área de salud de la empresa respectiva. - Auditor Médico. - Gerente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Factura consolidada. - Libro radicador de cartera. - Listado de cartera corriente y vencida. - Glosas. - Facturación consolidada.
12	Proceso de registro presupuestal de ingresos y egresos.	<ul style="list-style-type: none"> - Tesorera. - Auxiliar Administrativo de Presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte de ingresos. - Planilla de nómina. - Orden de compra. - Factura. - Orden de pago.

4.1 PROCESO DE ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO GENERAL DE INGRESOS

PROCEDIMIENTO

1) El Jefe de la Sección Financiera, elabora la proyección de ingresos conforme a las normas vigentes para las E.S.E., por concepto de:

1. Ingresos Corrientes

1.1. Ingresos de explotación

1.1.1. Venta de servicios

1.1.2. Comercialización de mercancías

1.1.3. Otros ingresos de explotación

1.2. Aportes

1.2.1. Aportes nacionales

1.2.2. Aportes departamentales

1.2.3. Aportes municipales

1.2.4. Otros aportes

1.2.5. Otros ingresos corrientes

2. Ingresos de Capital

2.1. Crédito interno

2.2. Crédito externo

2.3. Rendimientos financieros

2.4. Venta de activos

2.5. Donaciones

2.6. Recuperación de cartera

2.7. Aportes de capital

- 2) El Jefe de la Sección Financiera en coordinación con la Auxiliar Administrativa de Presupuesto y los jefes de grupos y secciones, hacen los ajustes y recomendaciones al primer borrador de Ingresos y Rentas.
- 3) Las secciones y/o grupos que generan ingresos por recursos propios evalúan los ajustes respecto a sus áreas y devuelven el presupuesto a la sección financiera con las recomendaciones pertinentes.
- 4) El Jefe de la Sección Financiera elabora el proyecto de presupuesto de ingresos y recursos propios, teniendo en cuenta los ajustes y revisiones de las diferentes secciones y/o grupos debidamente consolidado.
- 5) El Comité Técnico o de Gerencia, estudia, evalúa y decide si genera el presupuesto de ingresos.
- 6) Si el Comité no aprueba el proyecto de presupuesto lo devuelve a la Sección Financiera, para que realicen las modificaciones necesarias.
- 7) Si el proyecto de presupuesto es aprobado por el Comité se envía a la Junta Directiva, para su estudio y aprobación.
- 8) El proyecto de ingresos es aprobado por la Junta Directiva?
- 9) Si la Junta Directiva no aprueba el proyecto de ingresos, lo devuelve al Comité Técnico o de Gerencia para que hagan las modificaciones del caso.
- 10) Si la Junta Directiva aprueba el presupuesto lo hace a través de un acto administrativo.
- 11) El proyecto aprobado se devuelve a la Gerencia para su ejecución.

H.D.B.

RECURSOS FINANCIEROS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO GENERAL DE INGRESOS.**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:
____/____/____

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE LA SECCIÓN FINANCIERA					OBSERVACIONES
		ÁREA: FINANCIERA	ÁREA: GENERADORAS DE INGRESOS	ÁREA: COMITÉ TÉCNICO	ÁREA: JUNTA DIRECTIVA	ÁREA: GERENCIA	
		CARGO: JEFE SECCIÓN FINANCIERA	CARGO: JEFE RESPECTIVO	CARGO:	CARGO:	CARGO: GERENTE	
1	Elaborar la proyección de ingresos.						
2	Hacer los ajustes y recomendaciones al proyecto de presupuesto.						
3	Evaluar los ajustes, hacer recomendaciones al proyecto de presupuesto y devolverlo a la sección financiera.						
4	Elaborar proyecto de ingresos.						
5	Se aprueba el proyecto de presupuesto?						
6	Devolver a la sección financiera.						
7	Enviar a la Junta Directiva.						
8	El proyecto de presupuesto es aprobado?						
9	Devolver al Comité Técnico o de Gerencia.						
10	Aprobar proyecto de presupuesto y emitir acta administrativa.						
11	Recepción de presupuesto aprobado.						

4.2 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS

PROCEDIMIENTO

- 1) Los jefes de las siguientes secciones y/o grupos, elaboran las proyecciones del presupuesto de gastos de la siguiente manera:
 - a. El Jefe de la Sección de Recursos Humanos realiza la proyección de gastos por servicios personales.
 - b. Los jefes de cada sección y/o grupo realizan la proyección de gastos generales.
 - c. El profesional universitario (Contador) elabora la proyección de gastos del servicio de la deuda, amortizaciones e intereses.
 - d. El Jefe de la Sección Financiera realiza la proyección de gastos de inversión y transferencia.

- 2) El Jefe de la Sección Financiera recibe las proyecciones del presupuesto de gastos correspondiente a cada sección y/o grupo, con el propósito de realizar los ajustes y elaborar el borrador del presupuesto de:
 1. Gastos de Funcionamiento
 - 1.1. Servicios personales
 - 1.2. Gastos generales
 - 1.3. Transferencias corrientes
 - 1.4. Gastos de operación comercial y de prestación de servicios

2. Deuda Pública Interna

2.1. Amortizaciones intereses

2.2. Intereses, comisiones y gastos

3. Gastos de Inversión

- 3) El Jefe de la Sección Financiera devuelve a los Jefes de Secciones y/o Grupos, el borrador del proyecto de presupuesto de gastos para que lo revisen, evalúen y hagan las recomendaciones y ajustes pertinentes.
- 4) El Jefe de la Sección Financiera recibe los borradores de las diferentes secciones y/o grupos y elabora el presupuesto de los conceptos relacionados en la actividad N° 2), de este procedimiento.
- 5) El jefe de la sección finalmente envía el proyecto del presupuesto elaborado al Comité Técnico y/o de Gerencia, para que lo estudien, evalúen y decidan si aprueba el presupuesto de gastos.
- 6) Si el Comité no aprueba el proyecto de presupuesto lo devuelve a la Sección Financiera, para que realicen las modificaciones necesarias.
- 7) Si el proyecto es aprobado se envía a la Junta Directiva, para que se someta a consideración.
- 8) El proyecto de gastos es aprobado por la Junta Directiva?
- 9) Si la Junta Directiva no aprueba el proyecto de presupuesto de gastos, lo devuelve al Comité Técnico o de Gerencia para que hagan las modificaciones del caso.
- 10) Si el proyecto de presupuesto es aprobado por la Junta Directiva se emite el acto administrativo.
- 11) El presupuesto aprobado se devuelve a la Gerencia para su ejecución.

H.D.B.

RECURSOS FINANCIEROS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **ELABORACIÓN
Y APROBACIÓN
DEL
PRESUPUESTO DE GASTOS.**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:
____/____/____

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE LA SECCIÓN FINANCIERA					OBSERVACIONES
		ÁREA: SECCIONES Y/O GRUPOS RESP.	ÁREA: FINANCIERA	ÁREA: COMITÉ TÉCNICO	ÁREA: JUNTA DIRECTIVA	ÁREA: GERENCIA	
		CARGO: JEFE SECCIÓN Y/O GRUPO RES	CARGO: JEFE SECCIÓN FINANCIERA	CARGO:	CARGO:	CARGO: GERENTE	
1	Elaborar proyecciones de gastos.						
2	Elaborar borrador de proyecto de presupuesto.						
3	Revisar, evaluar y hacer ajustes al proyecto de presupuesto.						
4	Elaborar presupuesto de acuerdo a las recomendaciones recibidas.						
5	Es aprobado el presupuesto?			NO 			
6	Devolver a la sección financiera para corrección.			SI 			
7	Enviar a la Junta Directiva para someter a consideración.						
8	Se aprueba el proyecto de presupuesto?			NO 			
9	Devolver al Comité Técnico o de Gerencia para hacer modificaciones.			SI 			
10	Aprobar presupuesto mediante acto administrativo.						
11	Recepción de presupuesto aprobado.						

4.3. PROCESO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS

PROCEDIMIENTO

- 1) La Auxiliar de Presupuesto registra en el libro de presupuestos de gastos las ejecuciones soportadas con las facturas provenientes del área de suministros, nóminas y resoluciones, provenientes de Recursos Humanos; el registro se realiza asignando el código presupuestal de acuerdo al tipo de gasto, con el fin de llevar un control de las ejecuciones presupuestales.
- 2) La Auxiliar de Presupuesto verifica si el pago se hace de inmediato?
- 3) Si el pago no se hace de inmediato la cuenta se envía con los siguientes soportes: Facturas, resoluciones y cuenta de cobro, a la Auxiliar de Contabilidad para que los relacione en cuentas por pagar.
- 4) Si el pago se ordena, la Auxiliar de Presupuesto elabora la orden de pago y se le asigna el número correspondiente de acuerdo al consecutivo, en original y dos copias.
- 5) La Auxiliar de Presupuesto, registra en el libro de presupuesto los siguientes datos: fecha, concepto del gasto, comprobante (clase y número), compromisos y pagos.
- 6) La Auxiliar de Presupuesto, al final del mes realiza los cálculos respectivos y emite los informes de la ejecución presupuestal.
- 7) La Auxiliar de Presupuesto, hace la validación y cuadros de informes de la siguiente manera:

- Para el cuadro de compromisos se hace el cruce entre Presupuesto y Contabilidad.
- Para cuadrar los pagos y recaudos se hace el cruce entre Presupuesto y Tesorería.
- Para el cuadro de los reconocimientos se hace el cruce entre Presupuesto y Cartera.

- 8)** La Auxiliar de Presupuesto, imprime los informes de ejecución presupuestal de gastos y los envía a la Gerencia y al Jefe de la Sección de Recursos Financieros, para que los revisen y firmen.
- 9)** Ya firmadas las ejecuciones presupuestales por el Gerente y el Jefe Financiero, las devuelven a la Auxiliar de Presupuesto.
- 10)** La Auxiliar de Presupuesto, envía en medio magnético los informes de la ejecución presupuestal a la Contraloría Departamental, Secretaría de Salud y Superintendencia de Salud.

H.D.B.

RECURSOS FINANCIEROS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS.**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE LA SECCIÓN FINANCIERA					OBSERVACIONES
		ÁREA: FINANCIERA	ÁREA: GERENCIA	ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:	
		CARGO: AUX. DE PRESUPUESTO	CARGO: GERENTE	CARGO:	CARGO:	CARGO:	
1	Registrar en libro radicador ejecución presupuestal de gastos.						
2	El pago se hace de inmediato?						
3	Se envía al Auxiliar Contable.	SI					
4	Elaborar orden de pago.						
5	Registrar datos de factura en libro de presupuesto.						
6	Emitir informes de ejecución presupuestal.						
7	Validar la información y cuadrar informes.						
8	Imprimir informes de la ejecución presupuestal y enviar a Gerencia.						
9	Devolver ejecuciones presupuestales.						
10	Enviar informe a entidades en medio magnético.						

4.4. PROCESO DE MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO (ADICIONES Y TRASLADOS)

PROCEDIMIENTO

- 1)** El Jefe de la Sección Financiera, elabora acuerdo y/o traslado presupuestal y lo remite a la Gerencia.
- 2)** El Gerente cuando conoce la justificación del traslado o la adición presupuestal, lo envía a la Secretaria de la Junta Directiva, para que lo firme y lo haga firmar del Presidente.
- 3)** La Junta Directiva decide si se aprueba el traslado o la adición?
- 4)** Si la decisión es negativa la Junta Directiva le informa al Gerente y archivan el caso temporal o definitivamente.
- 5)** Si la decisión es positiva la Junta Directiva aprueba el traslado o la adición y lo autorizan con sus respectivas firmas e informan al Gerente.
- 6)** El Gerente le envía el acuerdo aprobado por la Junta Directiva al Jefe de la Sección Financiera.
- 7)** El Jefe de la Sección Financiera informa al Auxiliar de Presupuesto, para que haga las modificaciones presupuestales correspondientes.

H.D.B.

RECURSOS FINANCIEROS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO:
MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO
(ADICIONES Y TRASLADOS).

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:
____ _

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE LA SECCIÓN FINANCIERA					OBSERVACIONES
		ÁREA: FINANCIERA	ÁREA: GERENCIA	ÁREA: JUNTA DIRECTIVA	ÁREA: FINANCIERA	ÁREA:	
		CARGO: JEFE SECCIÓN FINANCIERA	CARGO: GERENTE	CARGO: SECRETARIA	CARGO: AUX. DE PRESUPUESTO	CARGO:	
1	Realizar acuerdo de modificaciones presupuestales.						
2	Recibir acuerdo y remitirlo a la Secretaria de la Junta Directiva.						
3	Se aprueba el acuerdo de modificación presupuestal?		(4)				
4	Archivar acuerdo temporal o definitivamente.						
5	Firmar acuerdo e informar a la Gerencia.						
6	Enviar acuerdo a la Sección Financiera.						
7	Hacer modificaciones correspondientes.						

4.5. PROCESO REVISIÓN DE INFORMES DE: PRESUPUESTO, CONTABILIDAD, TESORERÍA, CARTERA Y FACTURACIÓN.

PROCEDIMIENTO

- 1) El Jefe de la Sección Financiera, procede a la revisión de informes de Presupuesto, Cartera, Contabilidad, Facturación, Tesorería y verifica el cruce de información.
- 2) El Jefe Financiero determina si hay diferencia en el cruce de información?
- 3) Si no hay diferencia el Jefe de la Sección Financiera archiva los informes.
- 4) Si hay diferencia en los informes, los devuelve al jefe del grupo responsable para que corrija la inconsistencia hasta que los saldos coincidan.
- 5) Una vez corregida la información, las personas involucradas se la remiten al Jefe de la Sección Financiera para que firme el informe respectivo.
- 6) El Jefe de la Sección Financiera envía los informes definitivos a la Gerencia para su aprobación.
- 7) El Gerente devuelve los informes al Jefe Financiero, quien los envía a las diferentes instituciones (Contraloría y Secretaría de Salud).

H.D.B.

RECURSOS FINANCIEROS

ACTUAL
MEJORADO

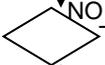
PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: REVISIÓN DE
INFORMES: PRESUPUESTO,
CONTABILIDAD, TESORERÍA,
CARTERA Y FACTURACIÓN.

SUBPROCESO N°. ____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE LA SECCIÓN FINANCIERA					OBSERVACIONES
		ÁREA: FINANCIERA	ÁREA: FINANCIERA	ÁREA: GERENCIA	ÁREA:	ÁREA:	
		CARGO: JEFE SECCIÓN FINANCIERA	CARGO: JEFE GRUPO RESPECTIVO	CARGO: GERENTE	CARGO:	CARGO:	
1	Revisar los diferentes informes.						
2	Se presentan diferencias en el cruce de información?		(3)				
3	Archivar informes.						
4	Corregir información.						
5	Firmar informes.						
6	Aprobar informes.						
7	Remitir informes a las diferentes instituciones.						

4.6. PROCESO DE PAGO DE NÓMINA

PROCEDIMIENTO

- 1)** La Tesorera recibe la nómina ya liquidada de Recursos Humanos del personal activo y jubilados, con los siguientes datos: Documento de identidad, nombre del trabajador, número de cuenta, valor neto a pagar. Hace la dispersión de fondos que consiste en grabar la nómina en un medio magnético.
- 2)** La Tesorería envía al banco la dispersión de fondos en el medio magnético, para que le hagan la consignación a cada empleado.
- 3)** La Tesorera envía a los jefes de secciones o grupos, la nómina para que el personal a su cargo firme el desprendible de pago.
- 4)** Una vez firmados el original y la copia de los desprendibles de pago por cada trabajador y la nómina, el jefe de sección y/o grupo respectivo, los devuelve a la Tesorera.

H.D.B.

RECURSOS FINANCIEROS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO:
PAGO DE NÓMINA.

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE LA SECCIÓN FINANCIERA					OBSERVACIONES
		ÁREA: FINANCIERA	ÁREA: RESPECTIVA	ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:	
		CARGO: TESORERA	CARGO: JEFE SECCIÓN Y/O GRUPO	CARGO:	CARGO:	CARGO:	
1	Recepcionar nómina y realizar dispersión de fondos.	□ ↓					
2	Enviar al Banco la dispersión de fondos.	○ ↓					
3	Enviar a las secciones y/o grupos la nómina.	○ ↓					
4	Firmar desprendible de pago y planilla.		□ ↓				

4.7. PROCESO DE CAUSACIÓN Y PROVISIÓN DE CUENTAS (NÓMINA)

PROCEDIMIENTO

- 1)** El profesional universitario (Contador), recibe la nómina procesada, liquidada y consolidada por secciones y/o grupos, de la sección de Recursos Humanos.
- 2)** El profesional universitario codifica la planilla mensual de nómina por tipo de novedades.
- 3)** El profesional universitario elabora la nota de contabilidad con el fin de clasificar, codificar y hacer los cálculos automáticos para la provisión de nómina.
- 4)** El profesional universitario digita los informes referentes a las siguientes causaciones: nómina, salud, pensión, parafiscales y prestaciones sociales; éstos cálculos se realizan mediante una hoja electrónica (Excel).
- 5)** El profesional universitario archiva los documentos y soportes.

H.D.B.

RECURSOS FINANCIEROS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N° _____

PROCEDIMIENTO: **CAUSACIÓN
Y PROVISIÓN DE CUENTAS
(NÓMINA).**

SUBPROCESO N° _____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: PROFESIONAL UNIVERSITARIO (CONTADOR)					OBSERVACIONES
		ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:	
		CARGO: PROF. UNIV. (CONTADOR)	CARGO:	CARGO:	CARGO:	CARGO:	
1	Recibir nómina procesada y consolidada.						
2	Codificar planilla de nómina.						
3	Elaborar nota de contabilidad.						
4	Digitar los informes para causación.						
5	Archivar los documentos y soportes.						

4.8. PROCESO DE CAUSACIÓN DE: CUENTAS POR PAGAR Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS (CONTRATOS Y ORDENES DE SERVICIO)

PROCEDIMIENTO

- 1) El Auxiliar Administrativo de Contabilidad recepciona del Contratista, el contrato acompañado de la cuenta de cobro; si el pago se genera por resolución la cuenta de cobro se recibe de Recursos Humanos con sus respectivos soportes.
- 2) El Auxiliar Administrativo de Contabilidad registra en el libro radicador de "Acreedores Varios" los siguientes datos: el número de la cuenta, fecha de radicación y nombre del contratista; esto se realiza para control de la causación y registro de la cuenta por pagar.
- 3) El Auxiliar Administrativo de Presupuesto recibe del Auxiliar Administrativo de Contabilidad, la resolución y/o contrato por orden de prestación de servicios, acompañado con sus respectivos soportes, con el fin de registrarlos en el sistema presupuestal aplicando el principio de causación (compromisos).
- 4) El Auxiliar Administrativo de Contabilidad recibe de la Auxiliar Administrativo de Presupuesto, la resolución y/o contrato por orden de prestación de servicios con sus respectivos soportes para codificarlos conforme al plan general de contabilidad pública y demás normas.
- 5) El Auxiliar Administrativo de Contabilidad envía la cuenta por pagar al Contador, para digitar los datos en el sistema.
- 6) El Gerente decide si la cuenta por pagar se debe cancelar en forma inmediata?

- 7) Si decide no pagarla, la cuenta de cobro queda pendiente por cancelar.
- 8) Si decide cancelarla, el Gerente y/o el Jefe de la Sección Financiera, le informa al Auxiliar Administrativo de Contabilidad para que liquide la cuenta y la envíe a presupuesto.
- 9) El Auxiliar Administrativo de Presupuesto elabora la orden de pago y se la envía al Jefe de la Sección Financiera, para que la revise y la apruebe.
- 10) Cuando la cuenta está aprobada por el Jefe de la Sección de Recursos Financieros, el Auxiliar Administrativo de Contabilidad clasifica las cuentas en canceladas y por pagar y las archiva.

H.D.B.

RECURSOS FINANCIEROS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **CAUSACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS (CONTRATOS Y ORDENES DE SERVICIOS).**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:
____ _

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE LA SECCIÓN FINANCIERA					OBSERVACIONES
		ÁREA: FINANCIERA	ÁREA: FINANCIERA	ÁREA: FINANCIERA	ÁREA: GERENCIA	ÁREA:	
		CARGO: AUX.ADTIVO. CONTABLE	CARGO: AUX. ADTIVO. PRESUPUESTO	CARGO: PROFES.UNIV. (CONTADOR)	CARGO: GERENTE	CARGO:	
1	Recepcionar cuentas de cobro con soportes.						
2	Registrar en libro radicator datos de la cuenta.						
3	Recepcionar documentos y registrar en el sistema presupuestal.						
4	Codificar documentos.						
5	Digitar datos en el sistema.						
6	La cuenta se cancela de inmediato?						
7	Relaciona en pendiente de pago.						
8	Liquidar cuenta y enviar a presupuesto.						
9	Elaborar orden de pago.						
10	Clasificar y archivar las cuentas.						

4.9. PROCESO PARA RENDIR INFORME DE TESORERÍA A CONTRALORÍA

PROCEDIMIENTO

- 1) La Tesorera recepciona el formato C.A., remitido por la Contraloría Departamental.
- 2) La Tesorera diligencia el formato C.A., relacionado con la información financiera de cuentas bancarias conforme al instructivo para este fin.
- 3) La Tesorera cuando ha diligenciado el formato C.A., lo envía a la Contraloría Departamental.

H.D.B.

RECURSOS FINANCIEROS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N° _____

PROCEDIMIENTO: **RENDICIÓN
DE INFORMES DE TESORERÍA A
LA CONTRALORÍA.**

SUBPROCESO N° _____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE LA SECCIÓN FINANCIERA					OBSERVACIONES
		ÁREA: FINANCIERA	ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:	
		CARGO: TESORERA	CARGO:	CARGO:	CARGO:	CARGO:	
1	Recepcionar formato C.A.						
2	Diligenciar formato C.A.						
3	Enviar formato C.A.						

4.10. PROCESO DE CANCELACIÓN POR ORDENES DE PAGO A PROVEEDORES, CONTRATISTAS

PROCEDIMIENTO

- 1) La Tesorera recepciona las ordenes de pago cuando han sido firmadas por el Gerente y/o Jefe de la Sección Financiera.
- 2) La Tesorera realiza un análisis a las ordenes de pago autorizadas y hace la programación de pagos con la disponibilidad en caja y bancos y de acuerdo a las necesidades de adquisición de bienes y/o servicios más relevantes. Esto se hace conjuntamente con el Jefe de la Sección Financiera.
- 3) El Gerente Financiero con el Gerente General, deciden si se cancela la factura?
- 4) Si no se cancela la factura, el Jefe de la Sección Financiera se la envía al Auxiliar Contable, para que la incluya en la relación de cuentas por pagar.
- 5) Si se cancela la factura la Auxiliar de Presupuesto elabora la orden de pago en original y una copia.
- 6) La Auxiliar de Presupuesto le envía la orden de pago al Jefe de la Sección Financiera, para que la revise y firme.
- 7) Una vez aprobada la orden de pago el Jefe de la Sección Financiera se la envía a la Tesorera, para que elabore el cheque (si se cancela con cheque de Gerencia tener en cuenta los trámites para este fin).

- 8) La Tesorera asienta el gasto en el libro de caja principal si el pago es en efectivo; si se paga en cheque se asienta en el libro de bancos.

- 9) La Tesorera envía a Presupuesto el original y la copia de la orden de pago ya canceladas, para que se lleve un control de las mismas y registrarlas en la ejecución presupuestal.

H.D.B.

RECURSOS FINANCIEROS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **CANCELACIÓN DE ORDENES DE PAGO A PROVEEDORES Y CONTRATISTAS.**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE LA SECCIÓN FINANCIERA					OBSERVACIONES
		ÁREA: FINANCIERA	ÁREA: FINANCIERA	ÁREA: FINANCIERA	ÁREA: FINANCIERA	ÁREA:	
		CARGO: TESORERA	CARGO: JEFE SECCIÓN FINANCIERA	CARGO: AUXILIAR CONTABLE	CARGO: AUXILIAR DE PRESUPUESTO	CARGO:	
1	Recepcionar ordenes de pago.						
2	Realizar programación de pagos.						
3	Se cancela la factura?						
4	Recepcionar cuentas por pagar.						
5	Elaborar orden de pago en original y una copia.						
6	Revisar y firmar orden de pago.						
7	Elaborar cheque.						
8	Asentar pago(s) en libro(s).						
9	Registrar la ejecución presupuestal.						

4.11. PROCESO DE RECAUDO DE CARTERA POR TIPO DE RÉGIMEN

PROCEDIMIENTO

- 1) La Cajera Facturadora envía la factura consolidada por tipo de empresa, régimen y servicios, mensualmente a la Auxiliar de Cartera.
- 2) La Auxiliar de Cartera recepciona las facturas consolidadas y verifica la cantidad.
- 3) La Auxiliar de Cartera registra en un libro radicador los siguientes datos: N° de Factura, período facturado, la empresa facturada y el valor de la factura; esto se realiza al final del mes.
- 4) La Auxiliar de Cartera clasifica y resume la cartera por tipo de empresa y régimen, luego entrega el informe en original al Jefe de la Sección Financiera.
- 5) La Auxiliar de Cartera digita los siguientes datos relacionados con la factura en el programa Siigo: nombre de la empresa, régimen, tipo de servicio y número de factura. También digita en otro Submenú el Nit. de la empresa.
- 6) El Jefe de la Sección Financiera revisa el resumen de la cartera y la analiza por edades de vencimiento con el fin de tomar decisiones de recaudo.
- 7) Ya enviadas las facturas a las diferentes empresas, éstas las revisan y si encuentran inconsistencias las devuelven con sus respectivas glosas; la devolución se debe realizar de acuerdo al tiempo estipulado por la Institución.

- 8)** Hay devolución de factura por parte de la empresa?
- 9)** Si no hay devolución la Auxiliar de Cartera emprime reporte de cartera por edades de vencimiento de cada factura en orden cronológico; luego imprime el resumen de la cartera por edades de vencimiento y por tipo de empresa.
- 10)** Si hay devolución la empresa respectiva comunica al hospital y el Auditor Médico, analiza y evalúa la causa (les) de devolución.
- 11)** Es justificable la devolución de la factura?
- 12)** Si no es justificable el Auditor Médico y la Auxiliar de Cartera, argumenta los motivos con documentos soportes y le comunica a la empresa que no hizo la devolución y a la Sección Financiera.
- 13)** Si es justificable la Auxiliar de Cartera, revisa y evalúa la inconsistencia presentada y el grupo o sección involucrado, realiza la corrección respectiva y al final del mes le informa al Contador, para que anule la factura y genere una nueva.
- 14)** Al final del mes la Auxiliar de Cartera envía al Jefe de la Sección Financiera y al Gerente, un consolidado de la facturación por tipo de empresa y por edades de vencimiento.
- 15)** El Jefe de la Sección Financiera al final del mes realiza las siguientes conciliaciones: Saldos de Contabilidad vs. Presupuesto; Saldos de Cartera vs. Contabilidad (cuentas por cobrar en el balance); Saldos de Cartera vs. Presupuesto.
- 16)** Se presentan diferencias en los saldos de las cuentas?

17) Si no presentan diferencias la Auxiliar de Cartera, archiva las cuentas del mes.

18) Si se presentan diferencias se devuelven las cuentas al funcionario del grupo responsable hasta lograr la conciliación de los saldos.

H.D.B.

RECURSOS FINANCIEROS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **RECAUDO DE CARTERA POR TIPO DE RÉGIMEN.**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 2

FECHA:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE LA SECCIÓN FINANCIERA						OBSERVACIONES
		ÁREA: FACTURACIÓN	ÁREA: FINANCIERA	ÁREA: FINANCIERA	ÁREA: EMPRESA RESPECTIVA	ÁREA: AUDITORÍA MÉDICA	ÁREA: RESPECTIVA	
		CARGO: CAJERA FACTURADOR.	CARGO: AUX. DE CARTERA	CARGO: JEFE SECC. FINANCIERA	CARGO: RESPONS. ÁREA	CARGO: AUDITOR MÉDICO	CARGO: RESP.SECC. Y/O GRUPO	
1	Enviar factura consolidada.		↓					
2	Recepcionar y verificar facturas consolidadas.		○					
3	Registrar datos de la factura en libro radicador.		○					
4	Clasificar y resumir las facturas.		○					
5	Digitar datos de factura.		○					
6	Revisar y analizar cartera por edades de vencimiento.			○				
7	Recepcionar y revisar factura.				○			
8	Hay devolución de factura?				◇			
9	Imprimir reporte de cartera.							
10	Evaluar causales de devolución.					○		

H.D.B.

RECURSOS FINANCIEROS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **RECAUDO DE CARTERA POR TIPO DE RÉGIMEN.**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
2 de 2

FECHA: _____

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE LA SECCIÓN FINANCIERA						OBSERVACIONES
		ÁREA: FACTURACIÓN	ÁREA: FINANCIERA	ÁREA: FINANCIERA	ÁREA: EMPRESA RESPECTIVA	ÁREA: AUDITORÍA MÉDICA	ÁREA: RESPECTIVA	
		CARGO: CAJERA FACTURADOR.	CARGO: AUX. DE CARTERA	CARGO: JEFE SECC. FINANCIERA	CARGO: RESPONS. ÁREA	CARGO: AUDITOR MÉDICO	CARGO: RESP.SECC. Y/O GRUPO	
11	Es justificable la devolución de la factura?				(12)	NO 		
12	Argumentar con soportes e informar a la empresa.						SI ↓	
13	Hacer corrección respectiva.							
14	Entregar a facturación validada y consolidada.							
15	Realizar conciliaciones.							
16	Se presentan diferencias en las conciliaciones.					NO 		
17	Archivar cuentas.							
18	Devolución de cuentas al funcionario respectivo.							

4.12. PROCESO DE REGISTRO PRESUPUESTAL DE INGRESOS Y EGRESOS

PROCEDIMIENTO

- 1) La Auxiliar Administrativa de Tesorería hace el reporte de ingresos por todos los conceptos debidamente codificados a la Auxiliar Administrativa de Presupuesto.
- 2) La Auxiliar Administrativa de Presupuesto realiza el correspondiente registro de ingresos con el fin de actualizar y controlar la ejecución de ingresos.
- 3) La Auxiliar Administrativa de Presupuesto recibe de la sección de Recursos Humanos la nómina liquidada con los descuentos y aportes de Ley y hace el registro presupuestal, como también codifica el registro en la nómina.
- 4) La Auxiliar Administrativa de Presupuesto recibe del Jefe de la Sección de Recursos Físicos y Administrativos, la orden de compra y factura original del proveedor y verifica la disponibilidad presupuestal, hace y codifica el registro en la factura y ordena la liquidación del pago.
- 5) La Auxiliar Administrativa de Presupuesto con la orden de liquidación, la factura original con registro presupuestal y la orden de compra, elabora la orden de pago con sus correspondientes descuentos y retenciones, con el fin de hacer el registro presupuestal y emitir la orden de pago.

H.D.B.

RECURSOS FINANCIEROS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **REGISTRO PRESUPUESTAL DE INGRESOS Y EGRESOS.**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE LA SECCIÓN FINANCIERA					OBSERVACIONES
		ÁREA: TESORERÍA	ÁREA: FINANCIERA	ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:	
		CARGO: TESORERA	CARGO: AUX.ADTIVO. DE PRESUPUESTO	CARGO:	CARGO:	CARGO:	
1	Reportar ingresos por todos los conceptos.	<input type="checkbox"/>					
2	Realizar registro de ingresos.		○				
3	Hacer registro presupuestal y codificar el registro de la nómina.		○				
4	Verificar la disponibilidad presupuestal, realiza y codifica el registro en factura y ordena la liquidación del pago.		○				
5	Elaborar orden de pago.		<input type="checkbox"/>				

5. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN EN ÁREA DE URGENCIAS

5.1. ATENCIÓN AMBULATORIA

DESCRIPCIÓN

- 1)** El paciente ingresa a la sección de urgencias y se dirige a la Cajera Facturadora.
- 2)** La Cajera solicita al paciente los siguientes documentos: fotocopia del documento de identidad, carné de afiliación al sistema de salud y autorización de la empresa cuando sea necesaria, y verifica el régimen de seguridad social al que pertenece el paciente para liquidar la tarifa.
- 3)** La Cajera Facturadora revisa la documentación anterior y digita los datos requeridos en la hoja de admisión en original y una copia.
- 4)** La Cajera Facturadora emite el recibo de caja y factura en original y dos copias; el original para el paciente, una copia para anexar al cuadro diario de caja y la otra, se archiva en la historia clínica del paciente.
- 5)** La Cajera Facturadora le entrega al vigilante de turno la hoja de admisión para llevarla hasta la sala de urgencias y la coloca en el lugar indicado para que el médico la recoja y lleve el control secuencial de atención.
- 6)** Cuando llega el turno del paciente es valorado por el Médico.
- 7)** El Médico define la conducta a seguir del paciente y de acuerdo a su valoración, diligencia la historia clínica con los respectivos RIP.

- 8)** El paciente una vez valorado se dirige a la Cajera Facturadora.
- 9)** La Cajera Recepciona y revisa la historia clínica con sus respectivos soportes.
- 10)** Se genera cobro por un concepto diferente a la consulta?
- 11)** Si aplica la Cajera Factura, le recepciona la hoja preliminar (R.I.A.) y la historia clínica para ser enviados a Estadística al final del turno. Emite recibo de caja y factura en original y dos copias; el original se le entrega al paciente, una copia se anexa al cuadro diario de caja y la última, se archiva en la historia clínica del paciente.
- 12)** Si no aplica la Cajera Facturadora le recepciona al paciente los siguientes documentos: hoja preliminar (R.I.A.) y la historia clínica para ser enviada a estadística la final del turno.
- 13)** El original de la hoja de admisión se entrega a facturación central con copia de la cédula de ciudadanía, carné y la orden de servicios de la empresa respectiva de afiliaciones. Además, se entrega copia del recibo de caja y factura, la copia va para estadística una vez finalizado el turno.
- 14)** La Cajera Facturadora clasifica las facturas por tipo de empresas y organiza los recibos de caja de acuerdo al consecutivo.
- 15)** La Cajera envía a Tesorería el original del cuadro diario de caja y archiva la copia, esto al final del turno.
- 16)** La Cajera Facturadora copia los RIP en diskette y se hace el proceso de validación para detectar inconsistencias y si es del caso se corrigen.

- 17)** Se elabora una factura consolidada por cada empresa que se le presta el servicio con los correspondientes soportes.

- 18)** La Cajera envía la cuenta de cobro con sus respectivos soportes, con oficio remisorio a la empresa respectiva.

- 19)** La Cajera Facturadora envía copia de la factura recibida por la empresa a presupuesto, cartera y contabilidad.

H.D.B.

FACTURACIÓN: AREA DE URGENCIAS

ACTUAL
MEJORADO

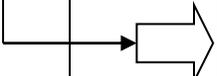
PROCESO N°. _____

PROCEDIMIENTO: **FACTURACIÓN EN ÁREA DE URGENCIAS - ATENCIÓN AMBULATORIA -**

SUBPROCESO N°. _____

PÁGINA
1 de 2

FECHA:
____/____/____

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE GRUPO DE FACTURACIÓN.					SALIDA	OBSERVACIONES
		ÁREA: FACTURAC.	ÁREA: SERV.MANT.	ÁREA: CONSULT.	ÁREA:	ÁREA:		
		CARGO: CAJERA FAC	CARGO: CELADOR	CARGO: MÉDICO	CARGO:	CARGO:		
1	Ingreso de paciente a: Caja y Facturación.							
2	Recepcionar y verificar documentos.							
3	Revisar documentos y digitar datos requeridos en la Hoja de Admisión.							
4	Emitir recibo de caja y factura.							
5	Recepcionar la Hoja de Admisión y llevarla hasta lugar indicado.							
6	Valorar paciente.							
7	Definió a paciente en atención ambulatoria; diligenciar documentos.							
8-9	Recepcionar y revisar documentos.							
10	Se generó cobro en un concepto diferente a la consulta?							
11	Recepcionar documentos y emitir recibo de caja y factura.							
12	Recepcionar documentos.							

H.D.B.

FACTURACIÓN: AREA DE URGENCIAS

 ACTUAL
 MEJORADO

PROCESO N°. ____

 PROCEDIMIENTO: **FACTURACIÓN EN ÁREA DE URGENCIAS - ATENCIÓN AMBULATORIA -**

SUBPROCESO N° ____

 PÁGINA
2 de 2

 FECHA:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE GRUPO DE FACTURACIÓN.					SALIDA	OBSERVACIONES
		ÁREA: FACTURAC.	ÁREA: REC.INFORM	ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:		
		CARGO: CAJERA FAC	CARGO: AUX.ADMON.	CARGO:	CARGO:	CARGO:		
13	Se generó cobro por un concepto diferente a la consulta?							
14	Clasificar y organizar facturas y recibos de caja.							
15	Enviar a Tesorería el cuadro diario de caja.							
16	Realizar proceso de validación de RIP.							
17-18	Elaborar factura, consolidar y enviar con soportes a las diferentes empresas.							
19	Enviar copia de factura consolidada a las secciones y/o grupos internos respectivos.							

5.2. ATENCIÓN A PACIENTES QUE REQUIEREN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS

DESCRIPCIÓN

- 1)** El paciente ingresa a la sección de urgencias y se dirige a la Cajera Facturadora.

- 2)** La Cajera solicita al paciente los siguientes documentos: fotocopia del documento de identidad, carné de afiliación al sistema de salud y autorización de la empresa cuando sea necesaria, y verifica el régimen de seguridad social al que pertenece el paciente para liquidar la tarifa.

- 3)** La Cajera Facturadora revisa la documentación anterior y digita los datos requeridos en la hoja de admisión en original y una copia.

- 4)** La Cajera Facturadora emite el recibo de caja y factura en original y dos copias; el original para el paciente, una copia para anexar al cuadre diario de caja y la otra, se archiva en la historia clínica del paciente.

- 5)** La Cajera Facturadora le entrega al vigilante de turno la hoja de admisión para llevarla hasta la sala de urgencias y la coloca en el lugar indicado para que el médico la recoja y lleve el control secuencial de atención.

- 6)** Cuando llega el turno del paciente es valorado por el Médico.

- 7)** El Médico de acuerdo a su valoración definió que el paciente necesita cirugía y diligencia la historia clínica con sus respectivos RIP.

- 8)** El Médico registra en hoja preliminar (R.I.A.) e historia clínica la orden de cirugía.
- 9)** El paciente con la hoja preliminar (R.I.A.) e historia clínica, se presenta o es transportado por el Camillero a la sala de cirugía indicada.
- 10)** El paciente es preparado para la cirugía por el personal indicado para este fin?
- 11)** El Cirujano asignado según el caso, realiza el procedimiento quirúrgico.
- 12)** Una vez termina el procedimiento quirúrgico, el médico hace la valoración del paciente.
- 13)** El paciente es hospitalizado?
- 14)** Si es hospitalizado el paciente recibe la asistencia requerida por el personal del área de hospitalización hasta que se da de alta.
- 15)** El Médico define si al paciente se le da de alta.
- 16)** Si al paciente se le da de alta, una vez valorado se dirige a la Cajera Facturadora.
- 17)** La Cajera recepciona y revisa la historia clínica con sus respectivos soportes.
- 18)** Se genera cobro por un concepto diferente a la consulta?
- 19)** Si aplica la Cajera Facturadora, le recepciona la hoja preliminar (R.I.A.) y la historia clínica para ser enviados a estadística al final del turno. Emite recibo de caja y factura en original y dos copias; el original se le entrega al paciente, una copia se anexa al cuadre diario de caja y la última, se archiva en la historia clínica del paciente.

- 20)** Si no aplica la Cajera Facturadora le recepciona al paciente los siguientes documentos: hoja preliminar (R.I.A.) y la historia clínica para ser enviada a estadística la final del turno.
- 21)** El original de la hoja de admisión se entrega a facturación central con copia de la cédula de ciudadanía, carné y la orden de servicios de la empresa respectiva de afiliaciones. Además, se entrega copia del recibo de caja y factura, la copia va para estadística una vez finalizado el turno.
- 22)** La Cajera Facturadora clasifica las facturas por tipo de empresas y organiza los recibos de caja de acuerdo al consecutivo.
- 23)** La Cajera envía a Tesorería el original del cuadro diario de caja y archiva la copia, esto al final del turno.
- 24)** La Cajera Facturadora copia los RIP en diskette y se hace el proceso de validación para detectar inconsistencias y si es del caso se corrigen.
- 25)** Se elabora una factura consolidada por cada empresa que se le presta el servicio con los correspondientes soportes.
- 26)** La Cajera envía la cuenta de cobro con sus respectivos soportes, con oficio remisorio a la empresa respectiva.

H.D.B.

FACTURACIÓN: AREA DE URGENCIAS

ACTUAL
MEJORADO

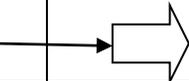
PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **FACTURACIÓN Y ATENCIÓN A PACIENTES QUE REQUIEREN INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA.**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 3

FECHA:
____/____/____

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE GRUPO DE FACTURACIÓN							SALIDA	
		ÁREA: REC.INFORM	ÁREA: FACTURAC.	ÁREA: SERV.AMBU	ÁREA: CONS.REGN.	ÁREA: SERV.MANT.	ÁREA: SALA OPERA	ÁREA: SALA OPERA		ÁREA: HOSPITALIZ
		CARGO: AUX.ADMON	CARGO: CAJERA FAC	CARGO: CELADOR	CARGO: MÉDICO	CARGO: CAMILLERO	CARGO: ENFER. Y/o AUX.ENFER	CARGO: MÉDICO ESP		CARGO: MÉD.GNAL. ENFER / AUX
1	Ingreso de paciente a: Caja y Facturación.									
2	Recepcionar y verificar documentos.									
3	Revisar documentos y digitar datos requeridos en la Hoja de Admisión.									
4	Emitir recibo de caja y factura.									
5	Recepcionar la Hoja de Admisión y llevarla hasta lugar indicado.									
6	Valorar paciente.									
7	Definió que paciente necesita cirugía; diligenciar historia clínica y RIP.									
8	Registrar en documentos la orden de cirugía.									
9	Transporta al paciente a la sala de cirugía.									
10	Preparar al paciente.									
11	Realizar procedimiento de cirugía.									

H.D.B.

FACTURACIÓN: AREA DE URGENCIAS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **FACTURACIÓN Y ATENCIÓN A PACIENTES QUE REQUIEREN INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA.**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
2 de 3

FECHA: _____

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE GRUPO DE FACTURACIÓN								SALIDA
		ÁREA: REC.INFORM	ÁREA: FACTURAC.	ÁREA: SERV.AMBU	ÁREA: CONS.REGN.	ÁREA: SERV.MANT.	ÁREA: SALA OPERA	ÁREA: SALA OPERA	ÁREA: HOSPITALIZ	
		CARGO: AUX.ADMON	CARGO: CAJERA FAC	CARGO: CELADOR	CARGO: MÉDICO	CARGO: CAMILLERO	CARGO: ENFER. Y/o AUX.ENFER	CARGO: MÉDICO ESP	CARGO: MÉD.GANL. ENFER/AUX.	
12	Valorar al paciente.									
13	Se hospitaliza al paciente?						NO			
14	Transporte de paciente a sala de hospitalización.									
15	Prestar la asistencia requerida.									
16	Al paciente se le da de alta?							(15)		
17	Recepcionar y revisar documentos.									
18	Se generó cobro diferente a la consulta.									
19	Recepcionar documentos y emitir recibo de caja y factura.									
20	Recepcionar documentos.									
21	Recepcionar y enviar documentos a las diferentes secciones y/o grupos.									
22	Clasificar y organizar las facturas y recibos de caja.									

H.D.B.

FACTURACIÓN: AREA DE URGENCIAS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **FACTURACIÓN Y ATENCIÓN A PACIENTES QUE REQUIEREN INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA.**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
3 de 3

FECHA:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE GRUPO DE FACTURACIÓN								SALIDA
		ÁREA: REC.INFORM	ÁREA: FACTURAC.	ÁREA: SERV.AMBU	ÁREA: CONS.REGN.	ÁREA: SERV.MANT.	ÁREA: SALA OPERA	ÁREA: SALA OPERA	ÁREA: HOSPITALIZ	
		CARGO: AUX.ADMON	CARGO: CAJERA FAC	CARGO: CELADOR	CARGO: MÉDICO	CARGO: CAMILLERO	CARGO: ENFER. Y/o AUX.ENFER	CARGO: MÉDICO ESP	CARGO:	
23	Enviar a Tesorería el cuadro diario de caja.		○							
24	Realizar proceso de validación de RIP.		○							
25	Elaborar factura consolidada y enviar a las empresas.		○							
26	Enviar la copia de la factura consolidada a las secciones y/o grupos internos respectivos.		□							

5.3. FACTURACIÓN A PACIENTES EN OBSERVACIÓN

DESCRIPCIÓN

- 1) El paciente ingresa a la sección de urgencias y se dirige a la Cajera Facturadora.
- 2) La Cajera solicita al paciente los siguientes documentos: fotocopia del documento de identidad, carné de afiliación al sistema de salud y autorización de la empresa cuando sea necesaria, y verifica el régimen de seguridad social al que pertenece el paciente para liquidar la tarifa.
- 3) La Cajera Facturadora revisa la documentación anterior y digita los datos requeridos en la hoja de admisión en original y una copia.
- 4) La Cajera Facturadora emite el recibo de caja y factura en original y dos copias; el original para el paciente, una copia para anexar al cuadro diario de caja y la otra, se archiva en la historia clínica del paciente.
- 5) La Cajera Facturadora le entrega al vigilante de turno la hoja de admisión para llevarla hasta la sala de urgencias y la coloca en el lugar indicado para que el médico la recoja y lleve el control secuencial de atención.
- 6) Cuando llega el turno del paciente es valorado por el Médico.
- 7) El Médico de acuerdo a su valoración definió que el paciente debe pasar a la sala de observación.

8) Ya en estado de observación y de acuerdo a la evolución del paciente, el Médico de turno define las siguientes conductas a seguir:

* Si el paciente requiere ser hospitalizado, ver actividades del numeral 11) al 18), del Proceso de Atención a Pacientes Hospitalizados en el Área de Urgencias.

* Si el paciente necesita cirugía, ver actividades del numeral 7) hasta el 16) del Proceso de Facturación y Atención a Pacientes que requieren Intervención Quirúrgica.

* Si el paciente necesita ser dado de alta, ver actividades del numeral 8) hasta el 19) del Procedimiento de Facturación en el Área de Urgencias – Atención Ambulatoria.

* Si el paciente necesita ser remitido a otra entidad de seguridad social en salud de mayor complejidad, ver actividades del número 9) hasta el 11) del Proceso de Atención a Pacientes con Orden de Remisión.

H.D.B.

FACTURACIÓN: AREA DE URGENCIAS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **FACTURACIÓN A PACIENTES EN OBSERVACIÓN.**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE FACTURACIÓN					OBSERVACIONES
		ÁREA: FACTURAC.	ÁREA: SERV.MANT.	ÁREA: CONSULTOR.	ÁREA:	ÁREA:	
		CARGO: CAJER.FACT	CARGO: CELADOR	CARGO: MÉDICO	CARGO:	CARGO:	
1	Ingreso de paciente a punto de caja y facturación.						
2	Recepcionar y revisar documentos.						
3	Revisar documentos y digitar datos requeridos en la Hoja de Admisión.						
4	Emitir recibo de caja y factura.						
5	Recepcionar la Hoja de Admisión y llevarla al lugar indicado.						
6	Valorar al paciente.						
7	Definió al paciente en estado de observación.						
8	Define conducto a seguir a paciente.						

5.3.1. FACTURACIÓN A PACIENTES CON ORDEN DE REMISIÓN

DESCRIPCIÓN

- 1) El paciente ingresa a la sección de urgencias y se dirige a la Cajera Facturadora.
- 2) La Cajera solicita al paciente los siguientes documentos: fotocopia del documento de identidad, carné de afiliación al sistema de salud y autorización de la empresa cuando sea necesaria, y verifica el régimen de seguridad social al que pertenece el paciente para liquidar la tarifa.
- 3) La Cajera Facturadora revisa la documentación anterior y digita los datos requeridos en la hoja de admisión en original y una copia.
- 4) La Cajera Facturadora emite el recibo de caja y factura en original y dos copias; el original para el paciente, una copia para anexar al cuadro diario de caja y la otra, se archiva en la historia clínica del paciente.
- 5) La Cajera Facturadora le entrega al vigilante de turno la hoja de admisión para llevarla hasta la sala de urgencias y la coloca en el lugar indicado para que el Médico la recoja y lleve el control secuencial de atención.
- 6) Cuando llega el turno del paciente es valorado por el Médico.
- 7) El Médico de acuerdo a su valoración define que el paciente debe remitirse a otra institución que él determine.

- 8)** El Médico diligencia la orden de remisión respectiva e historia clínica con los respectivos RIP.
- 9)** El paciente una vez valorado se dirige a la Cajera Facturadora.
- 10)** La Cajera recepciona y revisa la historia clínica con sus respectivos soportes.
- 11)** Se genera cobro por un concepto diferente a la consulta?
- 12)** Si aplica la Cajera Facturadora, le recepciona la hoja preliminar (R.I.A.) y la historia clínica para ser enviados a estadística al final del turno. Emite recibo de caja y factura en original y dos copias; el original se le entrega al paciente, una copia se anexa al cuadro diario de caja y la última, se archiva en la historia clínica del paciente.
- 13)** Si no aplica la Cajera Facturadora le recepciona al paciente los siguientes documentos: hoja preliminar (R.I.A.) y la historia clínica para ser enviada a estadística la final del turno.
- 14)** El original de la hoja de admisión se entrega a facturación central con copia de la cédula de ciudadanía, carné y la orden de servicios de la empresa respectiva de afiliaciones. Además, se entrega copia del recibo de caja y factura, la copia va para estadística una vez finalizado el turno.
- 15)** La Cajera Facturadora clasifica las facturas por tipo de empresas y organiza los recibos de caja de acuerdo al consecutivo.
- 16)** La Cajera envía a Tesorería el original del cuadro diario de caja y archiva la copia, esto al final del turno.

- 17)**La Cajera Facturadora copia los RIP en diskette y se hace el proceso de validación para detectar inconsistencias y si es del caso se corrigen.
- 18)**Se elabora una factura consolidada por cada empresa que se le presta el servicio con los correspondientes soportes.
- 19)**La Cajera envía la cuenta de cobro con sus respectivos soportes, con oficio remisorio a la empresa respectiva.
- 20)**La Cajera Facturadora envía copia de la factura recibida por la empresa a Presupuesto, Cartera y Contabilidad.
- 21)**La Cajera le informa al motorista de turno, acerca de la remisión del paciente y le entrega las llaves de la ambulancia y el recibo de gasolina, de acuerdo al lugar de destino.
- 22)**El Motorista y el Camillero transportan al paciente, desde el respectivo servicio hasta la ambulancia.
- 23)**El paciente y su acudiente son trasladados al lugar de destino y el Motorista hace la entrega oficial a la persona indicada.
- 24)**El Motorista regresa al lugar de procedencia y diligencia con los datos necesarios, el libro que sirve de control; luego, entrega las llaves y demás documentos relacionados con la remisión a la cajera de turno.

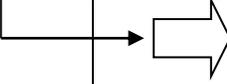
H.D.B.

FACTURACIÓN: AREA DE URGE

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **FACTURACIÓN A PACIENTES CON ORDEN DE REMISIÓN.**

SUE

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE GRUPO DE FACTURACIÓN				
		ÁREA: FACTURAC.	ÁREA: SERV.AMBULANCIA	ÁREA: CONSULTOR.	ÁREA: REC.INFORM	ÁREA:
		CARGO: CAJERA FACT.	CARGO: CELADOR	CARGO: MÉDICO	CARGO: AUX. ADMÓN.	CARGO:
1	Ingreso de paciente a punto de caja y facturación.					
2	Recepcionar y verificar documentos.					
3	Revisar documentos y digitar datos requeridos en la Hoja de Admisión.					
4	Emitir recibo de caja y factura.					
5	Recepcionar la Hoja de Admisión y llevarla al lugar indicado.					
6	Valorar al paciente.					
7	Definir al paciente debe remitirse a otra Institución de servicio de salud y diligenciar documentos.					
8-9	Recepcionar y revisar documentos.					
10	Se generó cobro por un concepto diferente a la consulta?					

NO

H.D.B.

FACTURACIÓN: AREA DE URGE

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **FACTURACIÓN A PACIENTES CON ORDEN DE REMISIÓN.**

SUE

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE GRUPO DE FACTURACIÓN.				
		ÁREA: FACTURAC.	ÁREA: SERV.AMBU	ÁREA: CONSULTOR.	ÁREA: REC.INFORM	ÁREA:
		CARGO: CAJER.FACT	CARGO: CELADOR	CARGO: MÉDICO	CARGO: AUX.ADMÓN.	CARGO:
11	Recepcionar documentos y emitir recibo de caja y factura.	SI				
12	Recepcionar documentos.					
13	Clasificar y enviar documentos a las diferentes secciones y/o grupos.					
14	Clasificar y organizar facturas y recibos de caja.					
15	Enviar a Tesorería el cuadro diario de caja.					
16	Realizar proceso de validación de RIP.					
17-18	Elaborar factura consolidada y enviar con soporte a las diferentes empresas.					
19	Enviar copia de la factura a las secciones y/o grupos internos respectivos.					

H.D.B.	FACTURACIÓN: AREA DE URGE		
	PROCESO N°. ____	PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN A PACIENTES CON ORDEN DE REMISIÓN.	SUE

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE GRUPO DE FACTURACIÓN.				
		ÁREA: FACTURAC.	ÁREA: SERV.AMBU	ÁREA: CONSULTOR.	ÁREA: REC.INFORM	ÁREA: REC.INFORM
		CARGO: CAJER.FACT	CARGO: CELADOR	CARGO: MÉDICO	CARGO: AUX.ADMÓN.	CARGO: AUX.ADMÓN.
20	Enviar copia de factura consolidada a las secciones y/o grupos internos respectivos.	○				
21	Informar al motorista de turno de la remisión el paciente.	○ ↓				
22	Transportar al paciente hasta la ambulancia.	○ ↓				
23	Se hace entrega oficial a la persona indicada.	○ ↓				
24	Regresa al lugar de procedencia, entrega llaves y demás documentos.	○ ↓ □				

5.3.2. FACTURACIÓN A PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE URGENCIAS

DESCRIPCIÓN

- 1) El paciente ingresa a la sección de urgencias y se dirige a la Cajera Facturadora.
- 2) La Cajera solicita al paciente los siguientes documentos: fotocopia del documento de identidad, carné de afiliación al sistema de salud y autorización de la empresa cuando sea necesaria, y verifica el régimen de seguridad social al que pertenece el paciente para liquidar la tarifa.
- 3) La Cajera Facturadora revisa la documentación anterior y digita los datos requeridos en la hoja de admisión en original y una copia.
- 4) La Cajera Facturadora emite el recibo de caja y factura en original y dos copias; el original para el paciente, una copia para anexar al cuadre diario de caja y la otra, se archiva en la historia clínica del paciente.
- 5) La Cajera Facturadora le entrega al vigilante de turno la hoja de admisión para llevarla hasta la sala de urgencias y la coloca en el lugar indicado para que el Médico la recoja y lleve el control secuencial de atención.
- 6) Cuando llega el turno del paciente es valorado por el Médico.
- 7) El Médico de acuerdo a su valoración definió que el paciente debe ser hospitalizado y diligencia la historia clínica y los RIP.

- 8)** El Médico diligencia la hoja preliminar (R.I.A.) e historia clínica y expide la orden de hospitalización.
- 9)** El paciente con la orden de hospitalización, la hoja preliminar (R.I.A.) e historia clínica se presenta o es transportado por el camillero si es necesario, a la sala de hospitalización de acuerdo al área respectiva de donde provenga el paciente.
- 10)** El paciente recibe la asistencia requerida por el personal del área de hospitalización hasta que se da de alta.
- 11)** El Médico define si al paciente se le da de alta.
- 12)** Si al paciente se le da de alta, una vez valorado se dirige a la Cajera Facturadora.
- 13)** La Cajera recepciona y revisa la historia clínica con sus respectivos soportes.
- 14)** Se genera cobro por un concepto diferente a la consulta?
- 15)** Si aplica la cajera factura, le recepciona la hoja preliminar (R.I.A.) y la historia clínica para ser enviados a estadística al final del turno. Emite recibo de caja y factura en original y dos copias; el original se le entrega al paciente, una copia se anexa al cuadro diario de caja y la última, se archiva en la historia clínica del paciente.
- 16)** Si no aplica la Cajera Facturadora le recepciona al paciente los siguientes documentos: hoja preliminar (R.I.A.) y la historia clínica para ser enviada a estadística la final del turno.

- 17)**El original de la hoja de admisión se entrega a facturación central con copia de la cédula de ciudadanía, carné y la orden de servicios de la empresa respectiva de afiliaciones. Además, se entrega copia del recibo de caja y factura, la copia va para estadística una vez finalizado el turno.
- 18)**La Cajera Facturadora clasifica las facturas por tipo de empresas y organiza los recibos de caja de acuerdo al consecutivo.
- 19)**La Cajera envía a Tesorería el original del cuadro diario de caja y archiva la copia, esto al final del turno.
- 20)**La Cajera Facturadora copia los RIP en diskette y se hace el proceso de validación para detectar inconsistencias y si es del caso se corrigen.
- 21)**Se elabora una factura consolidada por cada empresa que se le presta el servicio con los correspondientes soportes.
- 22)**La Cajera envía la cuenta de cobro con sus respectivos soportes, con oficio remisario a la empresa respectiva.
- 23)**La Cajera Facturadora envía copia de la factura recibida por la empresa a Presupuesto, Cartera y Contabilidad.
- 24)**Si no se le da de alta, ver actividad 10) de este procedimiento.

H.D.B.

FACTURACIÓN: AREA DE URGENCIAS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N° _____

PROCEDIMIENTO: **FACTURACIÓN A PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE URGENCIAS.**

SUBPROCESO N° _____

PÁGINA
1 de 3

FECHA: _____

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE GRUPO DE FACTURACIÓN								SALIDA	
		ÁREA: REC.INFORM	ÁREA: FACTURAC.	ÁREA: SERV.AMBU	ÁREA: CONS.REGN.	ÁREA: SERV.MANT.	ÁREA: SERV.HOSPI	ÁREA: SALA OPERA	ÁREA: HOSPITALIZ		
		CARGO: AUX.ADMON	CARGO: CAJERA FAC	CARGO: CELADOR	CARGO: MÉDICO	CARGO: CAMILLERO	CARGO: MÉD.GNAL. ENFER / AUX	CARGO:	CARGO:		
1	Ingreso de paciente a: Caja y Facturación.										
2	Recepcionar y verificar documentos.										
3	Revisar documentos y digitar datos requeridos en la Hoja de Admisión.										
4	Emitir recibo de caja y factura.										
5	Recepcionar la Hoja de Admisión y llevarla hasta lugar indicado.										
6	Valorar paciente.										
7	Definir qué paciente debe ser hospitalizado; diligenciar historia clínica y RIP.										
8	Registrar en documentos la orden de hospitalización										
9	Transportar a paciente.										
10	Prestar asistencia requerida.										
11	Al paciente se le da de alta?										

Flowchart details: The process starts at activity 1 (Caja y Facturación) with a rectangular box. It proceeds through activities 2, 3, and 4 (all circular boxes) in the Facturación area. At activity 5, an arrow points to the right towards the Celador area. At activity 6, an arrow points down to a circular box in the Médico area. Activities 7 and 8 continue in the Médico area with circular boxes. At activity 9, an arrow points right towards the Camillero area. At activity 10, a circular box is in the Camillero area. At activity 11, a decision diamond is in the Camillero area. The 'SI' path loops back to the start of activity 1. The 'NO' path is labeled '(10)'.

H.D.B.

FACTURACIÓN: AREA DE URGENCIAS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **FACTURACIÓN A PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE URGENCIAS.**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
2 de 3

FECHA: _____

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE GRUPO DE FACTURACIÓN								SALIDA
		ÁREA: REC.INFORM	ÁREA: FACTURAC.	ÁREA: SERV.AMBU	ÁREA: CONS.REGN.	ÁREA: SERV.MANT.	ÁREA: SALA OPERA	ÁREA: SALA OPERA	ÁREA: HOSPITALIZ	
		CARGO: AUX.ADMON	CARGO: CAJERA FAC	CARGO: CELADOR	CARGO: MÉDICO	CARGO: CAMILLERO	CARGO: ENFER. Y/o AUX.ENFER	CARGO: MÉDICO ESP	CARGO: MÉD.GANL. ENFER/AUX.	
12	Clasificar y organizar facturas y recibos de caja.		○							
13	Recepcionar y revisar documentos.		○							
14	Se generó cobro por un concepto diferente a la consulta?		◇							
15	Recepcionar documentos y emitir recibo de caja y factura.	NO ○	SI ○							
16	Recepcionar documentos.	○	○							
17	Recepcionar y enviar documentos a las diferentes secciones y/o grupos.		○							
18	Clasificar y organizar las facturas y recibos de caja.		○							
19	Enviar a Tesorería el cuadro diario de caja.		○							
20	Realizar proceso de validación de RIP.		○							
21	Elaborar factura consolidada y enviar a las empresas.		○							

H.D.B.

FACTURACIÓN: AREA DE URGENCIAS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°: _____

PROCEDIMIENTO: **FACTURACIÓN A PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE URGENCIAS.**

SUBPROCESO N° _____

PÁGINA
3 de 3

FECHA:
____/____/____

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE GRUPO DE FACTURACIÓN							SALIDA	
		ÁREA: REC.INFORM	ÁREA: FACTURAC.	ÁREA: SERV.AMBU	ÁREA: CONS.REGN.	ÁREA: SERV.MANT.	ÁREA: SALA OPERA	ÁREA: SALA OPERA		ÁREA: HOSPITALIZ
		CARGO: AUX.ADMON	CARGO: CAJERA FAC	CARGO: CELADOR	CARGO: MÉDICO	CARGO: CAMILLERO	CARGO: ENFER. Y/o AUX.ENFER	CARGO: MÉDICO ESP		CARGO:
22	Elaborar factura, consolidar y enviar con soportes a las diferentes empresas.	(10)	↓							
23	Enviar copia de factura consolidada a las secciones y/o grupos internos respectivos.		↓							
24	Prestar asistencia requerida.		↓							

6. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN EN COLSULTA EXTERNA

6.1. FACTURACIÓN EN COLSULTA EXTERNA

A. OBJETIVO

Garantizar el recaudo necesario y oportuno por los servicios prestados en el área, verificando que todos los documentos con sus respectivos soportes estén acorde con lo exigido.

B. DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN

- Recibo de caja
- Factura
- Carnet de afiliación
- Documento de identidad
- Hoja de Admisión
- Historia Clínica
- Autorización del servicio
- Nota de cargo
- RIP

C. PERSONAS QUE INTERVIENEN

- Auxiliar de Salud Familiar y Comunitario
- Cajera Facturadora
- Paciente
- Médico General
- Médico Especialista
- Auxiliar de Laboratorio y/o Rayos X
- Tesorería
- Auxiliar Administrativo (Cuentas por cobrar)
- Trabajadora Social
- Auxiliar Administrativo de Estadística

D. DESCRIPCIÓN

- 1) El paciente ingresa al área de consulta externa y recibe ficha de turno de la Auxiliar de Salud Familiar y Comunitaria.

- 2) La persona encargada de atención al usuario recepciona los siguientes documentos: Fotocopia del documento de identidad, carnet de afiliación al sistema de seguridad social y Orden de autorización del servicio solicitado, elaborado por la empresa a la que se esté afiliado.

- 3) La persona encargada de atención al usuario verifica los documentos, digita los datos requeridos en la Hoja preliminar (RIA) para determinar el tipo de servicio de seguridad social en salud, al que tiene derecho el paciente.

- 4) La Cajera Facturadora digita los datos requeridos en la Hoja de Admisión.

- 5) La Cajera Facturadora elabora recibo de caja y factura en original y dos copias. La original para Tesorería, una copia para el paciente y la otra copia se le anexa a los documentos que trae el paciente para enviar a facturación central.

- 6) El paciente una vez ha cancelado, se dirige al servicio de atención al usuario para que se le asigne el lugar de atención requerido.

- 7) La persona encargada de atención al usuario le asigna la cita al paciente según lo requerido.

- 8) El paciente se dirige al consultorio y espera su turno.

- 9) El paciente es valorado por el Médico y define conducta a seguir.

- 10)**El Médico de acuerdo a la valoración puede determinar: Exámenes de laboratorio, Rayos X, asignar nuevas citas o darle de alta.
- 11)**Si el paciente requiere algún servicio de exámenes o nuevas citas se debe continuar con las actividades de la 5) a la 8).
- 12)**El paciente es valorado por el Médico y se casa los exámenes respectivos.
- 13)**La Cajera Facturadora al final del turno clasifica los recibos de caja por consecutivo y las facturas por tipo de empresas y de servicios, para ser enviadas a facturación central.
- 14)**La cajera envía a tesorería el original del cuadro diario de caja y archiva la copia, esto al final del turno.
- 15)**La cajera facturadora copia los RIP en diskette y se hace el proceso de validación para detectar inconsistencias y si es del caso se corrigen.
- 16)**Se elabora una factura consolidada por cada empresa que se le presta el servicio con los correspondientes soportes.
- 17)**La cajera envía la cuenta de cobro con sus respectivos soportes, con oficio remisorio a la empresa respectiva.
- 18)**La cajera facturadora envía copia de la factura recibida por la empresa a presupuesto, cartera y contabilidad.

H.D.B.

FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **FACTURACIÓN EN CONSULTA EXTERNA.**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 2

FECHA:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE FACTURACIÓN					OBSERVACIONES
		ÁREA: CONSUL.EXT.	ÁREA: FACTURAC.	ÁREA:	ÁREA: CONSUL.EXT	ÁREA:	
		CARGO: AUX. SALUD	CARGO: CAJERA FACTURAD.	CARGO: PACIENTE	CARGO: MÉDICO	CARGO:	
1	Ingresar paciente y recibir ficha.						
2	Recepcionar documentos.						
3	Verificar y digitar documentos.						
4	Digitar datos.						
5	Elaborar recibo de caja y factura.						
6-7	Informar del lugar de atención y asignar cita y demás servicios.						
8	Presentarse a consulta y esperar turno.						
9	Valoración médica.						
10	El Médico define conducta a seguir.						

H.D.B.

FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. _____

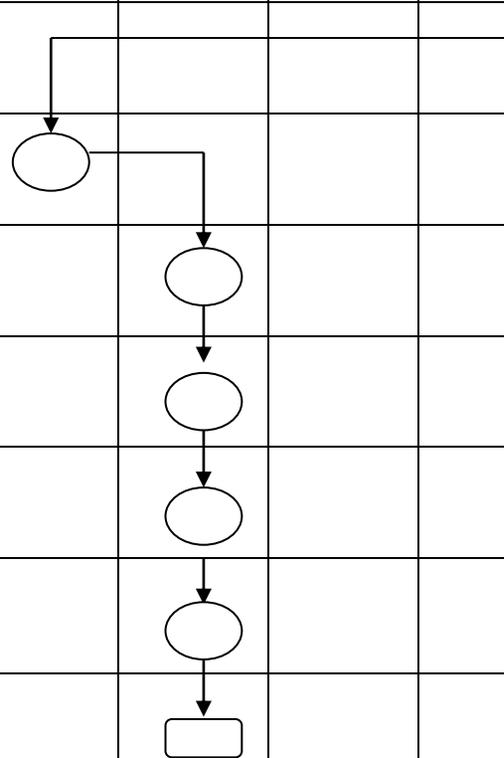
PROCEDIMIENTO: **FACTURACIÓN EN CONSULTA EXTERNA.**

SUBPROCESO N°. _____

PÁGINA
2 de 2

FECHA:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE FACTURACIÓN					OBSERVACIONES
		ÁREA: CONSUL.EXT.	ÁREA: FACTURAC.	ÁREA:	ÁREA: CONSUL.EXT	ÁREA:	
		CARGO: AUX. SALUD	CARGO: CAJERA FACTURAD.	CARGO: PACIENTE	CARGO: MÉDICO	CARGO:	
11	Según el servicio requerido por el paciente ver actividades de la 5) a la 8) de este procedimiento.						
12	Realizar exámenes requeridos.						
13	Clasificar recibos de caja y factura.						
14	Enviar a Tesorería el cuadro diario de caja.						
15	Realizar proceso de validación de RIP.						
16-17	Elaborar factura consolidada y enviar con soporte a las diferentes empresas.						
18	Enviar copia de la factura a las secciones y/o grupos internos respectivos.						



**7. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN EN LAS ÁREAS DE:
GINECO-OBSTETRICIA, PENSIÓN, MEDIA PENSIÓN Y
MEDICINA INTERNA (PISOS)**

7.1. FACTURACIÓN EN LAS ÁREAS DE: GINECO-OBSTETRICIA, PENSIÓN, MEDIA PENSIÓN Y MEDICINA INTERNA (PISOS)

A. OBJETIVO

Garantizar el recaudo necesario y oportuno por concepto de los servicios prestados en el área y controlando que todas las facturas cumplan con los requisitos correspondientes.

B. DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN

- Recibo de caja
- Factura
- Carnet de afiliación
- Documento de identidad
- Hoja de Remisión
- Orden de remisión y hospitalización
- Recibo de gasolina
- Nota de cargo
- Orden de servicio de la empresa
- Hoja preliminar (RIA)
- Historia Clínica
- RIP
- Paciente
- Camillero
- Conductor

C. PERSONAS QUE INTERVIENEN

- Médico General
- Enfermera Jefe

- Cajera Facturadora
- Médico Especialista
- Trabajadora Social

D. DESCRIPCIÓN

- 1) El paciente ingresa a uno de los siguientes servicios: Gineco-obstetricia, Pensión, Media Pensión o Medicina Interna, remitido por el área de urgencias o consulta externa.
- 2) La Cajera Facturadora revisa la documentación que trae el paciente y digita en el software la información necesaria
- 3) El Médico realiza la valoración médica o especializada en el área de Pisos respectiva y diligencia los RIP.
- 4) Después de valorar al paciente el Médico define la conducta a seguir, la cual puede ser: que al paciente se le de alta, que sea remitido o que sea hospitalizado.
- 5) Si el Médico define remitir al paciente a otra institución prestadora de servicios de salud indicada por él, diligencia Orden de Remisión.
- 6) El paciente es vinculado?
- 6A) El paciente se dirige donde la Cajera Facturadora y ésta recepciona los documentos remitidos por el Médico, revisa y emite recibo de caja y factura en original y dos copias, de acuerdo a lo relacionado en los RIP.
- 7) Si el paciente es vinculado se dirige donde la Trabajadora Social, con la nota de cargo para que le haga estudio socioeconómico y determine la cantidad a pagar.

- 8)** El paciente una vez le han realizado el estudio socioeconómico, se dirige donde la Cajera Facturadora para que ésta, le realice la liquidación correspondiente y emita recibo de caja y factura.
- 9)** Ya cancelado el servicio de transporte ver actividades del Procedimiento de Transporte de Pacientes, de la 3) a la 6).
- 10)** El Médico define que al paciente se le debe dar de alta, elabora la orden de salida y luego ver actividades 6), 6A), 7) y 8), de este procedimiento.
- 11)** El Médico define que el paciente debe ser hospitalizado y genera la orden.
- 12)** Ver Procedimiento de Pacientes Hospitalizados en el Área de Urgencias, de la 9) a la 11).
- 13)** Si al paciente se le da de alta, ver actividades 6), 6A), 7) y 8), de este procedimiento.
- 14)** Si al paciente no se le da de alta, recibe la asistencia requerida por el personal del área de hospitalización, hasta que le definan la salida.
- 15)** Al final del turno la Cajera Facturadora, clasifica los recibos de caja por orden consecutivo y las facturas por tipo de empresa, de los diferentes servicios prestados en Pisos.
- 16)** La cajera envía a tesorería el original del cuadro diario de caja y archiva la copia, esto al final del turno.
- 17)** La cajera facturadora copia los RIP en diskette y se hace el proceso de validación para detectar inconsistencias y si es del caso se corrigen.

- 18)** Se elabora una factura consolidada por cada empresa que se le presta el servicio con los correspondientes soportes.
- 19)** La cajera envía la cuenta de cobro con sus respectivos soportes, con oficio remisorio a la empresa respectiva.
- 20)** La cajera facturadora envía copia de la factura recibida por la empresa a presupuesto, cartera y contabilidad.

H.D.B.

FACTURACIÓN

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **FACTURACIÓN EN LAS ÁREAS DE: GINECO-OBSTETRICIA, PENSIÓN, MEDIA PENSIÓN Y MEDICINA INTERNA (PISOS).**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 2

FECHA:
____ _

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE:					OBSERVACIONES
		ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:	
		URGENCIAS CONSUL.EXT.	FACTURAC. PISOS	PISOS RESPECTIV.	ATENCIÓN USUARIO		
CARGO:	CARGO:	CARGO:	CARGO:	CARGO:			
MÉDICO Y/O ENFERM.JEFE	CAJERA FACTURAD.	MÉD. GNAL. O ESPECIAL.	TRABAJAD. SOCIAL				
1	Remitir a paciente.						
2	Revisar documentación y digitar software.						
3	Valorar a paciente.						
4	Definir conducta a seguir a paciente.						
5	El Médico definió remisión de paciente.						
6	El paciente es vinculado?						
6A	Emitir recibo de caja y factura.						
7	Realizar estudio socioeconómico.						
8	Emitir recibo de caja y factura.						
9	El paciente es remitido (ver actividades del Procedimiento de Transporte de Pacientes, de la 3) a la 6).						
10	El Médico define que el paciente se le debe dar de alta, ver actividades de la 6), 6A), 7) y 8), de este procedimiento.						

H.D.B.

FACTURACIÓN

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

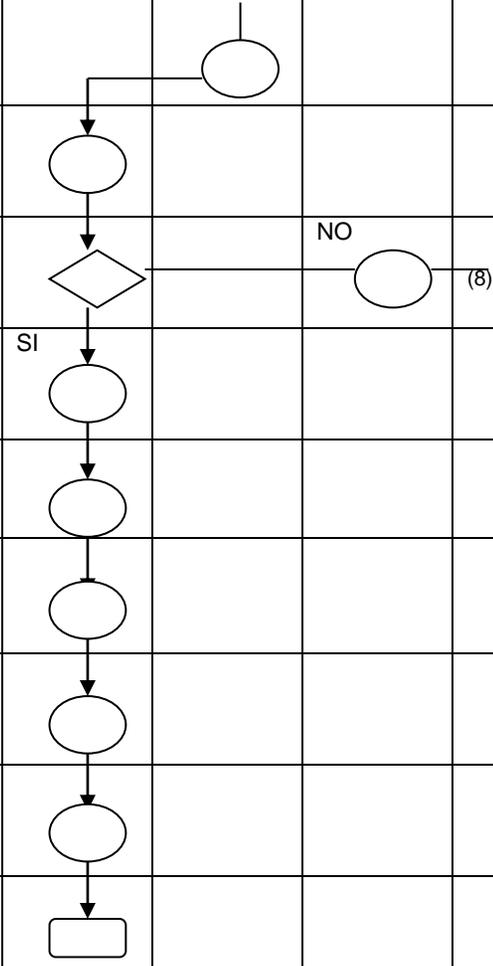
PROCEDIMIENTO: **FACTURACIÓN EN LAS ÁREAS DE: GINECO-OBSTETRICIA, PENSIÓN, MEDIA PENSIÓN Y MEDICINA INTERNA (PISOS).**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
2 de 2

FECHA:
____ _

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE:					OBSERVACIONES
		ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:	
		URGENCIAS CONSUL.EXT.	FACTURAC. PISOS	PISOS RESPECTIV.	ATENCIÓN USUARIO		
CARGO:	CARGO:	CARGO:	CARGO:	CARGO:			
		MÉDICO Y/O ENFERM.JEFE	CAJERA FACTURAD.	MÉD. GNAL. O ESPECIAL.	TRABAJAD. SOCIAL		
11	El Médico definió hospitalización del paciente.						
12	Ver Procedimiento de Paciente Hospitalizado en el Área de Urgencias, de la 9) a la 11).						
13	Dar de alta al paciente?						
14	Ver actividades 6), 6A), 7) y 8) de este procedimiento.						
15	Clasificar recibos de caja y factura.						
16	Enviar a Tesorería el cuadro diario de caja.						
17	Realizar proceso de validación de RIP.						
18-19	Elaborar factura consolidada y enviar con soporte a las diferentes empresas.						
20	Enviar copia de la factura a las secciones y/o grupos internos respectivos.						



8. PROCEDIMIENTO REVISIÓN, ELABORACIÓN Y ENVÍO DE CUENTAS “SOAT”

8.1. PROCESO DE REVISIÓN, ELABORACIÓN Y ENVÍO DE CUENTAS “SOAT”

DESCRIPCIÓN

- 1)** La Auxiliar Administrativa de Facturación encargada de la revisión, elaboración y envío de las cuentas “Soat”, recibe el original y copia de los siguientes documentos remitidos por la Cajera Facturadora de Urgencias: Factura, Recibo de Caja, RIP’s, Informe de Accidente; al igual que recibe original de los siguientes documentos: Historia Clínica y la Hoja de Admisión. Igualmente, registra diariamente en el libro radicador, los datos requeridos de la cuenta, como Control de las Cuentas del Soat recibidas.

- 2)** La Auxiliar Administrativa de Facturación, revisa y verifica la liquidación de la facturación, con sus respectivos soportes.

- 3)** La Auxiliar Administrativa de Facturación, captura los datos necesarios de la factura y con base en éstos, elabora y/o diligencia la cuenta de cobro conservando el consecutivo.

- 4)** La jefe del grupo de facturación recepciona las cuentas remitidas por la Auxiliar Administrativa de Facturación, para revisarlas y firmarlas.

- 5)** La Cajera Facturadora recepciona los documentos remitidos por la jefe del grupo de facturación; saca fotocopia a todos los documentos contenidos en la Historia Clínica, separa original y copia y distribuye documentos así:

- Originales de: Cuenta de Cobro, Formato Soat N° 2, Factura, Recibo de Caja, RIP's, Informe de Accidente y Certificado Médico
- Copias de: Cuenta de Cobro, Formato Soat N° 2, Póliza, Historia Clínica y Hoja de Admisión

Estos documentos son enviados a la Aseguradora.

- 6)** La Auxiliar Administrativa de Cuentas por Cobrar de la Sección Financiera, recepciona copia de la cuenta y registra en libro radicador los datos pertinentes a la cuenta Soat, para controlar las cuentas por cobrar por aseguradora.

- 7)** La Auxiliar Administrativa de Facturación a través de oficio, remite las cuentas con sus respectivos soportes a la Aseguradora. Este envío se hace por correo o las lleva el mensajero.

- 8) – 9)** Si se presenta devolución de cuentas o glosas por parte de la Aseguradora, la Auditora Médica analiza e investiga las causas de la devolución con los documentos y soportes respectivos. Si no aplica, la Auxiliar de Cuentas por Cobrar de la Sección Financiera continúa con la gestión de cobro administrativa a la Aseguradora (s).

- 10) – 11)** Si en el proceso de auditoría médica, la Auditora determina o define que la glosa es procedente, entonces en coordinación con las personas que originaron el error, se procede a subsanar tal deficiencia y se continúa con las actividades 3) hasta la 7) de este procedimiento. Si no aplica, se le informa por escrito a la Aseguradora y a la Auxiliar de Cuentas por Cobrar los argumentos de que tal glosa no es procedente y se continúa con la gestión de cobro administrativo.

H.D.B.

URGENCIAS – FACTURACIÓN

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N° ____

PROCEDIMIENTO: **REVISIÓN,
ELABORACIÓN Y ENVÍO DE
CUENTAS “SOAT”.**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:
____/____/____

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE FACTURACIÓN					OBSERVACIONES
		ÁREA: FACTURAC.	ÁREA: FACTURAC.	ÁREA: FINANCIERA	ÁREA: AUDIT.MÉDICA	ÁREA:	
		CARGO: AUX. ADTIVA	CARGO: JEFE GRUPO FACTURAC.	CARGO: AUX.ADTIVA CTAS X COB	CARGO: AUDITOR MÉDICO	CARGO:	
1	Recepcionar y radicar cuentas del “Soat”.						
2	Revisar facturas y demás soportes.						
3	Elaborar cuenta de cobro y diligenciar formato “FOSoat N° 2”.						
4	Recepcionar, revisar y firmar cuenta de cobro y “FOSoat N° 2”.						
5	Clasificar documentos.						
6	Recepcionar documentos y realizar gestión de cobro.						
7	Enviar documentos a la aseguradora.						
8	Hay devolución de cuentas (glosas)?						
9	Analizar causal (es) de devolución.						
10	Es procedente la glosa?						
11	Subsanar glosa y continuar con actividades de la 3) a la 7), de este procedimiento.						

8.2. OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO DE *ATENCIÓN AL USUARIO*

Brindar una atención al usuario en forma eficiente y eficaz, de tal manera que permita agilizar los procesos en los diferentes servicios.

NOMBRE DEL PROCESO	<i>PERSONAS QUE INTERVIENEN</i>	<i>DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN</i>
<i>Admisión de pacientes</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Auxiliar de Salud Familiar y Comunitaria.</i> - <i>Médico.</i> - <i>Cajera Facturadora.</i> - <i>Trabajadora Social.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Documento de identidad.</i> - <i>Carnet de Afiliación.</i> - <i>Orden de Servicio.</i> - <i>Carnet de Historia Clínica.</i> - <i>Libro radicador.</i> - <i>Hoja de Admisión.</i> - <i>Formato para reporte de paciente.</i> - <i>Hoja preliminar RIA.</i> - <i>Recibo de Caja, Factura.</i> - <i>Formato de Descuentos a Pacientes.</i> - <i>RIP.</i> - <i>Libro Control de Descuento.</i>
<i>Hospitalización de Pacientes</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Médico General o Especialista.</i> - <i>Trabajadora Social.</i> - <i>Cajera Facturadora.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Nota de cargo.</i> - <i>Recibo de Caja y Factura.</i> - <i>Formato de encuesta socio-económica.</i> - <i>Formato de Descuento.</i>
<i>Atención en Consulta Externa</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Vigilante.</i> - <i>Auxiliar de Salud Familiar y Comunitaria.</i> - <i>Cajera Facturadora.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Orden de Servicio.</i> - <i>Formato de Descuento.</i> - <i>Recibo de Caja, Factura</i>

	- Trabajadora Social.	- RIP. - Historia Clínica.
--	-----------------------	-------------------------------

8.3. PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO – ADMISIÓN DE PACIENTES

PROCEDIMIENTO

1. *El paciente ingresa al área de atención al usuario y la Auxiliar de Salud Familiar y Comunitaria, recepciona los siguientes documentos del paciente: Documento de identidad, carnet de afiliación, orden de servicio (cuando se requiera) y carnet de historia clínica.*
2. *La Auxiliar de Salud Familiar y Comunitaria, registra en el libro radicator fecha y hora de atención al paciente, edad, dirección, tipo de régimen al que pertenezca y el área respectiva de atención.*
3. *La Auxiliar de Salud Familiar y Comunitaria, diligencia la hoja de admisión en original y una copia y se la entrega al vigilante de turno, para que la coloque en el lugar indicado del consultorio médico.*
4. *Cuando le llega el turno respectivo, el paciente es valorado por el Médico, quien diligencia la historia clínica, los RIP y demás documentos.*
5. *La Auxiliar de Salud, envía la paciente donde la Cajera Facturadora para que le liquide el valor a cancelar de acuerdo a los servicios prestados.*

6. *Cuando se liquida el valor total a pagar, la Cajera Facturadora corrobora la capacidad de pago del paciente.*

7. *El paciente tiene capacidad de pago?*

8. *Si el paciente tiene capacidad de pago se emite recibo de caja y factura, en original y dos copias.*
9. *Si el paciente no tiene capacidad de pago, la Cajera Facturadora lo envía donde la Trabajadora Social, para que le realice el estudio socioeconómico.*
10. *Realizado el estudio socioeconómico el paciente cancela el valor correspondiente donde la Cajera Facturadora.*
11. *La Auxiliar de Salud, en la base de datos, diligencia formato “Planilla para Reporte de Egreso de Pacientes”, de acuerdo a los datos suministrados por el Médico en los diferentes soportes y la Cajera Facturadora.*
12. *La Auxiliar de Salud, cuando hay descuento en el valor a cancelar, registra en un libro control la cantidad inicial a pagar, el valor del descuento y el neto a cancelar, y los datos básicos del paciente.*
13. *La Auxiliar de Salud, regresa la hoja preliminar, recibo de caja, factura y el formato “Descuentos a Pacientes”, a la Cajera Facturadora del área de urgencias para que haga el respectivo cuadro diario de caja.*

H.D.B.

ATENCIÓN AL USUARIO

 ACTUAL

 MEJORADO

PROCESO N°. ____

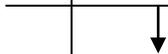
 PROCEDIMIENTO: **ATENCIÓN AL USUARIO EN ADMISIÓN DE PACIENTES.**

SUBPROCESO N° ____

 PÁGINA
1 de 2

FECHA: _____

N ^a	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO						OBSERVACIONES
		ÁREA: ATENCIÓN USUARIO	ÁREA: CONSULTA EXTERNA	ÁREA: FACTURAC.	ÁREA: ATENCIÓN USUARIO	ÁREA:	ÁREA:	
		CARGO: AUX. FLIAR. COMUNITAR.	CARGO: MÉDICO	CARGO: CAJERA FACTURAD.	CARGO: TRABAJAD. SOCIAL	CARGO:	CARGO:	
1	Recepcionar documentos.							
2	Registrar datos en libro radicador.							
3	Diligenciar Hoja de Admisión.							
4	Valoración médica y diligenciar documentos.							
5	Enviar a paciente a facturación.							
6	Liquidar y corroborar capacidad de pago a paciente.							
7	Posee el paciente capacidad de pago?				(8)			

8	<i>Facturar.</i>			NO				
9	<i>Realizar estudio socioeconómico.</i>							
10	<i>Facturar con descuento.</i>							
11	<i>Registrar en planilla para el reporte de egreso.</i>							
12	<i>Registrar datos del descuento en libro control.</i>							
13	<i>Enviar documentos a Cajera Facturadora.</i>							

8.4. PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO – HOSPITALIZACIÓN

PROCEDIMIENTO

- 1. Cuando el paciente ha recibido el servicio respectivo en cualquiera de las áreas de piso, se dirige donde la Cajera Facturadora de esta área.*
- 2. El paciente pertenece al régimen vinculado sin capacidad de pago.*
- 3. Cuando el paciente no pertenece al régimen vinculado, la Cajera Facturadora de esta área le hace la liquidación correspondiente y emite recibo de caja y factura en original y dos copias.*
- 4. Si pertenece al régimen vinculado sin capacidad de pago se dirige donde la Cajera Facturadora del área pisos, quien elabora la nota de cargos y se le entrega al paciente para que se dirija donde la Trabajadora Social.*
- 5. La Trabajadora Social con base en la nota de cargos, realiza la encuesta socioeconómica a través del formato “Encuesta Socioeconómica a Usuarios Vinculados”, para determinar el puntaje y dependiendo de este se liquida el valor a cobrar.*
- 6. La Trabajadora Social diligencia el formato de descuento y le anexa una copia del estudio socioeconómico.*

7. La Trabajadora Social envía la paciente donde la Cajera Facturadora del área de pisos con todos los documentos listos para que emita el recibo de caja y la factura en original y dos copia.

H.D.B.

ATENCIÓN AL USUARIO

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **ATENCIÓN
AL USUARIO EN HOSPITALIZA-
CIÓN.**

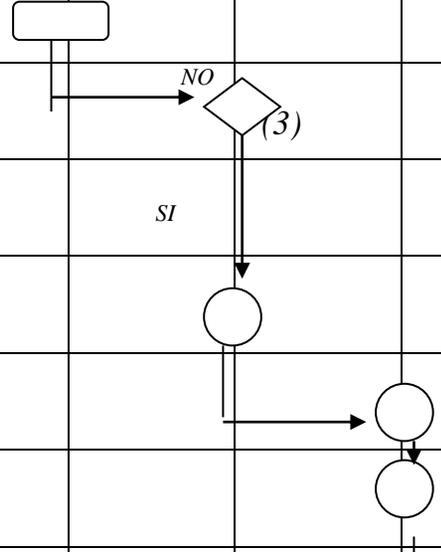
SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 2

FECHA:
____ _

RESPONSABLE: **JEFE DE GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

N ^a	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO						OBSERVACIONES
		ÁREA: PISOS	ÁREA: FACTURAC.	ÁREA: ATENCIÓN USUARIO	ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:	
		CARGO: MÉDICO O ESPECIAL.	CARGO: CAJERA FACTURAD.	CARGO: TRABAJAD. SOCIAL	CARGO:	CARGO:	CARGO:	
1	Atención a paciente.							
2	El paciente es del régimen vinculado sin capacidad de pago.							
3	Emitir recibo de caja y factura.							
4	Elaborar liquidación y nota de cargo.							
5	Realizar encuesta socioeconómica.							
6	Diligenciar formato de descuento.							
7	Emitir recib ^o de caja y factura.							



8.5. PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO – CONSULTA EXTERNA

PROCEDIMIENTO

1. *Cuando el paciente ingresa al área de Consulta Externa, el vigilante le entrega una ficha dependiendo del tipo de servicio (Laboratorio, Rayos X o Consulta Externa).*
2. *La Auxiliar de Salud Familiar y Comunitaria le informa al paciente de los documentos requeridos para recibir el servicio y los recepciona.*
3. *El paciente corresponde al P.O.S. (Plan Obligatorio de Salud) Nivel 1 y es de A.R.S.?*
4. *Si el paciente no corresponde al P.O.S. Nivel 1 y de A.R.S., la Auxiliar de Salud, lo remite a la empresa de afiliación respectiva para que le expidan la orden de servicios.*
5. *Si el paciente corresponde al P.O.S. Nivel 1 y es de A.R.S., la Cajera Facturadora, le informa que será atendido y le liquida el valor a cancelar por el servicio respectivo.*
6. *La Auxiliar de Salud o la Trabajadora Social realiza el estudio socioeconómico determinando el valor del descuento y el neto a pagar.*

7. *La Trabajadora Social o la Auxiliar de Salud diligencia el formato de descuento y le anexa una copia del estudio socioeconómico.*
8. *La Trabajadora Social o la Auxiliar de Salud envía al paciente donde la Cajera Facturadora de Consulta Externa, con todos los documentos para que emita el recibo de caja y a factura en original y dos copias.*
9. *La Cajera de Consulta Externa envía al paciente con la factura y el recibo de caja donde la Auxiliar de Salud.*
10. *La Auxiliar de Salud le informa y le asigna la cita respectiva y lo hace pasar a la sala de espera si es inmediato.*
11. *El paciente es valorado por el Médico y define conducta a seguir y diligencia la historia clínica, los RIP y demás documentos.*
12. *Cuando el paciente es atendido por el Médico se dirige donde la Cajera Facturadora con la documentación, con el fin de verificar si se han generado cobros adicionales a la consulta.*
13. *Se generó cobro adicional a la consulta?*
14. *Si se generó cobro adicional a la consulta, se emite recibo de caja y factura conforme a los documentos soportes.*
15. *Si no se generó cobro adicional a la consulta la Cajera Facturadora, le recepciona los documentos que deben quedar en la institución.*

H.D.B.

ATENCIÓN AL USUARIO

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°: ____

PROCEDIMIENTO: **ATENCIÓN AL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA.**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 2

FECHA:

N ^a	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: PROFESIONAL EN ESTADÍSTICA						OBSERVACIONES
		ÁREA: CONSULTA EXTERNA	ÁREA: ATENCIÓN USUARIO	ÁREA: FACTURAC.	ÁREA: ATENCIÓN USUARIO	ÁREA: CONSULTA EXTERNA	ÁREA:	
		CARGO: VIGILANTE	CARGO: AUX. SALUD	CARGO: CAJERA FACTURAD.	CARGO: TRABAJAD. SOCIAL	CARGO: MÉDICO	CARGO:	
1	Ingreso de paciente y entrega de ficha.							
2	Informar la paciente acerca de los documentos requeridos.							
3	El paciente corresponde al P.O.S. Nivel 1 y es de A.R.S.?	(4)	NO					
4	Enviar a paciente por orden del servicio.		SI					
5	Liquidar factura.							
6	Realizar estudio socioeconómico.							



9. OBJETIVO GENERAL DE LOS PROCESOS DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

Garantizar que el sistema de información procesada por este grupo sea confiable, verificable, comprensible, oportuna y útil para la toma de decisiones de los usuarios que la requieran.

NOMBRE DEL PROCESO	PERSONAS QUE INTERVIENEN	DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN
<i>Elaboración de los Indicadores de Gestión.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Auxiliar Administrativo de Estadística.</i> - <i>Profesional en Estadística y/o Auxiliar de Información en Salud.</i> 	- <i>Formato de Consolidación de Indicadores para Minsalud.</i>
<i>Recopilación de información consolidada por programas.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Auxiliar de Enfermería de Consulta Externa.</i> - <i>Auxiliar de Administración en Estadística y/o Técnico en Administración.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Formato de Recopilación de Información.</i> - <i>Oficio remisorio.</i>
<i>Captura de la información de RIP en Consulta Externa.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Médico.</i> - <i>Auxiliar de Administración en Estadística y/o Auxiliar de Información en Salud.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>RIP.</i> - <i>Oficio remisorio.</i> - <i>Formatos de acuerdo al programa.</i>
<i>Apertura y archivo de historia clínica.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Auxiliar de Enfermería.</i> - <i>Médico.</i> - <i>Auxiliar de Administración en Estadística y/o Auxiliar de Información en Salud.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Historia Clínica.</i> - <i>RIP.</i>

9.1. PROCESO DE ELABORACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO

1. *La Auxiliar Administrativa de Estadística, recepciona y clasifica la información consolidada y enviada por las diferentes secciones o grupos con el fin de analizarla y determinar los indicadores de gestión con base en las siguientes variables:*
 - *Área Clínica: Censo diario de pacientes, RIP, registros complementarios (cirugías, partos, imagenología, odontología, laboratorio clínico y fisioterapia).*
 - *Área Financiera: Gastos de funcionamiento, ingresos provenientes de facturación (situado fiscal, rentas cedidas y propias, otras), por: régimen contributivo, subsidiado, otros) y valor agregado.*
 - *Área de Recursos Humanos: Personal activo, asistencial y supernumerario.*
2. *El profesional en Estadística, revisa y analiza la información consolidada.*
3. *El profesional en Estadística, define si hay errores en la información.*
4. *Si hay errores en la información se devuelve a la sección y grupo de origen para que la corrijan.*
5. *Si no hay errores se procede a la elaboración en forma manual de los siguientes indicadores de gestión: producción, calidad, financieros, eficiencia técnica y*

financiera, recursos humanos, diligenciando el formato “Indicadores de Gestión de Eficiencia Técnica del Minsalud”.

- 6. El profesional en Estadística cuando ha diligenciado el formato lo envía en original a las siguientes dependencias: Secretaría de Salud Departamental, MinSalud, Gerencia del Hospital, Subdirección Científica, Epidemiología y demás dependencias internas.*

- 7. La Auxiliar de Administración de Estadística, archiva la copia del formato con la información consolidada.*

H.D.B.

RECURSOS DE INFORMACIÓN

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°: _____

PROCEDIMIENTO: **ELABORACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN.**

SUBPROCESO N° _____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:

RESPONSABLE: **PROFESIONAL EN ESTADÍSTICA**

N ^a	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: PROFESIONAL EN ESTADÍSTICA				OBSERVACIONES
		ÁREA: ESTADÍSTICA	ÁREA: ESTADÍSTICA	ÁREA:	ÁREA:	
		CARGO: AUX. ADTIVA. ESTADÍSTICA	CARGO: PROF. ESTAD.	CARGO:	CARGO:	
1	Recepcionar y clasificar información.					
2	Revisión y análisis de información.					
3	Hay errores en la información.	(4)				
4	Devolver a la sección o equipo de origen.					
5	Elaborar Indicadores de Gestión.					
6	Enviar Indicadores de Gestión a las dependencias respectivas.					
7	Archivar la información.					

9.2. PROCESO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN CONSOLIDADA POR PROGRAMAS

PROCEDIMIENTO

1. *La Auxiliar de Enfermería de Consulta Externa, realiza la consolidación de la información mensualmente de los siguientes programas: vacunación, tuberculosis, leishmaniasis lepra, control de embarazo, odontología y citología vaginal. Esto se hace a través de un formato que permite recopilar la siguiente información: fecha, nombre y apellido, documento de identidad, dirección de vivienda (rural o urbano), edad, sexo y demás datos relacionados con el programa.*
2. *La Auxiliar de Enfermería, una vez consolida la información se la entrega a la Auxiliar de Información de Estadística, esto debe hacerse los cinco primeros días de cada mes.*
3. *La Auxiliar de Administración de Estadística, revisa los formatos y la información que tienen consolidada en forma cuantitativa y cualitativa de los datos.*
4. *Se detectaron errores en la información suministrada?*
5. *Si hay errores se devuelve el formato a la Auxiliar de Enfermería de Consulta Externa, para que procesa a corregir las inconsistencias.*

6. *Si no hay errores la Auxiliar de Administración de Estadística, le saca fotocopia al formato con la información suministrada por la Auxiliar de Enfermería.*

7. *La Auxiliar de Administración de Estadística, organiza los formatos por paquetes de acuerdo al programa.*

8. *La Auxiliar de Administración de Estadística, elabora oficio remisorio para enviar la información consolidada a la Secretaría de Salud Departamental, en original y una copia.*

H.D.B.

RECURSOS DE INFORMACIÓN

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN CONSOLIDADA (PROGRAMAS).**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:

RESPONSABLE: **JEFE DE ESTADÍSTICA**

N^a

ACTIVIDAD

ÁREA:
CONSULTA
EXTERNA

ÁREA:
ESTADÍST.

ÁREA:
SRIA. DE SALUD
DPTAL.

ÁREA:

OBSERVACIONES

CARGO:
AUX. ENFERM.

CARGO:
AUX. ESTAD.

CARGO:
SRIA. SALUD

CARGO:

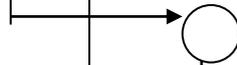
1

Consolidar la información en formatos.



2

Enviar información a Estadística.



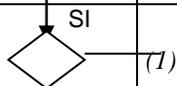
3

Revisión de información.



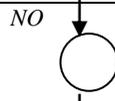
4

Se presentan errores en la revisión?



5

Ver actividad N° 1.



6

Fotocopiar información.



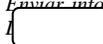
7

Organizar información.



8

Enviar información a la Secretaría de Salud



9.3. PROCESO DE CAPTURA DE LA INFORMACIÓN DE RIP EN EL ÀREA DE CONSULTA EXTERNA

PROCEDIMIENTO

- 1. Cuando el paciente se le han recepcionado los documentos necesarios, el Médico realiza la valoración y atención respectivas y diligencia los RIP y demás documentos para ser enviados a Estadística.*
- 2. La Auxiliar de Administración de Estadística, recepciona los documentos diligenciados en las diferentes secciones y/o grupos para digitar los siguientes datos en el sistema: fecha de consulta, especialidad, causa externa, códigos y diagnósticos principales, tipo de diagnósticos, el nombre completo de quien elaboró los RIP, con el fin de obtener datos relacionados con las enfermedades transmisibles y elaborar informes para remitirlos a la secretaría de salud departamental.*
- 3. La Auxiliar de Administración de Estadística digita los datos en el sistema relacionados con las enfermedades transmisibles.*
- 4. La Auxiliar de Estadística organiza la información por tipo de enfermedad y demás datos requeridos.*
- 5. La información es despachada a la Secretaría de Salud Departamental y otras dependencias internas o externas que la requieran.*

H.D.B.

RECURSOS DE INFORMACIÓN

ACTUAL MEJORADO

PROCESO N°: ____

PROCEDIMIENTO: **CAPTURA
DE RIP EN EL ÁREA DE
CONSULTA EXTERNA**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 1FECHA:

N ^a	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: PROFESIONAL EN ESTADÍSTICA				OBSERVACIONES
		ÁREA: CONSULT.EXT.	ÁREA: REC.INFORM.	ÁREA:	ÁREA:	
		CARGO: MÉDICO	CARGO: AUX. ADTIV.ESTAD.	CARGO:	CARGO:	
1	Valoración médica y diligenciar RIP.					
2	Recepcionar y diligenciar RIP.					
3	Digitar datos en el sistema.					
4	Clasificar información.					
5	Enviar información.					

9.4. PROCESO DE APERTURA Y ARCHIVO DE HISTORIA CLÍNICA

PROCEDIMIENTO

1. *El paciente tiene historia clínica?*
2. *Si aplica, la Auxiliar de Enfermería, solicita la historia clínica a la Auxiliar de Administración de Estadística para el momento de la valoración respectiva.*
3. *Si no aplica, el Médico después de la valoración respectiva diligencia los RIP y apertura de la historia clínica en cualquiera de los servicios clínicos prestados al paciente.*
4. *La Auxiliar Administrativa de Estadística, recepciona y organiza las historias clínicas de acuerdo a las normas vigentes.*
5. *La Auxiliar Administrativa de Estadística, realiza el análisis cuantitativo de las historias clínicas.*
6. *La Auxiliar Administrativa de Estadística, archiva las historias clínicas.*

6	<i>Archivo de historia clínica.</i>					
----------	-------------------------------------	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------	--	--

10. PROCEDIMIENTOS EN ALMACÉN

10.1. PROCEDIMIENTO – RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS EN BODEGA GENERAL

A. OBJETIVO

Establecer en detalle la forma, oportunidad, registros, niveles de autorización, informes y controles que aseguren a la empresa que los pagos a los proveedores sólo se hacen por mercancías recibidas y costos convenidos.

B. DEPENDENCIAS IMPLICADAS

Jefatura de suministros, compras, almacén central, contabilidad, contraloría departamental.

C. FORMATOS, REGISTROS E INFORMES REQUERIDOS O GENERADOS

- Factura o remisión del proveedor
- Orden de compra
- Guía de transporte
- Libro de radicación de mercancías ingresadas a bodega
- Informe de productos recibidos

D. DESCRIPCIÓN

1) AUXILIAR ADMINISTRATIVO (A)

De acuerdo con la llegada de la mercancía, efectúa el recibo de éstas verificando previamente que en los documentos o en el empaque de los productos, sí vienen para el Hospital.

- 2)** Cuando la mercancía llega con remisión o guía y factura, deberá verificar la mercancía remitida, así mismo firmará el documento respectivo, indicando la hora y la fecha en que éste se efectúa; así como también, dejar escrito cualquier inconsistencia que sea detectada durante el recibo.

Cuando la mercancía llega con factura, se efectúa la misma actividad del procedimiento anterior. En caso de que la mercancía llegue únicamente con guía y/o sin ningún otro documento, debe elaborar un documento manual donde conste (n), la (s) cantidad (es) y tipo (s) de producto (s) recibido (s).

- 3)** Una vez efectuado el proceso de verificación de los productos recibidos, éstos quedan a disposición del auxiliar administrativo para ubicarlos en su respectivo lugar y entregar los documentos a la Secretaria para su proceso. De igual manera firma remisión y/o factura como recibido y da la respectiva copia al proveedor.

El auxiliar administrativo debe dejar recepcionadas todas las mercancías durante el día, para lo cual:

- Coge la tarjeta del producto si tiene existencia. Verificar ésta en caso de ser diferente, informar al jefe de almacén, para aclarar el asunto y cargar la nueva.
- Colocará la mercancía nueva o de vencimiento posterior a la existente detrás o debajo según el caso, de tal manera que siga sacando la mercancía que llegó primero.
- En los casos en que se trate de un producto nuevo, debe elaborar la tarjeta, dejando claro la descripción del producto, presentación y código.

Se efectúan dos casos en que se requiere presencia del proveedor y/o representante de la compañía de seguros, para verificar un determinado producto (caso productos devolutivos).

Para aquellos productos que tienen fecha de vencimiento, deben dejar expresa ésta en la factura o documento de recepción. En ningún caso se deben aceptar productos vencidos o en mal estado; ante cualquier anomalía se informará tal caso al jefe del almacén.

- 4) La auxiliar administrativa (Bodega), entrega remisión y/o factura de la mercancía recibida a la auxiliar de informática, para su digitación.
- 5) La Auxiliar administrativa (Informática) recibe las facturas o documentos de la mercancía recepcionada; procede a buscar la copia de la orden de compra, que corresponde al proveedor y mercancía recepcionada, compaginando éstos. De inmediato elaborará el informe respectivo y los pasa al jefe de almacén, para su revisión y firma.

En caso que no esté la copia de la orden de compra en el almacén, debe averiguar con el jefe de compras o quien haga sus veces, si a ese proveedor ya se le elaboró la orden de compra; en caso positivo, debe anotar número, dejar constancia expresa de que está pendiente la copia, la cual adjunta al informe de recepción respectivo. Para el caso negativo, pueden suceder dos situaciones:

- Que ésta se elabore posteriormente previo visto bueno de compras, en cuyo caso debe ingresar la mercancía como

préstamo, para lo cual diligenciará el documento diseñado para tal fin y elaborará el informe de recepción.

- Que ésta no se piense elaborar, porque la mercancía no fue pedida o no se necesita, en cuyo caso debe pasara la información a la secretaria, para que elabore el documento de devolución al proveedor.

Deben llevar el control de la mercancía que esté pendiente por ser entregada, por parte del proveedor en la misma orden de compra.

Cuando un proveedor incluya en una misma factura, productos de ordenes de compra distintos, debe elaborar los informes de recepción de los productos por la orden de compra que corresponda e informar al jefe para que tramite con el proveedor el arreglo de las facturas.

Emitir diariamente el informe de productos recepcionados en original y copia y pasarlos al jefe, para su revisión y visto bueno, quien lo pasa a la secretaria para su trámite.

Emitir con regularidad (semanal) o cuando se requiera el listado de productos en conflicto, el cual pasará directamente a compras o al jefe.

- 6)** El jefe de almacén recibe el informe de recepción del auxiliar administrativo (Informática), incluyendo las inconsistencias presentadas respecto a:

Diferencias en cantidades, estado de los productos, vencimiento, etc., y contactar si es necesario al jefe de compras o quien haga sus veces, para que se establezca la responsabilidad sobre la inconsistencia o al

proveedor directamente para dar solución a la situación presentada y entrega al auxiliar administrativo para su corrección.

7) Realiza en coordinación con el jefe las correcciones al informe de recepción con sus respectivos soportes, si se presenta una diferencia de costos procederá de la siguiente forma, según el caso:

- Si la diferencia de costos es a favor de la institución, se elaborará una nota por menor valor cobrado por el proveedor, aplicado a la respectiva orden de compra.
- En el caso contrario, se averiguará con compras la causa de la diferencia, si ésta es por error de digitación de la orden de compra, el departamento de compras efectuará la corrección o dependiendo del monto, se elaborará una nota por mayor valor a la orden de compra explicando el motivo de la misma, pero si el error es en la cotización del proveedor, se le solicitará cambiar la factura o elaborar la nota crédito respectiva.

8) Si el informe de recepción está correcto el jefe de almacén da visto bueno, estampa sello de control de informes de recepción en una copia de la factura o remisión diligenciando la información que en él se pide (número de orden de compra, número de informe de recepción y recibo de elaboración) y los pasa a la secretaria para su respectivo trámite.

9) La secretaria recibe del jefe de almacén los informes de recepción con sus respectivos soportes y procede de la siguiente manera:

Le coloca el sello del almacén y procede a deshojar la orden, dejando una copia para el archivo del almacén; el original y tres copias, las

radica en el libro de entrega de documentos y los envía a contabilidad; la quinta copia la radica también en el citado libro y se envía a contraloría departamental y a control interno.

H.D.B.

ALMACÉN

ACTUAL
MEJORADO

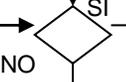
PROCESO N°. ____

PROCEDIMIENTO: **RECIBO DE MERCANCÍAS EN BODEGA GENERAL**

SUBPROCESO N°. ____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:

N°	ACTIVIDAD	ENTRADA	RESPONSABLE: JEFE DE ALMACÉN					SALIDA	OBSERVACIONES
			ÁREA: ALMACÉN	ÁREA: ALMACÉN	ÁREA: ALMACÉN	ÁREA: ALMACÉN	ÁREA: ALMACÉN		
			CARGO: AUX.ADTV.	CARGO: AUX.ADTV.	CARGO: JEFE	CARGO: SECRET.	CARGO:		
1	Recibir mercancía que trae el proveedor.								
2	Chequear mercancía contra Remisión y/o Factura.	Remisión y/o Factura.						Chequeo de mercancía.	
3	Firmar Remisión y/o Factura como recibido y dar la respectiva copia al proveedor.	Remisión y/o Factura.						Remisión y/o Factura firmada como recibido.	
4	Entregar Remisión y/o Factura de la mercancía recibida al Auxiliar de Informática para su digitación.								
5	Emitir informe de recepción de mercancía y entregar al Jefe de Almacén para su visto bueno.	Remisión y/o Factura firmada como recibido.						Emisión de informe de recepción.	
6	El informe de recepción está correcto?								
7	Realizar las correcciones al Informe de Recepción de Mercancía y entregar al Jefe de Almacén para su visto bueno.	Informe de recepción.						Informe de recepción corregido.	
8	Dar visto bueno al informe de Recepción y pasarlo a la secretaria.	Informe de recepción.						Informe de recepción con visto bueno.	
9	Deshojar y repartir copias (original y 3 copias para Contabilidad, 1 copia para Contraloría y 1 copia para el archivo del Almacén.	Informe de recepción con visto bueno.						Repartir informe de recepción.	

10.2. PROCEDIMIENTO – DESPACHOS DE MERCANCÍA DE BODEGA GENERAL A LOS SERVICIOS

A. OBJETIVO

Con este procedimiento se quiere indicar las actividades a realizar para garantizar el despacho oportuno de los pedidos efectuados por los distintos centros de costos, como también la presentación de un nivel de servicio eficiente. También indica la forma apropiada para efectuar los registros y poder obtener información confiable.

B. DEPENDENCIAS IMPLICADAS

Almacén central y los centros de costos.

C. FORMATOS REGISTRADOS E INFORMES REQUERIDOS O GENERADOS

- Formato de “Pedido a Almacén”
- Orden de baja generada por el sistema
- Libro para registro transferencia de documentos
- Informe mensual de consumo por centro de costos
- Informe mensual de consumo por grupo y producto
- Relación diaria de despachos incompletos

D. DESCRIPCIÓN

- 1) El jefe centro de costos respectivo envía solicitud de pedido al auxiliar administrativo de almacén, para que proceda a elaborar las ordenes de baja, de acuerdo al pedido.

- 2) Una vez recibida y registrada la solicitud del pedido, el auxiliar administrativo procede a descargar del sistema la orden de pedido y valida la información.
- 3) El auxiliar administrativo imprime orden de baja (original y tres copias), debe verificar que no se hayan presentado inconsistencias en el pedido realizado.
- 4) El auxiliar administrativo encargado del registro le entrega la orden de baja a la persona encargada de hacer la entrega física.
- 5) El auxiliar encargado de la entrega física ubica el producto a separar, coge la tarjeta, verifica el saldo y procede a descargar la cantidad pedida, dejando expreso en la tarjeta la fecha, servicio que se le entrega, número de documento y nuevo saldo; en el caso que el saldo no sea correcto debe informar de inmediato al respecto del área para establecer las acciones del caso.

Cuando se trate de elementos devolutivos debe informarse a las secciones de inventarios para que procedan a colocarle el número de control de inventarios.

Separa la cantidad pedida, teniendo en cuenta el método de manejo de inventarios aplicado por la Institución; terminado el proceso de separación informa a la persona encargada para su respectiva revisión.

- 6) El auxiliar administrativo cuando el pedido está listo informa al servicio que lo solicitó. La persona que viene a recoger el pedido debe revisar

y contar la mercancía, además de firmar la orden de baja en señal de conformidad.

Cuando se trate de elementos devolutivos la orden la debe firmar el jefe del área que solicita o en su defecto, la persona que tendrá bajo su cargo el respectivo bien. En todo caso, la persona que firme debe estar posesionado.

- 7) y 8)** La secretaria recibe de los centros de costos las solicitudes a almacén de mercancías, les coloca fecha; si el pedido es de agotado y/o le corresponde al servicio en la fecha lo pasa a la auxiliar administrativa, de lo contrario lo guarda hasta la fecha que le corresponde su entrega.

Recibe de la auxiliar administrativa las órdenes de baja sacadas por el sistema acorde con la solicitud hecha por los servicios y las envía a la bodega.

En caso que no haya disponibilidad del sistema o la mercancía aún no se haya legalizado y se requiera entregar el producto, se envía a la bodega la misma solicitud del usuario con la cual se separa y se le entrega lo solicitado.

Coordina la entrega de los productos recibidos de compras por caja menor.

Recibe del jefe de almacén las órdenes de baja revisadas y procede a deshojar; deja una copia para archivo, almacén envía una copia a contraloría departamental y/o control interno y el resto de copias, a

contabilidad. Cuando se trata de elementos devolutivos envía una copia a la sección de inventarios.

H.D.B.

ALMACÉN

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°: ____

PROCEDIMIENTO: **DESPACHO DE MERCANCIAS DE BODEGA GENERAL A LOS SERVICIOS**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:

N°	ACTIVIDAD	ENTRADA	RESPONSABLE: JEFE DE ALMACÉN					SALIDA	OBSERVACIONES
			ÁREA: SERVICIO	ÁREA: ALMACÉN	ÁREA: ALMACÉN	ÁREA: ALMACÉN	ÁREA:		
			CARGO: JEFE SERV	CARGO: AUX.ADTV.	CARGO: AUX. ALM.	CARGO: SECRET.	CARGO:		
1	Enviar solicitud de pedido a Centro de Costos.	Necesidad de suministros.						Orden de Baja Almacén.	
2	Descargar el pedido de la bodega.	Orden de Baja.						Descargue de suministros del sistema.	
3	Imprimir Orden de Baja Almacén (original y 3 copias).								
4	Pasar Orden de Baja al Auxiliar de Almacén para que separe el pedido.								
5	Organizar el pedido según la Orden de Baja.	Orden de Baja.						Separación de pedido.	
6	Llevar el pedido hasta el servicio que solicitó.								
7	Entregar el pedido al jefe del servicio y hacer firmar todas las copias del documento como recibido.	Suministros y Orden de Baja.						Entrega de suministros.	
8	Firmar Orden de Baja y dejar una copia del documento para el servicio.	Orden de Baja y pedido.						Orden de Baja firmada.	
9	Recibir original y copias de la Orden de Baja firmadas por el jefe del servicio. Deshojar y repartir Ordenes de Baja: Original y 1 copia para Contabilidad, 1 copia para Contraloría y 1 copia para el archivo del Almacén.	Orden de Baja firmadas.						Repartir Ordenes de Baja firmadas.	

PROCEDIMIENTO – RECEPCIÓN DE ÓRDENES MÉDICAS Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS A LOS SERVICIOS

A. OBJETIVO

Proveer el servicio de insumos y medicamentos de una manera rápida, oportuna y eficiente.

B. DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN

- Fórmula médica
- Orden de baja
- Carga a paciente
- Autorización de medicamentos

C. DESCRIPCIÓN

- 1) El médico a la enfermera jefe del área del servicio respectivo diligencia el formato “Requisición de Suministros” (medicamentos), con sus respectivas copias de los soportes como son:

Facturas y hoja de gastos, los cuales son enviados al almacén central (Farmacia).

Si la solicitud es para cargo a paciente, debe venir la fórmula; el auxiliar revisa la fórmula si se trata de medicamento controlado. Debe solicitar la autorización y/o soporte, si no la trae, devuelve la solicitud a la persona responsable de este requisito para que la envíe.

- 2) El auxiliar administrativo de almacén recibe y revisa la requisición de suministros, la cual corrobora que la requisición de suministros esté bien diligenciada y contenga todos los soportes y anexos.

- 3)** El auxiliar administrativo verifica en el sistema (kárdex), la existencia o nivel de stock de medicamentos o insumos, de acuerdo al código o características del medicamento o suministro.

Si la cantidad solicitada en la requisición de suministros sobrepasa o es superior al stock en la farmacia, entonces procede a seguir el procedimiento de acuerdo a cuantía (ver procedimiento de compras – flujograma ...)

En el evento que la compra solicitada en la requisición de suministros no sobrepase el stock en la farmacia, entonces se continúa con el procedimiento de entrega de medicamentos.

- 4)** El auxiliar administrativo procede a descargar en el sistema las cantidades de la requisición, digita valor (es) de la mercancía y código, centro de costos y demás requisitos exigidos en el programa de inventarios y sistema de inventarios que para tal fin se lleva en el Hospital.
- 5)** El auxiliar administrativo procede a imprimir la requisición y alistar los medicamentos solicitado en la requisición.
- 6)** El auxiliar administrativo entrega el medicamento en el almacén al funcionario del servicio respectivo, para lo cual el auxiliar administrativo le constata cantidades y descripciones del medicamento a entregar. El funcionario del servicio recibe los medicamentos y/o insumos y firma la requisición.

7) Las fórmulas y la requisición se archivarán en forma consecutiva.

H.D.B.

ALMACÉN

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N° _____

PROCEDIMIENTO: **RECEPCIÓN DE ÓRDENES MÉDICAS Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS A LOS SERVICIOS.**

SUBPROCESO N° _____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:

N°	ACTIVIDAD	ENTRADA	RESPONSABLE: PROFESIONAL UNIVERSITARIO(ALMAC)					SALIDA	OBSERVACIONES
			ÁREA: SERVICIO	ÁREA: ALMACÉN	ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:		
			CARGO: MÉDICO	CARGO: AUX.ADTV.	CARGO:	CARGO:	CARGO:		
1	Diligenciar Requisición de Suministros (medicamentos) y enviar ésta al Almacén (Farmacia).	Necesidad de medicamentos.							
2	Recepcionar y revisar la Requisición de Suministros y sus respectivos soportes.								
3	La cantidad solicitada en la Requisición sobrepasa el stock de la farmacia.			SI 					
4	Descargar los elementos de la farmacia en el sistema.	Pedido de medicamentos.		NO 					
5	Impresión de la Orden de Baja y alistamiento de medicamentos solicitados en la Requisición.	Orden de Baja.							
6	Entrega de medicamentos.								
7	Archivo de documentos.								

11. SECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y ADMINISTRATIVOS

1.1. PROCEDIMIENTOS SECCIÓN DE COMPRAS

11.1.1. SOLICITUD – DECISIÓN DE COMPRA DE ELEMENTOS

A. OBJETIVO

Informar a compras de la necesidad para mantener en cada centro de costos los elementos necesarios en términos de calidad, cantidad, oportunidad y al menor costo, para así poder brindar un servicio adecuado.

B. DEPENDENCIAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Todas las dependencias clínicas y administrativas del Hospital Departamental de Buenaventura (centros de costos), compras, almacén, proveedores.

C. FORMATOS, REGISTROS E INFORMES REQUERIDOS O GENERADOS

- *Solicitud de pedido al almacén de los productos existentes en programa PEP (producto existente en el programa).*
- *Carta de nuevos requerimientos a compras de producción no programados.*
- *Cuadro comparativo de cotizaciones.*
- *Ordenes de compra y/o contratos.*

D. PROCEDIMIENTO

El jefe del área respectiva (centro de costos), realiza la solicitud y envía al jefe de almacén y/o jefe de compras; si es enviada al jefe de almacén, éste

radica y verifica existencia, y en caso positivo, produce la respectiva orden de baja.

Si se envía directamente a la sección de compras, se revisa, si corresponde a PEP (producto existente en el programa) y verifica existencias en el almacén. Si hay, se envía la solicitud al jefe de almacén.

Si se va a proceder a la compra del producto, se determina si es exclusivo se procede a solicitar la oferta y se decide la forma de compra, siempre y cuando exista la partida presupuestal y no afecte el plan de obligaciones. De efectuarse éste y ser un requerimiento urgente, se debe informar al departamento financiero para los ajustes necesarios.

Si el producto no es exclusivo se procede a la obtención de cotizaciones por parte de la sección o persona encargada de compras, teniendo en cuenta la siguiente lista de cuantías y formalidades:

CUANTÍA Y FORMALIDADES PARA CONTRATAR DIRECTAMENTE

CONCEPTO	VALOR	FORMALIDADES Y/O REQUISITOS	
<i>MENOR CUANTÍA</i>		<i>- Precios del mercado - Mínimo de ofertas</i>	<i>- Orden de servicio - Orden de trabajo - Orden de compra</i>
<i>MENOR O IGUAL A:</i>		<i>- Mínimo de ofertas</i>	<i>- Contrato escrito</i>
<i>MAYOR CUANTÍA</i>	<i>Invitación pública</i>		<i>- Contrato escrito</i>

NOTA: SMLV: De acuerdo al presupuesto de la entidad, tener en cuenta el tipo de contrato con sus respectivos requisitos acorde a la normatividad.

La solicitud de las ofertas pueden ser verbales o escritas. La oferta deberá ser siempre por escrito.

Cuando se hayan requerido más de dos ofertas, la persona encargada de compras, procederá a elaborar el cuadro comparativo de precios, relacionando las diferentes cotizaciones, proveedores, precios y condiciones de pago.

La decisión de comprar la toma el jefe de compras, dependiendo del elemento y se analiza con el superior inmediato, con base en los cuadros comparativos. Dependiendo de la cuantía se decide la compra por caja menor, orden de compra y contratos; también se decide según las ofertas, si la compra es nacional o mediante importación, para las instituciones que aplica.

11.1.2. ELABORACIÓN DOCUMENTO DE COMPRA: ORDEN DE COMPRA

A. OBJETIVO

Documento elaborado para realizar una compra y cumplir con mandatos legales dejando constancia escrita con documentos soporte.

B. DEPENDENCIAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Departamentos de suministros, presupuesto, compras, control interno, dirección general, almacén, proveedor, cuentas por pagar.

C. PROCEDIMIENTO

La secretaria de compras o quien haga sus veces, elabora la orden de compra, llenando todos los requisitos exigidos, anexa la hoja ruta de documentos, cotizaciones y envía al jefe de compras y suministros o quien haga sus veces, para su firma, quien devuelve a secretaria de compras.

Se envía a presupuesto para asignar reserva presupuestal y despacha a control interno, para su revisión. En caso de presentar error o no cumple todos los requisitos legales, se devuelve a secretaria de compras para su corrección, quien deberá enviar nuevamente a control interno.

Si no presenta ningún inconveniente lo envía a la Dirección General, para la firma de ordenación del gasto y devuelve a la secretaria de compras.

Una vez aprobado el gasto, la secretaria de compras, deshoja la orden de compra y envía las copias, así:

1 copia para el almacén general.

2 copia para el proveedor.

3 copia para el archivo

Original y copia a presupuesto.

Envía a presupuesto quien expide certificado de disponibilidad presupuestal y verifica reserva presupuestal; elabora orden de pago, previo recibo de parte del almacén, del informe de recepción y factura del proveedor y despacha a jefe de contabilidad, para revisión y visto bueno de la orden de pago. Envía al auxiliar a cuentas por pagar, para verificación de que todos los documentos estén completos, quien en caso de no encontrarlos, toma las respectivas fotocopias.

Una vez completos, cuentas por pagar elabora relación de cuentas para control interno, quien revisa todos los documentos, si presenta incorrección devuelve a cuentas por pagar para su corrección y éstos deben enviarlos mensualmente a control interno.

En caso de no presentar error lo envía a Dirección General, para la autorización de pago y envía la tesorería para expedir el cheque y entregarlo al proveedor.

11.1.3. ELABORACIÓN DE CONTRATOS

A. OBJETIVO

Documento elaborado para realizar una compra determinada por una cuantía específica y cumplir con mandatos legales dejando constancia escrita con documentos soporte.

B. DEPENDENCIAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Suministros, compras, presupuesto, control interno, dirección general, proveedor, almacén, cuentas por pagar.

C. PROCEDIMIENTO

El procedimiento que se sigue con los contratos es como se detalla a continuación:

La secretaria de suministros elabora el control en coordinación con la oficina de control interno disciplinario y envía al jefe de compras o quien haga sus veces y al jefe de la sección de suministros, para su revisión y verificación; luego lo envía a presupuesto.

Presupuesto expide certificado de disponibilidad presupuestal, asigna reserva presupuestal y envía a secretaria de suministros.

Secretaria de suministros relaciona y envía a control interno, quien revisa y da visto bueno y despacha a secretaria de suministros.

Secretaria de suministros radica y despacha a la Dirección General, quien autoriza, firma y devuelve a secretaria de suministros.

Secretaria de suministros toma fotocopia al contrato y avisa al proveedor.

El proveedor recibe original del contrato, listado de requerimientos para legalización del contrato, él debe legalizarlo y entregarlo nuevamente a secretaria de suministros.

Secretaria de suministros revisa el cumplimiento de los requisitos legales y envía a control interno.

Control interno revisa las pólizas de cuantía, si presenta error devuelve a secretaria de suministros, quien llama al proveedor e informa del hecho para que proceda a la corrección respectiva. Una vez corregida las pólizas entrega a secretaria de suministros, quien devuelve a control interno. En caso se no presentarse error control interno envía a la secretaria de suministros. La Secretaria de suministros elabora carta de aceptación de garantías y despacha a la Dirección General.

Dirección General firma y devuelve a la secretaria de suministros, quien procede a deshojar la orden y enviar, así:

1 copia almacén general.

1 copia archivo.

Original y cuatro (4) copias a cuentas por pagar.

Presupuesto elabora la orden de pago y el procedimiento continúa igual que la orden de compra.

11.1.4. COMPRA DE CAJA MENOR

A. OBJETIVO

Cumplir con los pedidos de carácter urgente y evitar alteración de la prestación del servicio.

B. DEPENDENCIAS QUE INTERVIENEN

Compras, proveedor, almacén, centro de costos.

C. PROCEDIMIENTO

La secretaria de suministros recibe solicitud de compras autorizadas por el jefe de compras o quien haga sus veces, y determina si la compra se hace en efectivo o en cheque.

Si se realiza con cheque, éste es firmado por el jefe de la sección de Recursos Físicos y Administrativos y la secretaria. El jefe de compras o quien haga sus veces, decide si envía al mensajero cotizador o realiza el pedido telefónicamente.

En este último caso el proveedor entrega la mercancía en el almacén; almacén recibe mercancía y factura, elabora informe de recepción y anexa la factura, para luego enviar a la secretaria de suministros, quien relaciona documentos para el reembolso.

En el primer caso el mensajero cotizador recibe la mercancía y la factura, y puede ocurrir dos casos:

- a) El mensajero entrega la mercancía en el almacén y el proceso continúa como es el caso de pago con cheque.

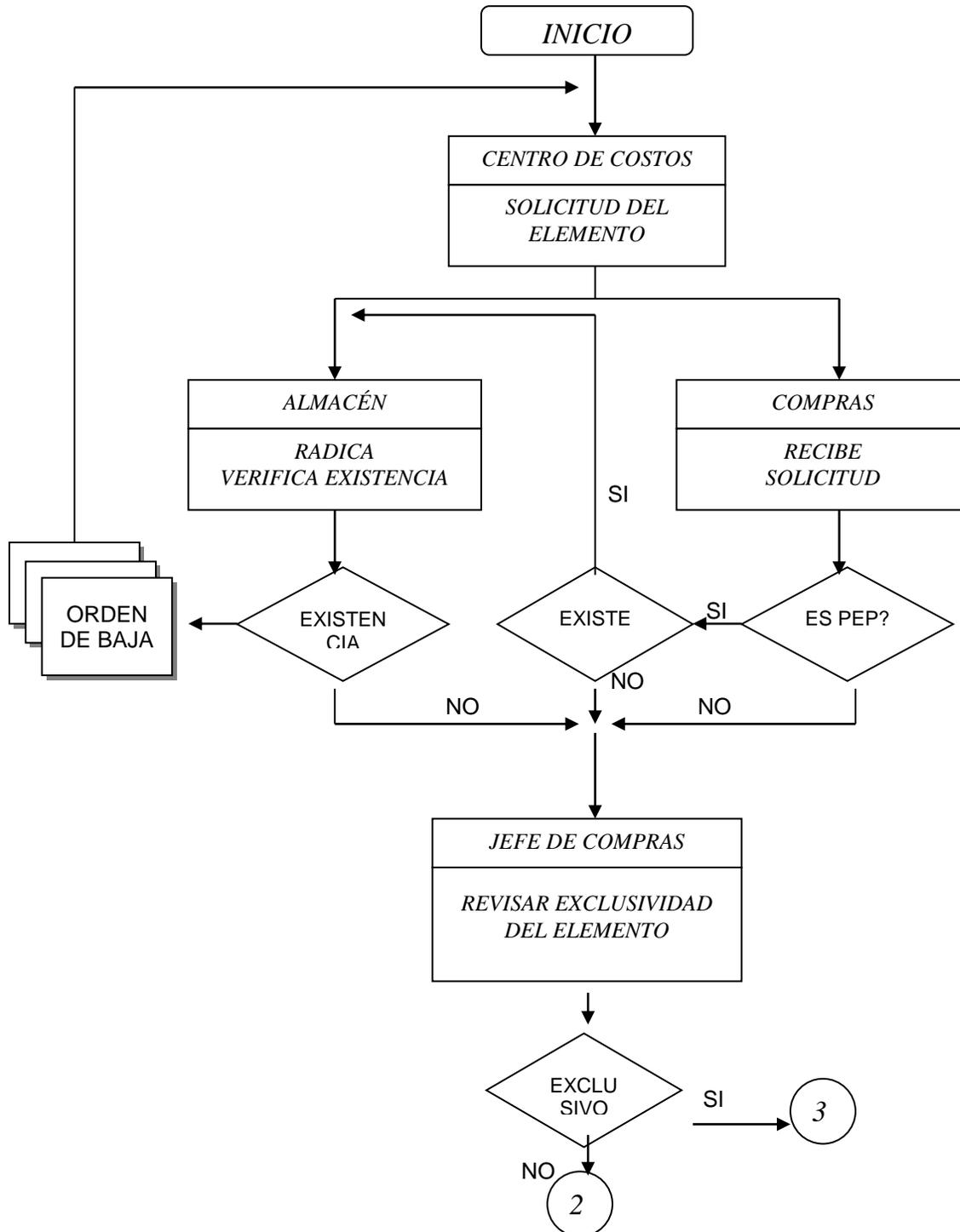
- b) El mensajero cotizador entrega la mercancía a la secretaria de suministros, quien a su vez entrega al centro de costos y éste debe enviar el pedido firmado a la secretaria de suministros.

La secretaria de suministros envía factura y pedido firmado al almacén, quien elabora informe de recepción, anexa factura y entrega a secretaria de suministros, quien relaciona documentos para el reembolso.

12. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS EN COMPRAS

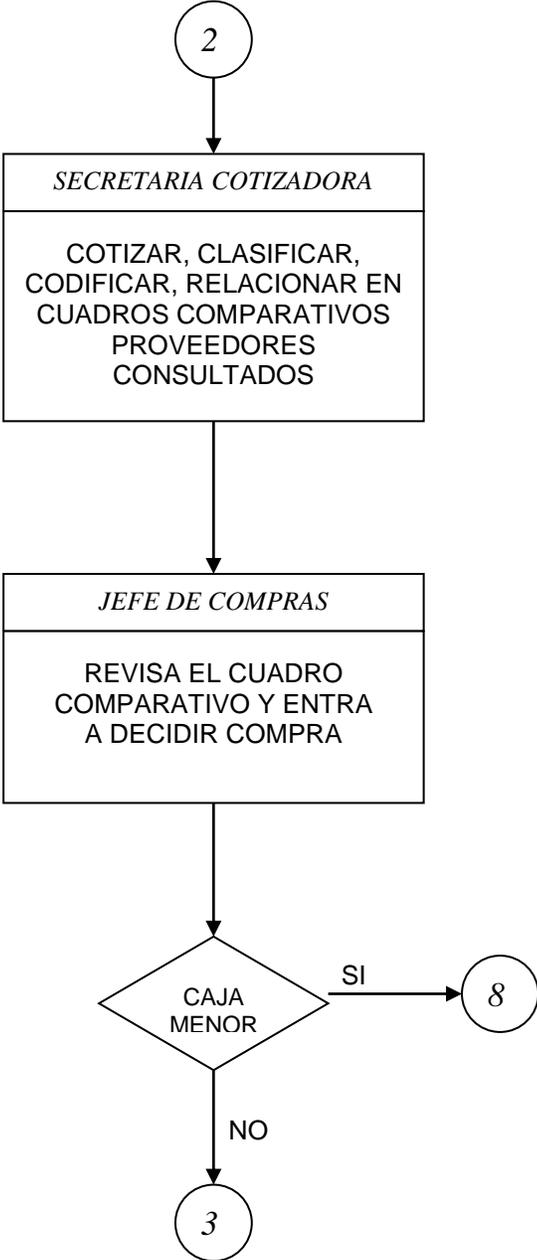
FLUJOGRAMA N° 1 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

1. SOLICITUD DE COMPRA



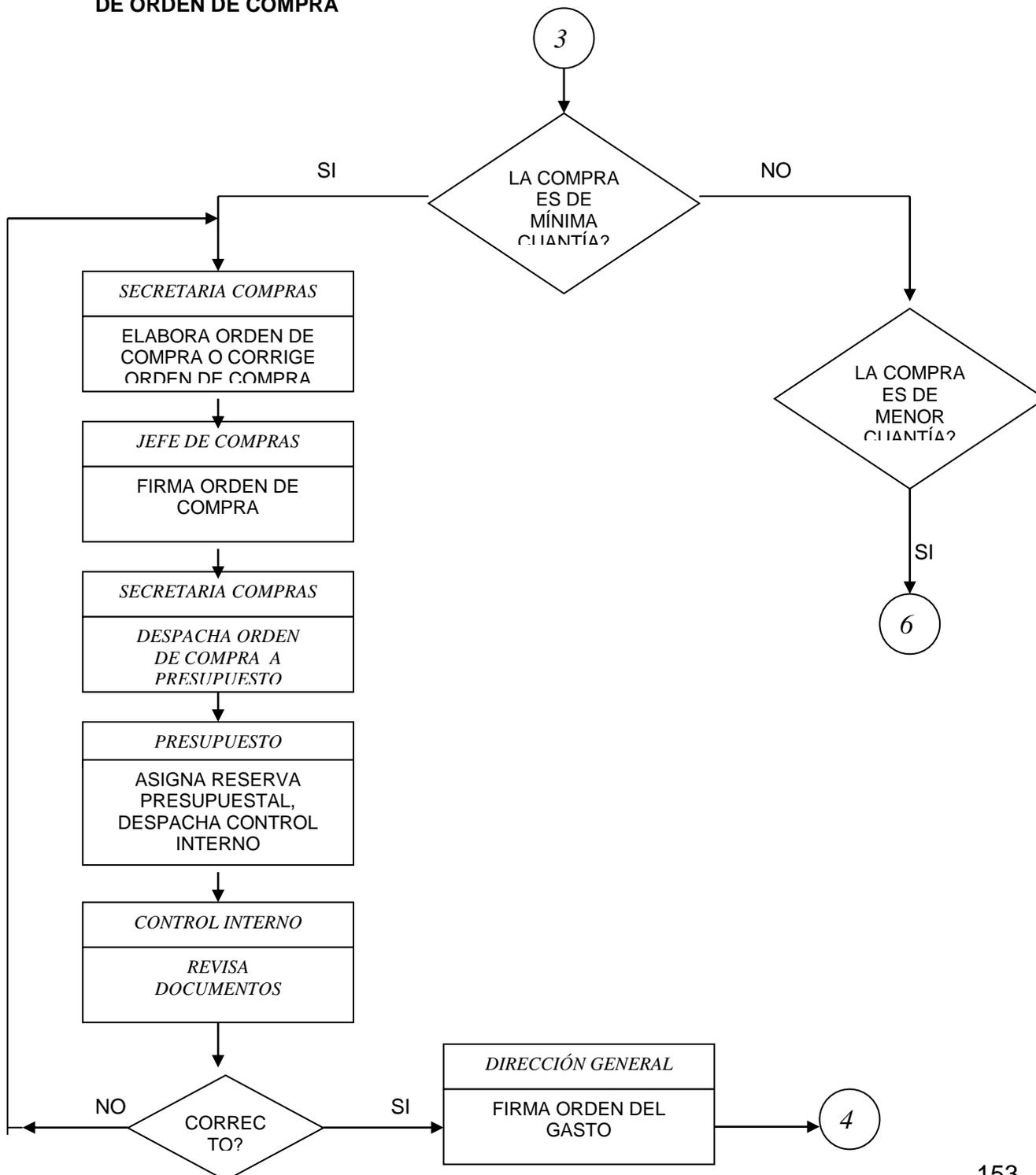
FLUJOGRAMA N° 2 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

2. COTIZACIÓN Y CRITERIOS DE DECISIÓN DE COMPRA



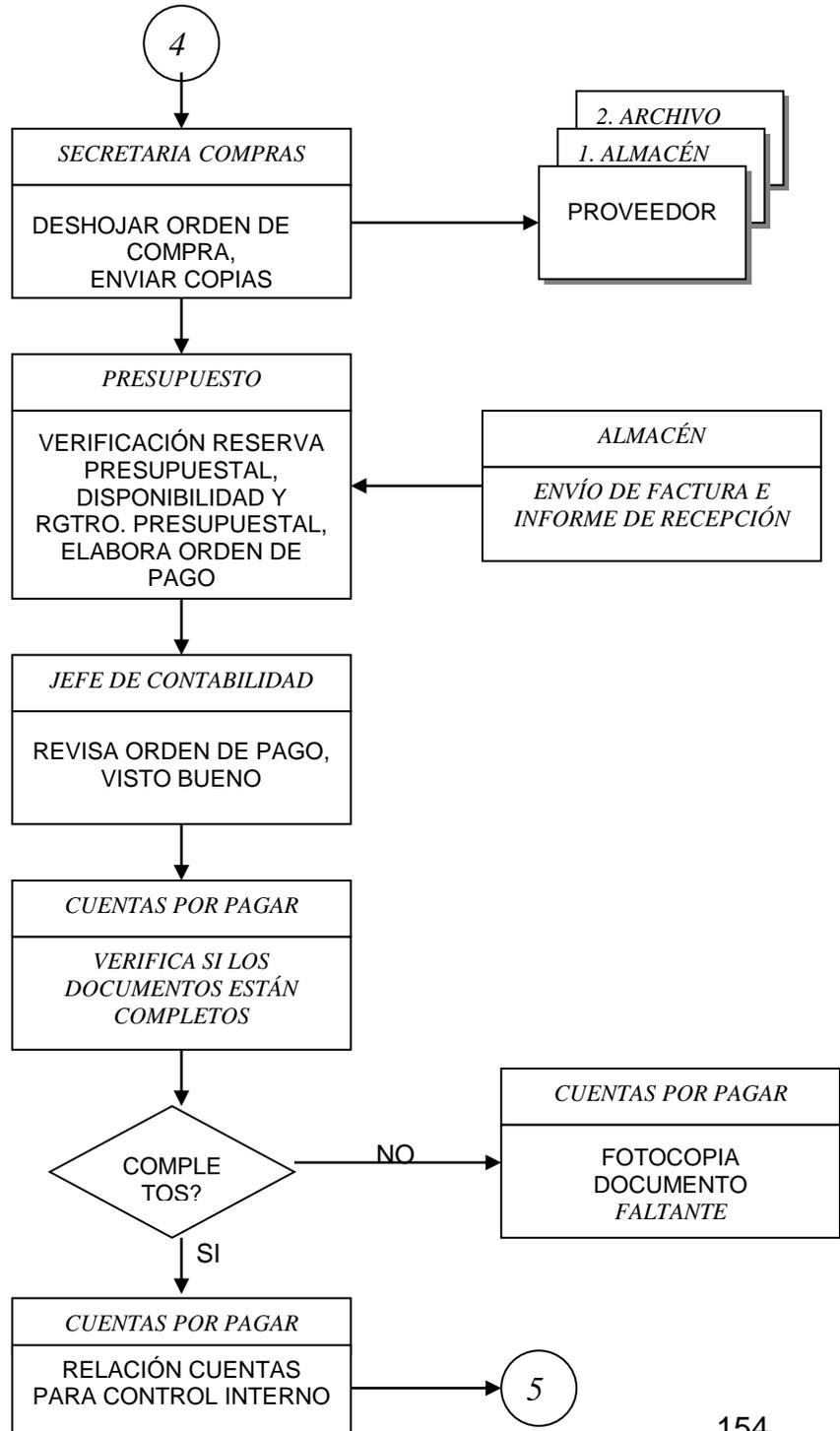
FLUJOGRAMA N° 3 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

3. DECISIÓN DE COMPRA DE ACUERDO A CUANTÍA – ADQUISICIÓN DE COMPRA A TRAVÉS DE ORDEN DE COMPRA



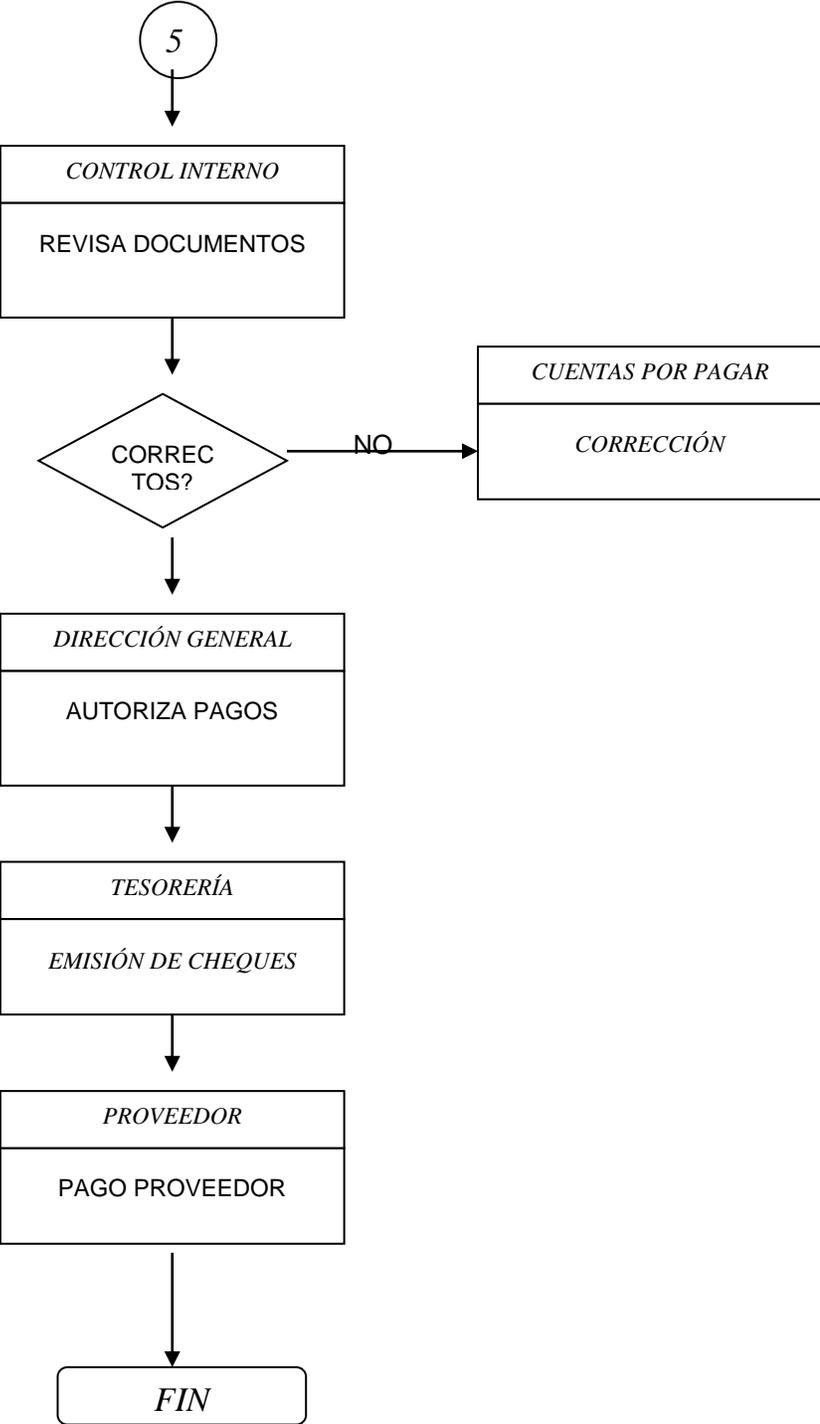
FLUJOGRAMA N° 3 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

4. DECISIÓN DE COMPRA DE ACUERDO A CUANTÍA – ADQUISICIÓN DE COMPRA A TRAVÉS DE ORDEN DE COMPRA (CONTINUACIÓN)



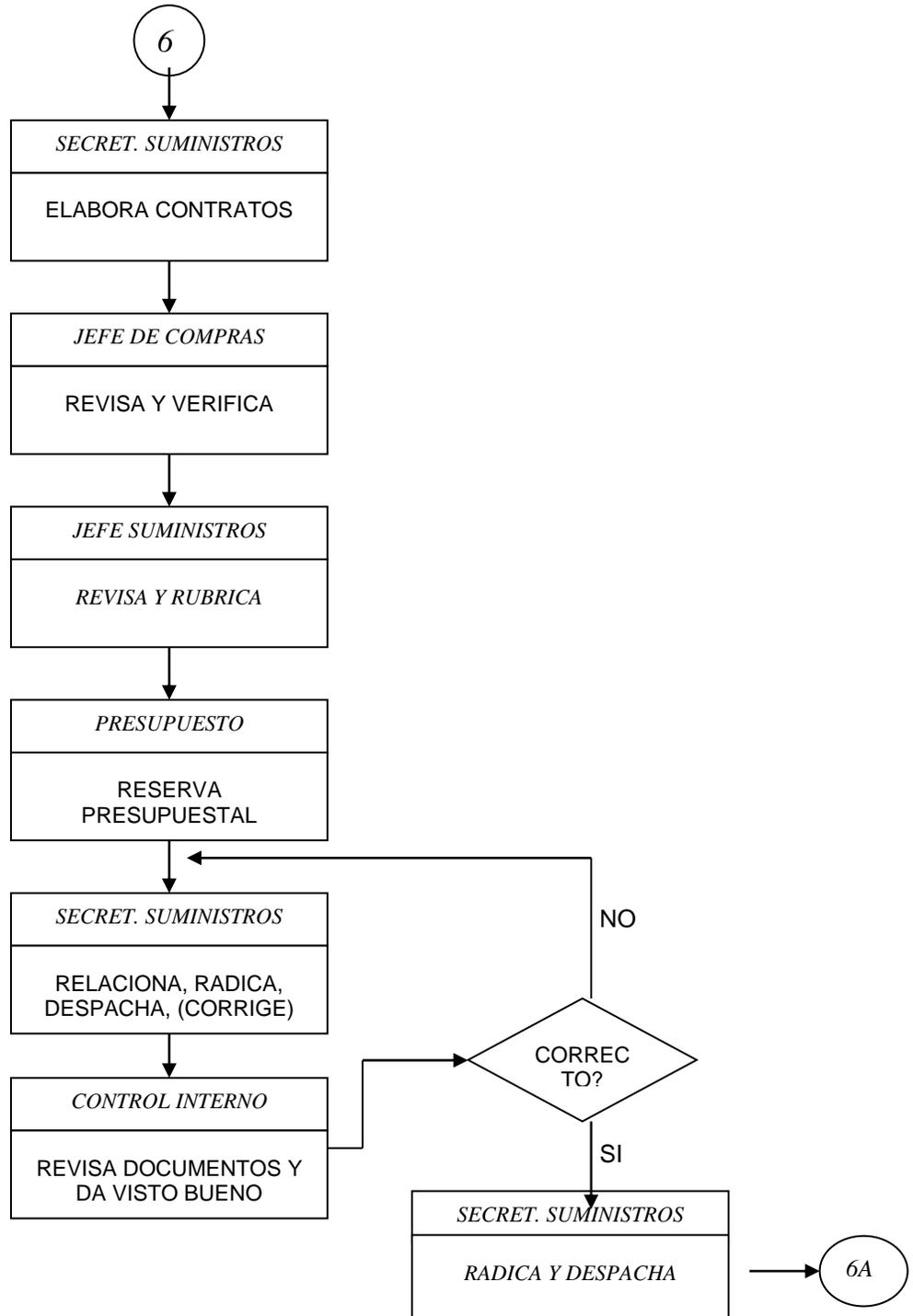
FLUJOGRAMA N° 3 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

5. DECISIÓN DE COMPRA DE ACUERDO A CUANTÍA – ADQUISICIÓN DE COMPRA A TRAVÉS DE ORDEN DE COMPRA (CONTINUACIÓN)

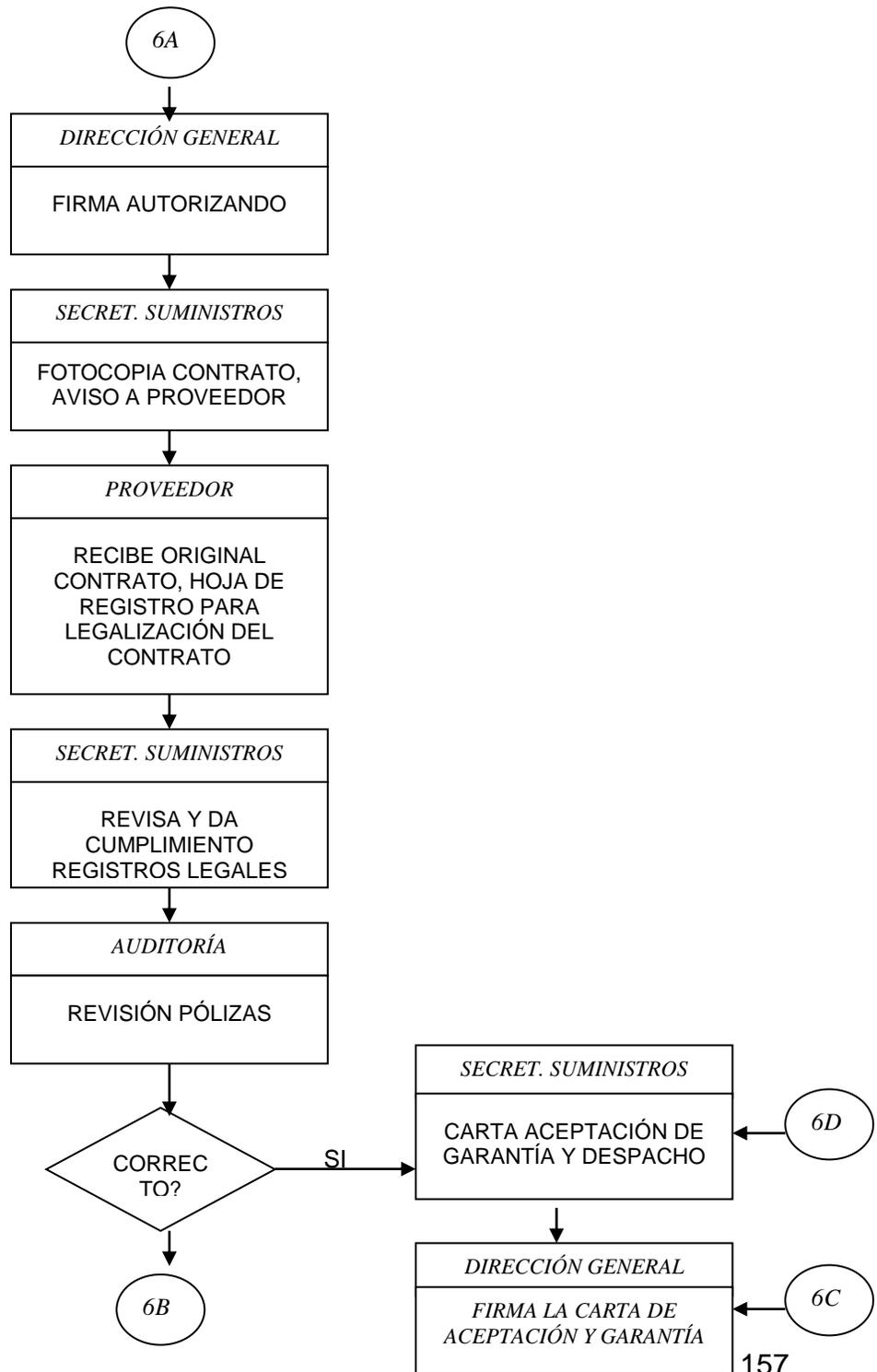


FLUJOGRAMA N° 4 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

6. DECISIÓN DE COMPRA DE ACUERDO A CUANTÍA – ADQUISICIÓN DE COMPRA A TRAVÉS DE CONTRATO

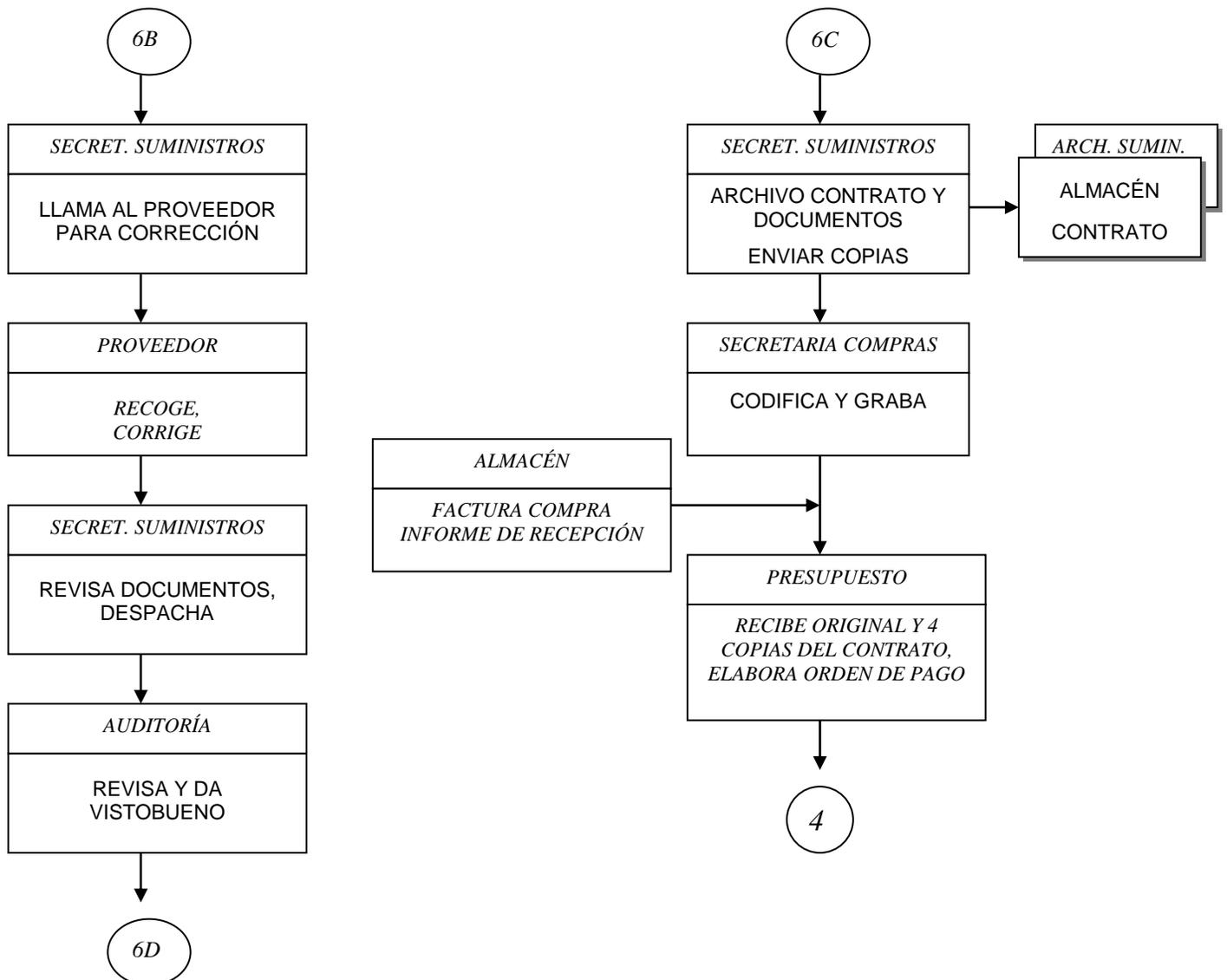


FLUJOGRAMA N° 5 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS
7. DECISIÓN DE COMPRA DE ACUERDO A CUANTÍA – ADQUISICIÓN DE COMPRA A TRAVÉS DE CONTRATO (CONTINUACIÓN)



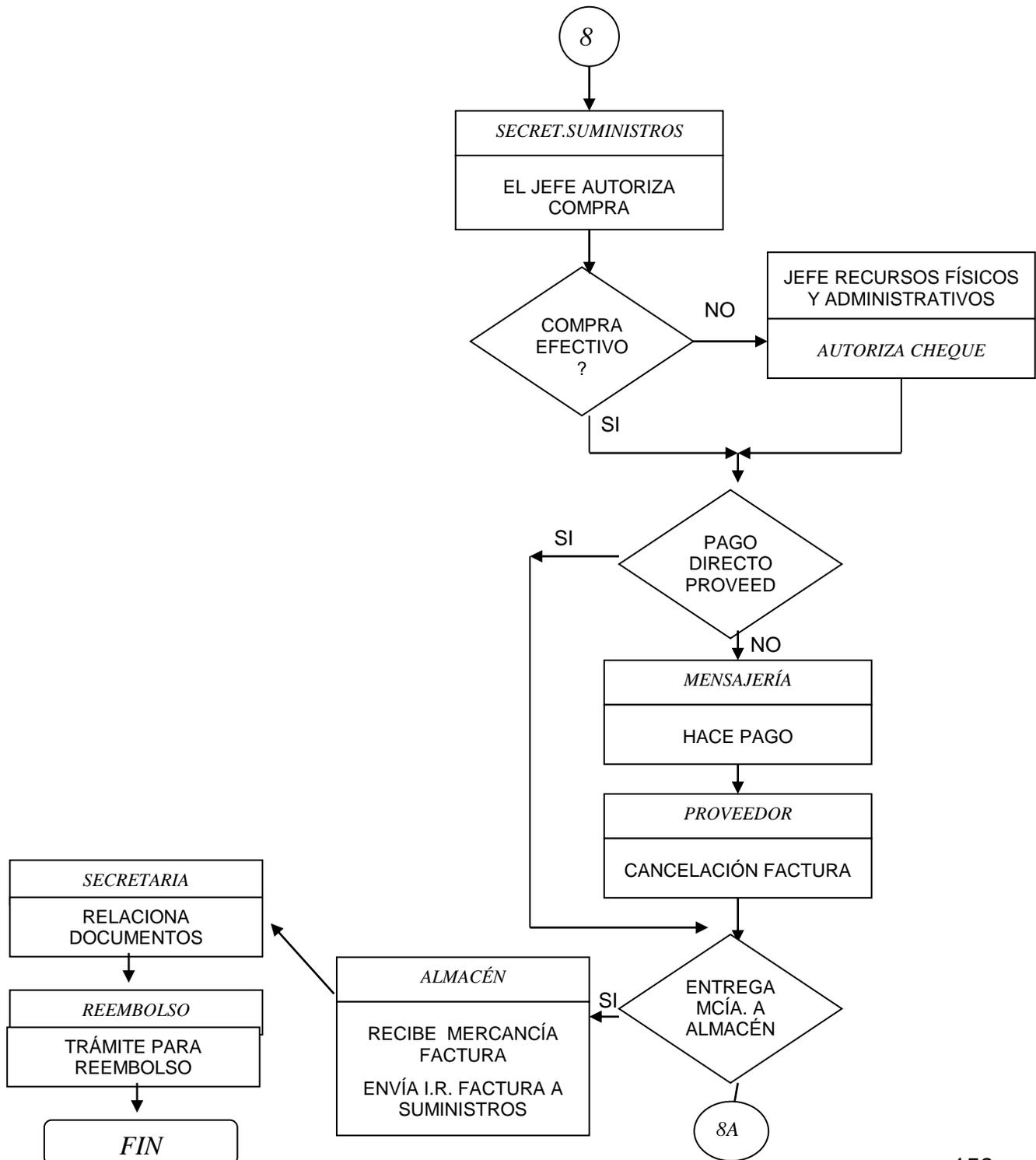
FLUJOGRAMA N° 5 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

8. DECISIÓN DE COMPRA DE ACUERDO A CUANTÍA – ADQUISICIÓN DE COMPRA A TRAVÉS DE CONTRATO (CONTINUACIÓN)



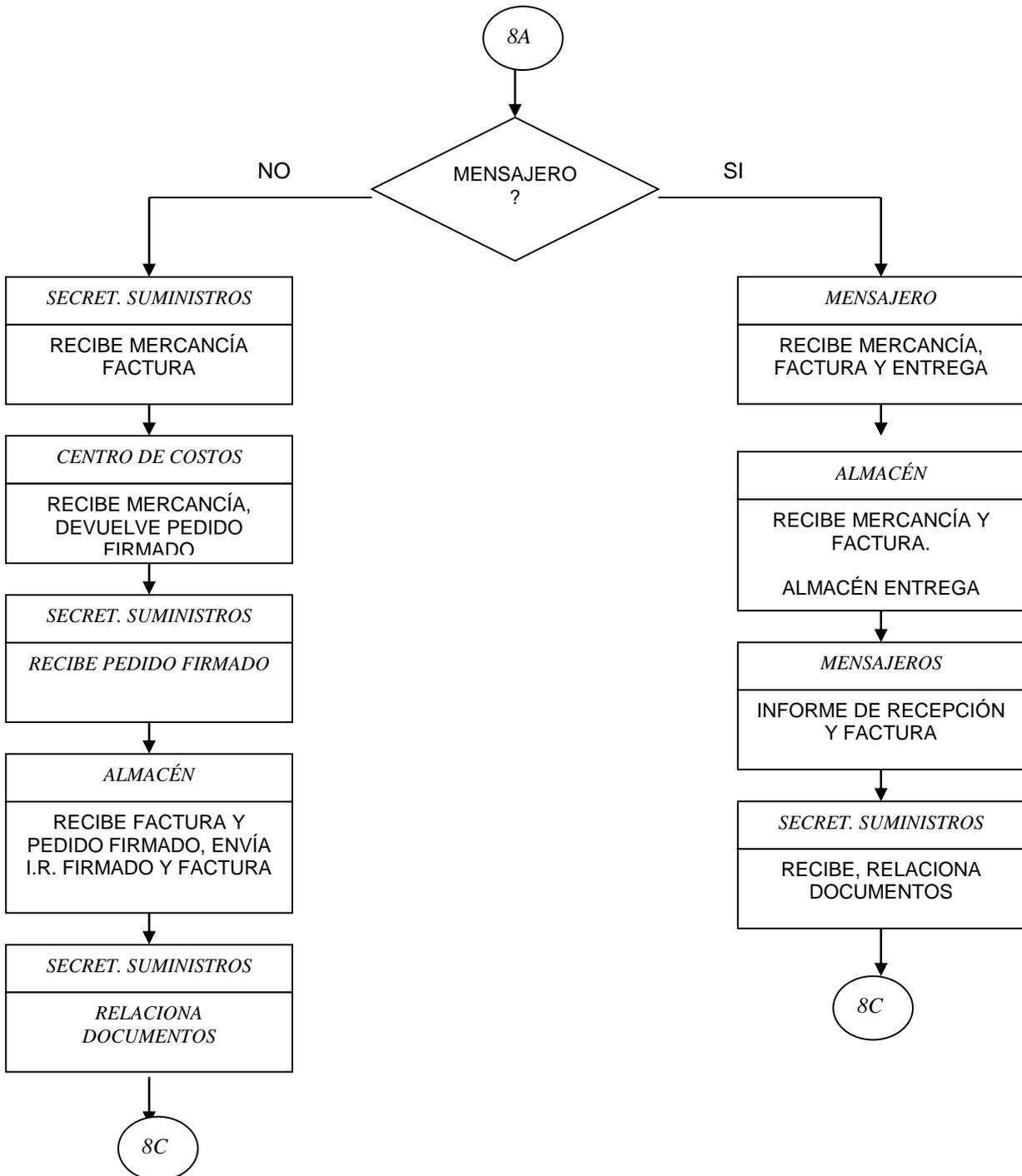
FLUJOGRAMA N° 6 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

9. DECISIÓN DE COMPRA MENOR CUANTÍA DE ACUERDO A LA URGENCIA DE LA NECESIDAD – COMPRA POR CAJA MENOR



FLUJOGRAMA N° 7 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

10. DECISIÓN DE COMPRA DE ACUERDO A CUANTÍA – ADQUISICIÓN DE COMPRA A TRAVÉS DE ORDEN DE COMPRA



13. PROCEDIMIENTO DEL GRUPO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

13.1. PROCEDIMIENTO – CONDUCTORES DE AMBULANCIA

A. OBJETIVO

Trasladar al paciente remitido a otra institución prestadora de servicios de salud en condición ágil y adecuada.

B. DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN

- Orden de Remisión
- Recibo de gasolina
- Libro de Registros de Control
- Recibo de caja y factura

C. FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN

- Paciente
- Médico
- Cajera
- Camillero
- Motorista y acompañante

D. DESCRIPCIÓN

- 1) Cuando el paciente es valorado por el médico en el servicio respectivo y amerita ser remitido a otra entidad prestadora de servicios de salud, genera la Orden de Remisión.

- 2) El paciente con la Orden de Remisión se dirige a la cajera respectiva y ésta le cobra los derechos de transporte y expide la factura y el recibo de caja.
- 3) La cajera le informa al motorista de turno, acerca de la remisión del paciente y le entrega las llaves de la ambulancia y el recibo de gasolina, de acuerdo al lugar de destino.
- 4) El motorista y el camillero transportan al paciente, desde el respectivo servicio hasta la ambulancia.
- 5) El paciente y su acudiente son trasladados al lugar de destino y el motorista hace la entrega oficial a la persona indicada.
- 6) El motorista regresa al lugar de procedencia y diligencia con los datos necesarios, en el libro que sirve de control; luego, entrega las llaves y demás documentos relacionados con la remisión a la cajera de turno.

H.D.B.

ALMACÉN

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°. ____

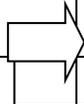
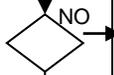
PROCEDIMIENTO: **DEL GRUPO DE MANTENIMIENTO - (TRANSPORTE DE PACIENTES).**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 1

FECHA:
____/____/____

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE:					OBSERVACIONES
		ÁREA: SERVICIOS	ÁREA: FACTURAC.	ÁREA: SERV.MANT.	ÁREA: SERV.MANT.	ÁREA:	
		CARGO: MÉDICO	CARGO: CAJERA	CARGO: CAMILLERO	CARGO: CONDUCTOR	CARGO:	
1	Valoración del paciente por el médico.						
1A	Hay necesidad de Remisión ?						
2	Cobro por derecho a transporte.						
3	Informar al motorista y entrega de llaves del vehículo (ambulancia).						
4	Transporte del paciente a la ambulancia.						
5	Traslado y entrega del paciente.						
6	Regreso del motorista y entrega de documentos y llaves a la Cajera.						



13.2. PROCEDIMIENTO – MANTENIMIENTO CORRECTIVO

A. OBJETIVO

Prestar el servicio de mantenimiento correctivo en el área requerida en forma eficiente y eficaz.

B. DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN

- Requisición de Materiales
- Formato de Solicitud de Mantenimiento
- Contrato de Prestación de Servicios
- Vitácora

C. FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN

- Solicitante del servicio
- Jefe de Mantenimiento
- Auxiliar de Mantenimiento
- Técnico de Mantenimiento
- Contratista (si es del caso)

D. DESCRIPCIÓN

- 1) El jefe del área respectiva o centro de costos, hace la solicitud al jefe de servicios de mantenimiento, a través de los medios utilizados por la institución, para que le realicen el mantenimiento correctivo.
- 2) El jefe de servicios de mantenimiento recepciona la solicitud y analiza la complejidad del servicio solicitado.
- 3) El mantenimiento es de tipo normal, complejo o muy complejo.

- 4) Si el mantenimiento es de tipo muy complejo se debe contratar con terceros, de acuerdo al procedimiento de Orden de Prestación de Servicios.
- 5) Si el mantenimiento es de tipo normal o complejo, se decide realizar la acción correctiva en la institución con el auxiliar o técnico de mantenimiento, según el caso.
- 6) Si la acción correctiva es normal o compleja se hace la requisición de materiales, dependiendo de la necesidad por el jefe de servicios básicos de mantenimiento.
- 7) La persona indicada del almacén revisa si hay disponibilidad de materiales según el pedido.
- 8) Si no hay disponibilidad de materiales el responsable del almacén, le informará a la persona encargada de compras para que proceda a realizarla (ver Procedimiento de Compras).
- 9) Si hay existencias de los materiales solicitados en el almacén, se procede conforme al Procedimiento de Entrega de Materiales de este centro de servicios.
- 10) El auxiliar o técnico de mantenimiento, evalúa si la reparación se puede realizar en el área donde se presentó el daño o en lo contrario, se debe realizar el trabajo en el taller de mantenimiento.
- 11) Se hace la reparación respectiva en el lugar seleccionado.

12)El auxiliar o técnico de mantenimiento hacen entrega del trabajo realizado de conformidad con el solicitante del servicio y registra en una vitácora lo relacionado con el daño reparado.

H.D.B.

ALMACÉN

ACTUAL
MEJORADO

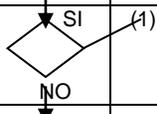
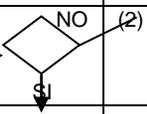
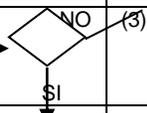
PROCESO N°: ____

PROCEDIMIENTO: **DEL GRUPO DE MANTENIMIENTO – (MANTE-NIMIENTO CORRECTIVO).**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 1

FECHA: _____

N°	ACTIVIDAD	ENTRADA	RESPONSABLE:					SALIDA	OBSERVACIONES
			ÁREA: CTRO.COST.	ÁREA: MANTENIM.	ÁREA: ALMACÉN	ÁREA: CTRO.COST.	ÁREA:		
			CARGO: JEFE ÁREA	CARGO: JEFE MANT.	CARGO: AUXILIAR	CARGO: AUX.Ó TÉCN.	CARGO:		
1	Realizar Solicitud de Mantenimiento.								
2	Recepción y análisis de la solicitud del servicio.								
3-4	Mantenimiento de tipo muy complejo.								
5	Se decide para reparar en la Institución.								
6	Realizar requisición de materiales.								
7-8	Hay disponibilidad de materiales.								
9	Entregar materiales.								
10	Se repara en el área de daño.								
11	Reparar en el área del daño.								
12	Entrega reparación.								

- (1) Ver Procedimiento de Contratación
- (2) Ver Procedimiento de Compras
- (3) Reparar en el Taller de Mantenimiento

13.3. PROCEDIMIENTO – VIGILANTES

A. OBJETIVO

Custodiar los bienes que posee el Hospital para garantizar una adecuada prestación de los servicios.

B. DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN

- Vitácora

C. PERSONAS QUE INTERVIENEN

- Vigilante entrante y saliente

D. DESCRIPCIÓN

- 1) El vigilante entrante recibe el turno y se entera de las novedades del turno anterior a través de la vitácora, respecto a las puertas bajo su responsabilidad y bienes en general.
- 2) El vigilante corrobora que todo esté acorde con lo informado por el compañero y lo registrado en la vitácora.
- 3) Está todo conforme a la entrega?
- 4) Si no está conforme, registrar la novedad en la vitácora e informar a su superior inmediato.
- 5) Si está conforme continuar con sus labores normales.

- 6) Realizar entrega de turno enterando al que recibe de lo sucedido y la vitácora actualizada, de acuerdo a las novedades presentadas.

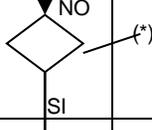
H.D.B.

ALMACÉN

ACTUAL
MEJORADO PROCESO N°: ____
ALMACÉNPROCEDIMIENTO: **DEL GRUPO
DE MANTENIMIENTO-(VIGILAN-
CIA).**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 1FECHA:

N°	ACTIVIDAD	ENTRADA	RESPONSABLE:					SALIDA	OBSERVACIONES
			ÁREA: SERV.MANT.	ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:	ÁREA:		
			CARGO: VIGILANTE ENTRANTE	CARGO:	CARGO:	CARGO:	CARGO:		
1	Recibir turno y enterarse de novedades.								
2	Verificación de novedades.								
3-4	Hay conformidad con lo entregado?								
5	Continúa con sus labores.								
6	Entregar turno y registro de novedades en vitácora.								

(*) Reportar novedad e informar a su Superior Inmediato de la inconsistencia.

14. PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN Y PREPARACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTOS

14.1. PLANEACIÓN Y PREPARACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTOS

A. OBJETIVO

Planear y controlar las actividades administrativas y clínicas, propiciando el suministro de alimentación balanceada y de excelente calidad a los usuarios mediante la adecuada utilización de los recursos, contribuyendo a la promoción, protección y recuperación de la salud.

B. DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN

- Formato de Requisición de Suministros
- Orden de compra
- Formato Solicitud de Dieta

C. PERSONAS QUE INTERVIENEN

- Jefe de servicios de alimentos
- Persona encargada de compras
- Enfermeras jefes de la sección o grupo respectivo
- Operario de servicios generales (equipos de salonerías y/o preparación)

D. DESCRIPCIÓN

- 1) La jefe del grupo de servicios de alimentación realiza la planeación anual de las minutas o dietas a ofrecer con su correspondiente presupuesto, de acuerdo a las necesidades alimentarias que se deben atender y teniendo en cuenta la disponibilidad de cama. Esto se realiza diligenciando el formato de Requisición de Suministros, en original y dos copias.

- 2) La jefe del grupo de servicios envía la original y una copia de la Requisición de Suministros para Almacén y la otra para el archivo. Esta solicitud se debe realizar con tres días de anticipación.
- 3) Cuando el Jefe de Compras realiza la solicitud de productos perecederos, se hace hasta 15 días, pero debe llegar el 50% del pedido en ocho días y el resto a la semana siguiente.
- 4) El Ecónomo o la Nutricionista revisan cantidad y calidad de los víveres solicitados apoyados en los documentos soportes (pedido original y remisión).
- 5) El Ecónomo realiza el almacenamiento de acuerdo a las especificaciones técnicas de los productos.
- 6) Las enfermeras jefes realizan el censo diario de pacientes a través del formato denominado Solicitud de Dieta; esto se hace con el fin de determinar el tipo de dieta por paciente.
- 7) El Operario de Nutrición recoge los formatos de solicitud de dietas, donde las enfermeras jefes de cada área; esto se hace tres veces al día para el desayuno, almuerzo y comida.
- 8) Con la información recogida en los formatos Resumen Diario de Dietas, el Ecónomo, el Operario de Nutrición o la Jefe de Nutrición, procede a condensar o resumir la cantidad y tipo de dietas que se necesitan para el desayuno, almuerzo y comida.

- 9) El Ecónomo entrega las cantidades físicas de víveres normales o especiales, de acuerdo a lo consolidado al operario del equipo de preparación de alimentos.
- 10) El Operario que recibe los víveres del Ecónomo, los distribuye al equipo de preparación de alimentos.
- 11) La Jefe de Enfermería en las diferentes secciones o grupos verifica el censo diario de pacientes y se lo entrega a la Operaria de Nutrición, con el fin de corroborar las dietas/pacientes y ver si hay variación en las mismas, ordenadas por el Médico.
- 12) La Operaria de Nutrición de cocina central realiza la preparación de alimentos, de acuerdo a las dietas programadas y a las posibles modificaciones.
- 13) La Operaria de Nutrición de cocina central diligencia el formato Resumen de Solicitud de Dietas, para llevar el control y estadística de las dietas solicitadas y entregadas.
- 14) La Operaria de Nutrición de cocina central sirve los alimentos conforme al resumen programado.
- 15) El equipo de operarias salonerías transportan y/o distribuyen los alimentos a los diferentes servicios de hospitalización.
- 16) Después de haber transcurrido 20 minutos de la toma de alimentos, el Operario de Nutrición recoge las vajillas sucias de los diferentes servicios de hospitalización y hace la disposición adecuada de desperdicio.

17)El Operario de Nutrición lleva las vajillas a la cocineta respectiva de cada servicio y las lava.

18)Ya lavadas las vajillas son transportadas en los carros para este fin hasta la cocina central.

H.D.B.

PLANEACIÓN DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°: ____

PROCEDIMIENTO: **PLANEACIÓN DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS.**

SUBPROCESO N° ____

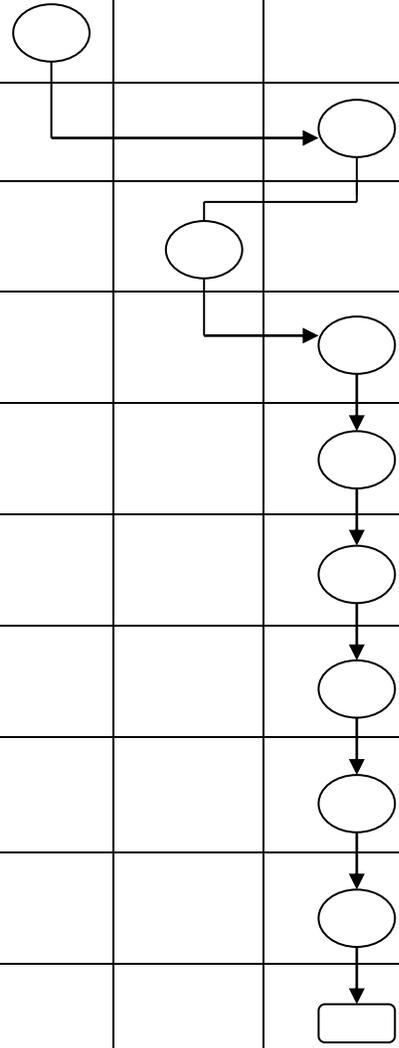
PÁGINA
1 de 2

FECHA:
____/____/____

N°	ACTIVIDAD	ENTRADA	RESPONSABLE: JEFE DE GRUPO SERV. DE ALIMENTOS					SALIDA	OBSERVACIONES
			ÁREA: SERV. ALIM.	ÁREA: COMPRAS	ÁREA: SERV.NUTRI	ÁREA: SECC./GRUP	ÁREA: SERV.NUTRI		
			CARGO: JEFE SERV.ALIM.	CARGO: JEFE	CARGO: ECÓNOMO	CARGO: ENF. JEFE	CARGO: OPER.SERV. GNALES.		
1	Planeación anual de alimentos.								
2	Enviar documentos al Almacén.								
3	Solicitud de productos perecederos.								
4	Revisar cantidad y calidad de víveres.								
5	Almacenar víveres.								
6	Realizar censo diario de dietas.								
7	Recoger información de censo diario.								
8	Resumir información de dietas.								



9	Entregar cantidades físicas de víveres.								
10	Distribuir víveres.								
11	Verificación de censo de dietas.								
12	Preparar alimentos.								
13	Diligenciar formato de dietas.								
14	Servir alimentos (dietas).								
15	Transportar y/o distribuir dietas.								
16	Recoger vajilla y hacer disposición adecuada de residuos.								
17	Lavar y transportar vajillas.								
18	Almacenar vajilla en cocina central.								



15. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO – SELECCIÓN DE PERSONAL

15.1. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS

A. OBJETIVO

Realizar el proceso de selección y contratación de empleados públicos para suplir oportunamente las necesidades que surjan en las diferentes secciones o grupos, conforme a las normas legales vigentes.

B. DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

- Formato de Evaluación de Desempeño
- Acto administrativo de la creación del cargo
- Formatos e instructivos de diligenciamiento de convocatoria

C. PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

- Jefe de secciones respectivas
- Jefe de Recursos Humanos
- Comisión de personal
- Junta Directiva
- Gerente
- Comisión Seccional del Servicio Civil

D. PROCEDIMIENTO

- 1. El responsable de cada sección o grupo realiza las evaluaciones de desempeño respectiva del período correspondiente y envían los resultados a través del formato “Evaluación de Desempeño”, al Jefe de Recursos Humanos.*

2. *El Jefe de Recursos Humanos, recepciona las evaluaciones de desempeño en original y verifica que estén completas de acuerdo a los oficios remisorios.*

El Jefe de Recursos Humanos, analiza y evalúa las evaluaciones de desempeño, y presta mayor atención en los casos que según los resultados ameriten la creación de nuevos cargos, además tiene en cuenta las sugerencias y recomendaciones del Jefe de la Sección o Grupo respectivo.

3. *El Jefe de Recursos Humanos decide si amerita la creación del nuevo cargo?*
4. *Si no aplica, se archiva temporal definitivamente de acuerdo al resultado del análisis.*
5. *Si aplica, envía concepto técnico y demás documentos que justifiquen la decisión a la comisión de personal con copia a la Gerencia y la sección o grupo involucrado.*
6. *La comisión de personal evalúa el concepto técnico de acuerdo a las normas vigentes.*
7. *La comisión de personal verifica si se amerita la creación del nuevo cargo.*
8. *Si no amerita comunica la decisión a la Junta Directiva, la Gerencia y Recursos Humanos, dando a conocer las razones que los llevó a tomar la decisión, y archivan temporal o definitivamente de acuerdo a los resultados del estudio.*

9. *Si la comisión de personal después del estudio técnico ve justificable la creación del nuevo cargo, notifica a la Junta Directiva, la Gerencia y Recursos Humanos.*
10. *La Junta Directiva emite concepto de la creación del nuevo cargo.*
11. *Si el concepto es desfavorable se archiva la decisión temporal o definitivamente y entera al Gerente y a Recursos Humanos.*
12. *Si el concepto es favorable la Junta Directiva autoriza mediante acto administrativo la creación del nuevo cargo y envía copia a la Gerencia.*
13. *Una vez ha sido notificada la Gerencia de la autorización para la creación del cargo, le informa por escrito a la Comisión Seccional del Servicio Civil, anexando el acto administrativo y demás soportes.*
14. *La Comisión Seccional del Servicio Civil, envía los formatos de convocatorias e instructivos de diligenciamiento al Gerente.*
15. *El Gerente recepciona los formatos e instructivos de diligenciamiento y decide si la convocatoria se realiza por contratación directa.*
16. *Si el proceso de la convocatoria se lleva a cabo por la institución o por contratación directa, se deben ceñir conforme a la normatividad vigente.*

H.D.B.

PROCESO:

SELECCIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS

PÁGINA: 1 de 2

FECHA: ____ ____

RESPONSABLE: JEFE DE SECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE SECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						OBSERVACIONES
		ÁREA: RESPECTIVA	ÁREA: RECUR.HUM.	ÁREA: COMIS.PERS.	ÁREA: JUNTA DIR.	ÁREA: GERENCIA	ÁREA: COM.SEC.DELS ERV.CIVIL	
		CARGO: JEFE SECC. y/o GRUPO	CARGO: JEFE SECC. RECUR.HUM.	CARGO:	CARGO: PRESIDENTE	CARGO: GERENTE	CARGO: REPRES. LEGAL	
1	Realizar evaluación de desempeño.							
2	Recepcionar evaluaciones de desempeño.							
3	Revisar evaluaciones.							
4	Amerite la creación del nuevo cargo.							
5	Archivar temporal o definitivamente el estudio.	(5)						
6	Enviar documentos a Comisión de Personal.							
7	Verificar si amerita la creación del nuevo cargo.							
8	Amerita la creación del nuevo cargo?							

H.D.B.

PROCESO:

SELECCIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS

PÁGINA: 2 de 2

FECHA: ____ ____ ____

RESPONSABLE: JEFE DE SECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE SECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						OBSERVACIONES
		ÁREA: RESPECTIVA	ÁREA: RECUR.HUM.	ÁREA: COMIS.PERS.	ÁREA: JUNTA DIR.	ÁREA: GERENCIA	ÁREA: COM.SEC.DELSE RV.CIVIL	
		CARGO: JEFE SECC. y/o GRUPO	CARGO: JEFE SECC. RECUR.HUM.	CARGO: ↓ SI	CARGO: PRESIDENTE	CARGO: GERENTE	CARGO: REPRES. LEGAL	
9	Archivo de estudio temporal o definitivamente.			SI ↓				
10	Notificar la creación del cargo.			○				
11	Emitir concepto de nuevo cargo.				NO ◇ (12)			
12	Archivar la decisión temporal el concepto.				SI ↓			
13	Autorizar y emitir acto administrativo.				○			
14	Informar a la Comisión Seccional del Servicio Civil.					○		
15	Enviar formatos e instructivos de diligenciamiento.						○	
16	Recepcionar documentos y decidir sistema de contratación o convocatoria.					○		

17	<i>Decidir si la convocatoria se hace por contratación directa o es llevado a cabo por la institución.</i>					<input type="checkbox"/>		
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--------------------------	--	--

15.2. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJADORES OFICIALES

A. OBJETIVO

Realizar el proceso de selección y contratación de trabajadores oficiales para suplir oportunamente las necesidades que surjan en las diferentes secciones o grupos, conforme a las normas legales vigentes.

B. DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

- Contrato de prestación de servicios
- Acto administrativo expedido por la Junta Directiva

C. PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

- Jefe de Servicios de Mantenimiento
- Gerente
- Asesor Jurídico
- Junta Directiva

D. PROCEDIMIENTO

- 1. El Jefe de Servicios de Mantenimiento, evalúa y analiza la necesidad de ampliar la cobertura del servicio de las áreas bajo su responsabilidad.*
- 2. El Jefe de Servicio de Mantenimiento, comunica al Gerente y justifica la necesidad de contratar el nuevo trabajador oficial y demuestra los beneficios con respecto al costo.*
- 3. El Gerente decide si debe contratar.*

4. *Si la decisión no es aprobada se archiva el caso en forma temporal o definitiva.*
5. *Si la decisión es aprobada, el Gerente solicita una autorización a la Junta Directiva, argumentando la necesidad de contratar el nuevo trabajador oficial.*
6. *La Junta Directiva, estudia la solicitud hecha por el Gerente y decide si aprueba o no la nueva contratación.*
7. *Si la decisión es negativa se archiva el estudio en forma temporal o definitiva e informa a la Gerencia.*
8. *Si la decisión es positiva, la Junta Directiva autoriza la contratación del nuevo trabajador oficial mediante acto administrativo e informa a la Gerencia.*
9. *El Gerente solicita a la Sección de Recursos Financieros, el certificado de reserva y disponibilidad presupuestal.*
10. *Verificada la disponibilidad y reserva presupuestal, el Gerente autoriza a Jurídica la elaboración del contrato de acuerdo a las normas vigentes.*
11. *La Sección o Grupo Jurídico, elabora el contrato para una vigencia de seis (6) meses, con renovación automática por seis (6) meses más y se elabora acta de inicio.*

H.D.B.

PROCESO:

**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE
TRABAJADORES OFICIALES**

PÁGINA: 1 de 2

FECHA: ____ ____ ____

RESPONSABLE: JEFE DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO						OBSERVACIONES
		ÁREA: SERV. MANTENIM.	ÁREA: GERENCIA	ÁREA: JUNTA DIRECTIVA	ÁREA: JURÍDICA	ÁREA:	ÁREA:	
		CARGO: JEFE SERV. DE MANTEN.	CARGO: GERENTE	CARGO: JUNTA DIRECTIVA	CARGO: ASESOR JURÍDICO	CARGO:	CARGO:	
1	<i>Evaluar y analizar necesidades.</i>							
2	<i>Justificar necesidad de la contratación.</i>							
3	<i>Se debe contratar?</i>		(4)					
4	<i>Archivar temporal o definitivamente.</i>							
5	<i>Solicitar autorización a la Junta Directiva.</i>							
6	<i>Se aprueba la contratación?</i>							
7	<i>Se archiva temporal o definitivamente.</i>							



8	<i>Se autoriza la contratación?</i>			○				
9	<i>Solicitar reserva y certificado de disponibilidad presupuestal.</i>		○	←				
10	<i>Autorizar la elaboración del contrato.</i>		○	↓				
11	<i>Elaboración del contrato y acto de inicio.</i>				▭			

15.3. PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE NÓMINA DE EMPLEADOS PÚBLICOS

A. OBJETIVO

Garantizar la liquidación de la nómina de los empleados públicos en forma confiable y oportuna.

B. DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN

- Reporte de novedades por todo concepto
- Planilla de nómina
- Memorandos por centros de costos
- Resumen de nómina

C. PERSONAS QUE INTERVIENEN

- Jefe de sección y/o grupo respectivo
- Jefe de la Subdirección Científica y/o Jefe de la sección de Recursos Físicos y Administrativos
- Auxiliar de Administración de Recursos Humanos
- Jefe de Sección de Recursos Humanos
- Gerente

D. DESCRIPCIÓN

- 1) El responsable de cada grupo o sección diligencia y reporta las diferentes novedades ocurridas al Subgerente Científico o al Jefe de la Sección de Recursos Físicos y Administrativos.
- 2) El Subgerente Científico y el Jefe de la Sección de Recursos Físicos y Administrativos o quien haga sus veces, receptiona las novedades del

grupo o sección bajo su responsabilidad, con el fin de revisarlas y aprobarlas para enviarlas a Recursos Humanos.

- 3)** El Técnico o el Auxiliar de Administración de Recursos Humanos recibe del Subgerente Científico y el Jefe de la Sección de Recursos Físicos y Administrativos, las siguientes novedades:

Relación de personal por:

- Vacaciones
- Licencia no remunerada
- Tiempos suplementarios (horas extras, recargos nocturnos, dominicales, festivos, etc.), con el fin de tenerlas en cuenta para la liquidación de los salarios individuales. Para la liquidación de vacaciones causadas se debe tener en cuenta los siguientes factores:
 - Salario básico
 - Prima de servicios
 - Subsidio de transporte y de alimentación

NOTA: De acuerdo con los procedimientos y normas internas de la institución el corte de novedades se hace los veinte (20) primeros días del mes y las novedades recibidas posteriores a esta fecha, quedarán para el siguiente mes.

- 4)** La Auxiliar Administrativa o Técnico en Administración, clasifica las novedades y las digita en el sistema.
- 5)** La Auxiliar Administrativa o Técnico en Administración, liquida la nómina y la imprime en original y una copia.

- 6)** La Auxiliar Administrativa o Técnico en Administración, realiza un proceso de validación que consiste en verificar que la nómina esté de acuerdo con los documentos soportes (novedades), para detectar posibles inconsistencias en la nómina y poderlas corregir.

- 7)** La Auxiliar Administrativa o Técnico en Administración, organiza y une cada nómina con sus memorandos por centros de costos y sus trabajadores respectivos.

- 8)** La Auxiliar Administrativa o Técnico en Administración, le entrega la nómina liquidada y revisada al jefe inmediato, con el fin de aprobarlas.

- 9)** El Jefe de Recursos Humanos envía las nóminas con los memorandos y relación de trabajadores respectivos a la Gerencia.

- 10)** El Gerente firma original y copia de las nóminas y las devuelve a la sección de Recursos Humanos.

- 11)** La Auxiliar Administrativa o Técnico en Administración de Recursos Humanos, envía la copia de las nóminas y resumen por centro de costos al Grupo de Contabilidad y Presupuesto.

H.D.B.

RECURSOS FINANCIEROS Y RECURSOS FÍSICOS Y ADMINISTRATIVOS

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°: ____

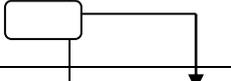
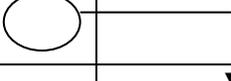
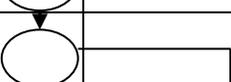
PROCEDIMIENTO: **LIQUIDACIÓN DE NÓMINA DE EMPLEADOS PÚBLICOS.**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 1

ALMACÉN

FECHA:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE: JEFE DE SECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					OBSERVACIONES
		ÁREA: RESPECTIVA	ÁREA: SUBDIRECCIÓN CIENT. O ADTIV	ÁREA: SEC. REC. HUMANOS	ÁREA: SEC. REC. HUMANOS	ÁREA: GERENCIA	
		CARGO: JEFE SECCIÓN O GRUPO	CARGO: JEFE SUBD. CIENT. O JEFE REC. FIS. Y ADT.	CARGO: AUX. ADMÓN.	CARGO: JEFE SECCIÓN REC. HUMANOS	CARGO: GERENTE	
1	Diligenciar y reportar novedades.						
2	Recepcionar novedades.						
3	Revisar novedades.						
4	Clasificar y digitar las novedades.						
5	Liquidar nómina.						
6	Validar información.						
7	Organizar nómina y soportes.						

8	Revisar y aprobar nómina.						
9	Enviar nómina a Gerencia.						
10	Aprobar nómina y enviar a Recursos Humanos.						
11	Enviar copia de nómina y resumen a Contabilidad y Presupuesto.						

**16. PROCEDIMIENTO DE CONFECCIÓN DE ROPA QUIRÚRGICA
Y HOSPITALARIA**

16.1. CONFECCIÓN DE ROPA QUIRÚRGICA Y HOSPITALARIA

A. OBJETIVO

Confeccionar la ropa que necesita la Institución para atender las necesidades internas en forma eficiente y eficaz.

B. DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN

- Solicitud de pedido
- Orden de compra
- Orden de entrega de materiales

C. PERSONAS QUE INTERVIENEN

- Jefe de Confecciones
- Auxiliar Administrativo de Almacén
- Operario (s) de Servicios Generales
- Persona responsable de compras (cuando se requiera)
- Jefe del área quirúrgica y otro servicio

D. DESCRIPCIÓN

- 1) El Jefe de la Sala de Operaciones envía solicitud al Jefe de Confecciones de la cantidad de ropa quirúrgica que necesita.
- 2) El Jefe de Confecciones recepciona solicitud del pedido de ropa quirúrgica y envía requisición del pedido de los materiales a la persona responsable de Almacén.
- 3) Hay materiales en existencia?

- 4) Si no hay materiales en existencia, el Jefe de Almacén informa a la persona encargada de las compras para que proceda a realizarlas de acuerdo al procedimiento interno.
- 5) Si hay existencia de materiales se entrega el pedido de acuerdo al procedimiento para este fin.
- 6) El Jefe de Confecciones recepciona el pedido de materiales y revisa la cantidad y calidad, de acuerdo a la requisición.
- 7) Se procede al proceso de corte, confección, revisión y empaque de la ropa confeccionada.
- 8) El Jefe de Confecciones envía la ropa confeccionada al área que solicitó.
- 9) La persona encargada de recibir la ropa confeccionada revisa cantidad, calidad y firma la orden de entrega.

H.D.B.

MODISTERÍA

ACTUAL
MEJORADO

PROCESO N°: ____

PROCEDIMIENTO: **CONFECCIÓN DE ROPA QUIRÚRGICA Y HOSPITALARIA.**

SUBPROCESO N° ____

PÁGINA
1 de 1

FECHA: _____

N°	ACTIVIDAD	ENTRAD A	RESPONSABLE: JEFE DE MODISTERÍA					SALIDA	OBSERVACIONES
			ÁREA: MODISTERÍA	ÁREA: ALMACÉN	ÁREA: MODISTERÍA	ÁREA: RESPECTIVA	ÁREA:		
			CARGO: JEFE CONF.	CARGO: AUX.AD.ALM	CARGO: OPER.SERV. GNALES.	CARGO: JEFE ÁREA	CARGO:		
1	Recepcionar solicitud de ropa quirúrgica.								
2	Diligenciar y enviar pedido a Almacén.								
3	Hay materiales en existencia?								
4	Informar a compras.			SI					
5	Entregar materiales.								
6	Recepcionar, revisar pedido y materiales.								
7	Elaborar ropa quirúrgica.								
8	Entregar ropa confeccionada.								
9	Revisar ropa y firma orden de entrega.								

17. DEFICIENCIAS Y RECOMENDACIONES

✎ Una vez se hayan tenido en cuenta las sugerencias, modificaciones y ajustes a los Manuales de Procesos y Procedimientos en la sección de Recursos Financieros y sección de Recursos Físicos y Administrativos, por parte de los funcionarios del hospital competentes para este fin, es imperiosa y prioritaria su implementación.

✎ Debido a que los Manuales de Procesos y Procedimientos tiene una estrecha relación y complementación con los Manuales de Funciones, es indispensable su elaboración y/o actualización.

✎ Durante la etapa de recolección de la información del presente trabajo, se observaron algunas debilidades relacionadas con los Manuales de Procesos y Procedimientos en las secciones de Recursos Físicos, Administrativos y Financieros. Para tal fin proponemos en forma respectiva las siguientes recomendaciones:

1. **Deficiencia:** En algunos casos las compras las tramita el Jefe de Almacén.
Recomendación: Se sugiere que para una adecuada segregación de funciones y por control, estas compras las debe realizar una persona diferente al encargado del almacén.
2. **Deficiencia:** En algunas ocasiones el Auxiliar Administrativo del Almacén encargado de registrar las entradas y salidas de mercancías, recepciona y entrega físicamente las mercancías.

Recomendación: Por control sugerimos que la persona encargada de los registros de mercancías debe ser distinto a la persona que recibe y entrega físicamente.

3. **Deficiencia:** En algunos casos los camilleros reciben ordenes de las enfermeras de las diferentes secciones y/o grupos y éstos dependen del Jefe de Grupo de Servicios de Mantenimiento.

Recomendación: Con el propósito que se cumpla el principio administrativo de “unidad de mando”, se debe definir el superior inmediato de los camilleros.

4. **Deficiencia:** El hospital debido a la difícil situación económica carece del sistema de mantenimiento predictivo y preventivo.

Recomendación: Sugerimos que en lo posible de la situación se deben implementar políticas y/o estrategias tendientes a implementar el mantenimiento de tipo preventivo, con el fin de minimizar riesgos en caso de posibles contingencias.

5. **Deficiencia:** En el Economato no se lleva en forma adecuada un control de existencias de víveres y alimentos.

Recomendación: Se debe implementar un método o sistema de control mediante kárdex de movimiento de víveres y alimentos, con el fin de determinar el punto de reposición y así evitar el agotamiento de alimentos en el Economato.

6. **Deficiencia:** La construcción de indicadores de gestión en el área de Estadística, se realiza en forma manual.

Recomendación: Por el volumen de variables que se requieren para la construcción de indicadores de gestión, es importante que éstos se realicen en

forma sistematizada, con el fin de obtener mayor agilidad y confiabilidad en la construcción de éstos.

7. **Deficiencia:** Las cuentas de cobro por concepto del “S.O.A.T.”, en el área de Urgencias están sin revisar y enviar a la respectiva aseguradora, desde el mes de agosto de 2001, aproximadamente. De igual manera, algunas cuentas por concepto del “S.O.A.T.”, en el área de Consulta Externa no se han enviado a la aseguradora respectiva, desde el mes de marzo de 2001, puesto que le faltan soportes por anexar.

Recomendación: Con el fin de fortalecer la gestión de cartera y/o cobranza y optimizar el flujo de caja de la entidad, se recomienda que se le de celeridad a la revisión y envío de la facturación a las diferentes aseguradoras y/o empresas.

8. **Deficiencia:** En el grupo de Servicios de Alimentos, no se tiene implementado el sistema de costos, para determinar el costo unitario por ración de alimentos.

Recomendación: Es indispensable determinar el costo unitario por ración de alimentos, útil para tomar decisiones en materia financiera.

9. **Deficiencia:** Hay represadas muchas cuentas por enviar a las empresas en el área de Urgencias, debido a que en algunas ocasiones el paciente no trae la orden de servicios a pesar de que dejan la cédula de ciudadanía como garantía, mientras traen la orden.

Recomendación: Se deben implementar mecanismos o estrategias con el fin de evitar el represamiento de cuentas y enviarlas en forma oportuna.

10. **Deficiencia:** El proceso de la liquidación de la nómina se hace en un programa o software diferente al programa general de contabilidad; es decir, que éste no está en interfase con la sección financiera. Esto origina

ineficiencia por demoras en cuanto al cálculo, causación y registro en especial en las cuentas parafiscales.

Recomendación: Es indispensable para lograr mayor eficiencia en el grupo de contabilidad que el proceso de liquidación de la nómina se realice en forma uniforme y en interfase con el programa contable.

CONCLUSIONES

✍ Con la elaboración de los Manuales de Procesos y Procedimientos en la sección de Recursos Financieros y la sección de Recursos Físicos y Administrativos, permite el fortalecimiento de la gestión administrativa en el Hospital Departamental de Buenaventura.

✍ El diseño de los presentes manuales permite beneficiar a la población más vulnerable, al cliente interno y externo y demás actores del “S.G.S.S.S.”, porque se les proporciona la prestación de un servicio en sus tres momentos (admisión, atención y egresos) con calidad, eficiencia y oportunidad.

✍ La elaboración de los Manuales de Procesos y Procedimientos contribuye a la coordinación e integración de las diferentes secciones y/o grupos, adopción de políticas y a la toma de decisiones institucionales.

BIBLIOGRAFÍA

HARRINGTON H, James. *Mejoramiento de los procesos de la empresa.* Ed. Mc Graw Hill, 1993.

MENDIZ, Savi. *Procesos industriales.* Ed. Unad Bogotá, 1999.

MILLAN MORA. *Manual de procedimientos de auditoria financiera para la contraloría departamental, especialización en revisión fiscal.* Cali, 1998.

MONTOYA F. Darío. *Manual de procedimiento de compras hospital departamental del Valle, Cali, 1999.*

MONTOYA F. Darío. *Manual de procesos y procedimientos del área de urgencias y facturación, hospital departamental del Valle, Cali, 1999.*

NIEBEL, Benjamín. *Ingeniería Industrial, métodos, tiempos y movimientos.* Ed. Alfa Omega, México 1996.

TREJOS, Carlos Ariel. *Análisis y Simplificación de métodos de trabajo.* Norma, Cali, 1999.