

**DIAGNÓSTICO Y AJUSTE DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.
DE SAN PABLO- NARIÑO**



**YACQUELINE GARCÉS LÓPEZ
-2505 2092-**

PASANTÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYAN
2012**

**DIAGNÓSTICO Y AJUSTE DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.
DE SAN PABLO NARIÑO**



**YACQUELINE GARCÉS LÓPEZ
-2505 2092-**

**ASESOR ACADÉMICO:
MG. REINALDO ERAZO RODRIGUEZ**

**ASESOR EMPRESARIAL:
ESP. MILTHON CERÓN**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2012**

Dedicatoria

*¡Al Dios, el único y sabio, a Él, sea la gloria para siempre por
medio de Jesucristo! Amén*

-Romanos 16: 27-

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar expreso mi gratitud a Dios: ¡Porque de ti precioso Rey proviene la competencia necesaria!, pues separada de Él nada puedo hacer. ¡Señor de señores: Gracias por bendecir a los que me bendicen!

Sinceros agradecimientos, al talento de la Empresa Social del Estado Hospital San Carlos E.S.E. de San Pablo Nariño. Al Señor Gerente Dr. Milthon Cerón, por la disposición y compromiso para el desarrollo de este trabajo. Al Dr. Luis Diago, a Don Cecilio y a Liz. Igualmente al talento de la Empresa Social del Estado Centro de Salud Timbío E.S.E Al Señor Gerente Dr. Alex Realpe, al Subdirector Dr. César Augusto Pomeo, a los funcionarios del área administrativa y a Nubia, por toda la ayuda en la información suministrada.

Muchas Gracias a mi Asesor académico Mg. Reinaldo Erazo, por sus oportunas y enriquecedoras sugerencias, por el acompañamiento y la colaboración para la ejecución del proyecto.

Y por último, más no por menor grado de importancia, Muchísimas Gracias a mi familia: Ap. Álvaro, Pres. Santiago, Vicky, Lorena, Miller Andrés G, Astrid, Daniel, Darío, Carlitos, Rubens, Esmeralda, y especialmente a mi amado esposo Fabián, a Samuelito y a Paito, por todo el amor y apoyo incondicional, que me manifiestan.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.....	11
1.1. MARCO REFERENCIAL.....	11
1.1.1. PLATAFORMA FILOSÓFICA.....	11
1.1.2. LOGO- SÍMBOLO.....	12
1.2. MARCO LEGAL.....	15
1.3. MARCO TEÓRICO.....	16
1.4. MARCO CONCEPTUAL.....	19
CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.....	25
2.1. JUSTIFICACIÓN DE LA METODOLOGÍA.....	25
2.2. MODELO DE DIAGNÓSTICO INTEGRAL BAJO LA VISIÓN DE SISTEMAS.....	26
2.3. DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	27
2.4. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES.....	27
2.5. ESTRUCTURA.....	28
2.6. TALENTO HUMANO.....	30
2.7. ACTUACIÓN FUNCIONAL.....	31
2.8. ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
2.9. REFERENCIACIÓN.....	33
2.10. CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO.....	36
CAPÍTULO III. RESULTADOS OBTENIDOS EN EL DESARROLLO DE LA PASANTÍA EN EL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.....	37
3.1. RESULTADOS REFERENTES A LOS ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN.....	37
3.2. AJUSTE Y DOCUMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA.....	52
IV. CONCLUSIONES.....	53
V. RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO.....	11
FIGURA 2. LOGO SÍMBOLO DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.....	12
FIGURA 3. ESTRUCTURA ORGÁNICA HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.....	13
FIGURA 4. MAPA DE PROCESOS HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.....	14
FIGURA 5. CICLO PHVA.....	20
FIGURA 6. MODELO DE GESTIÓN CON CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD	33
FIGURA 7. PROPUESTA DEL ORGANIGRAMA PARA EL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.....	39
FIGURA 8. PROPUESTA DE MAPA DE PROCESOS DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.....	46
FIGURA 9. PROPUESTA DE LOGOTIPO PARA EL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. DE SAN PABLO NARIÑO.....	50

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. CARGOS STAFF PRESENTES EN LA INSTITUCIÓN	45
TABLA 2. DESCRIPCIÓN DE DIFERENTES ÁREAS PARA EL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.....	45
TABLA 3. PROCESOS ESTRATÉGICOS EN EL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.....	47
TABLA 4. PROCESOS MISIONALES EN EL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.....	47
TABLA 5. PROCESOS DE APOYO EN EL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.....	48
TABLA 6. PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL EN EL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.....	49

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A. REGISTRO FOTOGRÁFICO CENTRO DE SALUD TIMBÍO E.S.E.	59
ANEXO B. REGISTRO FOTOGRÁFICO HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO NARIÑO.....	63
ANEXO C. MATRIZ DE REFERENCIACIÓN DE INSTITUCIONES	65
ANEXO D. PROCESOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE CENTRO DE SALUD TIMBÍO E.S.E. .	73
ANEXO E. FORMATO DESCRIPCIÓN, FUNCIONES Y/O PROCESOS DEL CARGO PARA EL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.	75
ANEXO F. NORMATIVIDAD VIGENTE HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO.....	76
ANEXO G. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.....	81



RESUMEN

Palabras claves: Procesos, procedimientos, evaluación, calidad

Las organizaciones actuales en la búsqueda de servicios de calidad, establecen estrategias tendientes al mejoramiento de los productos (Bienes y servicios), en este proceso redimensionan sus estructuras y campo de actuación con el fin de hacer frente a las amenazas y debilidades, y aprovechan las oportunidades del mercado y fortalezas presentes para alcanzar altos niveles de satisfacción para los clientes actuales y potenciales.

De esta forma, en el mejoramiento de los servicios que el Hospital San Carlos E.S.E. de San Pablo Nariño, se realiza el ajuste y actualización de los procesos y procedimientos del área administrativa. Este proyecto pretende reformar la orientación y velocidad de respuesta en la estrategia organizacional a través de la aplicación, consecución y ejecución de puntos de referencia pertinentes para los procesos y la diferencia de resultados, fomenta y simplifica los servicios relacionados en los macro procesos de apoyo y permite la evaluación, revisión y actualización de todos los procesos como un conjunto interrelacionado, considerando además los puestos de trabajo que intervienen, precisando las responsabilidades, participación y compromiso, y finalmente, ejecución de actividades necesarias para su cumplimiento.

ABSTRACT

Keywords: Processes, procedures, evaluation, quality

The current organizations in the search of quality services, they establish strategies tending to the improvement of the products (Goods and services), in this process they re-measure his structures and field of action in order to face to the threats and weaknesses, and take advantage of the opportunities of the market and present strengths, to reach high levels of satisfaction for the current and potential clients.

Of this form, in the improvement of the services that the Hospital San Carlos E.S.E. of San Pablo Nariño, carries out the adjustment and update of the processes and procedures of the administrative area. This project tries to reform the orientation and speed of response in the strategy organizational across the application, attainment and execution of pertinent points of reference to the processes and the difference of results, promotes and simplifies the services related in the macro processes of support and allows evaluation, review and update of all the processes as an interrelated set, considering in addition the working places that intervene, the responsibilities, participation and commitment, and finally, execution of activities necessary for his fulfillment.



INTRODUCCIÓN

La presente investigación se llevó a cabo con el propósito de alcanzar el mejoramiento institucional, en el Hospital San Carlos E.S.E de San Pablo Nariño. Esto mediante el Diagnóstico y Ajuste del Manual de Procesos y Procedimientos en el Área Administrativa, con el fin de optimizar el desempeño en dicha área, generando efectos sobre las demás, y contribuyendo de esta forma al alcance de la misión y la visión de la entidad. También se logró como parte de la propuesta el rediseño del organigrama y del logo símbolo.

La pasantía consta de tres capítulos: Capítulo I, que hace referencia a los aspectos generales de la entidad, el Capítulo II donde se establece el diagnóstico de la situación actual de los procesos y procedimientos del Hospital y el Capítulo III donde se plantean los resultados obtenidos en el desarrollo de la pasantía.

Finalmente, se plantean las conclusiones y recomendaciones que permitan el mejoramiento del Área Administrativa y ofrecer de esta manera un mejor servicio, motivo por el cual se llegaron a los siguientes acuerdos: Manual de procesos y procedimientos en el área administrativa con sus respectivos ajustes, Mejoramiento del organigrama, Mejoramiento del mapa de procesos, Mejoramiento del logotipo de la entidad.



CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.

1.1. MARCO REFERENCIAL

Nombre de la Organización: Hospital San Carlos E.S.E. San Pablo, Nariño
NIT: 891.200.543-9
Número de Empleados: 104
Dirección: San Pablo, Nariño.

Figura 1. Hospital San Carlos E.S.E. San Pablo- Nariño



Fuente: Registro fotográfico de la investigación

1.1.1. PLATAFORMA FILOSÓFICA

El Hospital San Carlos E.S.E. de San Pablo Nariño, cuenta en la actualidad con la siguiente plataforma filosófica:

Misión

Ser los mejores en la prestación de servicios de salud con la más alta tecnología disponible, calidad, eficiencia y humanización para lograr la satisfacción de nuestros usuarios internos y externos en aspectos de promoción, prevención y rehabilitación enmarcados en una filosofía de mejoramiento continuo y de Empresa Social que contribuya a elevar las condiciones de vida de la comunidad de San Pablo, el Norte de Nariño y sur del Cauca.



Visión

La Empresa Social del Estado Hospital San Carlos, aspira ser reconocida como líder en salud en el Departamento de Nariño, distinguiéndose por ser la mejor en ciencia y tecnología en la proporción necesaria para lograr la satisfacción de sus usuarios. Considerando que su mayor riqueza es el talento humano, es una institución que busca el mejoramiento continuo de sus servicios, su autonomía, su auto eficiencia financiera, logrando que la comunidad usuaria la apoye, la use racionalmente y espere de ella servicios de calidad.

Valores y Principios

El hospital San Carlos E.S.E se caracteriza por administrar los recursos de salud bajo unos valores y principios encaminados a la búsqueda de la calidad con el fin de satisfacer plenamente a los usuarios.

- ❖ LEALTAD.
- ❖ HONESTIDAD.
- ❖ RESPONSABILIDAD.
- ❖ TRABAJO EN EQUIPO.
- ❖ RESPETO POR LA DIGNIDAD HUMANA Y POR LA DIFERENCIA.
- ❖ INTEGRABILIDAD: EFICIENCIA, EFECTIVIDAD, COMPROMISO.

1.1.2. LOGO- SÍMBOLO

Figura 2. Logo símbolo del Hospital San Carlos E.S.E.

HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.



SAN PABLO NARIÑO
NIT. 891 . 200 . 543 - 9

Fuente: Hospital San Carlos. San Pablo Nariño



Figura 3. ESTRUCTURA ORGÁNICA HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.



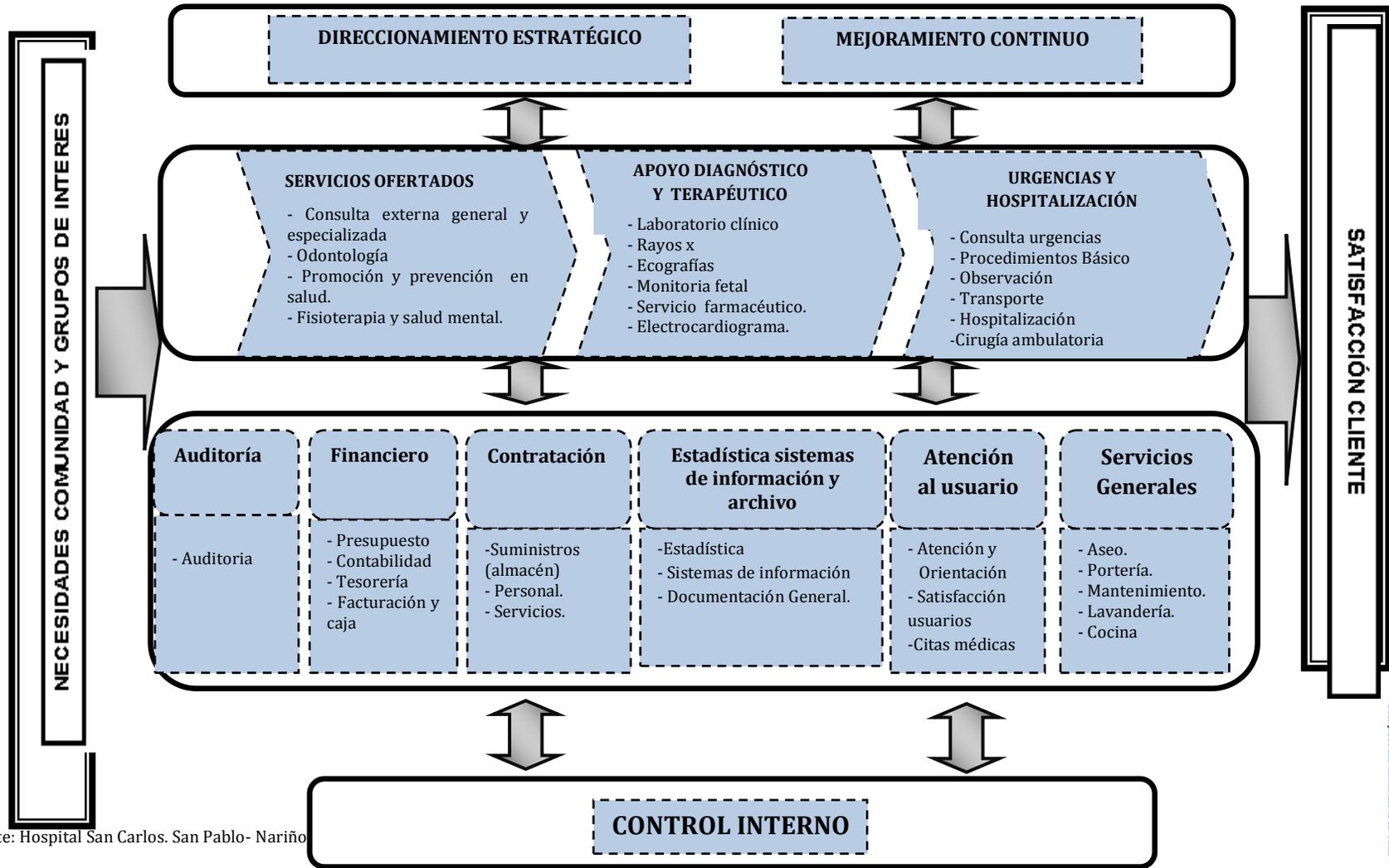
Fuente: Hospital San Carlos. San Pablo- Nariño

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
DIAGNÓSTICO Y AJUSTE DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN
EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO NARIÑO





Figura 4. Mapa de procesos Hospital San Carlos E.S.E.



Fuente: Hospital San Carlos. San Pablo- Nariño



1.2. MARCO LEGAL

El Hospital San Carlos E.S.E. de San Pablo Nariño, Es una Empresa Social del Estado, que constituye una categoría especial de entidad pública, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas o reorganizadas por ley o por las asambleas o concejos. Cuyo objetivo es la prestación de servicio de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud. De acuerdo con lo dispuesto en el decreto 1876 de 1994.

DECRETO 1876 DE 1994, (agosto 3), ***NOTA: Aclarado por el Decreto Nacional 1621 de 1995, en el sentido que el presente Decreto reglamenta los artículos 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1993, por el cual se reglamentan los artículos 96, 97 y 98 del Decreto Ley 1298 de 1994 en lo relacionado con las Empresas Sociales del Estado. NOTA: El Decreto Nacional 1298 de 1994, fue declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-255 de 1995, salvo el numeral 1o. del artículo 674. El Presidente de la República de Colombia, en uso de las facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas en el artículo 189 numeral 11 de la Constitución Política. (Sentencia de la Corte Constitucional C-665 de 2000).***

El Hospital San Carlos de San Pablo Nariño E.S.E. es una Empresa Social del Estado que está sometida al régimen jurídico previsto de la Ley 100 de 1993, sus Decretos y la forma en que se organiza, y establece sus normas y reglamentos es de conformidad con los principios Constitucionales y legales, de tal manera que le permitan desarrollar los fines para los cuales fue constituida. Esto También conforme a lo establecido en el Decreto 1876 de 1994), y de conformidad con lo establecido en el artículo 73 del Decreto Ley 1298 de 1994. Además, las Empresas Sociales del Estado, para cumplir con su objeto deben orientarse por principios básicos como: la eficacia y la calidad, es por tanto que El Hospital San Carlos de San Pablo Nariño E.S.E, dentro de su normativa interna ha incluido además el propósito de dar cumplimiento a la Norma Modelo Estándar de Control Interno –MECI- 1000:2005.

NORMATIVA VIGENTE ENCONTRADA EN EL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.

Revisada la normatividad que rige a las Empresas Sociales del Estado se observa que desde su creación mediante la Ley 100 de 1993, en términos generales y salvo contadas excepciones, ésta se ha mantenido vigente: El nombre deberá mencionar siempre la expresión "empresa social del Estado". El objeto debe ser la prestación de los servicios



de salud, como servicio público a cargo del Estado o como parte del servicio público de seguridad social. Otras de las disposiciones a la cual están sometidas las empresas sociales del Estado de cualquier nivel territorial es a la Ley 489 de 1998. Se aplica igualmente a las empresas sociales del Estado, lo dispuesto en la Ley 1066 de 2006, la Ley 1122 de 2007 y el Decreto Nacional 800 de 2008.

1.3. MARCO TEÓRICO

Para tener una mejor visión de la situación a resolver y ampliar el panorama a desenvolverse, se hace necesario tener claro conocimiento del tema para aplicar, por tanto, a continuación se exponen éstos considerados válidos referentes al sustento teórico de la situación a resolver en el Hospital San Carlos de San Pablo Nariño:

Manuales de Procesos y Procedimientos

El manual de procesos y procedimientos no es simplemente una recopilación de etapas secuenciales asociadas a las dinámicas operativas de una organización, sino que también incluye categorías de mayor complejidad como estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa son comparables a la constitución política de nuestra patria, ya que al igual que en esta, reúne la normas básicas (y no tan básicas) de funcionamiento de la empresa, es decir, el reglamento, las condiciones, normas, sanciones, políticas y todo aquello en lo que se basa la gestión de la organización.

Para hablar de manera concreta, podría decirse que en una empresa en donde no se aplique correctamente (o para nada) el uso de los manuales de procesos y procedimientos, se presentarán seguramente una o varias disfunciones como las que a continuación se relacionan:

a. Confusión en las responsabilidades: *Al no existir una definición y delimitación clara de las responsabilidades de cada departamento, deberán enfrentarse serios problemas de abuso de autoridad, irresponsabilidad e inclusive hostilidad entre departamentos y trabajadores, ya que si no hay nada definido, todo el mundo buscará el máximo de provecho con el mínimo esfuerzo (simulación de trabajo, por ejemplo) y al momento de reclamos por incompetencia, todo el mundo le "echará la culpa al vecino".*



*b. **No habrá normas establecidas:** Lo cual representa una grave desventaja en el uso de la autoridad frente a la incompetencia o irresponsabilidad de los trabajadores. Por ejemplo, el trabajador que llegue tarde, y si en el reglamento no especifica la hora de la llegada y la sanción por retrasos, el holgazán seguramente alegará falta de reglas, y dirá que "él no sabía".*

*c. **No hay un control eficaz de las actividades:** El manual de procedimientos permite controlar de manera ágil todos los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa, lo cual facilita la toma de correctivos en el momento de presentarse una falla, porque enumera uno a uno los pasos que se realizan, lo cual simplifica al máximo el proceso de búsqueda del factor deficiente (el que causa la falla) y corregirlo. Cuando este no es aplicado, los procesos son vistos como un solo paso, y si algo "sale mal" seguramente deberá optarse por cambiar todo el proceso.*

*d. **No hay un procedimiento establecido:** Podría hacerse referencia a la administración científica de Taylor que en resumidas cuentas dice que al analizar el proceso de producción y aplicar la administración científica, se puede obtener el máximo de bienestar. Al no existir un procedimiento pre-establecido, (es decir al concepto de cada trabajador) habrá un gran desperdicio de recursos (unos trabajadores usarán demasiados y otros muy pocos) y una gran deficiencia en cuanto a efectividad (los distintos métodos utilizados por cada trabajador pueden no ser los más efectivos).*

Características del Manual

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

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

Los manuales deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación. Las dependencias de la organización deben contar con mecanismos que garanticen su adecuada difusión. Deben cumplir con



la función para la cual fueron creados; y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes. Cuando se evalúe su aplicabilidad se debe establecer el grado de efectividad de los manuales en las dependencias de la organización.

Aplicación de los Manuales

La existencia del manual de procesos en la configuración de la organización permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de planeación como de gestión) a los intereses primarios de la organización. Las siguientes funciones básicas son características del manual de procesos:

- *El establecimiento de objetivos*
- *La definición de políticas, guías, procedimientos y normas.*
- *La evaluación del sistema de organización.*
- *Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.*
- *Las normas de protección y utilización de recursos.*
- *La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal.*
- *La generación de recomendaciones.*
- *La creación de sistemas de información eficaces.*
- *El establecimiento de procedimientos y normas.*
- *La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.*
- *El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.*
- *La elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos.*

Como puede apreciarse, los factores en los que influye el manual son de máxima importancia en la organización, y son fundamentales para la correcta gestión de la empresa.

Contenido del Manual

El manual de procedimientos debe poseer en su contenido, los conceptos claros de: Misión, visión, estrategia, políticas, valores, principios, objetivos, funciones, productos o servicios.¹

¹ UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, Sede Bogotá. Dirección Nacional de Servicios Académicos Virtuales. Capítulo 9: Función del Talento Humano, Manuales de procesos y procedimientos. [En línea]: <<http://www.virtual.unal.edu.co>>



1.4. MARCO CONCEPTUAL

A continuación se definen los términos o conceptos que se van a emplear con frecuencia y sobre los cuales se centrará la propuesta para el Hospital San Carlos de San Pablo Nariño:

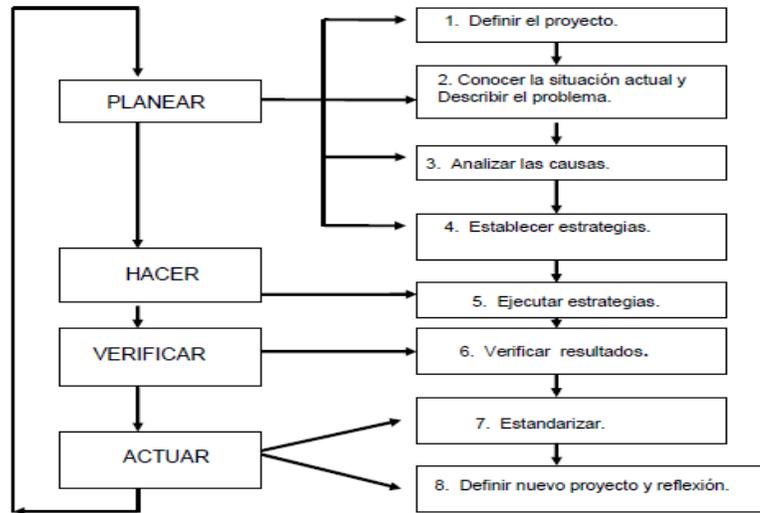
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: *Contiene una descripción precisa de la forma como se deben realizar las actividades de una organización, en el cual están contenidos información básica referente a la realización del procedimiento, mostrando la actuación y las responsabilidades las personas que intervienen y la responsabilidad, los tiempos, los formatos, entre otros aspectos referentes al procedimiento.*

EL PROCESO P-H-V-A: *Es una herramienta la cual fue presentada por Deming en 1950, la cual busca generar mejoras en los productos y servicios de una organización a través del mejoramiento continuo en la calidad, la optimización de la productividad, reducción de costes, la participación en el mercado, entre otros aspectos; implementando el ciclo de Planear, Hacer, Verificar y Actuar:*

- **Planificar:** *consiste en establecer paso a paso lo que voy a hacer para cumplir con unos objetivos. Para lo cual se requiere contestar siete preguntas: ¿Qué se va a hacer?, ¿Por qué se va a hacer?, ¿Cómo se va a hacer?, ¿Cuándo se va a hacer?, ¿Dónde se va a hacer?, ¿Quién lo va a hacer?, y ¿Cuánto va a costar?*
- **Hacer:** *consiste en llevar a cabo lo planeado; es decir en esta etapa es donde se realizan los procesos para obtener los productos y/o servicios.*
- **Verificar:** *es la comprobación de los resultados obtenidos con respecto a lo planeado.*
- **Actuar:** *corresponde a las actividades realizadas después de la verificación y que buscan un mejoramiento en los procesos y procedimientos.²*

²PEÑA, Ángel. MUÑOZ. Pasantía para optar por el título de Administrador de Empresas: Actualización del proceso de gestión del talento Humano de la Universidad del Cauca. Programa Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas. Universidad del Cauca. Popayán- Colombia. 2011. 99 páginas.

Figura 5. Ciclo PHVA



Fuente: Ciclo de Deming. Gestión de Calidad

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS: Desde su concepción cada organización tiene una misión, y para cumplirla debe desarrollar una gama amplia de actividades, las cuales a través de procesos son transformadas para el logro de unos resultados; un enfoque basado en procesos implica que una serie de procesos, los cuales a través de una identificación, unas interacciones y una gestión eficiente, garanticen una serie de resultados deseados, los cuales a su vez buscan la satisfacción de las necesidades de los clientes de la organización.

El aspecto fundamental de un enfoque basado en procesos es desarrollar una gestión organizacional horizontal, “cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales y unificando sus enfoques hacia las metas principales de la organización”. De acuerdo a las interacciones que requiera el proceso, ya sean entre “individuos, materiales, equipos, tecnología y dinero”³, se presenta un grado de complejidad mayor o menor; de ahí que un proceso puede componerse de una serie de subprocesos, que guardan una relación lógica y buscan el cumplimiento de unos objetivos comunes. Es por ello que los procesos dentro de una organización son un elemento clave de éxito en la dirección y manejo de la misma.

³ Guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública. Departamento Administrativo de la Función Pública. 2008



PROCESOS: Estos “se definen con una serie de fases o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad”⁴.

Es importante destacar que la realización de un trabajo implica una demanda de insumos o materias primas, los cuales deben ser asignados por la organización, y que estas a través de una serie de procesos son transformados para dar solución a las necesidades de sus clientes y demás interesados; estas entradas y salidas, pueden constituirse en tangibles (equipos, materiales) o intangibles (información, servicios). Las necesidades y expectativas que los clientes o interesados, ya sean internos como externos, tiene sobre el proceso, delimitan los requerimientos y alcances que debe tener el mismo. Sin embargo también se debe guardar una línea de cohesión entre los procesos y los objetivos misionales de la organización con el fin de marcar una línea de acción que genere un trabajo conjunto y por ende que este enfocada a la creación de valor.

El valor generado por un proceso es medido por el grado de aporte que les brinde a quienes demandan el mismo, es decir el objetivo por el cual fue concebido. “Si un proceso no tiene usuarios, consumidores ni clientes que utilicen las salidas que este entrega, es un proceso que no agrega valor ni es necesario,”⁵ lo que conlleva a una utilización de recursos innecesaria y por consiguiente a unos sobre costos que deben ser asumidos por la organización.

Tipos de procesos

Teniendo en cuenta las definiciones del MECI los procesos pueden clasificarse en:

“Procesos estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos de apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

⁴ Mapa de procesos. Procuraduría General de la Nación. Documento: map-me-gc-001. Octubre de 2007

⁵ Ibíd. Mapa de procesos.



Procesos de evaluación: *Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales”⁶.*

PROCEDIMIENTOS: *Los procedimientos muestran de manera concreta la forma de realizar algo; indicando el qué, el cómo y quién debe realizar una determinada actividad o tarea, en él además están especificadas algunas características básicas inherentes a la realización de una fase o etapa de un proceso, como son la especificación de los requerimientos ya sean físicos o no, los alcances, límites y condiciones ideales requeridas, además del número de personas y las exigencias laborales necesarias para la realización oportuna y eficiente de la actividad o tarea.*

Es decir, en un procedimiento están establecidos los métodos y las especificaciones para realizar una tarea o etapa determinada de un proceso.

Características de los Procedimientos

Un procedimiento independientemente de la organización contiene las siguientes características

- ⊕ **Actividades:** *las cuales son el conjunto de operaciones realizadas por el personal de una organización dentro de un procedimiento, la cual a través de una secuencia coherente y ordenada permite la realización de un producto o servicio. Existen dos tipos de actividades.*
- ⊕ **Misional:** *la cual corresponde a la razón de ser de la organización.*
- ⊕ **Apoyo:** *la cual consiste en el soporte técnico indispensable y necesario para el logro de las actividades misionales.*
- ⊕ **Tiempo:** *es la duración en ejecutar las actividades, y pueden ser expresado en unidades de años, meses, semanas, días, horas, minutos y segundos.*
- ⊕ **Responsable:** *cada actividad es desarrollada por algún miembro de la organización, independientemente si sea de manera manual o a través de medios informáticos; este miembro puede encontrarse en cualquiera de las escalas jerárquicas, y por tanto de*

⁶ Manual de implementación del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. Colombia. Pág. 26.



acuerdo a la ubicación jerárquica y conforme a la actividad se debe establecer responsabilidades.

- ⊕ **Punto de control:** *son los mecanismos que buscan evaluar el cumplimiento del proceso, puede ser financieros, de gestión o informáticos, y según el tiempo en el cual son aplicados se clasifican en previos, perceptivos o posteriores.*
- ⊕ **Formatos:** *es un documento ya sea físico o informático el cual busca registrar y transmitir información de una manera sencilla, concreta y clara.*
- ⊕ **Observaciones:** *es un espacio destinado para realizar anotaciones necesarias para la realización de un procedimiento, en aspectos como la clarificación de formatos y tiempos.*

Documentación de Procedimientos

Regularmente dentro de una organización son desarrollados procedimientos los cuales implican la realización de actividades complejas y amplias, la documentación de procedimientos permite la organización de las actividades llevadas a cabo en este, haciendo una descripción lo más exacta posibles de las actividades.

La documentación de procedimientos permite a la organización una comunicación de la información, genera evidencias de lo planificado y lo realizado, y permite compartir conocimientos.

Racionalización de Procedimientos

Busca la mejora y ordenamiento de actividades a través del ajuste de los trámites en tres aspectos importantes:

- ⊕ **Legalidad:** *debido a que busca que la gestión desarrollada en el procedimiento se ajustes a la normatividad vigente y los requisitos que regula el procedimiento.*
- ⊕ **Eficacia:** *a través de la eliminación de trámites innecesarios que entorpecen la realización del procedimiento. Generando una simplificación al dejar únicamente las actividades necesarias.*
- ⊕ **Eficiencia:** *con la reducción de tiempos reduce los costes asociados a la gestión del procedimiento.*



ESTRUCTURA BÁSICA PARA DOCUMENTAR PROCEDIMIENTOS.

El presente formato es una herramienta básica para la descripción de procedimientos, sin embargo puede modificarse de acuerdo a los requerimientos de la organización:

1. NOMBRE DEL DOCUMENTO

2. RESPONSABLES

3. OBJETIVO

4. ALCANCE

5. MARCO NORMATIVO

6. DESARROLLO Y DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de Control
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

7. FORMATOS

8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES

FECHA	EDICIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES

10. LISTA DE ANEXOS

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Designado del Proceso	Líder del Proceso	Encargado



CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.

Para dar inicio al desarrollo de la investigación denominada: "Diagnóstico y Ajuste del Manual de Procesos y Procedimientos en el Área Administrativa del Hospital San Carlos de San Pablo Nariño" se utilizaron como parte de la metodología la observación, la entrevista y la referenciación.

2.1. JUSTIFICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

El desarrollo de la presente investigación inicia con la técnica metodológica específica como la recopilación de datos por medio de la observación y entrevistas, las cuales permiten establecer un marco de referencia acorde con la realidad y políticas actuales de la organización.

La observación según Abraham Kaplan "es búsqueda deliberada, llevada con cuidado y premeditación, en contraste con las percepciones casuales, y en gran parte pasivas, de la vida cotidiana".⁷

La observación como metodología de trabajo para diagnosticar al Hospital San Carlos E.S.E. permite recopilar datos observables incluyendo diferentes factores como: gestos, comunicación, actitudes, comportamientos, funcionamiento de la organización, los responsables de cada área o proceso objeto de estudio, metodología de las actividades que se realizan, tiempo para la realización de las actividades, cantidad, distancia, demoras, características de forma de las áreas o procesos, identificación y existencia de áreas, clima organizacional, verificación de la estructura organizacional, entre otras que se identifiquen.

Por otro lado, la entrevista con fines de investigación es entendida como: *"la conversación que sostienen dos personas, celebrada por iniciativa del entrevistador con la finalidad específica de obtener alguna información importante para la indagación que realiza".⁸*

⁷ COPETE, Alejandro. Seminario de Profundización. Especialización en Gerencia de Recursos Naturales. Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Página 44. Bogotá, Colombia. 2011

⁸Op Cit. Copete, Alejandro. Página 48



La conversación comprende comunicación verbal y no verbal, en esta se intercambian ideas, actitudes y sentimientos, y existe la interacción cara a cara, existiendo reciprocidad entre los participantes además de mayor confianza en la información que se quiere recopilar.⁹

Es importante para esta técnica considerar el material disponible con el que cuenta el Hospital: folletos, publicaciones virtuales, material impreso, entre otros.

La entrevista se convierte para el proceso de investigación en la técnica complementaria de la observación para la recopilación de información importante también para el proceso de diagnóstico.

Finalmente, la encuesta que se define como: *"Técnica destinada a obtener información primaria, a partir de un número representativo de individuos de una población, para proyectar sus resultados sobre la población total"*.¹⁰

La encuesta que se desarrollará de tipo personal permitirá corroborar información o realizar comparación de datos obtenidos previamente, además de analizar la disposición del personal de la organización para el conocimiento de las diferentes áreas.

Las evidencias de registro fotográfico de la investigación se encuentran en los Anexos A y B del presente documento.

2.2. MODELO DE DIAGNÓSTICO INTEGRAL BAJO LA VISIÓN DE SISTEMAS

Con base en el modelo de «Diagnóstico Integral bajo la Visión de Sistemas» propuesto por DBA Víctor Manuel Martínez Chávez¹¹, es otra opción para establecer un diagnóstico para las organizaciones además que el modelo permite adaptarse a los objetivos que pretende la investigación, reestructurando, construyendo y combinando diferentes modelos, permitiendo generar información organizada para entender la

⁹ MADGE, John. Las herramientas de las ciencias sociales. Páidos. Buenos Aires. 1969

¹⁰ VID, Ver Nota 1. Página 52

¹¹ MARTÍNEZ CHÁVEZ, Víctor Manuel .Doctor en Administración Pública de la Universidad Nacional Autónoma de México. Profesor de asignatura. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Universidad Nacional Autónoma de México.



situación esencial del Hospital San Carlos E.S.E. de San Pablo, Nariño, con un mínimo de supuestos y conservando el horizonte.

2.3. DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

La ejecución del modelo de investigación tiene en cuenta la relación que ejercen los factores extrínsecos e intrínsecos en el Hospital San Carlos E.S.E., considerando en su orden de análisis los siguientes aspectos:

- ⊕ Objetivos Organizacionales
- ⊕ Estructura
- ⊕ Talento Humano
- ⊕ Actuación Funcional.

2.4. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES.

En el plan gerencial vigente se señalan objetivos generales y específicos de las cuales se destacan las siguientes características:

- **Objetivos Generales y Específicos claros.** Existen pero el lapso en el que se encuentran no indica largo plazo de manera que las personas puedan entenderlos de manera constante y permanente. Tampoco se centran en el desarrollo institucional, no obstante han permitido ser alcanzados.
- **Objetivos Acordes con la Misión.** No existe suficiente unidad entre los objetivos de la institución y los programas de trabajo de las unidades ejecutivas con su misión.
- **Participación del Grupo de Trabajo en la determinación de los objetivos.** No existe un proceso relevante para la determinación de los objetivos, ni la participación del grupo de trabajo es confiable en la definición de los objetivos, debido a la falta de compromiso con la institución, hay poca aportación de ideas sobre cómo alcanzar los objetivos en el proceso de definición de los mismos, por falta de las habilidades necesarias.



- **Relación de los objetivos con el trabajo de los individuos.** No existe un modelo específico para dar a conocer los objetivos a quienes deben obtenerlos. Se enuncian los objetivos pero el grupo no los entiende y algunos no aceptan los objetivos institucionales. Ni saben totalmente los individuos como se relaciona su trabajo con los objetivos de la institución.
- **Cumplimiento de los objetivos.** A pesar de todo, los objetivos que se plantearon en el plan gerencial se han cumplido.
- **Adaptación de los objetivos.** Se está iniciando un mecanismo para adaptar los objetivos a las demandas del medio.
- **Evolución de los objetivos.** Se procura que sean consistentes a pesar de que soportarán variaciones periódicas.

2.5. ESTRUCTURA

En el análisis de la estructura organizacional se destacan los siguientes aspectos:

- **Existencia de una estructura formal.** Si existe una estructura organizacional básica en la institución.
- **Correspondencia de la estructura con los objetivos.** La estructura no es completamente congruente con los objetivos de la institución, no se ha incluido el aspecto estructural actualizado en la planeación a corto, mediano y largo plazo, tampoco se ha planeado la estructura para ser flexible.
- **Concordancia del organigrama con la estructura real.** No coincide el organigrama actual con la estructura real de la institución. Esta por revisarse oportunamente y adaptar el organigrama a los cambios de estructura. No saben claramente los individuos a quien deben informar y a quien deben orientar en su trabajo. No están satisfechos los funcionarios con el subsistema estructural de la institución. Existen cargos que no están en el organigrama y viceversa, o aparecen con nombre diferente al área correspondiente.
- **Equilibrio entre delegación de funciones, control y dotación de autoridad.** No existe alguna organización por funciones y procesos previa a la



organización por puestos. No tienen las funciones la importancia que le corresponde en la estructura. No existe un equilibrio entre la delegación de funciones o del proceso y el control, ni existe un equilibrio entre la asignación de funciones y la dotación de autoridad. A pesar de que existe un manual de procesos y procedimientos y el correspondiente mapa de procesos el cual no ha sido divulgado ni publicado aún.

- **Ejecución de las labores.** No están señaladas públicamente ni actualizadas las responsabilidades de las unidades de organización. Ni se encuentra actualizado en algún documento o indicado adecuadamente el comportamiento deseado entre unidades distintas para la ejecución del trabajo. (dicen los individuos, a pesar de existir un manual de procesos y procedimientos.) No hay conciencia entre todos los funcionarios ejecutivos respecto de una necesidad de integración para la ejecución del trabajo, existen traslapes o duplicidad en la ejecución de las labores. Ni existe un adecuado manual de funciones, (el que existe desde el año 2005 está desactualizado tiene inconsistencias de forma y fondo). Tampoco existe un manual de calidad. (Y se dice entre los individuos ser reiterativo el hecho de no realizarse inducción ni presentación de un nuevo empleado).
- **Manejo de la comunicación y la información.** No es la comunicación clara, oportuna, completa ni confiable, ni objetiva vertical y horizontalmente. Existen pocos filtros y procesos lentos para la comunicación. No siempre es la comunicación verbal o escrita congruente con la actividad que se va a desarrollar. Existe cierto tono o clima de la comunicación en la organización.
- **Toma de decisiones.** La estructura no facilita la toma de decisiones, ni toma las decisiones de actividades importantes el órgano del nivel jerárquico correspondiente. Pero cabe resaltar que se basa la autoridad para la toma de decisiones en un criterio del conocimiento tecnológico en la materia de la decisión. La estructura condiciona el estilo de dirección. Existen conflictos entre directivos y subordinados. Las normas para manejo de conflictos son claras pero poco aplicadas. Además provoca conflictos en la estructura el sistema de recompensas al trabajo e insisten reiteradamente en la politiquería y apadrinamiento.



2.6. TALENTO HUMANO.

Dentro de la parte social y de personal se encontraron los planteamientos a continuación descritos:

- **Medición de Resultados del individuo.** La institución es consciente de las necesidades humanas del personal. No se considera a las personas únicamente como fuerza de trabajo, no siempre coincide el resultado de la actividad del individuo con las expectativas de la institución. Determinan el comportamiento individual normas culturalmente integradas en la institución.
- **Actitud del individuo frente a objetivos, dirección y recompensa al trabajo.** A pesar de que el individuo tiene una pequeña visión de su realización dentro de la empresa no es positiva la actitud del individuo frente a los aspectos como objetivos, dirección y recompensa al trabajo. Existen aspectos de la institución, como la politiquería, que provocan el disgusto del individuo, no existe un fuerte anhelo del individuo de cómo quisiera que fuera la organización, se limita únicamente a la recompensa al trabajo.
- **Existencia del personal adecuado para el desarrollo de los procesos.** A pesar de que existe el personal adecuado en cuanto a número y capacidad no se desarrollan adecuadamente las actividades y procesos de la institución. No siempre se utiliza todo el personal disponible, por falta de cooperación, compromiso e interés.
- **Rendimiento del personal.** Existen indicadores de eficiencia eficacia y efectividad. Pero el individuo no se interesa por calcularlos, ni mucho menos se esmera por superarlos.
- **Definición de habilidades y competencias para los puestos de trabajo.** No se establece con claridad el conjunto de habilidades que un funcionario requiere de sus subordinados. Se necesitan capacitaciones para desarrollar determinadas habilidades. No se capacita al individuo para el trabajo en conjunto. No existe un equilibrio en las capacidades de trabajo de las diversas unidades de organización.
- **Trabajo en equipo.** Existe un concepto o idea muy tenue de equipo de trabajo. No se expresa suficiente colaboración. No se encuentran conformes con el clima de las relaciones interpersonales, no se trasmite con facilidad entre el equipo de trabajo,



los procesos, la información sobre objetivos, reglamentos e instituciones. Se observa poco apoyo y colaboración, entre los grupos de trabajo, no existe la suficiente armonía entre los grupos asesores y los grupos de línea, ni existe credibilidad entre ellos mismos.

- **Manejo de conflictos.** Se manejan los conflictos del individuo en la institución, pero tienen problemas los individuos para realizar el trabajo en equipo y los procesos, se presentan interferencias de trabajo entre grupos distintos.

2.7. ACTUACIÓN FUNCIONAL

En cuanto al aspecto funcional o estratégico, a continuación se registra la información obtenida:

- **Convergencia de los programas a una planeación general de la Institución.** Se encuentran descritos los diferentes programas diseñados de acuerdo con las características de la institución habiendo una interrelación buscada entre los programas de trabajo, y corresponden a una actividad de planeación general de la institución.
- **Existencia de estándares e indicadores** Existen indicadores de eficiencia pero no se encuentran publicados en la cartelera interna de la institución, existen sistemas de control y evaluación, a pesar de que no existen líderes de proceso responsables de sus propios indicadores.
- **Existencia de manuales de Administración.** Los manuales no están debidamente actualizados por lo cual tampoco se utilizan efectivamente y los funcionarios adoptan libremente algunos procesos y procedimientos a las necesidades de la operación. Existen medidas de control interno dispuestas previamente por la oficina de control interno.
- **Adaptación a los cambios organizacionales.** No se adaptan fácilmente los funcionarios ante los cambios en sistemas, procesos y políticas, pero son hábiles y diligentes algunos de los ejecutivos responsables de la operación de la institución en la resolución de problemas específicos, pues se cuenta con la correspondiente asesoría para ello. Se tiene en cuenta distintas opciones para la ejecución del trabajo orientadas a la reducción de costo.



- **Existencia de control y mejoramiento continuo.** En acuerdo con el Dr. Héctor Gerardo Aguirre: *"En las instituciones de salud el sistema ISO es útil para certificar la estructura y la organización e indica que está en condiciones de otorgar una atención de calidad, pero no garantiza que esto ocurra; por otra parte, una estructura y una organización deficientes pueden ser causa de mala atención, Se concluye que ambos sistemas son complementarios no excluyentes."* Por tanto en la institución se hace necesario la aplicación de control y mejoramiento continuo y se está dando inicio a este camino.

2.8. ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación desarrollada en el Hospital San Carlos E.S.E. de San Pablo, Nariño, permite evidenciar falencias dentro de la institución que pueden disuadir el normal desarrollo de los procesos en la organización.

Falencias en la actuación funcional, talento humano, estructura y objetivos organizacionales, de tal forma que algunas variables negativas y críticas como:

- Ausencia de un manual de funciones.
- La motivación laboral derivada de las recompensas y la falta de sanciones a la deficiente operación.
- Fallas en los procesos de comunicación organizacional.
- Procesos mal ejecutados, o establecidos de manera incorrecta, lo que conlleva a deficiencias en el servicio.
- El clima organizacional no es el adecuado, falta mayor integración entre las directivas y el personal.
- Falta armonía y credibilidad entre los grupos asesores y los grupos de línea.

Estas variables han impedido el mejoramiento en la institución y la ejecución de políticas que conlleven un cambio positivo en los diferentes procesos, desde persuadir al personal del hospital de los beneficios del mejoramiento continuo, para motivarlos e involucrarlos, en la aprobación, compromiso y colaboración de todos con los objetivos y las políticas organizacionales, lo que conduce al mejoramiento del clima

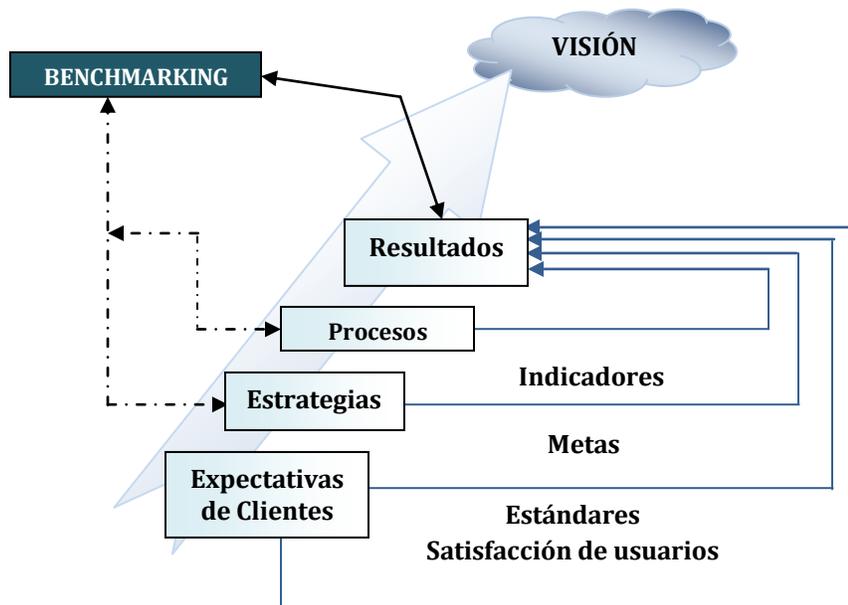
organizacional, y posteriormente al ajuste de los procesos de la institución, a través de herramientas como el benchmarking el cual permite legitimar las metas y los objetivos propuestos sin tener que imponerlos, puesto que se cuenta con una fuerte posición de compromiso y apoyo por parte de la alta gerencia y el staff.

Es recomendable entonces para el Hospital San Carlos E.S.E. de San Pablo Nariño aplicar *"el proceso de encontrar y comparar los puntos de referencia pertinentes para nuestros procesos y entender las diferencias que explican los resultados"*.

2.9. REFERENCIACIÓN

Para iniciar el proceso de referenciación, se considera la técnica de benchmarking la cual es definida como: *"la técnica que sirve para identificar, comparar y aprender de los mejores productos, servicios y prácticas que haya para configurar un programa para el cambio y promover una cultura de mejoramiento continuo en la organización."*¹² Es una técnica que va a identificar en primera instancia las posibles causas de fallos en el Hospital San Carlos E.S.E. de San Pablo. O simplemente establece en que se está fallando y como se podría mejorar ese proceso.

Figura6. Modelo de Gestión con calidad en Sistemas de Salud



Fuente: Carrada Bravo, T. Gestión de calidad MSS- Irapuato, 2000

¹²VID. Ver nota 5. Página 320.



Metodología del Benchmarking.

El desarrollo de la metodología se efectuó de mejor forma en cuatro pasos como son: Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

a. Planear

Incluye aspectos como:

- Selección de actividades para hacer Benchmarking
- Equipo de trabajo
- Programar el estudio: Plan de acción y Diagrama de Gantt
- Factores claves de medición
- Determinar el objeto de estudio en la organización

b. Hacer:

Incluye la recopilación de datos:

- Definición de criterios.
- Identificación de organizaciones.
- Contacto con las organizaciones de mejores prácticas.
- Desarrollo de instrumentos para recopilación de datos.
- Selección organización y evaluar.
- Desarrollar una investigación detallada

c. Verificar:

Referente al análisis de datos:

- Comparar el desempeño
- Identificación y descripción de las mejores prácticas
- Formulación de estrategias para implementación
- Desarrollo del plan de implementación.
- Informar de los hallazgos al equipo de trabajo.



d. Actuar:

Que implica la adaptación de mejoramientos:

- Implementar el plan
- Monitoreo e información del progreso
- Retroalimentación del Benchmarking e identificación de nuevas oportunidades.
- Informar de los resultados obtenidos

De este modo, se plantea la estrategia denominada Referenciación Comparativa, definida por el Grupo Bench Colombia es "una estrategia utilizada en el contexto mundial, cada vez con mayor frecuencia para promover calidad y mejoramiento en instituciones de salud. La Referenciación Comparativa es una herramienta que alimenta los modelos de mejoramiento organizacional de las instituciones, con base en la evaluación y el análisis sistemático y periódico de las prácticas, procesos, políticas y estrategias reconocidas en el mercado como exitosas, para su posterior adaptación y asimilación por la organización.

En Colombia no existen bases de datos de mejores prácticas identificadas para primer nivel de complejidad, esta herramienta permitirá a las instituciones referenciarse, garantizando los posteriormente principios de analogía, validez, fiabilidad y medición."¹³

Los aspectos de las instituciones ya acreditadas, que se tuvieron en cuenta para comparar con el Hospital San Carlos E.S.E. de San Pablo Nariño, son:

- ✓ Objetivos Organizacionales
- ✓ Estructura
- ✓ Talento Humano- Dinámica del Personal
- ✓ Actuación Funcional.

Ver Anexo C. Matriz de referenciación de instituciones

¹³ Hospital del Sur Itagüí E.S.E. "Gabriel Jaramillo Piedrahita". [Portal en línea]. <http://www.hospitaldelsur.gov.co/php/contenido.php?clave=referenciacion&ciudad=1>



En la Referenciación para el Hospital San Carlos de San Pablo Nariño correspondiente al área administrativa se consideran dos instituciones que han sido acreditadas en Calidad como es el caso del Hospital del Sur Itagüí E.S.E. y el Hospital Civil de Ipiales, también se incluye el Centro de Salud de Timbío E.S.E., el cual está en la búsqueda de acreditación internacional de calidad.

Ver Anexo D. Procesos en el área administrativa del Centro de Salud Timbío E.S.E.

2.10. CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

El proceso de benchmarking permitió corroborar las falencias y debilidades encontradas en la primera parte de la investigación del Hospital San Carlos E.S.E., además que sirvió para identificar, comprender y adoptar mejoras y acciones en el proceso de servicio de acuerdo a otras instituciones cuyo desempeño es excelente.

La dinámica de benchmarking permitió reconocer las falencias encontradas en la organización de objetivos, la estructura orgánica, la dinámica del personal, la acción jurídica y la actuación funcional, motivo por el cual se hizo necesario desarrollar la investigación hacia las variables más importantes que permitieran el cumplimiento de la propuesta de pasantía y al mismo tiempo el mejoramiento de la organización.

Se plantearon actividades de visita a otros centros hospitalarios por parte de algunos funcionarios del Hospital San Carlos E.S.E., no obstante es una actividad que se plantea como estrategia para el mejoramiento de la organización y no corresponde a este trabajo de investigación.



CAPÍTULO III. RESULTADOS OBTENIDOS EN EL DESARROLLO DE LA PASANTÍA EN EL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.

Los resultados desarrollados durante la ejecución de este proyecto se sustentan como aquellas actividades que permitieron el cumplimiento de los objetivos:

- ⊕ Resultados referentes a los aspectos generales de la organización.
- ⊕ Resultados referentes al Ajuste y documentación del Manual de procesos y procedimientos en el área administrativa.

Además, cada una de las descripciones a continuación, corresponden a la solución de problemas derivados de las debilidades y falencias encontradas en el diagnóstico de la organización (correspondiente al Capítulo II de esta pasantía) y por tanto, se pretende con su desarrollo, ejecución y evaluación el mejoramiento del Hospital San Carlos E.S.E. de San Pablo Nariño.

3.1. RESULTADOS REFERENTES A LOS ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

En la investigación preliminar se encontraron falencias en el interior de la organización que dificultan el normal funcionamiento de los servicios, por lo cual se establece una propuesta que permitirá alcanzar el mejoramiento del Hospital San Carlos E.S.E. de San Pablo Nariño, si bien el hospital contaba con un organigrama, este no destacaba las funciones reales que se realizan en la actualidad, causando confusión y desorden en los aspectos generales y afectando el normal funcionamiento de las dependencias y por tanto en la prestación de servicios.

Considerando la normatividad vigente revisada en el segundo período del 2011 para las Empresas Sociales del Estado- E.S.E.-, se encontró que constituyen una nueva categoría de entidad descentralizada diferente de los establecimientos públicos, por tanto debe ser concebida con una estructura básica como lo plantea la ley, en especial el Decreto 1876 de 1994 en el Capítulo II: De la organización de las Empresas Sociales del Estado que establece lo siguiente:

Artículo 5º.- Organización. Sin perjuicio de la autonomía otorgada por la Constitución Política y la ley a las Corporaciones Administrativas para crear o



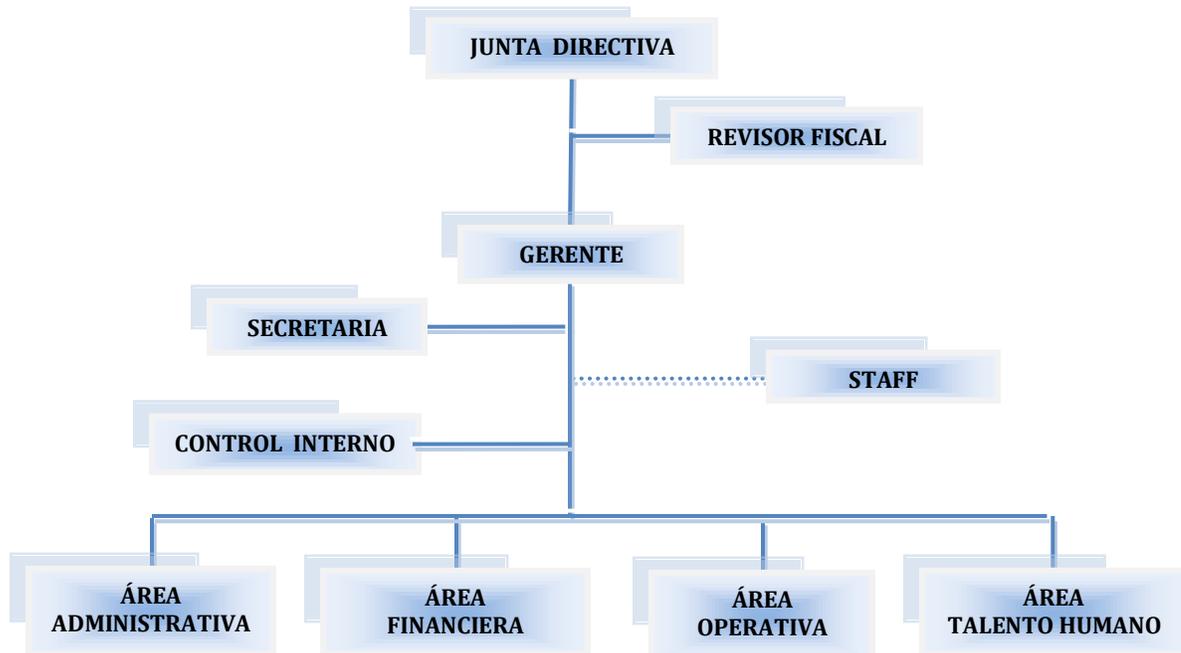
establecer las Empresas Sociales del Estado, éstas se organizarán a partir de una estructura básica que incluya tres áreas, así:

- a) Dirección. Conformada por la Junta Directiva y el Gerente y tiene a su cargo mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización en torno a la Misión y Objetivos institucionales; identificar las necesidades esenciales y las expectativas de los usuarios, determinar los mercados a atender, definir la estrategia del servicio, asignar recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional, sin perjuicio de las demás funciones de dirección que exija el normal desenvolvimiento de la entidad;
- b) Atención al usuario. Es el conjunto de unidades orgánico- funcionales encargadas de todo el proceso de producción y prestación de Servicios de Salud con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario. Comprende la definición de políticas institucionales de atención, el tipo de recursos necesarios para el efecto, las formas y características de la atención, y la dirección y prestación del servicio;
- c) De logística. Comprende las Unidades Funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la organización y, realizar el mantenimiento de la planta física y su dotación.

Parágrafo.- A partir de la estructura básica, las Empresas Sociales del Estado definirán su estructura organizacional de acuerdo con las necesidades y requerimientos de los servicios que ofrezca cada una de ellas.

Para establecer la propuesta de la estructura organizacional del Hospital San Carlos E.S.E. se contó con la participación de la Junta Directiva integrada por el Presidente Felipe Muñoz Delgado, Director Local de Salud Juan José Ñañez Ortiz, Representante del Gremio Técnico- Científico Dra. Helen Muñoz Lara, representante de la Asociación de Usuarios Aníbal Pinto y representante de los trabajadores del Área Administrativa Jesús Bolaños, los cuales durante el desarrollo de diferentes reuniones contribuyeron a la organización de la propuesta del organigrama (Figura 7).

Figura 7. Propuesta del Organigrama para el Hospital San Carlos E.S.E.



Fuente: Elaboración propia

El organigrama se caracteriza de la siguiente forma:

JUNTA DIRECTIVA: La Junta Directiva de las Empresas Sociales del Estado la conforman tres estamentos:

- Estamento Político - administrativo
- Estamento científico de la salud
- Estamento de la comunidad

La junta directiva debe ser tripartita, es decir, debe tener igual número de integrantes por cada uno de los estamentos, siendo ésta una característica fundamental. Para una junta de seis miembros, deben integrarla dos representantes por cada estamento. En los estatutos de la Empresa Social del Estado debe establecerse todo lo referente a la conformación y funcionamiento de la Junta Directiva. (Decreto -Ley 1876 de 1994. Artículo 6, 7, 8)



Las Funciones de la Junta Directiva según el Decreto 1876 de 1994. Artículo 11:

Sin perjuicio de las funciones asignadas a las Juntas Directivas por ley, Decreto, Ordenanza o Acuerdo u otras disposiciones legales, ésta tendrá las siguientes:

- a. Expedir, adicionar y reformar el Estatuto Interno.
- b. Discutir y aprobar los Planes de Desarrollo de la Empresa social.
- c. Aprobar los Planes Operativos Anuales.
- d. Analizar y aprobar el proyecto de presupuesto anual, de acuerdo con el Plan de Desarrollo y el Plan Operativo para la vigencia.
- e. Aprobar las modificaciones de tarifas y cuotas de recuperación que proponga el Director o Gerente, para ajustarse a las políticas tarifarias establecidas por las autoridades competentes en el sistema general de seguridad social en salud, en sus distintos órdenes.
- f. Aprobar la planta de personal y las modificaciones a la misma, para su posterior adopción por la autoridad competente.
- g. Aprobar los Manuales de Funciones y Procedimientos, para su posterior adopción por la autoridad competente.
- h. Establecer y modificar el Reglamento Interno de la Empresa Social.
- i. Analizar los Informes Financieros y los informes de ejecución presupuestal presentados por el Gerente y emitir concepto sobre los mismos y sugerencias para mejorar el desempeño institucional.
- j. Supervisar el cumplimiento de los planes y programas definidos para la Empresa Social.
- k. Servir de voceros de la Empresa Social ante las instancias político-administrativas correspondientes y ante los diferentes niveles de Dirección del Sistema de Salud, apoyando la labor del Gerente en este sentido.
- l. Asesorar al Gerente en los aspectos que este considere pertinente o en los asuntos que a juicio de la Junta lo ameriten.
- m. Diseñar la política, de conformidad con las disposiciones legales, para la suscripción de los Contratos de Integración Docente Asistencial por el Gerente de la Empresa Social.
- n. Elaborar terna para la designación del responsable de la Unidad de Control Interno.
- o. Fijar honorarios para el Revisor Fiscal.
- p. Determinar la estructura orgánica-funcional de la entidad, y someterla para su aprobación ante la autoridad competente.



- q. Elaborar terna de candidatos para presentar al Jefe de la respectiva Entidad Territorial para la designación del Director o Gerente.

Junta Directiva Actual:

Presidente: Felipe Muñoz Delgado

Director Local de Salud: Juan José Ñañez Ortiz

Representante del Gremio Técnico- Científico: Dra. Helen Muñoz Lara

Representante de la Asociación de Usuarios Aníbal Pinto

Representante de los trabajadores del Área Administrativa Jesús Bolaños.

REVISOR FISCAL: De conformidad con lo establecido en el artículo 694 del Decreto-ley 1298 de 1994 toda Empresa Social del Estado cuyo presupuesto anual sea igual o superior a diez mil (10.000) salarios mínimos mensuales, deberá contar con un Revisor Fiscal independiente, designado por la Junta Directiva a la cual reporta.

La función del Revisor Fiscal se cumplirá sin menos cabos de las funciones de Control Fiscal por parte de los Organismos competentes señalados en la ley y los reglamentos.

En lo establecido en el Código de Comercio. (Libro II. Capítulo VIII. Artículo 207). Son funciones del revisor fiscal:

1o) Cerciorarse de que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la sociedad se ajustan a las prescripciones de los estatutos, a las decisiones de la asamblea general y de la junta directiva;

2o) Dar oportuna cuenta, por escrito, a la asamblea o junta de socios, a la junta directiva o al gerente, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negocios;

3o) Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de las compañías, y rendirles los informes a que haya lugar o le sean solicitados;

4o) Velar por que se lleven regularmente la contabilidad de la sociedad y las actas de las reuniones de la asamblea, de la junta de socios y de la junta directiva, y porque se conserven debidamente la correspondencia de la sociedad y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines;

5o) Inspeccionar asiduamente los bienes de la sociedad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga en custodia a cualquier otro título;



6o) *Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales;*

7o) *Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe correspondiente;*

Conc.: Ley 222 de 1995 Art. 38

8o) *Convocar a la asamblea o a la junta de socios a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario, y*

9o) *Cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes o los estatutos y las que, siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la asamblea o junta de socios.*

Parágrafo._ En las sociedades en que sea meramente potestativo el cargo del revisor fiscal, éste ejercerá las funciones que expresamente le señalen los estatutos o las juntas de socios, con el voto requerido para la creación del cargo; a falta de estipulación expresa de los estatutos y de instrucciones concretas de la junta de socios o asamblea general, ejercerá las funciones indicadas en este artículo. No obstante, si no es contador público, no podrá autorizar con su firma balances generales, ni dictaminar sobre ellos.

GERENTE: Son funciones de los Gerentes de las Empresas Sociales del Estado, además de las definidas en la Ley, Ordenanza o Acuerdo (Decreto 1876 de 1994. Artículo 14), las siguientes:

- a. *Dirigir la Empresa, manteniendo la unidad de intereses en torno a la misión y objetivos de la misma;*
- b. *Realizar la gestión necesaria para lograr el desarrollo de la Empresa de acuerdo con los planes y programas establecidos, teniendo en cuenta los perfiles epidemiológicos del área de influencia, las características del entorno y las internas de la Empresa Social;*
- c. *Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización, dentro de una concepción participativa de la gestión;*
- d. *Ser nominador y ordenador del gasto, de acuerdo con las facultades concedidas por la ley y los reglamentos;*
- e. *Representar a la empresa judicial y extrajudicialmente;*
- f. *Velar el cumplimiento de las leyes y los reglamentos que rigen las Empresas Sociales del Estado;*
- g. *Rendir los informes que le sean solicitados por la Junta Directiva y demás autoridades competentes;*



En el **Anexo E. Formato Descripción, funciones y/o procesos del cargo para el Hospital San Carlos E.S.E.**, se propone un formato para los cargos del Hospital San Carlos E.S.E.

SECRETARIA GENERAL: Realizan diversas funciones de apoyo administrativo a empleados, profesionales y directivos. Son empleados por el sector público y privado.

A continuación se describen las funciones de la Secretaria General de acuerdo a lo estipulado por el Observatorio laboral y ocupacional del Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA-:

Funciones y Normas de Competencia Asociadas

- ⊕ Transcribir correspondencia, informes e historias médicas, textos, facturas, minutas, escrituras y otros documentos legales, en español o en otros idiomas, utilizando computador, procesador de palabra o máquina de escribir. Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente.
- ⊕ Recibir y registrar correspondencia y otro material, coordinar el flujo de información, internamente o con otros departamentos y organizaciones. Organizar La Documentación Teniendo En Cuenta Las Normas Legales Y De La Organización
- ⊕ Revisar y corregir los documentos y correspondencia que sale de la oficina para garantizar el cumplimiento de los procedimientos legales y reglas gramaticales. Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente.
- ⊕ Programar y confirmar los compromisos y reuniones de los jefes. Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.
- ⊕ Organizar y mantener actualizado el archivo manual o computarizado. Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización
- ⊕ Abrir y mantener en forma confidencial historias y registros médicos. Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización
- ⊕ Organizar la agenda de los jefes. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- ⊕ Preparar correspondencia de rutina. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización
- ⊕ Atender al público y responder llamadas telefónicas. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.



- ⊕ Programar y confirmar citas médicas. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- ⊕ Tomar notas y apuntes, preparar actas e informes de las reuniones. Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
- ⊕ Hacer registros contables, conciliaciones bancarias, facturas, cotizaciones, manejo de caja menor, liquidación de viáticos. Apoyar el sistema de información contable en concordancia con la normatividad.

CONTROL INTERNO: Toda Empresa Social del Estado debe organizar el Sistema de Control Interno y su ejercicio, de conformidad con la Ley 87 de 1993:

ELEMENTOS PARA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Toda la entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:

- a) Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de los planes operativos que sean necesarios;*
- b) Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos;*
- c) Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes;*
- d) Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad;*
- e) Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos;*
- f) Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones;*
- g) Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno;*
- h) Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades;*
- i) Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;*
- j) Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión;*
- k) Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad;*
- l) Simplificación y actualización de normas y procedimientos;*

OTROS CARGOS:

Los otros cargos que se enumeran a continuación corresponden a complementar los diferentes procesos presentes en el Hospital San Carlos E.S.E. de San Pablo Nariño, los



cuales hacen parte de su estructura organizacional y del Manual de Funciones presentes en la Institución:

Tabla 1. Cargos Staff presentes en la Institución

STAFF
<ul style="list-style-type: none">• ASESOR JURIDICO.• ASESOR FINANCIERO.• AUDITORIA EN SALUD.• SALUD PÚBLICA.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Descripción de las diferentes áreas para el Hospital San Carlos E.S.E.

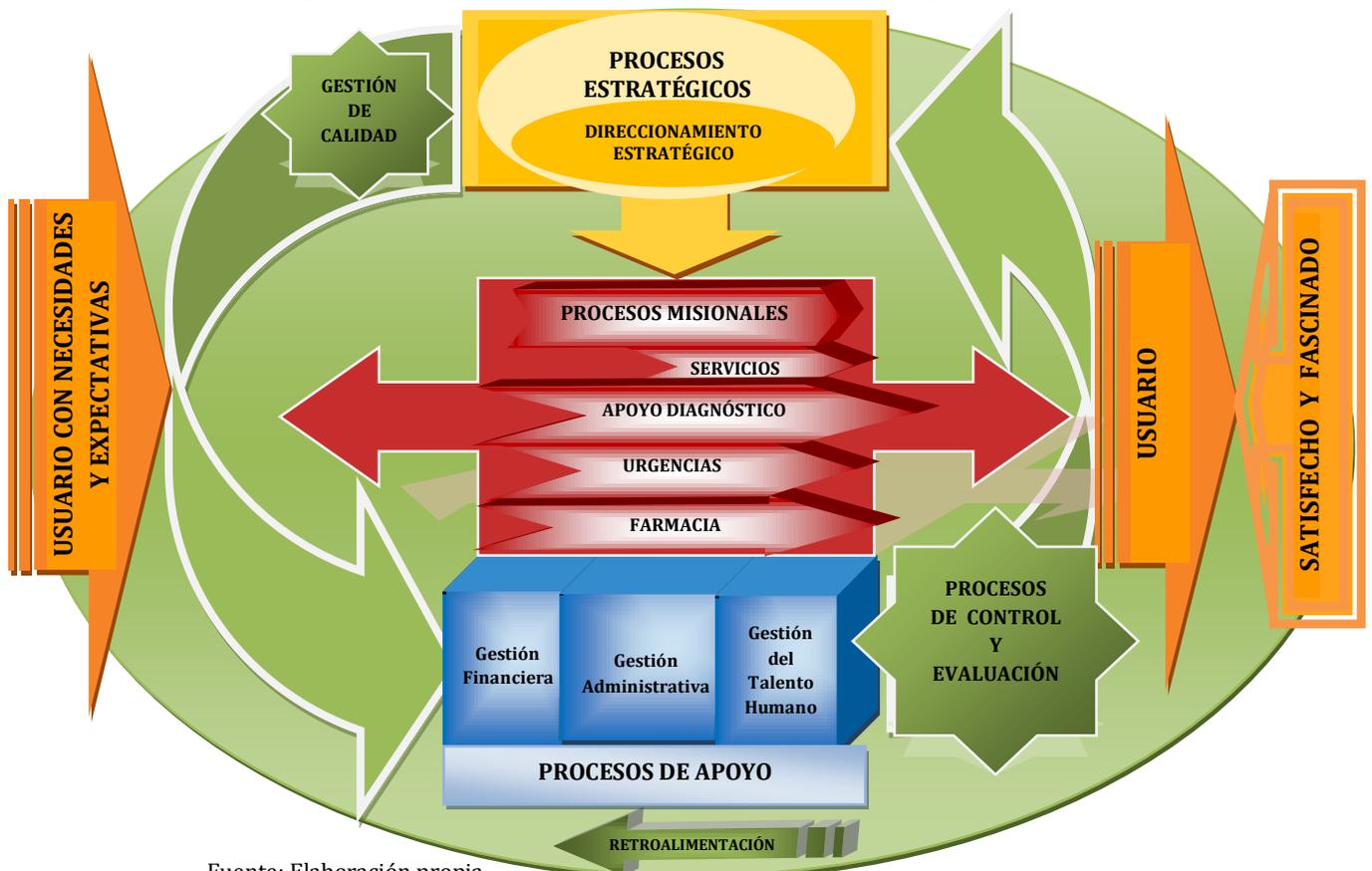
ÁREA ADMINISTRATIVA	ÁREA FINANCIERA
<ul style="list-style-type: none">• ATENCIÓN AL USUARIO.• ADMISIONES• ALMACÉN• ESTADISTICA Y ARCHIVO	<ul style="list-style-type: none">• CONTABILIDAD• TESORERIA – PAGADURIA.• PRESUPUESTO.• CAJA• FACTURACIÓN
ÁREA TALENTO HUMANO	ÁREA OPERATIVA
<ul style="list-style-type: none">• SERVICIOS GENERALES• PORTERÍA Y VIGILANCIA• VEHÍCULOS• CONTRATACIÓN PERSONAL Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none">• SERVICIOS• URGENCIAS• APOYO DIAGNÓSTICO

Fuente: Elaboración propia

PROPUESTA DE MAPA DE PROCESOS DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.

El ajuste al mapa de procesos y procedimientos del Hospital San Carlos E.S.E. se logró a través de la metodología de Referenciación con diferentes hospitales (Hospital Civil de Ipiales, Hospital del Sur Itagüí E.S.E y El Centro de Salud de Timbío E.S.E.) y como modelo para comparar y aprender de ellos. Se inició la referenciación para el primer proceso crítico, encontrado en el área administrativa del Hospital San Carlos E.S.E., denominado Proceso de apoyo en la gestión administrativa: "Obtención y entrega de Suministros" correspondiente a la dependencia de Almacén, a partir del cual se da inicio al desarrollo de la metodología y de los respectivos ajustes en los procesos más críticos en dependencias como: Almacén, Presupuesto, Pagaduría, Tesorería y Contabilidad, los cuales se lograron ajustar con la participación del talento humano del Hospital San Carlos E.S.E.: Dr. Milthon Cerón: Gerente, Dr. Luis Diago: Jefe de Control Interno, Cecilio Gómez: Auxiliar de Presupuesto, Dra. Diana Cerón: Contadora, Liz Beatriz: Auxiliar de Pagaduría. Como también con la participación activa del talento de la Empresa Social del Estado Centro de Salud Timbío E.S.E Dr. Alex Realpe: Gerente, Dr. Cesar Augusto Pomeo: Subdirector Administrativo y funcionarios del área administrativa como Nubia Castro: Almacenista, así se logró el ajuste y actualización del mapa de procesos (Figura 8).

Figura 8. Propuesta de Mapa de Procesos del Hospital San Carlos E.S.E.



Fuente: Elaboración propia



PROCESOS ESTRATÉGICOS: *A través de éstos se fija un horizonte y sus respectivos lineamientos, acordes con la misión, visión, objetivos estratégicos; a demás conllevan y dispersan las políticas y estrategias de la Entidad. Proveen directrices, pautas y límites demarcando la actuación esperada en los demás procesos.*

Tabla 3. Procesos Estratégicos en el Hospital San Carlos E.S.E.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	
⊕	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
⊕	PLANEACIÓN FINANCIERA

Fuente: Elaboración propia

PROCESOS MISIONALES: *Son aquellos que se comprometen directamente con la razón de ser de la entidad dando cumplimiento de la misión, visión, y objetivos*

Tabla 4. Procesos Misionales en el Hospital San Carlos E.S.E.

SERVICIOS	
⊕	CONSULTA EXTERNA
⊕	ODONTOLOGÍA
⊕	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Toma de Citología. • Planificación Familiar. • Control Prenatal. • Crecimiento y Desarrollo. • Enfermedades de Salud Pública. • Vacunación. • Higiene Oral. • Control del Joven. • Control Adulto Mayor. • Control Agudeza Visual.
⊕	FISIOTERAPIA
⊕	SALUD MENTAL
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	
⊕	LABORATORIO CLÍNICO.
⊕	RAYOS X.
⊕	ELECTROCARDIOGRAMA.
URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN	



<ul style="list-style-type: none"> ⊕ CONSULTA DE URGENCIAS. ⊕ PROCEDIMIENTOS BÁSICOS. ⊕ OBSERVACIÓN. ⊕ INGRESO DE PACIENTES POR URGENCIAS POR PORTERIA.
FARMACIA

Fuente: Elaboración propia

PROCESOS DE APOYO: Éstos dan soporte para obtener el buen funcionamiento de los procesos estratégicos y operación de los procesos misionales

Tabla 5. Procesos de Apoyo en el Hospital San Carlos E.S.E.

GESTIÓN FINANCIERA
<ul style="list-style-type: none"> ⊕ CONTABILIDAD. ⊕ PRESUPUESTO. ⊕ PAGADURÍA- TESORERÍA. ⊕ FACTURACIÓN. ⊕ CAJA.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA
<ul style="list-style-type: none"> ⊕ ATENCIÓN AL USUARIO. <ul style="list-style-type: none"> • Citas Médicas. • Elaboración de Información. • Buzón de Quejas y Reclamos. ⊕ ADMISIONES. ⊕ ALMACÉN. ⊕ ESTADÍSTICA Y ARCHIVO.
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
<ul style="list-style-type: none"> ⊕ SERVICIOS GENERALES. <ul style="list-style-type: none"> • Cocina. ⊕ PORTERÍA Y VIGILANCIA. ⊕ VEHÍCULOS. ⊕ CONTRATACIÓN. <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de personal. • Contratación de Servicios

Fuente: Elaboración propia

PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL: Procesos a través de los cuales se puede prestar asesoría, acompañamiento y verificación en el cumplimiento tanto de las políticas de la entidad como también en la calidad de la operación de los procesos



misionales y la respectiva ejecución de los procesos de apoyo, con seguimiento y mejora en los niveles de riesgo a los cuales está expuesta la entidad.

Tabla 6. Procesos de Evaluación y Control en el Hospital San Carlos E.S.E.

GESTIÓN DE CALIDAD	
⊕	MEJORA CONTINUA.
⊕	AUDITORIA.

Fuente: Elaboración propia

Entre los ajustes que se propusieron y acordaron están:

- Compilar los procesos de apoyo en tres unidades: Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Gestión de Talento Humano.
- Organizar los procesos misionales en cuatro grupos: Servicios, Apoyo diagnóstico, urgencias y hospitalización, y Farmacia.
- En los procesos de Direccionamiento estratégico se acuerda implementar dentro de la dirección estratégica la Planeación Estratégica y la Planeación Financiera.
- Convino acordar la implementación de los Procesos de Control y Evaluación, incluyendo dentro de estos la gestión de la calidad y dentro de éste cambiar el proceso de mejoramiento continuo como proceso de control y evaluación, antes perteneciente a los procesos estratégicos y añadir la Auditoria dentro de los procesos de evaluación y control, antes perteneciente a los Procesos de Apoyo.

Estos ajustes, acuerdos, propuestas y cambios son con el objeto de dar mayor claridad, tanto a las funciones y responsabilidades en las dependencias y procesos a cargo, como también para dar cumplimiento a las *normas vigentes**, asimismo para verificar, asesorar y ofrecer acompañamiento a las diferentes dependencias, sobre todo para fijar un panorama con sus respectivos lineamientos; acordes con la misión, visión, y objetivos estratégicos dando directrices, pautas, límites, demarcando las actuaciones correspondientes a los procesos para mejorar así, la prestación del servicio de salud, siendo más productivos, eficientes, facilitando también la toma de decisiones, en concordancia con las dinámicas del Hospital San Carlos E.S.E de San Pablo Nariño.

* *Requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2009 y los componentes del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000-2005.*



✦ **Mejoramiento del logotipo del hospital**

El logotipo de la organización se modificó de acuerdo a la estructura de un logotipo con un slogan, lo cual permitirá fortalecer el proceso de promoción institucional. Se consideraron algunos elementos básicos:

- ✦ **El símbolo:** que está representado por las iniciales del nombre Hospital San Carlos E.S.E., alrededor un círculo que representa la unidad.
- ✦ **Los colores** elegidos para el símbolo son: El azul rey, recordando que el azul puede significar en los diagramas médicos las venas que transportan la sangre al corazón.
- ✦ **Las iniciales HSC E.S.E.:** Que representan el nombre coloquial del Hospital San Carlos Empresa Social del Estado.
- ✦ **El Slogan:** "Con puertas abiertas a la vida", representa el objetivo de la Institución, el sentido de pertinencia y de compromiso con la sociedad.
- ✦ En la parte superior aparece el nombre completo de la Institución, la ubicación y el NIT que garantiza la personería Jurídica de la misma: Hospital San Carlos E.S.E. San Pablo- Nariño. NIT. 891.200.543.9

Figura 9. Propuesta de Logotipo para el Hospital San Carlos E.S.E. de San Pablo Nariño

HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.
SAN PABLO- NARIÑO
Nit. 891.200.543.9



"Con puertas abiertas a la Vida"

Fuente: Elaboración Propia. Hospital San Carlos E.S.E.



⊕ **NORMATIVA VIGENTE EN EL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.**

Se debe recordar que las Normas se definen como patrones aceptables de comportamientos de los individuos al interior de un grupo, implican lo que se debe hacer o no hacer en determinada situación.

En el caso del Hospital San Carlos E.S.E. de San Pablo Nariño, es necesario que se conozca y diferencie la aplicación de Normas de los diferentes procesos, funcionamiento, ordenamiento y reglamentación, ya que resaltan la importancia de los servicios de salud y permiten un servicio de calidad para los clientes. Además de cumplir la verificación de las exigencias establecidos para la implementación de los requisitos de la NTCGP 1000: 2004- 2009 y los componentes del MECI 1000:2005, los cuales procuran concebir un escenario para garantizar una gestión ágil y transparente que permitan la satisfacción de los obligaciones establecidas a nivel interno , así como la definición y ejecución de mecanismos de control que aseguren el cumplimiento de los objetivos propuestos en las diferentes pretensiones de la entidad.

También se destaca su importancia porque:

- Facilita la interacción entre los empleados y entre los usuarios.
- Minimiza los problemas interpersonales entre los empleados y entre los usuarios.
- Crea un ambiente laboral de equidad.
- Minimiza el rencor de los empleados, al ser premiados o sancionados de acuerdo con las normas, tienen en cuenta que existe un marco jurídico.
- Minimiza tiempo y costos, porque cuando se comete una falta, se aplica la norma y se sanciona la conducta de acuerdo a lo estipulado y no producto de un capricho.

De tal forma, fue necesario para el Hospital San Carlos E.S.E. realizar la actualización de las Normas concernientes al funcionamiento de un Hospital y documentarlas en una tabla de acuerdo al orden jerárquico presentes en las Normas Colombianas. Estas normas se describen en el **Anexo F. Normatividad Vigente Hospital San Carlos E.S.E. San Pablo- Nariño**



3.2. AJUSTE Y DOCUMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA

Considerando la propuesta del Mapa de Procesos y Procedimientos para el hospital y las observaciones realizadas en la referenciación como es el Proceso de Apoyo en la Gestión Administrativa: "Obtención y entrega de Suministros" para las dependencias: Almacén, Presupuesto, Pagaduría, Tesorería y Contabilidad, y además de la información secundaria que se recolectó y analizó, se inició y completó el ajuste y documentación del Manual de Procesos y Procedimientos en el Área Administrativa del Hospital San Carlos E.S.E. de San Pablo Nariño el cual se encuentra en el **Anexo G. Manual de Procesos y Procedimientos en el Área Administrativa del Hospital San Carlos E.S.E. de San Pablo Nariño.**

Para la ejecución de los ajustes al manual de procesos en el área administrativa del Hospital San Carlos E.S.E de San Pablo Nariño, se contó con la participación inicial de un grupo de cuatro funcionarios de las dependencias correspondientes a Presupuesto: Aux. De presupuesto: Cecilio Gómez, Contabilidad: Contadora Diana Cerón, Pagaduría: Aux. De Pagaduría. Liz Beatriz y como Líder del Equipo: Dr. Luis Diago, Jefe de Control Interno. Posteriormente aplicada la metodología de referenciación, Se involucró la dependencia de Almacén: Almacenista Cornelio M, también con la colaboración de la Líder del primer Proceso a referenciar Nubia Castro Almacenista del Centro de Salud Timbio E.S.E. Posteriormente se involucran otros funcionarios del área administrativa de las entidades para continuar la referenciación en otras dependencias como: Tesorería, Caja y Facturación.

Se realizaron ajustes, y cambios de acuerdo a la dinámica que se presentaba en la entidad en la actuación de los diferentes procesos, tanto de forma como de fondo, se cambiaron además formatos de descripción de los procesos, se eliminaron actividades ineficaces que retrasan los procedimientos, se añadieron actividades indispensables para la optimización en tiempo de los procedimientos. Para dar continuidad a los ajustes se propuso incluir carpetas documentadas con los procesos correspondientes a cada dependencia para facilitar el desarrollo de las responsabilidades en el área, dando mayor claridad, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos, para poder mejorar en los Procesos no solo administrativos, los cuales dan soporte, sino también para obtener el buen funcionamiento de los procesos estratégicos e impactar la operación de los procesos misionales, dando cumplimiento a la misión y visión de la entidad, mejorando la toma de decisiones y prestando un mejor servicio de salud al usuario.



IV. CONCLUSIONES

- Fue conveniente para la Institución establecer objetivos de manera que sean claros y de interés permanente para el personal. Con un alcance que contribuya al desarrollo de la institución en unidad con los programas de trabajo y la misión. Para que los objetivos realmente representen un compromiso y puedan lograrse tanto efectos como resultados específicos, haciéndose práctico el objetivo primordial de la entidad en cumplimiento del **Decreto 1876 del 3 de agosto de 1994 en el art. 2:** *"El objetivo de las Empresas Sociales del Estado será la prestación de servicio de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud"*.
- La falta de un proceso relevante para la determinación de objetivos hizo que se presentaran dificultades a la hora de la participación del grupo de trabajo en la definición de los objetivos. Pero el establecimiento de un modelo específico determinó y dio a conocer unos objetivos medibles, ayudando a una mejor comprensión y aceptación de estos, logrando así la correspondiente participación para el logro, adaptación y evolución de los objetivos, los cuales permitirán obtener desde una visión estratégica, unos indicadores de desempeño específicos, que reflejen el desarrollo de la administración y utilización de los recursos de la entidad con el fin de mejorar las condiciones de salud de la población atendida.
- Es necesario que exista una concordancia del organigrama con la estructura real de la institución para que los individuos tengan claro a quien deben informar y a quien deben orientar en su trabajo. También se hacen necesarios: la publicación tanto del organigrama como del mapa de procesos, la divulgación del manual de procesos y procedimientos, y el establecimiento claro de la estructura organizacional básica, son estos conceptos esenciales para la ejecución adecuada de las labores, el flujo de información, el manejo de la comunicación, el mejoramiento de los procedimientos y la apropiada toma de decisiones. De esta manera se optimizan los procesos, y al mismo tiempo se logra un desempeño estratégico aceptable para la producción de servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan las normas de calidad establecidas de acuerdo a la normatividad vigente constituida para tal propósito.



- Se identificó que el desarrollo de actividades de educación, capacitación y actualización con nuevas metodologías pedagógicas enriquecen y contribuyen al entendimiento, sensibilización, participación y apropiación del personal, en diferentes temas como son: clima organizacional, trabajo en equipo, comunicación, autoevaluación, mejoramiento del desempeño, sistemas de recompensas, reconocimientos y sanciones entre otros, que fortalezcan la cultura de la entidad, ya que una cultura organizacional que coincida con sus estrategias constituye un factor clave de éxito, que garantiza un manejo gerencial adecuado y una rentabilidad social y financiera de la entidad.
- La participación en procesos de referenciación ayudó a facilitar el desarrollo de los servicios de salud en la institución y a lograr la identificación de los procesos que se necesitan modificar, rediseñar, mejorar o ajustar. La aplicación de los ajustes necesarios a los procesos más críticos, como inicio de un aprendizaje continuo, en la aplicación de las siguientes fases por el camino hacia la calidad, mejoran la prestación de los servicios de salud, son fundamentales para poder satisfacer los requerimientos del entorno, esto adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento.
- Es preciso en la entidad crear planes, que permitan el mejoramiento de las relaciones interpersonales, lo cual aumentará la motivación, forjará cambios en las actitudes, apropiará más los valores, construirá una mejor cultura y clima organizacional, consiguiendo en los individuos el compromiso institucional y mayor responsabilidad. Por tal motivo es favorable dar continuidad al proceso iniciado con la técnica del Benchmarking. Para de esta manera aprender a prestar los servicios de salud que la población requiera y que la entidad de acuerdo con su desarrollo y recursos disponibles pueda ofrecer, logrando estándares de calidad y comenzando a ser competitiva en el mercado.
- El diagnóstico y ajuste del manual de procesos y procedimientos de la entidad en el área administrativa, los acuerdos en el organigrama, la mejora del logotipo, dejaron circular el mejoramiento en el establecimiento de objetivos, la definición y establecimiento de Procesos y Procedimientos, las limitaciones de autoridad y responsabilidad, motivando a continuar con el establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal, el establecimiento de métodos de control y evaluación de la gestión y la aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal y el rediseño de un manual de funciones.



V. RECOMENDACIONES

- En particular para el Hospital San Carlos E.S.E. de San Pablo Nariño sería bastante enriquecedor continuar brindando a estudiantes, practicantes y pasantes de la Universidad del Cauca, la oportunidad para aplicar conocimientos y destrezas adquiridos a lo largo de la carrera de Administración de Empresas, como se mostró en la presente investigación.
- Para la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, sería pertinente permitir a los estudiantes, practicantes y pasantes desarrollar este tipo de trabajos con mayor frecuencia, los cuales sirven como experiencia, contribuyendo a una formación y capacitación más integral, pues se adquieren más habilidades y se desarrollan más competencias, para el desempeño en el ejercicio de la profesión. Logrando así, que la Universidad del Cauca, extienda la proyección universitaria al desarrollar propuestas como ésta, con población diferente al municipio de Popayán, que contribuyen al permanente desarrollo social, promoviendo su objetivo de formar ciudadanos capaces de interactuar positivamente en la sociedad bajo principios éticos.
- Para la profesión, personalmente, pienso que es de mucha prosperidad continuar participando en el desarrollo de este tipo de proyectos, los cuales contribuyen a una formación no solo profesional sino también personal, pues permiten el interactuar cotidianamente con gran responsabilidad, desarrollando creatividad, capacidad para adaptarse a los cambios, e ir aumentando el nivel de eficiencia, lo cual es necesario para lograr un buen desempeño en el ejercicio profesional como Administradora de Empresas.

-



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CARRADA BRAVO, Teodoro. Benchmarking y los grupos relacionados con el diagnóstico hospitalario. Instituto Mexicano del Seguro Social. Irapuato, Guanajuato, México. 07 de Noviembre de 2000.
- CONDE CARDONA, Yenni Angélica. Material de clase. Áreas de la Empresa: Elaboración, aprobación, implantación y mejoramiento continuo de los procesos. Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas. Universidad del Cauca.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública, 2008.
- FUNDAMENTOS DE SALUD PÚBLICA. Administración de Servicios de Salud. Segunda edición. Medellín. 2005. 208 páginas
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION - ICONTEC-. Colombia. [Portal en línea] <http://www.icontec.org.co//>
- ISO. Orientación sobre el concepto y uso del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión. Documento: ISO/TC 176/SC 2/N 544R2, Diciembre 2003.
- MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Rigoberto. Manual de procesos y procedimientos. [Documento enviado por correo electrónico] jatd_unicauca@yahoo.com. 27 de marzo de 2011
- MARTÍNEZ CHÁVEZ. Víctor Manuel. Diagnóstico Administrativo: Procedimientos, procesos, reingeniería y benchmarking. Tercera edición. Editorial Trillas. México D.F., México. 2007. 368 páginas
- MEJÍA GARCÍA, Braulio. Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno de Empresas de Salud. 4ª Edición. 2003



- MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO. MECI 1000:2005. Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005. República de Colombia. [Publicación en línea]. <http://sig.ucaldas.edu.co/gestiondocumental/anexos/meci>. (Documento citado por la Universidad del Caldas.
- NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA. NTCGP 1000:2004. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. 2007. 90 páginas.
- OBSERVATORIO LABORAL Y OCUPACIONAL COLOMBIANO. Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. [Portal en línea]. <http://observatorio.sena.edu.co/>
- PEÑA MUÑOZ, Ángel. Pasantía para optar por el título de Administrador de Empresas: Actualización del proceso de gestión del talento Humano de la Universidad del Cauca. Programa Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas. Universidad del Cauca. Popayán- Colombia. 2011. 99 páginas.
- SERVICIO AL CLIENTE. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación –ICONTEC-. Bogotá. 2009. 34 páginas.
- TEORIA GENERAL DE LOS SISTEMAS. 27 de Junio de 2011. (publicación en línea).SLIDESHARE. <http://www.slideshare./sistemas-de-información-y-sistemas-gerencial.23Diapositivas//>
- TEORIA GENERAL DE LOS SISTEMAS. 27 de Junio de 2011. (publicación en línea). http://manglar.uninorte.edu.co/sistemas_aplicado.pdf. Documento citado por UNINORTE. 40páginas.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. Manual de procedimientos y funciones integrales. Dirección nacional de servicios virtuales. [Portal en línea]. <http://www.unalmed.edu.co/acreditacion//>



UNIVERSIDAD DEL CAUCA
DIAGNÓSTICO Y AJUSTE DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN
EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO NARIÑO

HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.
SAN PABLO- NARIÑO
NIT. 891.200.042.9



"Con puertas abiertas a la Vida"

ANEXOS



ANEXO A. REGISTRO FOTOGRÁFICO CENTRO DE SALUD TIMBÍO E.S.E.

REFERENCIACIÓN EN EL AREA ADMINISTRATIVA, DEPENDENCIAS:
CONTABILIDAD, TESORERIA-PAGADURÍA.



Izq. GERENTE CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E. DR. ALEX REALPE,
Dcha. ESTUDIANTE UNIVERSIDAD DEL CAUCA: YACQUELINE GARCÉS



Dcha. SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E DR.CÉSAR AUGUSTO POMEQ.
Izq. ESTUDIANTE UNIVERSIDAD DEL CAUCA: YACQUELINE GARCÉS



Dcha. PERSONAL AREA ADMINISTRATIVA CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E CONTABILIDAD, TESORERIA-
PAGADURIA. Izq. ESTUDIANTE UNIVERSIDAD DEL CAUCA: YACQUELINE GARCÉS



**REGISTRO FOTOGRÁFICO CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E.
REFERENCIACIÓN EN EL AREA ADMINISTRATIVA, DEPENDENCIA: ALMACEN,
PROCESO: ADQUISICIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTROS, LIDER DEL
PROCESO: NUBIA CASTRO.**



LIDER DEL PROCESO: NUBIA CASTRO.



INDICADORES DE PRODUCCIÓN PUBLICADOS EN CARTELERA INTERNA



REGISTRO FOTOGRÁFICO CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E.



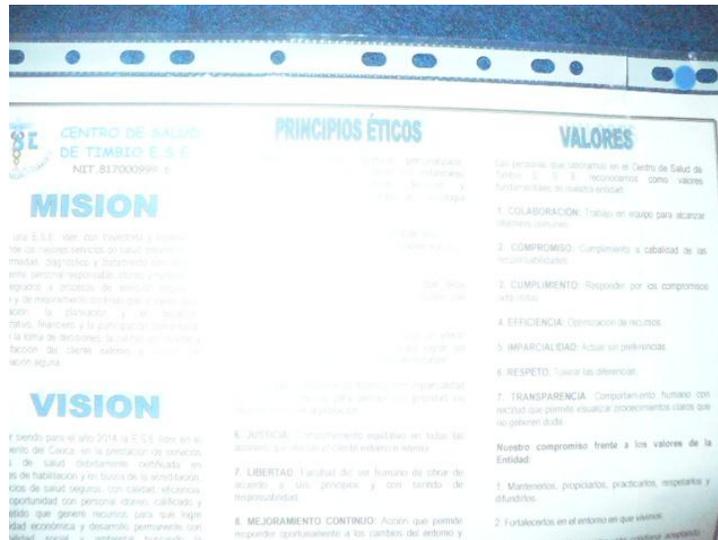
ÁREA OPERATIVA CENTRO DE SALUD TIMBÍO E.S.E.



VIGILANCIA CENTRO DE SALUD TIMBÍO E.S.E.



UNIVERSIDAD DEL CAUCA
DIAGNÓSTICO Y AJUSTE DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN
EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO NARIÑO



MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS ÉTICOS, VALORES PUBLICADOS EN CARTELERAS INTERNAS DEL CENTRO DE SALUD TIMBÍO E,S,E,



CENTRO DE SALUD DE TIMBÍO E.S.E.
Dirección: Carrera 22 # 18- 00- Teléfono: 8278012- Fax: 8278518
Correo Electrónico: esetimbío@hotmail.com





ANEXO B. REGISTRO FOTOGRÁFICO HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO NARIÑO



Carrera 4 Con Calle 7 Esquina Tel. (2) 7285408 Tel. (2) 7276036 San Pablo- Nariño, Colombia

ÁREA OPERATIVA



De Izquierda a Derecha: Área Operativa: Urgencias, Atención Médica, Fisioterapia, Salud Mental, Pediatría.



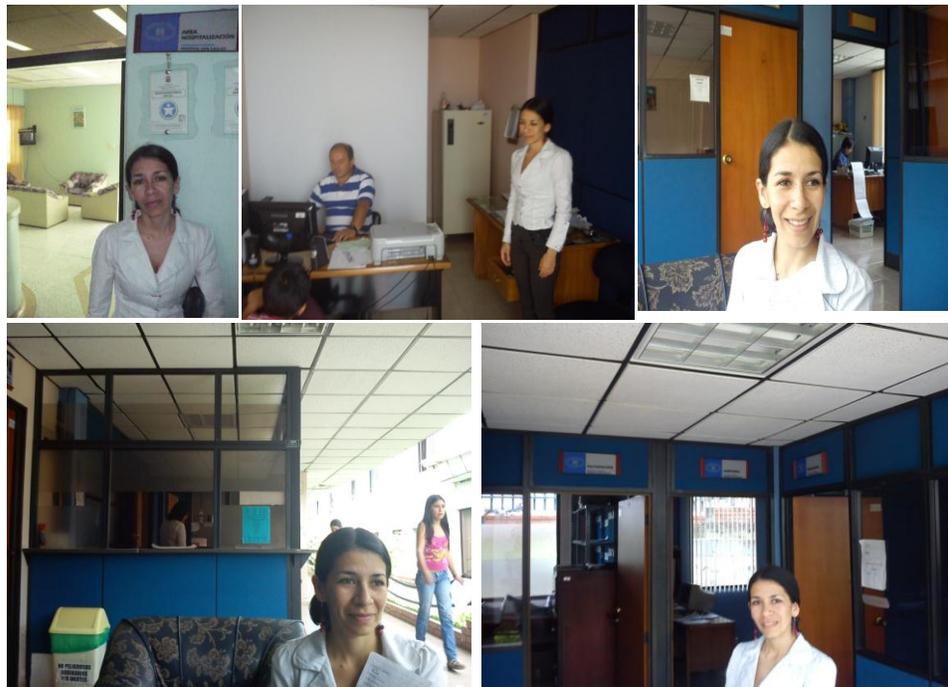
ÁREA ADMINISTRATIVA



De Izquierda a Derecha: Coordinación Médica, Gerencia, Control Interno, farmacia, Estadística y archivo, Atención al Usuario.

Dra. Nathalia Farinango, Dr. Milthon Cerón, Dr. Luis Diago, Juan Carlos, Cornelio, Jesús .,

ÁREA ADMINISTRATIVA: CONTABILIDAD, PRESUPUESTO, PAGADURÍA, TESORERÍA, FACTURACIÓN, CAJA, ALMACÉN



CONTABILIDAD, PRESUPUESTO, PAGADURÍA, TESORERÍA, FACTURACIÓN, CAJA, ALMACÉN.
CECILIO, CORNELIO.



ANEXO C. MATRIZ DE REFERENCIACIÓN DE INSTITUCIONES

		Centro de Salud Timbío E.S.E.			Hospital del Sur Itagüí E.S.E			Hospital Civil de Ipiales		
		SI	NO	OBSERVACIONES	SI	NO	OBSERVACIONES	SI	NO	OBSERVACIONES
ORGANIZACIÓN DE OBJETIVOS	Objetivos generales y específicos claros	X		Los objetivos generales y específicos de la institución son claros, se encuentran publicados y la mayoría de los funcionarios los conocen y saben dónde encontrarlos. Existen objetivos a corto, mediano y largo plazo y son de interés permanente.	X		Publicados en la página web	X		Los funcionarios dan razón de ellos
	Objetivos acordes con la misión	X		Hay unidad entre los objetivos de la institución y los programas de trabajo de las unidades ejecutivas con su misión. Se promueve el desarrollo de la institución y una constante búsqueda de investigación para imitar las mejores prácticas.	X		Existe unidad entre los objetivos y la misión	X		Existe unidad entre los objetivos y la misión
	Participación del grupo de trabajo	X		La participación del grupo de trabajo es confiable en la definición de los objetivos, hay aportación de ideas sobre cómo alcanzar los objetivos en el proceso de definición de los mismos,	X		Muestran , participación y manejo suficiente del tema	X		
	Relación de los objetivos con el trabajo de los individuos	X		Tienen conciencia del alto grado de responsabilidad de su trabajo para la consecución de los objetivos	X		Saben completamente los individuos como se relaciona su trabajo con los objetivos de la institución tiene claro el hecho de hacer bien su trabajo	X		Tiene claro que contribuye su trabajo al logro de los objetivos, se esmeran en eficacia, eficiencia y efectividad



	Cumplimiento de los objetivos	X	Los objetivos son medibles, cuantificables, y alcanzables	X	además, se preocupan por superarlos	X	los cumplen satisfactoriamente
	Adaptación de los objetivos	X	Disposición para adaptar los objetivos a las demandas del medio	X	Tiene objetivos consistentes, pero cuando es necesario varían periódicamente	X	
	Evolución de los objetivos	X	Cada mes los objetivos son evaluados, el gerente se sienta cada mes a escuchar al funcionario presentando su informe y los resultados obtenidos en el mes	X	Se evalúan periódicamente para buscar nuevas formas de superarlos o si el medio lo exige trazarlos mucho más altos para promover el desarrollo de la institución, pero alcanzables	X	Son evaluados constantemente
ESTRUCTURA ORGANICA	Existe una estructura formal	X	Existe una estructura básica en la institución	X	La estructura básica	X	Estructura básica
	Correspondencia de la estructura con los objetivos	X	No es completamente congruente con los objetivos de la institución, pero se ha incluido el aspecto estructural actualizado en la planeación a corto, mediano y largo plazo.	X	Congruente con los objetivos institucionales se ha planeado el aspecto estructural para ser más flexibles	X	Congruente con los objetivos
	Concuerdan los organigramas con la estructura real de la institución	X	No, pero se están diseñando propuestas para los respectivos cambios de estructura y adaptación respectiva del organigrama.	X	Pero se revisan para actualizarse conforme a la ley	X	Pero se actualizarán a la nueva ley
	Correspondencia de funciones y	X	Saben los funcionarios donde inicia y termina su proceso y claramente cuáles son sus funciones	X		X	

procesos							
Existe un equilibrio entre la delegación de funciones, control y dotación de autoridad	X		Además tienen las funciones y los procesos la importancia que les corresponde	X			X
Ejecución de las labores	X		Están señaladas las responsabilidades de manera clara, con los correspondientes flujogramas, cuadros y gráficos.	X	Existen los respectivos manuales		X
Manejo de la comunicación y la información	X		Es clara, oportuna, completa, confiable, objetiva vertical y horizontalmente. Existen filtros y procesos para la comunicación. No siempre es la comunicación verbal o escrita pero si congruente con la actividad que se va a desarrollar. Existe buen tono o clima de la comunicación en la organización	X	Es rápida y objetiva vertical y horizontalmente. Los procesos para la comunicación son efectivos.		X
Toma de decisiones	X		La estructura a pesar de todo ha facilitado la toma de decisiones, pues toma las decisiones de actividades importantes el órgano del nivel jerárquico correspondiente. Pero cabe resaltar que se basa tanto la autoridad como los subordinados para la toma de decisiones en un criterio del conocimiento tecnológico en la materia de la decisión. La estructura condiciona el estilo de dirección.	X	Se facilita la toma de decisiones a los órganos del nivel jerárquico correspondientes con criterios tecnológicos correspondientes en la materia de la decisión		X
							Se tiene en cuenta lo descrito en los manuales administrativos Es lo suficientemente clara vertical y horizontal Hay criterios tecnológicos para la correspondiente toma de decisiones.



DINÁMICA DEL PERSONAL	Medición de resultados del individuo	X	No siempre coincide el resultado de la actividad del individuo con las expectativas de la institución.	X	La institución es consciente de las necesidades humanas del personal. No se considera a las personas únicamente como fuerza de trabajo,	X	
	Actitud del individuo frente a objetivos, dirección y recompensa al trabajo	X	A pesar de que el individuo tiene una pequeña visión de su realización dentro de la empresa es positiva la actitud del individuo frente a los aspectos como objetivos, dirección y recompensa al trabajo	X	Existe un fuerte anhelo del individuo de cómo quisiera que fuera la organización, una gran cultura de calidad	X	No se limita únicamente a la recompensa al trabajo.
	Existe el personal adecuado para el desarrollo de los procesos	X	Existe el personal adecuado en cuanto a número y en cuanto a capacidad no siempre pero se busca capacitarlos para desarrollar adecuadamente las actividades y procesos de la institución.	X	Se utiliza todo el personal disponible	X	Pero se adecua
	Rendimiento del personal	X	Se utiliza todo el personal disponible pero cabe resaltar que muchas veces no depende de ellos, por ejemplo el rendimiento de cartera.	X	Lo muestran los indicadores	X	Tienen claro que deben más capacitarse y trabajar mas
	Están definidas claramente las habilidades y competencias para los puestos de trabajo	X	Se establece con claridad el conjunto de habilidades que un funcionario requiere de sus subordinados y si no las tiene se le capacita para que las desarrolle. Se necesitan capacitaciones continuamente para desarrollar determinadas habilidades. No existe un equilibrio en las capacidades de trabajo de las diversas unidades de organización, pero se compensan con investigación y desarrollo.	X	Se establece claramente las habilidades necesarias requeridas	X	



	Trabajo en equipo	X	Existe un concepto o idea muy fuerte de equipo de trabajo. Se expresa suficiente colaboración. Se encuentran conformes con el clima de las relaciones interpersonales, se transmite con facilidad entre el equipo de trabajo, los procesos, la información sobre objetivos, reglamentos e instrucciones.	X	Están capacitados para el trabajo en equipo, Se observa apoyo y colaboración, entre los grupos de trabajo, existe la suficiente armonía entre los grupos asesores y los grupos de línea, existe credibilidad entre ellos mismos.	X	Hay capacitación constantemente para desarrollar el trabajo en conjunto
	Manejo de conflictos	X	Se manejan los conflictos del individuo en la institución, pero no tienen problemas los individuos para realizar el trabajo en equipo y los procesos, se presentan interferencias de trabajo entre grupos distintos.	X		X	
ACCIÓN JURIDICA	La administración se conforma con base en un sistema normativo jurídico adecuado	X	En todas las áreas se entiende en la institución que la administración debe conformarse en un marco normativo jurídico determinado, hay información y capacitación de los individuos frente a este tema, por lo cual se entienden las razones de la toma de ciertas decisiones. Por lo cual no se presenta predisposición al tratar de sustentar lo administrativo en lo normativo. Existe el sentido de comprender la relación entre una estructura legal y el hecho social de la administración.	X		X	
	Es clara la naturaleza jurídica de la Institución Capacitación del individuo para el trabajo en conjunto	X	Es clara la naturaleza jurídica de la institución. Realizando este cumplimiento materialmente, muestra de la oficina de control interno y el staff de apoyo, en tanto a la asesoría jurídica, la investigación y capacitación tanto del gerente como del subdirector.	X		X	



<p>Acciones jurídicas de la institución</p>	<p>X</p>	<p>En la institución los órganos administrativos, en este caso el representante legal y el subdirector, adecua sus actuaciones a las modalidades legales establecidas. Y se encuentran previstas las actividades que determinen situaciones jurídicas, o sea, relaciones de derechos y obligaciones. Debido al oportuno conocimiento se ajustan las acciones jurídicas de la institución a los preceptos legales positivos. Existe información jurídica sobre la responsabilidad que incurren aquellos funcionarios que no observan los ordenamientos legales positivos.</p>	<p>X</p>	<p>Existe en la organización la función jurídica con objetivos específicos.</p>	<p>X</p>		
<p>Existencia de la función jurídica en la institución</p>	<p>X</p>	<p>Se sabe de cuáles son los procedimientos y procesos para cumplir con las disposiciones de carácter laboral, cuáles son los procedimientos y procesos para cumplir las disposiciones fiscales que operan en la institución, de la celebración y ejecución de contratos por parte del staff de apoyo y el representante legal de la institución y el subdirector. Quienes están conscientes de la importancia de la función jurídica.</p>	<p>X</p>		<p>X</p>		
<p>Conocimiento de los procesos y procedimientos jurídicos</p>			<p>X</p>				



ACTUACIÓN FUNCIONAL	Funcionamiento y estrategias de los procesos de la institución	X	Existe una base de conocimientos sobre funcionamiento y estrategias de los procesos de la institución, hay participación de los funcionarios en las estrategias y se comunican dichos conocimientos constantemente. Existen multitud de métodos, formas y gráficas explicativas las cuales son lo suficientemente claras, de los flujos de las actividades y se motiva la participación de diferentes grupos de trabajo. También esto producto de la investigación, y capacitación.	X			X	
	Convergen los programas a una planeación general de la institución	X	Se encuentran descritos los diferentes programas diseñados de acuerdo con las características de la institución habiendo una interrelación buscada entre los programas de trabajo, y corresponden a una actividad de planeación general de la institución.	X			X	
	Existen estándares o indicadores	X	Existen indicadores existen líderes de proceso responsables de sus propios indicadores.	X	Existen y además se están estudiando permanentemente e implementando nuevos estándares y parámetros de medición		X	
	Existencia de Manuales de Administración	X	Existen medidas de control interno dispuestas previamente por la oficina de control interno.	X	Además los respectivos manuales de calidad		X	



Adaptación a los cambios organizacionales	X	Se adaptan fácilmente los funcionarios ante los cambios en sistemas, procesos y políticas, son hábiles y diligentes todos los ejecutivos responsables de la operación de la institución en la resolución de problemas específicos, pues se cuenta con la correspondiente asesoría para ello. Se tiene en cuenta distintas opciones para la ejecución del trabajo orientadas a la reducción de costo.	X	Se orientan los procedimientos y procesos a los resultados obtenidos anteriormente en las correspondientes evaluaciones	X	
Existe control y mejoramiento continuo	X	Se cumple con lo dispuesto por la oficina de control interno y la oficina de calidad	X	Se cumple con las medidas de control interno dispuestas por la institución	X	

Fuente: Elaboración propia



ANEXO D. PROCESOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE SALUD TIMBÍO E.S.E.

 CENTRO DE SALUD DE TIMBÍO E.S.E NIVEL 1 NIT. 817.000.999-6	NOMBRE DEL PROCESO: ADQUISICIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTROS
	DEPENDENCIA: ALMACEN
	CODIGO DEL PROCESO: PRO 3 AEDS 02
	PRIMERA VERSIÓN

OBJETIVO:

GARANTIZAR LA OPORTUNA ADQUISICIÓN, ALMACENAMIENTO, CUSTODIA Y ENTREGA DE INSUMOS, MATERIALES, MUEBLES Y ENSERES PARA UNA ADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

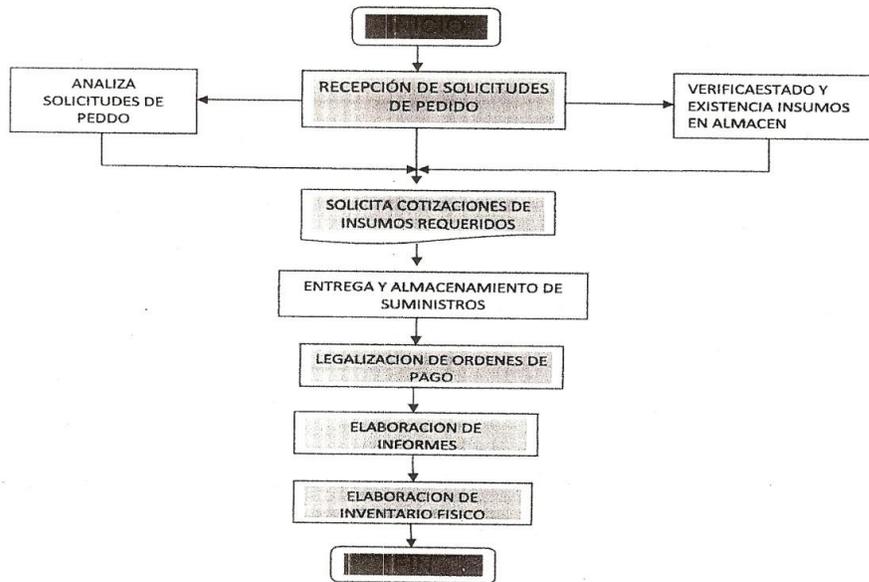
PROCEDIMIENTOS:

- ❖ RECEPCIÓN SOLICITUDES DE PEDIDO Y ENTREGA DE SUMINISTROS
- ❖ COMPRA DE SUMINISTROS
- ❖ TRANSPORTE DE SUMINISTROS
- ❖ ALMACENAMIENTO CENTRAL DE SUMINISTROS
- ❖ ENTREGA INTERNA DE SUMINISTROS
- ❖ LEGALIZACION DE ORDENES DE PAGO
- ❖ ELABORACION DE INVENTARIO FISICO



CENTRO DE SALUD DE TIMBIO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT. 817.000.999-6

ADQUISICIÓN Y ENTREGA DE SUMISTROS



Demás puntos de control:
Solicita Disponibilidad presupuestal. Verifica condiciones generales y legales de los suministros. Entrega de suministros. Elabora entradas y salidas. Pasa orden de pago a gerencia de la ESE para su aprobación y firma. Hace firmar la salida de elementos devolutivos.



Anexo E. Formato Descripción, funciones y/o procesos del cargo para el Hospital San Carlos E.S.E.

GERENTE: DR. MILTHON JULIÁN CERÓN.

Descripción del Cargo	GERENTE	Funciones y/o Procesos a Cargo
	 Dr. Milthon Cerón	

SECRETARIA GENERAL: YOLANDA GÓMEZ

Descripción del Cargo	SECRETARIA GENERAL	Funciones y/o Procesos a Cargo
	Yolanda Gómez	

CONTROL INTERNO: DR. LUIS DIAGO

Descripción del Cargo	CONTROL INTERNO	Funciones y/o Procesos a Cargo
	Luis Diago	



Anexo F. Normatividad Vigente Hospital San Carlos E.S.E. San Pablo- Nariño

<p>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991</p>	<ul style="list-style-type: none">+ Artículo 48. La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley.+ Artículo 49. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley
<p>LEYES</p>	<ul style="list-style-type: none">+ Ley 6 de 1945 (febrero 19). Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 2127 de 1945 por la cual se dictan algunas disposiciones sobre convenciones de trabajo, asociaciones profesionales, conflictos colectivos y jurisdicción especial de trabajo. El Congreso de Colombia, Ver el Acuerdo Distrital 86 de 1946 , Ver la Ley 64 de 1946, Ver la Ley 33 de 1985 , Ver el Fallo del Consejo de Estado 3758 de 2005+ Ley 9 de 1979 (Enero 24). Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 704 de 1986, Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 305 de 1988, Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 1172 de 1989, Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 374 de 1994, Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 1546 de 1998, Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 2493 de 2004, Modificada por el art. 36, Decreto Nacional 126 de 2010, en lo relativo a las multas por la cual se dictan Medidas Sanitarias. El Congreso de Colombia Ver el art. 47, Decreto Nacional 3466 de 1982+ Ley 23 de 1981 (18 de febrero). Por lo cual se dictan Normas en Materia de Ética Médica+ Ley 35 de 1989. Por la cual se dictan normas en materia de ética del odontólogo+ Ley 4 de 1992 Por la cual se dictan disposiciones de nivelación salarial para el empleado público+ Ley 100 de 1993 Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.+ Ley 190 de 1993 (junio 6) por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa .El Congreso de Colombia, Ver la Exposición de Motivos de la Ley 190 de 1995 , Ver la Ley 970 de 2005+ Ley 80 de 1993. Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública+ Ley 87 de 1993 (29 de Noviembre). Por la cual se establecen normas



	<p>para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.</p> <ul style="list-style-type: none">✚ Ley 99 de 1993 (Diciembre 22). Reglamentado por el Decreto Nacional 1713 de 2002, Reglamentada por el Decreto Nacional 4688 de 2005, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 3600 de 2007, Reglamentada por el Decreto Nacional 2372 de 2010 .por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones✚ Ley 152 de 1994 (15 de Julio). Por la cual se establece la ley Orgánica del Plan de Desarrollo.✚ Ley 190 de 1995. Estatuto Anticorrupción✚ Ley 489 de 1998 sobre la organización, funcionamiento de las entidades de orden nacional✚ Ley 598 de 2000 (Julio 18). Declarada Exequible Sentencia Corte Constitucional 716 de 2002 , Reglamentada por el Decreto Nacional 3512 de 2003 Por la cual se crean el Sistema de Información para la Vigilancia de la Contratación Estatal, SICE, el Catálogo Único de Bienes y Servicios, CUBS, y el Registro Único de Precios de Referencia, RUPR, de los bienes y servicios de uso común en la Administración Pública y se dictan otras disposiciones✚ Ley 489 de 1998 (diciembre 29). Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 910 de 2000 por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones✚ Ley 528 de 1999. <i>Por la cual se reglamenta el ejercicio de la Profesión de Fisioterapia, se dictan normas en materia de ética profesional y otras disposiciones</i>✚ Ley 715 de 2001. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1127 de 2005, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4500 de 2005, Reglamentada por el Decreto Nacional 3905 de 2009 por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. El Congreso de Colombia <i>Ver el Proyecto de Ley 233 de 2004 sobre carrera administrativa, Ver el Documento de Relatoría 195 de 2005.</i>✚ Ley 734 de 2002 (Febrero 05). Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. El Congreso de Colombia Ver la Exposición de Motivos de la Ley 734 de 2002, Ver la Circular Conjunta de la P.G.N. y el D.A.F.P. 01 de 2002✚ Ley 872 de 2003 (diciembre 30). Reglamentada por el Decreto Nacional 4110 de 2004, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4295 de 2007 "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".✚ Ley 819 de 2003. Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.✚ Ley 872 de 2003. Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad
--	--



UNIVERSIDAD DEL CAUCA
DIAGNÓSTICO Y AJUSTE DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN
EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO NARIÑO



	<p>en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.</p> <ul style="list-style-type: none">✚ Ley 909 del 23 de 2004. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1227 de 2005 ,Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 4500 de 2005, Reglamentada por el Decreto Nacional 3905 de 2009por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. El Congreso de Colombia <i>Ver el Proyecto de Ley 233 de 2004 sobre carrera administrativa, Ver el Documento de Relatoría 195 de 2005.</i>✚ Ley 1122 de 2007. Por la cual se hacen algunas modificaciones en el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones✚ Ley 1150 De 2007 (16 de Julio). Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos✚ Ley 1438 de 19 de enero de 2011. Por la cual se reforma el sistema General de seguridad social y se dictan otras disposiciones.✚ Ley 1164 de 2007 (03 de Octubre). Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en salud.✚ Ley 1150 de 2007(julio 16). Reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 066 y 2474 de 2008 por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.✚ Ley 1373 de 2010. <i>Por la cual se garantiza la vacunación gratuita y obligatoria de toda la población colombiana, objeto de la misma, y se actualiza el Programa Ampliado de Inmunizaciones</i>✚ Ley 1438 de 2011 (enero 19). <i>"Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones".</i> Declarada EXEQUIBLE, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-791 de 2011, por el cargo examinado. El Congreso de Colombia Ver el Decreto Nacional 971 de 2011✚ Ley 1474 de 2011 (julio 12). Diario Oficial No. 48.128 de 12 de julio de 2011, Congreso de la República. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
--	---



<p>DECRETOS</p>	<ul style="list-style-type: none">✚ Decreto 1876 de 1994 (agosto 3). NOTA: Aclarado por el Decreto Nacional 1621 de 1995, en el sentido que el presente Decreto reglamenta los artículos 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1993 por el cual se reglamentan los artículos 96, 97 y 98 del Decreto Ley 1298 de 1994 en lo relacionado con las Empresas Sociales del Estado. NOTA: El Decreto Nacional 1298 de 1994, fue declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-255 de 1995, salvo el numeral 1o. del artículo 674. Ver la Sentencia de la Corte Constitucional C-665 de 2000✚ Decreto 2193 de 2004(julio 08).Por el cual se reglamentan parcialmente los artículos 42 de la Ley 715 de 2001 y 17 de la Ley 812 de 2003.✚ NTCGP 1000:2004 - 2009✚ Decreto 3039 de 2007 Salud pública✚ Decreto 4747 DE 2007 Estatuto anticorrupción✚ Decreto 2474 de 2008. Por el cual se reglamentan parcialmente la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 sobre las modalidades de selección, publicidad, selección objetiva, y se dictan otras disposiciones.✚ Decreto 357 de 2008. Por medio del cual se reglamenta la evaluación y reelección de Gerentes o Directores de las Empresas✚ Decreto 971 de 2011. Por medio del que se define el instrumento a través del cual el Ministerio de la Protección Social girará los recursos del Régimen Subsidiado a las Entidades Promotoras de Salud, se establecen medidas para agilizar el flujo de recursos entre EPS e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y se dictan otras disposiciones✚ Decreto 4962 de 2011.Por medio del cual se reglamenta parcialmente el artículo 31 de la Ley 1438 de 2011.✚ Decreto 360 de 2011 (febrero 10). Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 715 de 2001 y el Decreto Legislativo 017 de 2011 y se modifican los Decretos 159 de 2002 y 2878 de 2007.
<p>RESOLUCIONES</p>	<ul style="list-style-type: none">✚ Resolución 1258 de 1998 (diciembre 29). Por la cual se reglamentan las Inversiones Financieras de las Empresas Sociales del Estado – ESES✚ Resolución Número 0412 del 25 de febrero de 2002. Por el cual se establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y las guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en Salud Pública✚ Resolución 001446 de 2006 (mayo 8). Por la cual se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoria del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.✚ Resolución 0473 de 2008. Por medio de la cual se define la metodología para el diseño, elaboración y evaluación del Plan de Gestión de los Gerentes o Directores de las Empresas Sociales del Estado del nivel territorial y se adopta para ello un instrumento de medición y evaluación.✚ Resolución Número 0425 de 2008. Por la cual se define la metodología para la elaboración, ejecución, seguimiento, evaluación y control del Plan de salud Territorial, y las acciones que integran el Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas a cargo de las entidades territoriales.✚ Resolución 1212 De 2007 (julio 27). Superintendencia Nacional de



UNIVERSIDAD DEL CAUCA
DIAGNÓSTICO Y AJUSTE DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN
EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO NARIÑO

HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.
SAN PABLO- NARIÑO
NIT. 891.200.543.9



"Con puertas abiertas a la Vida"

	<p>Salud <i>Por medio de la cual se señalan los procedimientos aplicables a los vigilados de la Superintendencia Nacional de Salud respecto de las investigaciones administrativas sancionatorias.</i></p> <p>✚ Resolución 473 de 2008 (febrero 13). Por medio de la cual se define la metodología para el diseño, elaboración y evaluación del Plan de Gestión de los Gerentes o Directores de las Empresas Sociales del Estado del nivel territorial y se adopta para ello un instrumento de medición y evaluación.</p> <p>✚ Resolución 3384 de 2000</p>
ACUERDOS	<p>✚ Acuerdo 800 de 2008</p> <p>✚ Acuerdo 008 de 2009</p>
DIRECTIVA	<p>✚ Directiva presidencial 01 DE 1997</p> <p>✚ Directiva presidencial 010 de 2002</p> <p>✚ Directiva Presidencial 025 2011</p>



ANEXO G. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	INSTRUCTIVO
	CÓDIGO MPP -1.0
	VERSIÓN PRELIMINAR

El Manual de Procesos y Procedimientos en el Área Administrativa del Hospital San Carlos E.S.E de San Pablo Nariño, es una herramienta de gestión que permite el equilibrio y real beneficio de los procesos que en la actualidad funcionan en la entidad.

La presente propuesta consiste en ajustar los procesos y procedimientos correspondientes al área administrativa y financiera comprendida por las dependencias de Contabilidad, Presupuesto, Pagaduría. También se adelantan ajustes en las dependencias de: Tesorería, Facturación, Caja y Almacén.

Esta herramienta técnica facilitará estructurar las acciones de la entidad, para la prestación de un mejor servicio de salud. Es un primer y gran paso por el camino de la gestión de calidad y hacia la búsqueda de la certificación. La propuesta contiene: aspectos generales de la entidad, formato de actividades, flujogramas y demás, correspondiente a un manual de procesos en una entidad.

El presente Instructivo tiene como objetivo principal dar a conocer la estructura necesaria para el ajuste del Manual de Procesos y Procedimientos en el área administrativa del Hospital San Carlos E.S.E de San Pablo Nariño.

Comprende las actividades específicas de cada dependencia, y se efectúa con el fin de verificar los parámetros claves de los procedimientos, tomándolos como guía en cualquier proceso de verificación.



DEFINICIONES		
1	PROVEEDOR	Oferente que se encargará de renovar insumos.
2	INSUMO	Materia prima básica, que permite desarrollar un producto o un servicio.
3	ACTIVIDAD	Agrupación de acciones que son necesarias para la generación de un resultado.
4	RESULTADO	Efecto de una actividad, que puede ser medida y justificada, a través de su procedimiento.
5	FORMATO	Papelería institucional que permite, plasmar el seguimiento de las actividades desarrolladas en la dependencia.
6	REGISTRO	Ingreso consecutivo de datos con respecto a la función que caracteriza el puesto de trabajo.
7	EVIDENCIA	Actividad que puede ser justificada, mostrada y medida
8	NORMATIVIDAD	Regla o concepto de carácter obligatorio, la cual tiene su validez en una norma jurídica.
9	USUARIO	Organización, institución o persona que recibe un producto y/o un servicio.
10	RESPONSABLE	Es la dependencia o funcionario encargado de adelantar las acciones propuestas.
11	TIEMPO	Indica el lapso determinado de cada actividad
12	INSTRUMENTOS	Hace referencia a las herramientas necesarias para desarrollar y registrar cada actividad

INSTRUCCIONES		
1	Nombre del resultado que sale con el desarrollo de las funciones	El resultado de desarrollar las funciones se transforma en el insumo del usuario, por lo cual el nombre de final del desarrollo de sus labores debe ser muy claro
2	Formatos que diligencia (Registros / Evidencias) Adjunte copia de cada uno	Relacione los nombres de cada uno de los formatos que diligencia para el desarrollo de las actividades y los cuales están establecidos por el Hospital San Carlos E.S.E., o en su defecto se hayan definido para tal fin.
3	Es acorde el formato que diligencia con las actividades que ejecuta	Según su criterio escriba SI o NO, con respecto a los formatos que diligencia o utiliza en el desarrollo de sus labores si son coherentes con las mismas o no
4	Mencione la normatividad que aplica al desarrollo de sus actividades	Cite la norma aplicable a las funciones que desarrolla, teniendo en cuenta el N° y el año. (Recuerde que dentro de las normas están: Leyes, Decretos, Resoluciones, Acuerdos, Actas)
5	Cargo de la persona que revisa el resultado o producto de su trabajo	Escriba el cargo de su jefe inmediato si es la persona que revisa y verifica el resultado de su trabajo o en su defecto el de la persona designada para esta labor.
6	Usuario que recibe el	Escriba el cargo de la persona a la que le entrega el resultado de



UNIVERSIDAD DEL CAUCA
DIAGNÓSTICO Y AJUSTE DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN
EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO NARIÑO



	resultado de su trabajo	su trabajo (Cliente interno o Usuario si es externo)
7	Dependencia que recibe el resultado	Escriba el nombre de la dependencia o oficina a la que usted le hace entrega del resultado de su trabajo
8	Tiempo	Por cada actividad que realiza, escriba el número de horas o días que requiere para ejecutarlas.
9	Dispone de los recursos adecuados para desarrollar sus actividades	Escriba SI o NO, dispone de los recursos necesarios y adecuados para un eficiente desarrollo de sus actividades.
10	Mide el desarrollo de sus actividades a través de indicadores	Escriba SI o No, mide de el resultado de sus labores mediante un indicador que le muestre si la actividad desarrollada es adecuada o acorde con los objetivos establecidos.
11	Si su respuesta es positiva. diga que indicador aplica	Escriba los parámetros que hacen parte de su indicador y cuál es el impacto que mide.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.



 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	GENERALIDADES DEL MANUAL
	- PROCESOS DE APOYO
	VERSIÓN PRELIMINAR

OBJETIVOS DEL MANUAL

Objetivo General:

Orientar al talento humano del Hospital San Carlos E.S.E. en la descripción y documentación de los procesos de la Gestión Administrativa, con el fin de optimizar los servicios.

Objetivos Específicos:

Mejorar los procesos establecidos en la gestión administrativa del Hospital San Carlos E.S.E.

Establecer el control de actividades y funciones específicas de cada uno de los procedimientos establecidos.

ALCANCE

La propuesta del Manual de procesos y procedimientos en el área administrativa se dirige al personal de la organización que realiza trabajo de apoyo en la gestión administrativa.



SIMBOLOGÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	CONECTOR	Se nombra un proceso independiente que en algún momento se relaciona con el proceso original.
	TERMINADOR	En su interior situamos materiales, información o acciones para comenzar el proceso o para mostrar resultados en el final del mismo
	PROCESO	Tarea o actividad llevada a cabo durante el proceso, puede tener muchas entradas pero una sola salida.
	DATOS	Se sitúa en su interior la información necesaria para alimentar una actividad
	DECISIÓN	Indica puntos de Toma de Decisión: Sí, No, Abierto, Cerrado.
	LÍNEA DE FLUJO	Muestra la dirección y sentido del flujo del proceso, conectando los símbolos.
	BASE DE DATOS	Representa la información almacenada electrónicamente con respecto al proceso.
	ARCHIVO	Representa al cierre de la documentación
	MATERIAL	Representa el material que circula en el proceso.
	TRANSPORTE	Representa un elemento de referencia a otro.
	ACTIVIDAD DE CONTROL	Parámetros de control de las actividades
	CONECTOR DE PÁGINA	Representa un enlace en un paso final de página con otro paso en el inicio de la página siguiente. El símbolo lleva inserta una letra mayúscula.
	PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO	Identifica las actividades pre-establecidas

Fuente: Elaboración Propia



REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. (MPP-AA)

El manual debe cumplir con un período de revisión y actualización anual, con el fin de encontrar posibles errores en los procesos y procedimientos establecidos y permitan de esta forma la mejor prestación de los servicios.



HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.
SAN PABLO- NARIÑO
NIT. 891.200.543.9



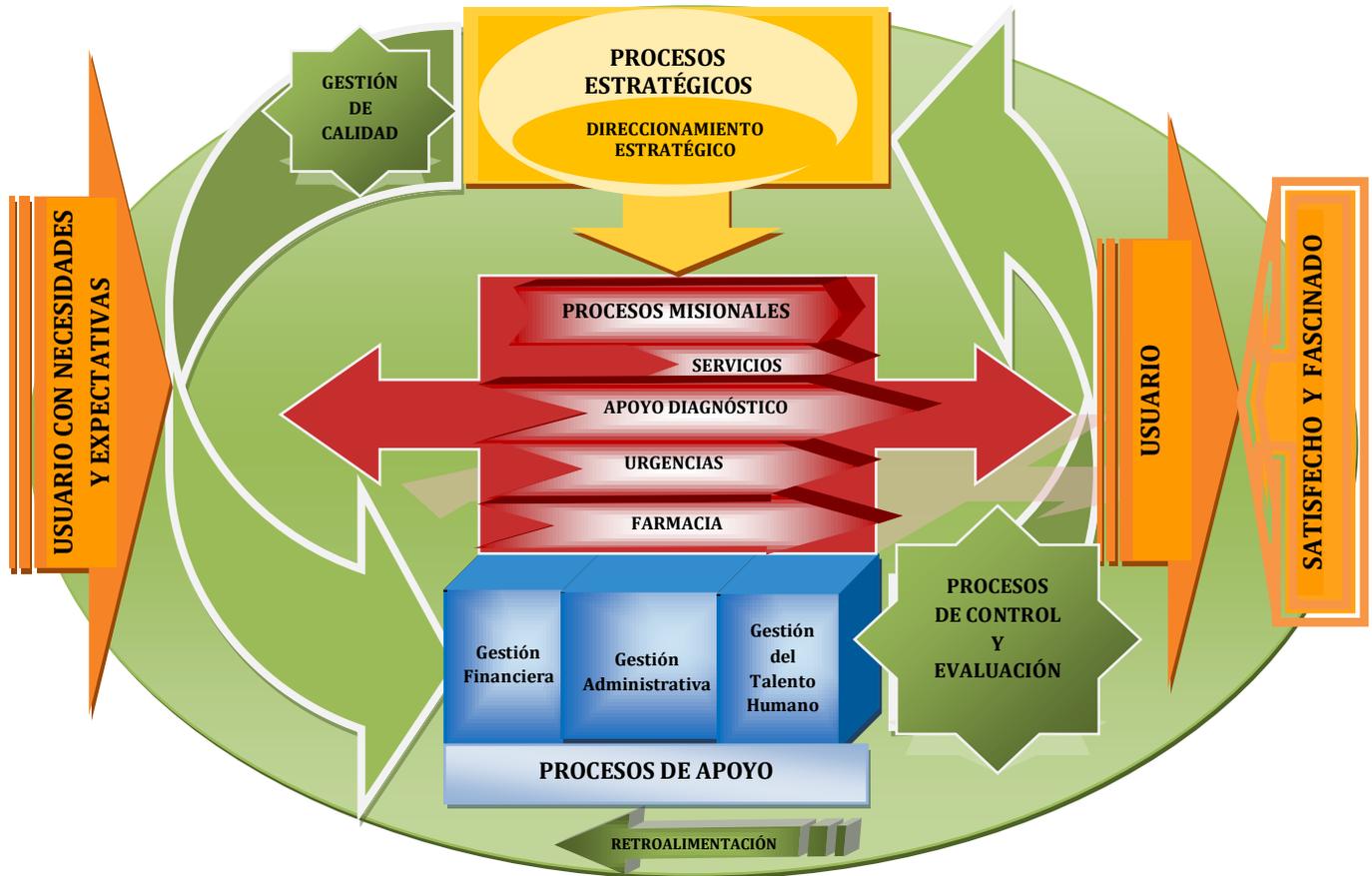
"Con puertas abiertas a la Vida"

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA

MAPA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

VERSIÓN PRELIMINAR





 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO Nit. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMENCLATURA DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESOS DE APOYO
	VERSIÓN PRELIMINAR

NOMBRE DEL MACROPROCESO	NOMENCLATURA
APOYO	3
NOMBRE DEL PROCESO	NOMENCLATURA
Gestión Administrativa- Obtención y Entrega de Suministros	3-GA-OES
Gestión Financiera- Registro Presupuestal	3-GF-RP
Gestión Financiera- Registro Contable y Financiero	3-GF-RCF
Gestión Financiera- Pago a Proveedores, Servicios, Personal	3-GF-PPSP
Gestión Financiera- Recaudo de Ingresos	3-GF-RI
Gestión Financiera- Facturación de Servicios y Medicamentos	3-GF-FSM
Gestión Financiera- Recaudo por Venta de Servicios y Medicamentos	3-GF-RVSME
Gestión del Talento Humano	3-GTH
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	NOMENCLATURA
Recepción Solicitudes y Entrega de Suministros	3-GA-OES-RSES
Compra de Suministros	3-GA-OES-CS
Almacenamiento de Suministros	3-GA-OES-AS
Suministro de Insumos Áreas Internas	3-GA-OES-SIAI
Legalización de Órdenes de Pago	3-GA-OES-LOP
Elaboración, Control y Conservación de Inventarios	3-GA-OES-ECCI
Recepción y revisión de Comprobantes de pago de Servicios y Suministros	3-GF-RP-RRCPSS
Disponibilidad Presupuestal	3-GF-RP-DP
Asignación de Cuenta	3-GF-RP-AC
Archivo de todos los pagos	3-GF-RP-ATP
Elaboración de la Contabilización de la Información	3-GF-RCF-ECI
Elaboración de Informes Financieros y Trimestral y Anual de Acuerdo a la Resolución 2193	3-GF-RCF-EIFTA
Elaboración de Informe Financiero de Mantenimiento	3-GF-RCF-EIFM
Elaboración de Informe de Cartera	3-GF-RCF-EIC
Elaboración de Informe Contraloría General de la Nación	3-GF-RCF-EICGN



Elaboración de Consolidados de Estados Financieros y de Operaciones Recíprocas	3-GF-RCF-ECEFOR
Elaboración de Estados Consolidados	3-GF-RCF-EEC
Elaboración de Comprobante de Depreciación	3-GF-RCF-ECD
Elaboración de Comprobante Costos de Producción	3-GF-RCF-ECCP
Elaboración de Indicadores Financieros	3-GF-RCF-EIF
Entrega de Informes a los Entes de Control	3-GF-RCF-EIEC
Recepción Solicitudes de Cuentas por Pagar	3-GF-PPSP-RSCP
Pago a Proveedores, Servicio, Personal	3-GF-PPSP-PPSPS
Pago de Nómina de Funcionarios	3-GF-PPSP-PNF
Pago de Impuestos	3-GF-PPSP-PI
Aportes para Seguridad Social	3-GF-PPSP-ASS
Archivo Área Financiera	3-GF-PPSP-AAF
Manejo de Caja Menor	3-GF-RI-MCME
Recaudo de Ingresos	3-GF-RI-RIG
Elaboración de Informes al Ministerio de la Protección Social	3-GF-RI-EIMPS
Archivo de Todos los Documentos de Ingresos	3-GF-RI-ATDI
Facturación Diaria de Ingresos por Servicios	3-GF-FSM-FDIS
Facturación de ARS y EPS	3-GF-FSM-FAES
Facturación de Medicamentos	3-GF-FSM-FME
Relación de Medicamentos	3-GF-FSM-RME
Recaudo Diario de Caja por Venta de Servicios	3-GF-RVSME-RDCVS
Elaboración de Recibo de Caja	3-GF-RVSME-ERC
Consolidación de Cuenta por Usuario Atendido	3-GF-RVSME-CCUA
Registro de Ingresos por Caja	3-GF-RVSME-RIC



 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO Nit. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	OBJETIVOS DE LOS PROCESOS DE APOYO
	PROCESOS DE APOYO
	VERSIÓN PRELIMINAR

Objetivo del macroproceso:

Ofrecer apoyo a los procesos operativos que se realizan dentro del Hospital San Carlos E.S.E., y de la misma forma proveer los recursos necesarios para su normal funcionamiento.

MACROPROCESO	PROCESOS	SUBPROCESOS
PROCESOS DE APOYO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	OBTENCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTROS
	GESTIÓN FINANCIERA	REGISTRO PRESUPUESTAL
		REGISTRO CONTABLE Y FINANCIERO
		PAGO A PROVEEDORES, SERVICIOS, PERSONAL
		RECAUDO DE INGRESOS
		FACTURACIÓN DE SERVICIOS Y MEDICAMENTOS
		RECAUDO POR VENTA DE SERVICIOS Y MEDICAMENTOS
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	COMUNICACIÓN

Cada uno de los Subprocesos contiene en su organización los respectivos procedimientos descritos en el desarrollo del Manual de Procesos y Procedimientos en el Área Administrativa del Hospital San Carlos E.S.E.

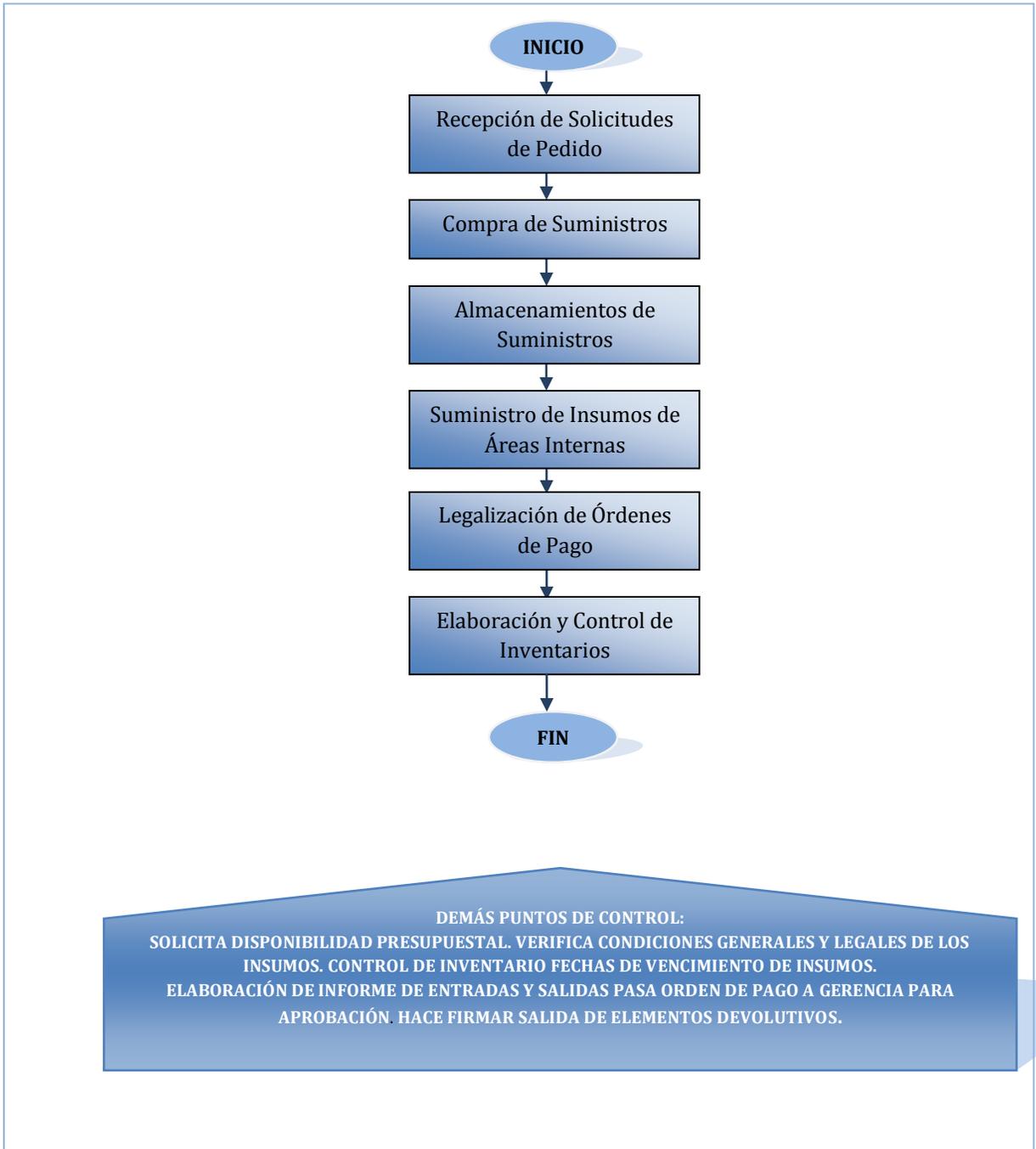


<p>HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO Nit. 891.200.543.9</p> <p>"Con puertas abiertas a la Vida"</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA- OBTENCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTROS
	DEPENDENCIA: ALMACÉN
	CÓDIGO DEL PROCESO: 3-GA-OES
	VERSIÓN PRELIMINAR

OBJETIVO:
GARANTIZAR LA OPORTUNA OBTENCIÓN, ALMACENAMIENTO, CUSTODIA Y ENTREGA DE INSUMOS, MATERIALES, MUEBLES Y ENSERES PARA UNA ADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
PROCEDIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none">• RECEPCIÓN SOLICITUDES DE PEDIDO.• COMPRA DE SUMINISTROS.• ALMACENAMIENTO DE SUMINISTROS• SUMINISTRO DE INSUMOS AREAS INTERNAS.• LEGALIZACIÓN DE ÓRDENES DE PAGO• ELABORACIÓN Y CONTROL DE INVENTARIO



<p>HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO NIT. 891.200.543.9</p> <p>"Con puertas abiertas a la Vida"</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA- OBTENCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTROS
	DIAGRAMA DE FLUJO
	CÓDIGO DEL PROCESO: 3-GA-OES
	VERSIÓN PRELIMINAR



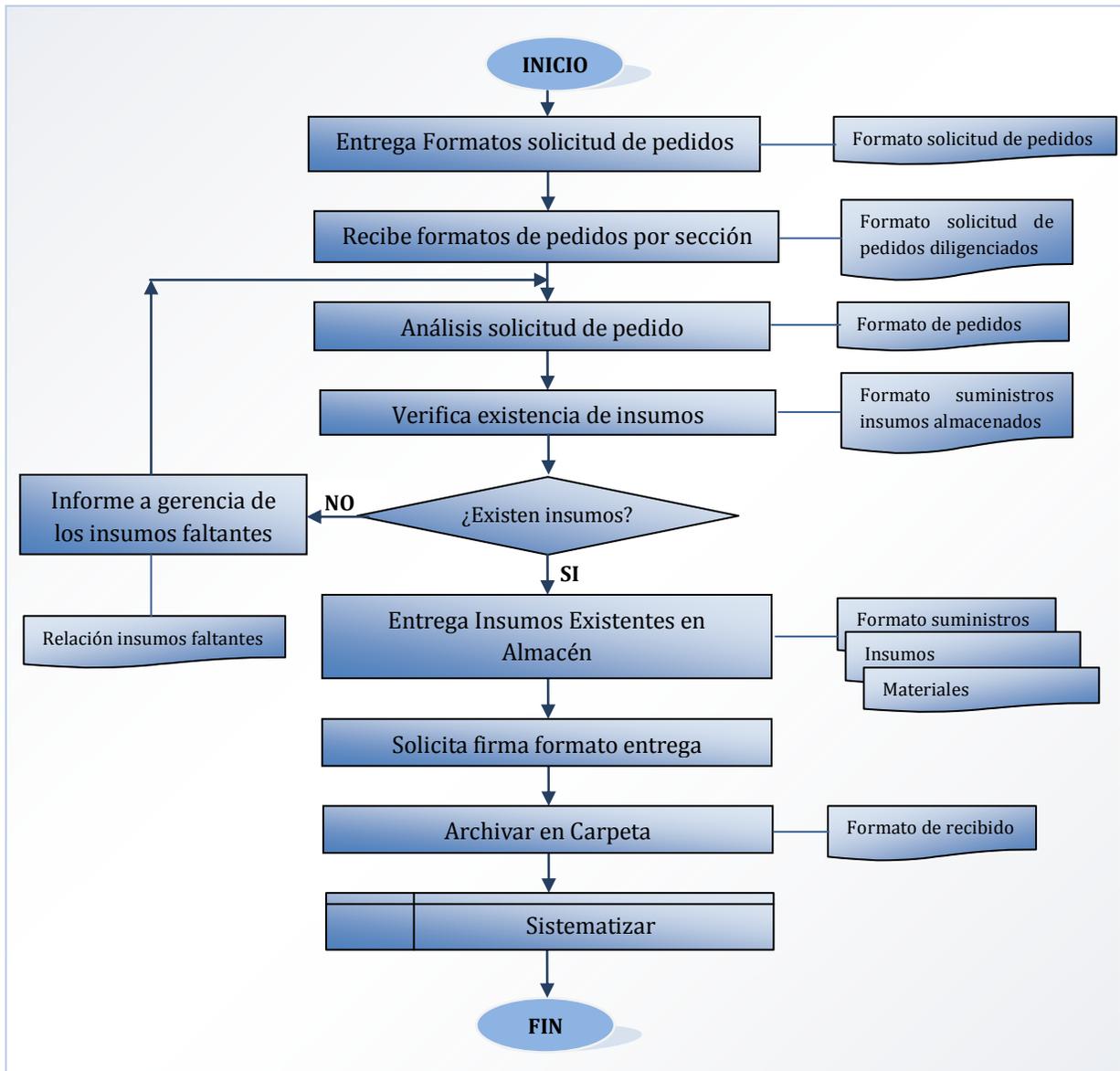


 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO NIT. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA- OBTENCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTROS
	RECEPCIÓN SOLICITUDES Y ENTREGA DE SUMINISTROS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GA-OES- RSES
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Entrega formatos solicitud de pedidos	ALMACÉN	Auxiliar de suministros	Mensual	Formatos solicitud de pedidos
Recibe formatos de pedidos por sección	ALMACÉN	Auxiliar de suministros/Coord. Prc.	Mensual y/o semanal	Formatos solicitud de pedidos diligenciados
Análisis solicitud de pedido	GERENCIA ALMACÉN AREAS	Gerente, Auxiliar suministros/Coord. Prc.	Inmediato	Formatos de pedidos
Verifica existencia de insumos	ALMACÉN	Auxiliar de suministros	1 Día	Formatos suministros, insumos almacenados
Informe a gerencia de los insumos faltantes	GERENCIA ALMACÉN	Gerente, Auxiliar suministros	Inmediato	Relación de insumos faltantes
Entrega Insumos Existentes en Almacén	ALMACÉN AREAS	Auxiliar Suministros/Coord. Prc.	1 Día	Formatos suministros, insumos, lapicero
Solicita firma formato entrega	ALMACÉN AREAS	Auxiliar Suministros/Coord. Prc.	Inmediato	Formatos suministros, insumos, lapicero
Archivar en carpeta	ALMACÉN	Auxiliar Suministros	Inmediato	Formatos de recibido, carpeta
Sistematizar	ALMACÉN	Auxiliar Suministros	Inmediato	Computador, formato



<p>HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO NIT. 891.200.543.9</p>  <p>"Con puertas abiertas a la Vida"</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA- OBTENCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTROS
	DIAGRAMA DE FLUJO
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GA-OES- RSES
	VERSIÓN PRELIMINAR



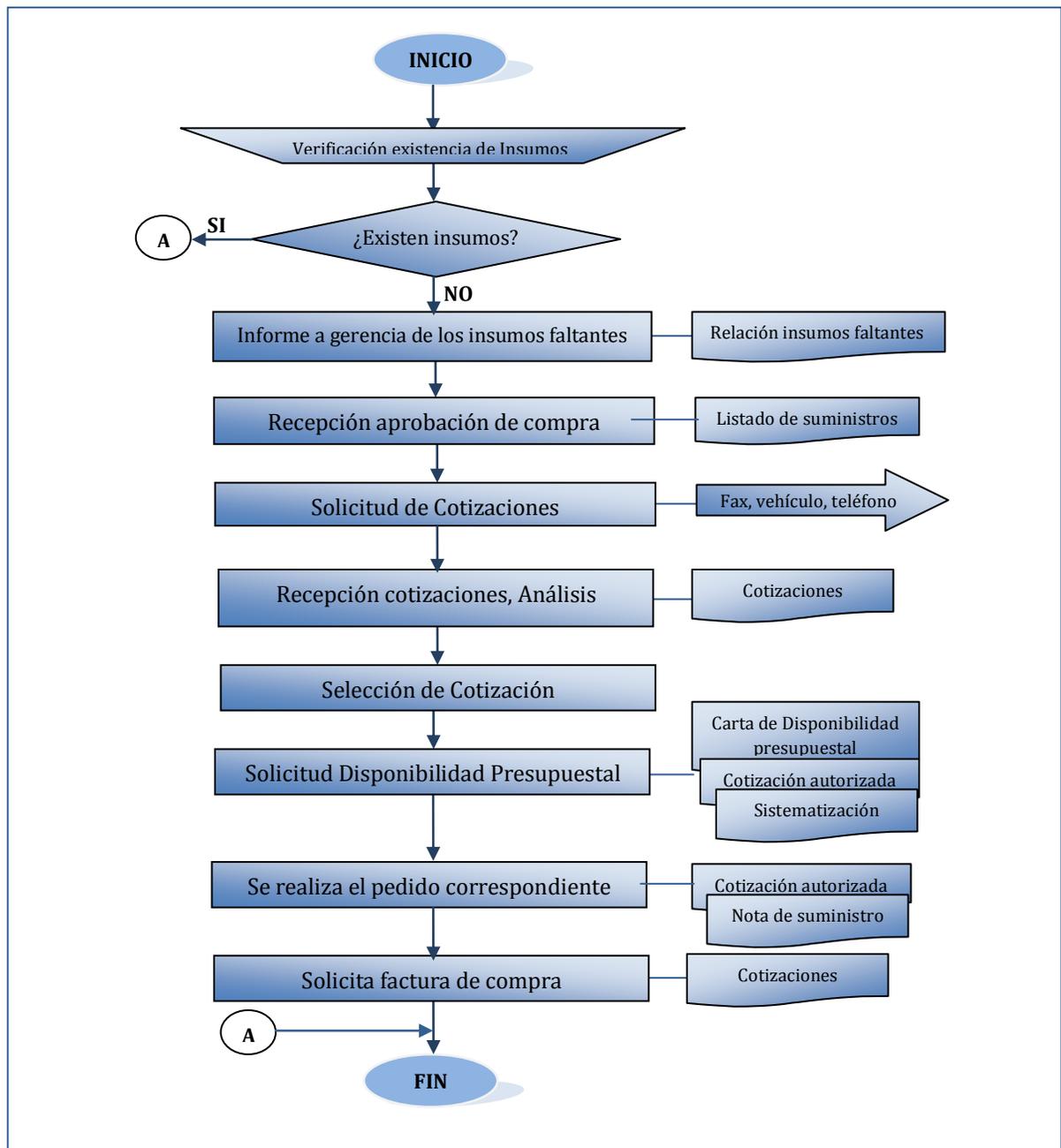


 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO Nit. 891.200.543.9	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA- OBTENCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTROS
	COMPRA DE SUMINISTROS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GA-OES- CS
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Verifica estado y existencia de insumos	ALMACÉN	Auxiliar de suministros	Mensual y/o semanal	Hardware/software impresora, papel, insumos existentes
Informa a gerencia de insumos faltantes	GERENCIA ALMACÉN	Gerente Auxiliar de suministros	Inmediato	Computador, impresora, Formatos de no existencia de insumos
Recibe aprobación de compra	GERENCIA ALMACÉN	Gerente, Auxiliar suministros	Inmediato	Listado de suministros faltante Autorizado
Solicita cotizaciones	ALMACÉN PROVEEDORES	Auxiliar de suministros, Proveedores	1 Día	Fax, teléfono, vehículo
Recibe cotizaciones y analiza	GERENCIA ALMACÉN	Gerente, Auxiliar suministros	3 Días	Cotizaciones
Escoge cotización más conveniente	GERENCIA ALMACÉN	Gerente, Aux. Suministros	Inmediato	Cotizaciones
Solicita disponibilidad presupuestal	ALMACÉN	Aux. Suministros Aux. presupuesto	Inmediato	Carta disponibilidad presupuestal, cotización autorizada, computador
Realiza el pedido correspondiente	ALMACÉN	Aux. Suministros, Proveedor	Inmediato	cotización autorizada, nota de suministro
Solicita factura de compra	ALMACÉN	Aux. Suministros Proveedor	Inmediato	Factura



 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO Nit. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA- OBTENCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTROS
	COMPRA DE SUMINISTROS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GA-OES- CS
	VERSIÓN PRELIMINAR



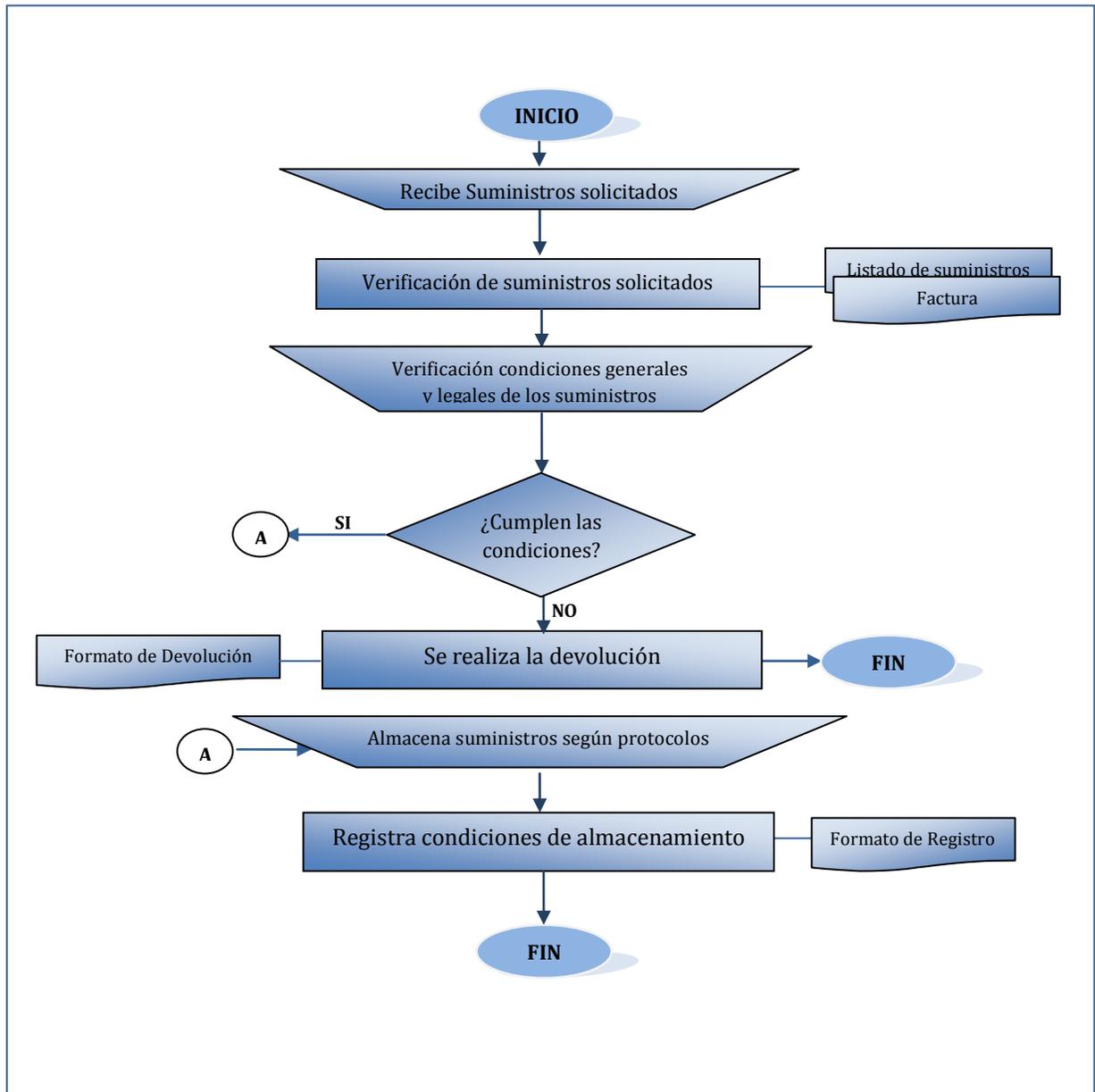


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA- OBTENCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTROS
	ALMACENAMIENTO DE SUMINISTROS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GA-OES- AS
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recibe suministros solicitado	ALMACÉN	Auxiliar de suministros	3 Días	Suministros
Verifica que lo suministrado coincida con lo solicitado	ALMACÉN	Auxiliar de suministros	Inmediato	Factura, suministros
Verifica condiciones generales y legales de los suministros	ALMACÉN	Auxiliar suministros	Inmediato	Suministros
Realiza devoluciones en compras si las hay	ALMACÉN	Auxiliar de suministros	Inmediato	Suministros, formato devolución
Almacena suministro según protocolos	ALMACÉN	Auxiliar suministros	Inmediato	Suministros, estantería, protocolos
Registra condiciones de almacenamiento	ALMACÉN	Auxiliar Suministros	Inmediato	Formato de registro, lapicero



<p>HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO Nit. 891.200.543.9</p> <p>"Con puertas abiertas a la Vida"</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA- OBTENCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTROS
	DIAGRAMA DE FLUJO
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GA-OES- AS
	VERSIÓN PRELIMINAR



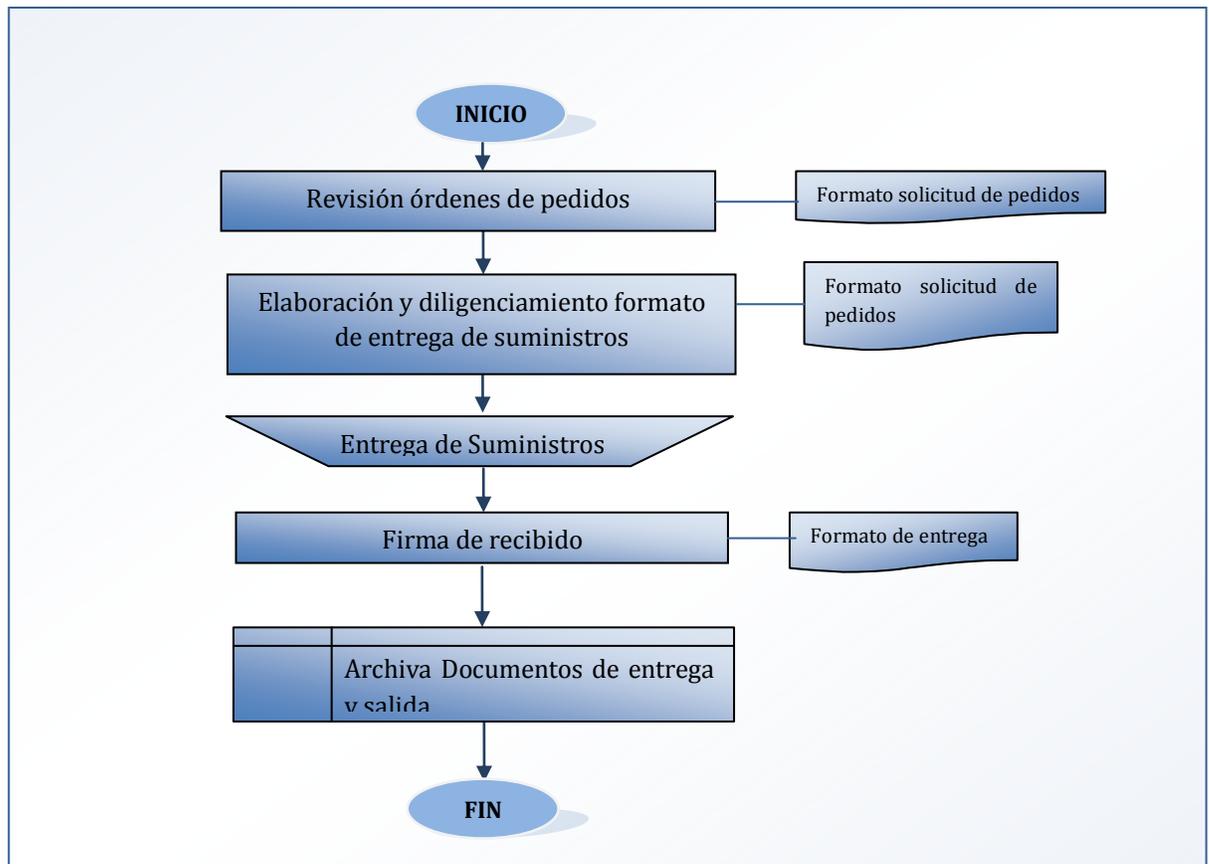


 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO Nit. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA- OBTENCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTROS
	SUMINISTRO DE INSUMOS ÁREAS INTERNAS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GA-OES- SIAI
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Revisa órdenes de pedido	ALMACÉN	Auxiliar de suministros	Inmediato	Formato de solicitud de pedidos
Elabora y diligencia formato de entrega de suministros	ALMACÉN	Auxiliar de suministros	Inmediato	Formato de solicitud de pedidos
Entrega de suministros	ALMACÉN AREAS	Auxiliar de suministros, jefes de sección o área, enfermera jefe	Inmediato	Formato de solicitud de pedidos, suministros
Firma de recibido	ALMACÉN AREAS	Auxiliar de suministros, jefes de sección o área, enfermera jefe	Inmediato	Formato de entrega, lapicero
Archiva documentos de entrega y salida	ALMACÉN	Auxiliar de suministros	Inmediato	Formato de recibido



 <p>HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO NIT. 891.200.543.9</p> <p>"Con puertas abiertas a la Vida"</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA- OBTENCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTROS
	DIAGRAMA DE FLUJO
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GA-OES- SIAI
	VERSIÓN PRELIMINAR





 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO Nit. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA- OBTENCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTROS
	LEGALIZACIÓN DE ÓRDENES DE PAGO
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GA-OES- LOP
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recibe facturas de suministros	Almacén	Auxiliar Suministros	Inmediato	Facturas
Solicita N° de Contrato	Almacén	Auxiliar Suministros	Inmediato	Libro auxiliar
Solicita N° de registro de orden mensual de pago	Gerencia almacén	Gerente Auxiliar Suministros	Inmediato	Libro de registro
Elabora entradas y Salidas	Almacén	Auxiliar Suministros	Inmediato	Computador, impresora, solicitud de disponibilidad presupuestal, factura, cotizaciones, nota de suministro
Elabora orden de pago	Almacén	Auxiliar Suministros	1 Día	Computador, impresora, solicitud de disponibilidad, presupuesto, Factura, cotizaciones, entradas y salidas de almacén, nota de suministro.
Elabora contrato y acta de liquidación	Almacén	Auxiliar Suministros	Inmediato	Computador, impresora, solicitud de disponibilidad, presupuesto, orden de pago, factura, cotizaciones, entradas y salidas de almacén, nota de suministro.
Entrega orden de pago a Gerencia para su revisión	Gerencia almacén Presupuesto	Gerente Auxiliar Suministros	1 Día	Computador, impresora, solicitud de disponibilidad, presupuesto, orden de pago, factura, cotizaciones, entradas y salidas de almacén, nota de suministro, contrato y acta de liquidación.
Recibe orden de	Gerencia	Gerente	1 Día	Orden de pago notas de



UNIVERSIDAD DEL CAUCA
DIAGNÓSTICO Y AJUSTE DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN
EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO NARIÑO

HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.
SAN PABLO- NARIÑO
NIT. 891.200.543.9

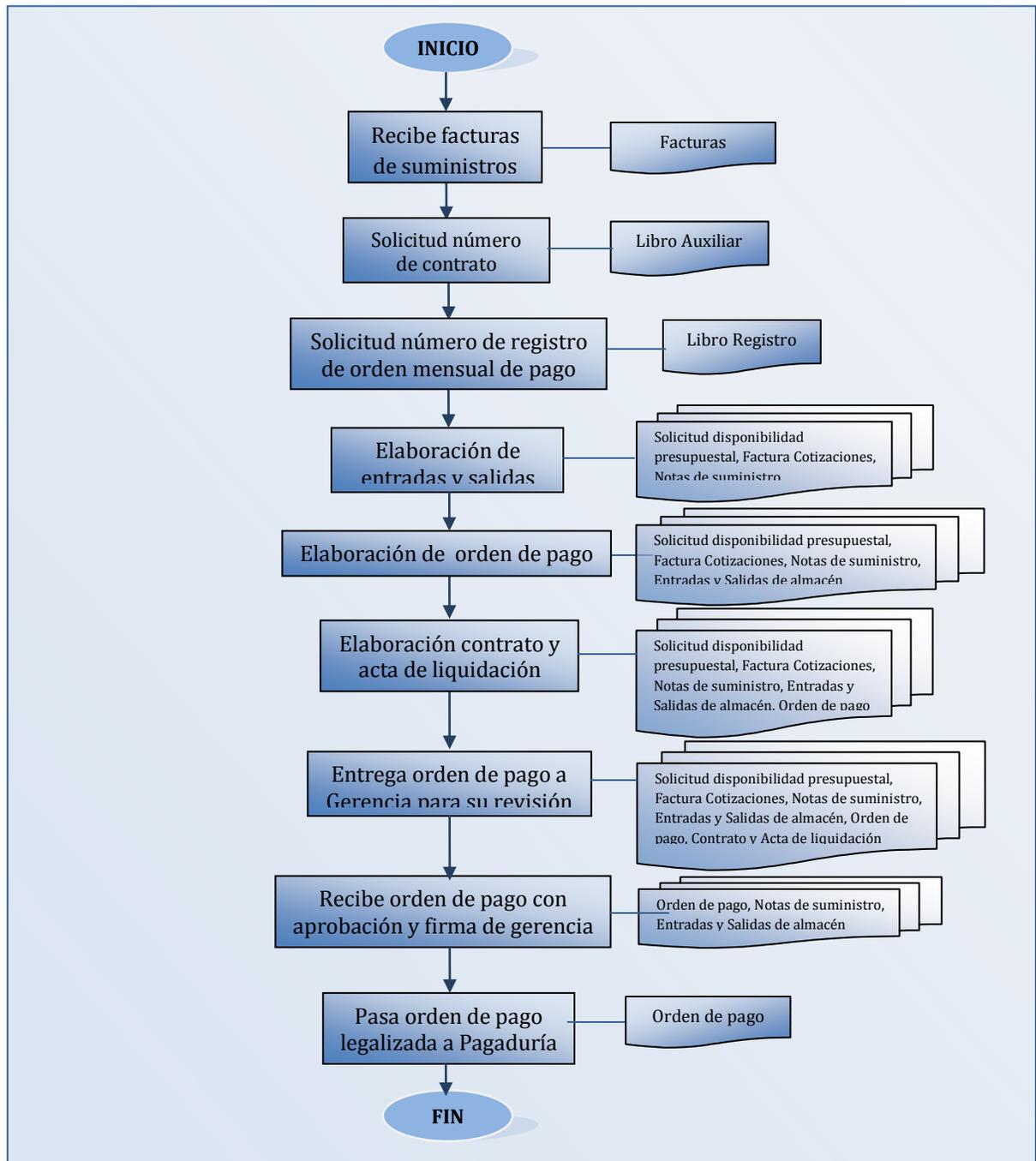


"Con puertas abiertas a la Vida"

pago con aprobación y firma de gerencia	Almacén	Auxiliar Suministros		suministro, entradas y salidas
Pasa orden de pago legalizada a Pagaduría	Almacén	Auxiliar Suministros, Pagaduría	Inmediato	Orden de pago debidamente revisada y autorizada.



 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA- OBTENCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTROS
	LEGALIZACIÓN DE ÓRDENES DE PAGO
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GA-OES- LOP
	VERSIÓN PRELIMINAR



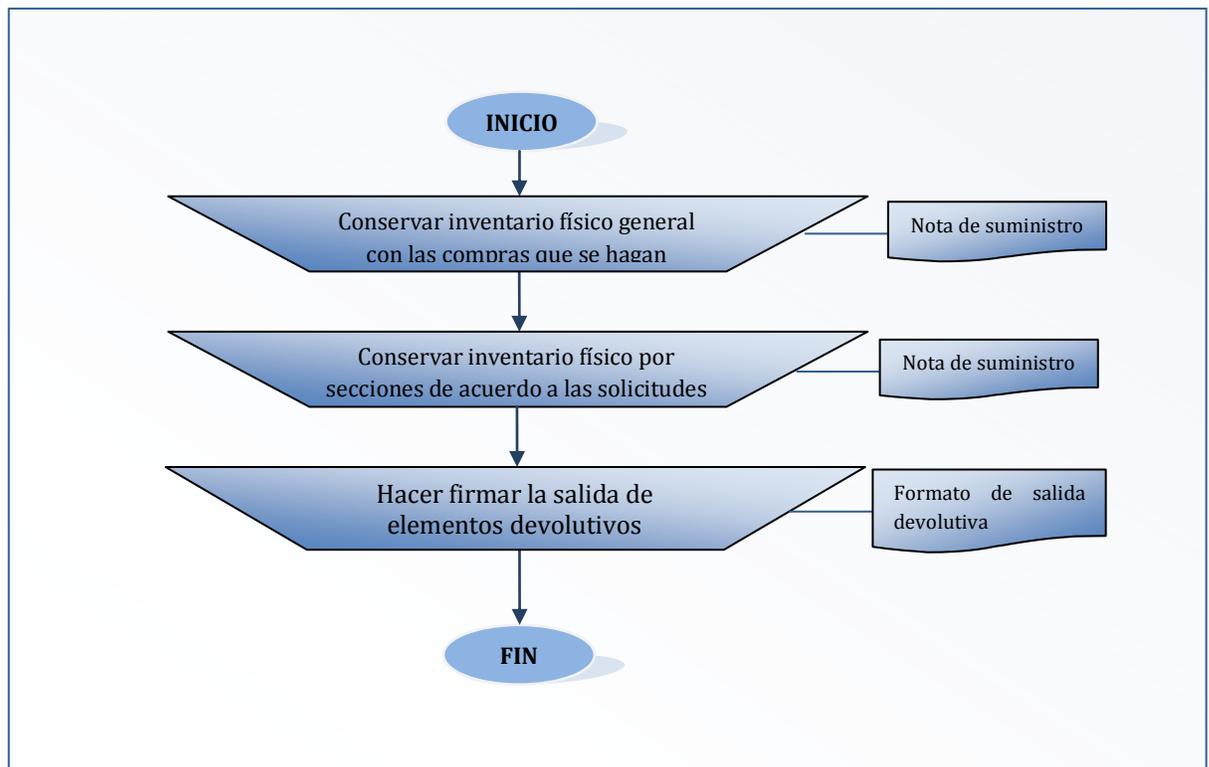


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA- OBTENCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTROS
	ELABORACIÓN, CONTROL Y CONSERVACIÓN DE INVENTARIOS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GA-OES- ECCI
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Conservar inventario físico general con las compras que se hagan	ALMACÉN	Auxiliar de suministros	1 Día	Computador, nota de suministro, suministros
Conservar inventario físico por secciones de acuerdo a las solicitudes	ALMACÉN	Auxiliar de suministros	1 Día	Computador, Impresora, nota de suministro, Lapicero
Hacer firmar la salida de elementos devolutivos	ALMACÉN ÁREAS	Auxiliar de suministros, jefes de sección o área, enfermera jefe	Inmediato	Formato de salida devolutiva



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA- OBTENCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTROS
	ELABORACIÓN, CONTROL Y CONSERVACIÓN DE INVENTARIOS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GA-OES- ECCI
	VERSIÓN PRELIMINAR



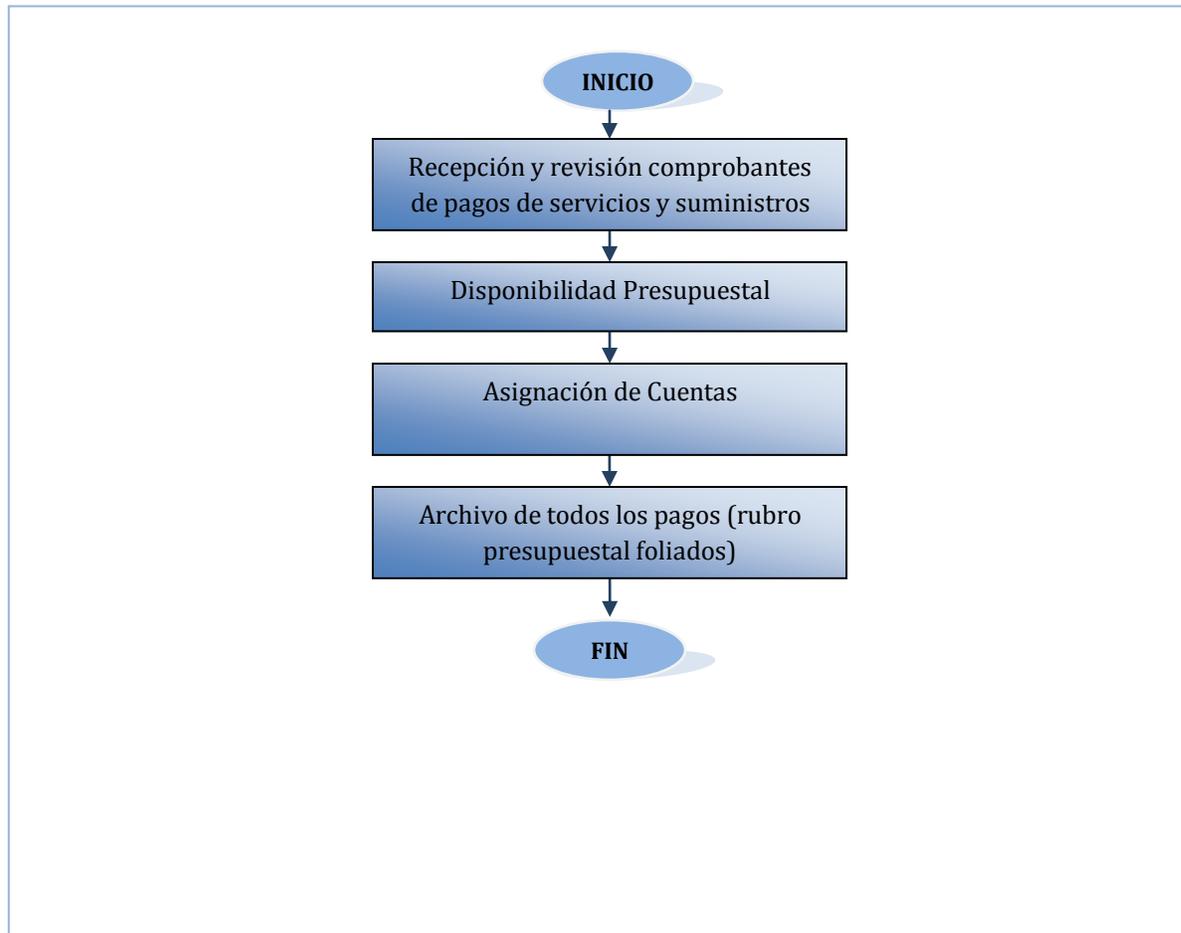


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO PRESUPUESTAL
	DEPENDENCIA: PRESUPUESTO
	CÓDIGO DEL PROCESO: 3-GF- RP
	VERSIÓN PRELIMINAR

OBJETIVO:
RACIONALIZAR LOS GASTOS, OBLIGACIONES Y CAUSACIONES ADMINISTRATIVOS DE ACUERDO A LA REALIDAD ECONÓMICA PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE LA INSTITUCIÓN.
PROCEDIMIENTOS:
<ul style="list-style-type: none">• RECEPCIÓN Y REVISIÓN COMPROBANTES DE PAGOS DE SERVICIOS Y SUMINISTROS.• DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL• ASIGNACIÓN DE CUENTAS• ARCHIVO DE TODOS LOS PAGOS (RUBRO PRESUPUESTAL FOLIADOS)



 <p>HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO NIT. 891.200.543.9</p> <p>"Con puertas abiertas a la Vida"</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO PRESUPUESTAL
	DIAGRAMA DE FLUJO
	CÓDIGO DEL PROCESO: 3-GF- RP
	VERSIÓN PRELIMINAR





 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO Nit. 891.200.543.9	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO PRESUPUESTAL
	RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGOS DE SERVICIOS Y SUMINISTROS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF- RP-RRCPSS
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recibe facturas de servicios públicos, cuentas de cobro, compra de bienes y suministros, contratos y mano de obra	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Periódicamente	Facturas de servicios públicos, cuentas de cobro, compra de bienes y suministros, contratos y mano de obra
Clasifica cada tipo de comprobante de pago	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Comprobante de pago
Verifica la información proporcionada	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Comprobante
Verifica los documentos anexos a cada cuenta	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Documentos anexos a cada cuenta
Verifica la respectiva legalización de cobro	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Cuenta
Verifica la codificación	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Cuenta
Selecciona facturas para dar disponibilidad	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Facturas para disponibilidad
Verifica presupuesto	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Presupuesto
Hace registro presupuestal	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Sistema
Ingresa a SISCONFI	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	SISCONFI
Envía a contabilidad para causación	Presupuesto, Contabilidad	Contadora Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Cuentas, órdenes de pago disponibilidad p.



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO PRESUPUESTAL
	DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RP- DP
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recibe documentos de cada cuenta con la respectiva legalización de cobro y codificación	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Periódicamente	Documentos de cada cuenta
Verifica toda la información	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	1 día	Sistema y en físico
Registra en el sistema	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Sistema
Envía información a contabilidad para causación	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	En sistema y en físico
Verifica presupuesto	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	1 día	Presupuesto
Expede disponibilidad presupuestal	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Disponibilidad presupuestal
Imprime disponibilidad y registros presupuestales	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Disponibilidad y registros presupuestales
Anexa impresión	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Disponibilidad y registros presupuestales
Envía registros presupuestales, disponibilidad, y factura a pagaduría tesorería	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Registros presupuestales, disponibilidad, y factura



 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO Nit. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO PRESUPUESTAL
	ASIGNACIÓN DE CUENTA
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RP- AC
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recibe de pagaduría tesorería facturas seleccionadas para pago	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Periódicamente	Facturas seleccionadas para pago
Realiza comprobante de pago y resolución a la cuenta	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Comprobante de egresos
Imprime comprobante y resolución para orden de pago	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Comprobante de egresos
Asigna código al cheque y código contable	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Cheque , sistema
Reporta cheque para firma de gerencia y tesorería	Gerencia Presupuesto Tesorería	Gerente Auxiliar de presupuesto, Auxiliar Tesorería	Inmediato	Cheque, lapicero
Envía a archivo de tesorería los soportes pertinentes y autorización para asignación y pago de la cuenta respectiva	Presupuesto Tesorería/ pagaduría	Auxiliar pagaduría	Inmediato	Certificado de egreso, resolución, disponibilidad, registro presupuestal, cuentas de cobro, factura, contrato y soportes
Envía reporte a las correspondientes dependencias.	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Reporte



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO PRESUPUESTAL
	ARCHIVOS DE TODOS LOS PAGOS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RP- ATP
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recibe los soportes pertinentes y autorización para asignación y pago de las cuentas	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Periódicamente	Soportes , autorizaciones cuentas, comprobantes de pagos de servicios y suministros
Verifica soportes pertinentes	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Soportes
Clasifica las diferentes cuentas	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	3 días	Cuentas
Adjunta a cada tipo de cuenta soportes y rubros presupuestales	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Soportes y rubros presupuestales
Archiva en carpeta las diferentes cuenta y rubros presupuestales	Presupuesto	Auxiliar de presupuesto	Inmediato	Diferentes cuentas y rubros presupuestales foliados

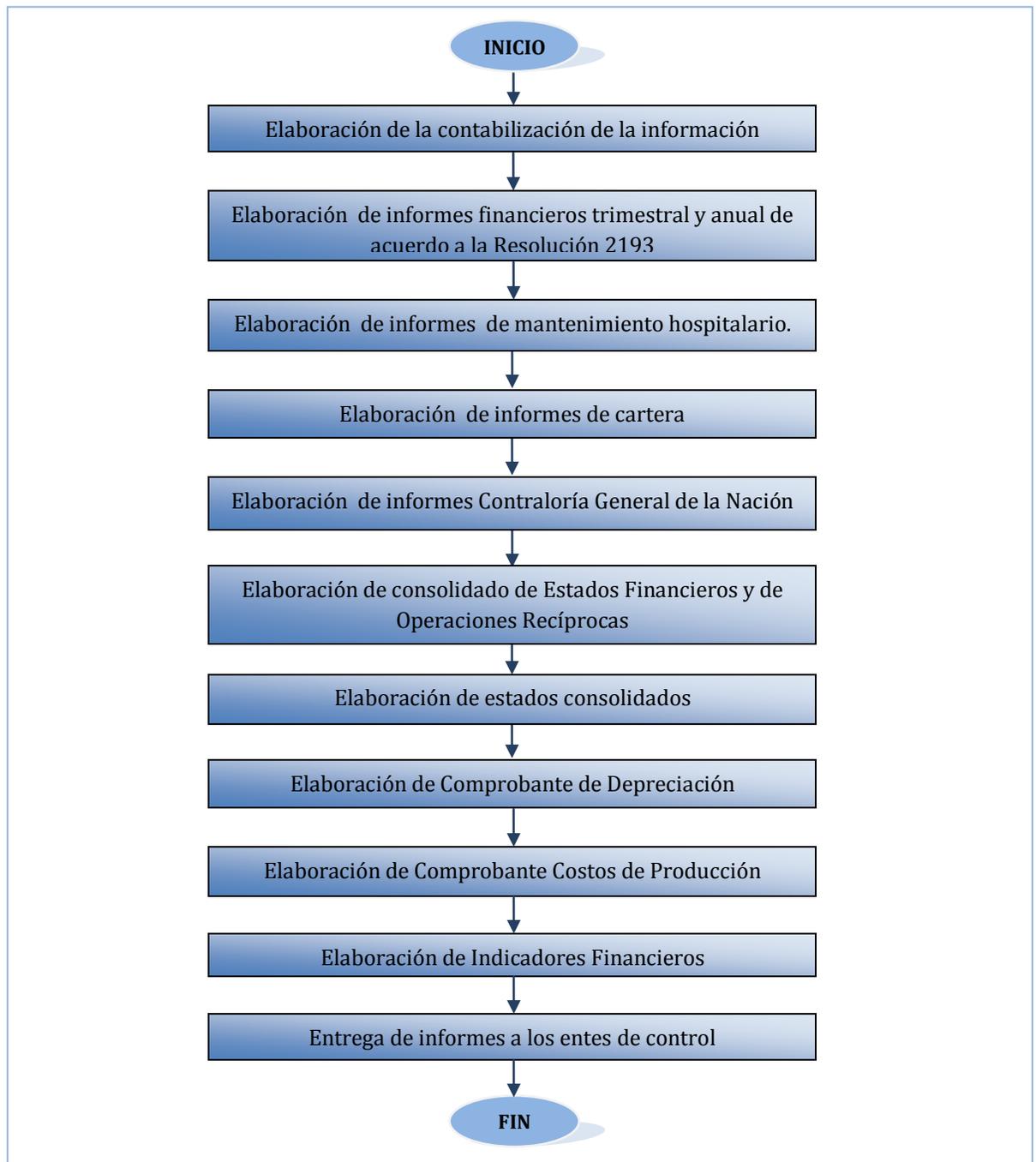


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO CONTABLE Y FINANCIERO
	DEPENDENCIA: CONTABILIDAD
	CÓDIGO DEL PROCESO: 3-GF- RCF
	VERSIÓN PRELIMINAR

OBJETIVO
<p>VERIFICAR, MANTENER Y PRESENTAR ACTUALIZADOS LOS REGISTROS CONTABLES Y FINANCIEROS DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.</p>
PROCEDIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • ELABORACIÓN DE LA CONTABILIZACION DE LA INFORMACIÓN. • ELABORACIÓN DE INFORMES FINANCIEROS TRIMESTRAL Y ANUAL DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 2193. • ELABORACIÓN DE INFORMES DE MANTENIMIENTO HOSPITALARIO. • ELABORACIÓN DE INFORMES DE CARTERA. • ELABORACIÓN DE INFORMES CONTRALORIA GENERAL DE LA NACIÓN. • ELABORACIÓN DE CONSOLIDADO DE ESTADOS FINANCIEROS Y DE OPERACIONES RECÍPROCAS. • ELABORACIÓN DE ESTADOS CONSOLIDADOS • ELABORACIÓN DE COMPROBANTE DE DEPRECIACIÓN • ELABORACIÓN DE COMPROBANTE COSTOS DE PRODUCCIÓN • ELABORACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS. • ENTREGA DE INFORMES A LOS ENTES DE CONTROL.



<p>HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO NIT. 891.200.543.9</p> <p>"Con puertas abiertas a la Vida"</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO CONTABLE Y FINANCIERO
	DIAGRAMA DE FLUJO
	CÓDIGO DEL PROCESO: 3-GF- RCF
	VERSIÓN PRELIMINAR





	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO CONTABLE Y FINANCIERO
	ELABORACIÓN DE LA CONTABILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RCF- ECI
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Contabiliza y registra la información según la Contaduría General de la Nación	Contabilidad	Contadora	Mensual y/o semanal	Plan general de contabilidad pública, Hardware y Software
Inserta en SISCONFI la codificación presupuestal y contable	Contabilidad	Contadora	Mensual y/o semanal	Hardware y Software, SISCONFI
Verifica información obligada por la oficina de presupuesto	Contabilidad Presupuesto	Contadora y Auxiliar presupuesto	3 días	
Hace causaciones de gastos e ingresos	Contabilidad		2 días	
Verifica soportes físicos entregados por presupuesto	Contabilidad	Contadora y Auxiliar presupuesto	1 día	Soportes físicos
Realiza causaciones dando un consecutivo por fecha y n° de obligación	Contabilidad		Inmediato	Hardware y Software
Hace conciliaciones bancarias en SISCONFI para control con tesorería	Contabilidad	Contadora y Tesorería	Inmediato	Conciliaciones bancarias. Hardware y Software
Ingresa datos entregados por almacén y farmacia (salidas)	Contabilidad y facturación	Contador y Auxiliar de suministros y Auxiliar Farmacia, Auxiliar facturación	Mensual y / o semanal	Inventario
Verifica coherencia de la información con almacén y contabilidad	Contabilidad y almacén	Contadora y Auxiliar de suministros	Inmediata	Ingresos por parte de proveedores



UNIVERSIDAD DEL CAUCA
DIAGNÓSTICO Y AJUSTE DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN
EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO NARIÑO



Hace cierre de costos	Contabilidad	Contadora	Mensual	Software / Hardware
Realiza traslado de cuentas de costos	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Software / Hardware
Verifica requerimientos y elabora notas de contabilidad	Contabilidad	Contadora	3 días	Notas de contabilidad
Hace informe final para cruces contables y verifica saldos finales de cada mes	Contabilidad	Contadora	Mensual	Informe Software / Hardware
Imprime libros auxiliares, balance de prueba y libros mayor y balance	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Libros auxiliares, impresora, Software / Hardware
Elabora Estados Financieros	Contabilidad	Contadora	Mensual	Estados financieros Hardware y Software



 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO NIT. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO CONTABLE Y FINANCIERO
	ELABORACIÓN DE INFORMES FINANCIEROS TRIMESTRAL Y ANUAL DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 2193
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RCF- EIFTA
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Prepara informes preliminares trimestrales y /o anuales	Área financiera	Área financiera	Trimestral y/o anual	Informes año y /o trimestre anterior
Revisa libros auxiliares de presupuesto de ingresos y gastos	Área financiera	Área financiera		Libros auxiliares
Verifica presupuesto de ejecución de ingresos y gastos	Área financiera	Área financiera		Presupuesto de ejecución de ingresos y gastos
Verifica información en los documentos respectivos y en información estadística Software salud IPS producción de servicios	Área financiera	Área financiera		Hoja de trabajo de facturación, cartera, balance General, Estado de Resultados, H servicios personales Indirectos.
Elabora informe financiero decreto 2193	Área financiera	Área financiera		Informe
Imprime informes preliminares	Área financiera	Área financiera		Informes preliminares
Ingresa a página de internet de Ministerio Protección Social	Área financiera	Área financiera		Software y hardware, internet,
Digita información en los formatos requeridos	Área financiera	Área financiera		Formatos, Software / hardware
Valida información cargada en los formatos	Área financiera	Área financiera		Software y hardware
Elimina inconsistencias bloqueantes e informativas	Área financiera	Área financiera		Software y hardware
Envía información a las dependencias y entes correspondientes	Área financiera	Área financiera		Software y hardware información



 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO NIT. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO CONTABLE Y FINANCIERO
	ELABORACIÓN DE INFORME FINANCIERO DE MANTENIMIENTO
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RCF- EIFM
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Prepara informes preliminares bases de la información financiera	Área financiera	Área financiera	Semestral y anual	Informes preliminares
Ejecuta presupuesto de ingresos y gastos	Área financiera	Área financiera		Ejecución presupuestal de ingresos, software / hardware
Carga información plantilla mantenimiento	Área financiera	Área financiera		Software / hardware
Crea archivo plano de información txt	Área financiera	Área financiera		Plano de información txt software / hardware
Realiza copia en medio magnético	Área financiera	Área financiera		Medio magnético, software / hardware
Organiza, legaja y archiva comprobantes de egreso medios físicos de mantenimiento hospitalario	Área financiera	Área financiera		Comprobantes de egreso, legajadores, ganchos, grapadora, carpeta.
Presenta información y radicación para validación	Área financiera	Área financiera	Semestral y anual	Informe
Presenta información y radicación al ente correspondiente	Área financiera	Instituto Departamental de Salud de Nariño.	Semestral y anual	Informe



 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO NIT. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO CONTABLE Y FINANCIERO
	ELABORACIÓN DE INFORME DE CARTERA
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RCF- EIC
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Prepara Informes bases de la información financiera de cartera			Mensual, trimestral, Semestral y anual	Informes preliminares
Recibe reporte de facturación por auditoria	Facturación y auditoria	Auxiliar de Facturación y Auditor	Mensual, trimestral, Semestral y anual	Reporte de facturación por auditoria
Elabora factura global y/o cta. De cobro	Área financiera	Área financiera	Mensual, trimestral, Semestral y anual	Cuenta de cobro Software/hardware
Ingresa información hoja de trabajo cartera, por régimen por factura y valor	Área financiera	Área financiera	Mensual	Sistema, Software/hardware hoja de trabajo cartera, por régimen por factura y valor
Registra glosas, descuentos, conciliaciones, pagos	Área financiera	Área financiera		Sistema, Software/hardware glosas, descuentos, conciliaciones, pagos
Hace cierre de periodos de cartera a presentar	Área financiera	Área financiera	Mensual, trimestral, Semestral y anual	
Carga información de facturación en hoja de trabajo por entidad y mensualizada	Área financiera	Área financiera	Mensual	Sistema, Software/hardware hoja de trabajo hoja de trabajo por entidad y mensualizada
Diligencia formato	Área financiera	Área financiera		Formato por régimen y por entidad
Elabora consolidado de facturación	Área financiera	Área financiera		Sistema, Software/hardware, consolidado de facturación
Presenta consolidado de facturación IDSN	Área financiera	Instituto departamental de Salud de Nariño.		Consolidado de facturación
Disponibilidad de cartera para Súper salud, red de servicios, SIA y otros que lo requieran	Área financiera	Súper-salud, red de servicios, SIA y otros que lo requieran		Disponibilidad de cartera



<p>HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO NIT. 891.200.543.9</p> <p>"Con puertas abiertas a la Vida"</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO CONTABLE Y FINANCIERO
	ELABORACIÓN DE INFORME DE CONTRALORÍA GENERAL DE LA NACIÓN
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RCF- EICGN
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Prepara informes preliminares	Área financiera	Área financiera		Informes preliminares
Ingresa a la página de la contraloría general de la nación SIDEF	Área financiera	Área financiera		Software/hardware internet, página de la contraloría general de la nación
Abre formatos en orden de requerimiento	Área financiera	Área financiera		Software/hardware internet, página de la CGN formatos
Diligencia información general en formato IAENT	Área financiera	Área financiera		Software/hardware internet, página de la CGN formato IAENT
Programa y ejecuta presupuesto de ingresos	Área financiera	Área financiera		Presupuesto de ingresos, Software/hardware
Programa y ejecuta presupuesto de gastos	Área financiera	Área financiera		Presupuesto de gastos Software/hardware
Ejecuta programa anual de Caja	Área financiera	Área financiera	Mensual	Programa Anual de Caja
Verifica Flujos Económicos transaccionales archivo FLUECON1	Área financiera	Área financiera		Software, Flujos Económicos transaccionales/ archivo FLUECON1
Hace Estadística personal ocupado	Área financiera	Área financiera		Estadística



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO CONTABLE Y FINANCIERO
	ELABORACIÓN DE CONSOLIDADO DE ESTADOS FINANCIEROS Y DE OPERACIONES RECÍPROCAS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RCF- ECEFOR
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recibe estados financieros periodo anterior	Contabilidad	Contadora	Periódicamente	Estados financieros en físico y en medio magnético
Verifica información recibida	Contabilidad	Contadora	3 o 2 días	
Captura información por cada unidad	Contabilidad	Contadora	Mensual y / o semanal	Sistema, S/H
Adjudica y elabora comprobante	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Comprobante
Verifica inconsistencias	Contabilidad	Contadora	Inmediato	
Devuelve a la dependencia correspondiente para corregir inconsistencias	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Informes en físico y en medio magnético, comprobante de inconsistencia
Recibe correcciones	Contabilidad	Contadora	Inmediato	
Efectúa consolidados	Contabilidad	Contadora	Mensual / semanal	Consolidado contable y operaciones recíprocas
Elabora archivos CGN96.001 y CGN96.002	Contabilidad	Contadora	Mensual y / o semanal	Archivos CGN96.001 y CGN96.002
Verifica inconsistencias	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Archivos CGN96.001 y CGN96.002
Emite informe de operaciones recíprocas	Contabilidad	Contadora	Inmediato	informe de operaciones recíprocas
Emite estados financieros	Contabilidad	Contadora	Periódicamente	Estados financieros



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO CONTABLE Y FINANCIERO
	ELABORACIÓN DE ESTADOS CONSOLIDADOS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RCF- EEC
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Verifica los estados financieros emitidos	Contabilidad	Contadora	2 o 3 días	Estados Financieros
Ingresar la información a formatos anexo 2 y anexo 4 de la Contaduría General de la Nación	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Formatos Anexo 2 Balance General, Anexo 4 Actividad económica y financiera. S/H
Analiza información	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Flujos de efectivos
Ingresar información a formato de cambio en el patrimonio de acuerdo a las directrices establecidas	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Software / Hardware, flujos de efectivo
Emite estados consolidados	Contabilidad	Contadora	Periódicamente	Software / Hardware, Estados consolidados



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO CONTABLE Y FINANCIERO
	ELABORACIÓN DE COMPROBANTE DE DEPRECIACIÓN
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RCF- ECD
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recibe grupos de inventarios	Contabilidad	Contadora	Mensual	Grupos de inventarios
Calcula depreciación a partir de la matriz de cálculo	Contabilidad	Contadora	Mensual	Depreciación, Matriz de Calculo
Distribuye Gastos según depreciación por centro de costos	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Sistemas
Realiza comprobante	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Comprobante
Revisa comprobante de diario con la planilla	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Comprobante de diario y planilla
Adjunta soportes al comprobante	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Comprobante y soportes
Archiva comprobante y soportes	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Carpeta, comprobante y soportes
Revisa los saldos de las cuentas	Contabilidad	Contadora	Periódicamente	Saldos de cuentas



 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO <small>NIT. 891.200.543.9</small> "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO CONTABLE Y FINANCIERO
	ELABORACIÓN DE COMPROBANTE COSTOS DE PRODUCCIÓN
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RCF- ECCP
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Verifica saldos de cuenta	Contabilidad	Contadora	Mensual	Saldos de cuenta
Imprime la cuenta de gastos sin saldos contrarios a los de su naturaleza	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Software y Hardware, impresora cuenta de gastos
Efectúa distribución por todos los centros de costos de acuerdo al plan de cuentas	Contabilidad	Contadora	Mensual y/ o semanal	Cuenta de gastos y plan de cuentas
Digita el comprobante de asignación de gastos a costos de producción	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Software /Hardware, Comprobante de asignación de gastos
Compara comprobante con cuentas de gastos en ceros	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Comprobante, cuentas de gastos
Adjunta todos los soportes del comprobante	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Comprobante y soportes
Archiva comprobante	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Carpeta de archivo, comprobante y soportes



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO CONTABLE Y FINANCIERO
	ELABORACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RCF- EIF
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recopila información de la actividad económica y financiera de la Contaduría Gral.	Contabilidad	Contadora	Mensual	Hardware / Software Balance General,
Diseña indicadores financieros	Contabilidad	Contadora	1 día	Indicadores
Prueba indicadores financieros	Contabilidad	Contadora	2 o 3 días	Indicadores financieros
Aplica indicadores financieros	Contabilidad	Contadora	Mensual	Indicadores financieros
Verifica indicadores financieros	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Indicadores financieros
Confronta indicadores acordes a los estados financieros	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Indicadores, estados financieros
Analiza los respectivos indicadores del consolidado	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Indicadores
Emite formato de indicadores financieros	Contabilidad	Contadora	Mensual	Formato de indicadores financieros



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- REGISTRO CONTABLE Y FINANCIERO
	ENTREGA DE INFORMES A LOS ENTES DE CONTROL
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RCF- EIEC
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Elabora cartas de entrega de informes dirigidas a los diferentes entes de control	Contabilidad	Contadora	Mensual trimestral y/ o anual	Software / Hardware, impresora
Hace firmar las cartas al representante legal	Contabilidad Gerencia	Contadora Gerente / Representante Legal.	Inmediato	Cartas, lapicero
Adjunta a las cartas los informes correspondientes	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Cartas, informes
Envía cartas e informes a los diferentes entes de control	Contabilidad entes de control	Contadora entes de control	Inmediato	Cartas, informes
Recibe copia de las cartas con el radicado	Contabilidad entes de control	Contadora entes de control	1, 2, o 3 días	Cartas con radicado
Archiva cartas con radicado	Contabilidad	Contadora	Inmediato	Carpeta de archivo, cartas radicadas

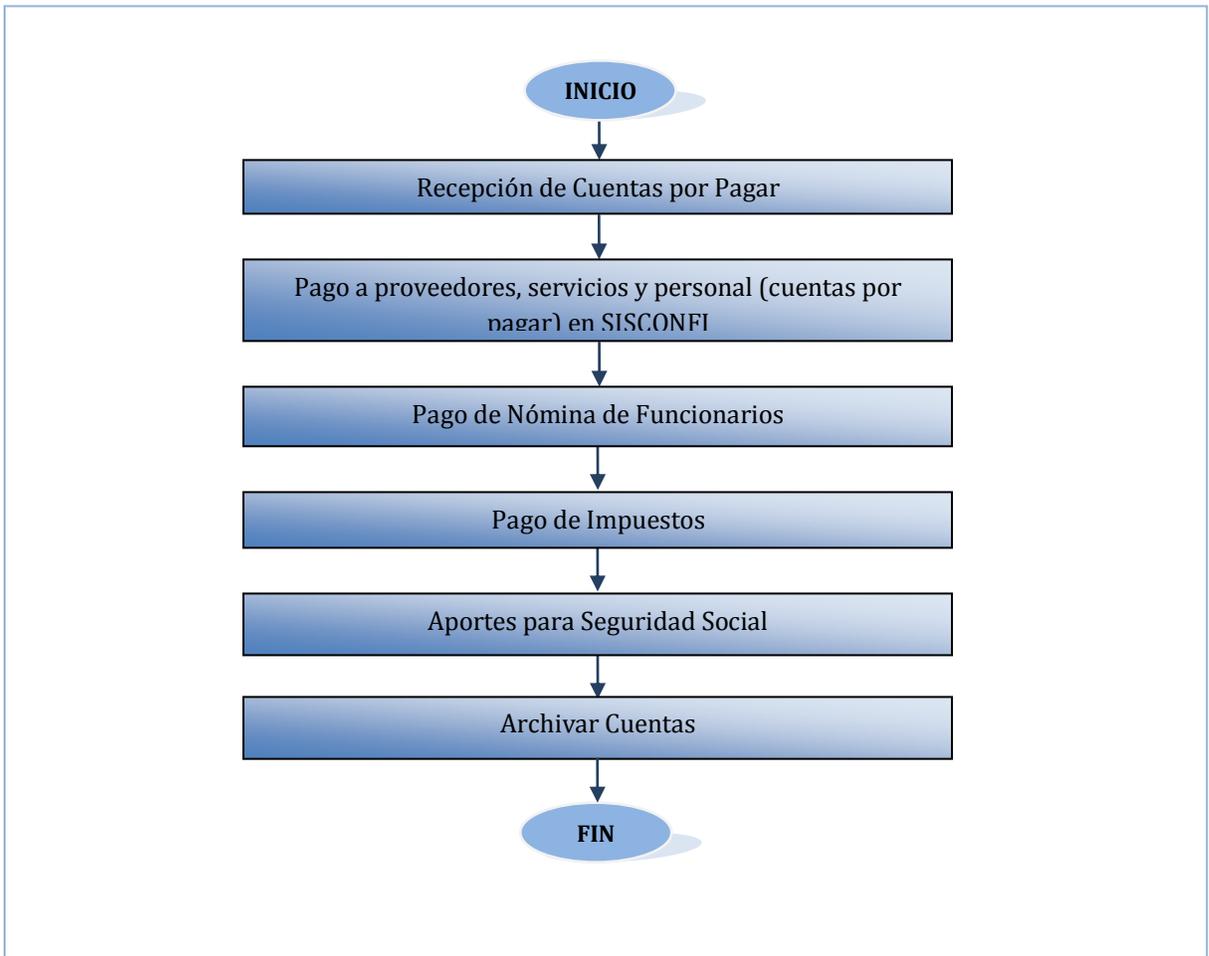


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- PAGO A PROVEEDORES, SERVICIOS Y PERSONAL
	DEPENDENCIA: PAGADURÍA
	CÓDIGO DEL PROCESO: 3-GF-PPSP
	VERSIÓN PRELIMINAR

OBJETIVO
REALIZAR PAGOS OPORTUNOS Y ESTABLECER REGISTROS DE LAS ACTIVIDADES.
PROCEDIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • RECEPCIÓN DE CUENTAS POR PAGAR. • PAGO A PROVEEDORES, SERVICIOS y PERSONAL (CUENTAS POR PAGAR) en SISCONFI • PAGO DE NÓMINA DE FUNCIONARIOS. • PAGO DE IMPUESTOS • APORTES PARA SEGURIDAD SOCIAL • ARCHIVAR CUENTAS.



 <p>HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO NIT. 891.200.543.9</p> <p>"Con puertas abiertas a la Vida"</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- PAGO A PROVEEDORES, SERVICIOS Y PERSONAL
	DIAGRAMA DE FLUJO
	CÓDIGO DEL PROCESO: 3-GF-PPSP
	VERSIÓN PRELIMINAR





 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO NIT. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- PAGO A PROVEEDORES, SERVICIOS Y PERSONAL
	RECEPCIÓN SOLICITUDES DE CUENTAS POR PAGAR
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-PPSP- RSCP
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recibir cuentas por pagar de proveedores, servicios, personal, autorizadas por el gerente para pago	Pagaduría - tesorería	Auxiliar Pagaduría, proveedores, servicios, personal.	Periódicamente	Cuentas por pagar de proveedores, servicios, personal, autorizadas
Verificar documentos de cada cuenta	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	2 0 3 días	Documentos de cada cuenta
Girar y adjuntar el cheque a la cuenta respectiva	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Documentos de cada cuenta
Presentar cuenta gerencia para la firmas	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	1 día	Cuenta
Devuelve a la dependencia respectiva las cuentas incompletas.	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Cuentas incompletas
Informar y entregar la cuenta al respectivo beneficiario del pago para firma	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Cuenta
Recibir y verificar firmas del comprobante y del cheque	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	1 día	Comprobante y cheque
Imprimir constancia de recibido en caso de no usar SISCONF	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Recibo de Excel firmado por el beneficiario
Archivar cuenta	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Carpeta, cuenta



 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO Nit. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- PAGO A PROVEEDORES, SERVICIOS Y PERSONAL
	PAGO A PROVEEDORES, SERVICIOS Y PERSONAL EN SISCONFI
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-PPSP- PPSP
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recibe cuentas por pagar completas de proveedores, servicios, personal	Pagaduría - tesorería	Auxiliar Pagaduría, proveedores, servicios, personal.	Periódicamente	Cuentas por pagar
Registra en SISCONFI respectivo pago presupuestal	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	SISCONFI
Imprime resolución de pago presupuestal	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	H / S, impresora
Realiza comprobante de pago	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Comprobante, H / S
Liquida retenciones, descuentos.	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Sistema
Determina cuenta corriente de donde se girará el gasto	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Cuenta corriente
Se registra nº de cheque y chequera	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Cheque, sistema
Graba en el sistema pago presupuestal	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Sistema
Verifica en SISCONFI causación, obligación, registro, fechas, valores, beneficiarios.	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	SISCONFI
Imprime comprobante de pago	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Comprobante
Comunica a respectiva dependencia	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	



 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO Nit. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- PAGO A PROVEEDORES, SERVICIOS Y PERSONAL
	PAGO DE NÓMINA DE FUNCIONARIOS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-PPSP- PNF
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recepción de listados de descuentos, incapacidades y relación de recargos nocturnos	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Los días 25 de cada mes	Listados de descuentos, incapacidades y relación de recargos nocturnos
Elaborar el listado de nómina por tesorería	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	1 Día	Sistemas Listado de nómina
Liquidar seguridad social, parafiscales	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Sistemas
Descontar los valores que causen las incapacidades de los aportes de nómina pagados a COOMEVA o EPS a la que este afiliado el funcionario	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Sistemas
Verificar la disponibilidad de efectivo en el sistema	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Libro Auxiliar de Bancos.
Imprimir listado de nómina de los empleados	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Listado de nómina
Enviar original a contabilidad y copia en tesorería carpeta de nómina	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Carpeta de nómina
Diligencia en el sistema, disponibilidad, registro presupuestal, comprobante de egreso y resolución	Pagaduría Presupuesto	Auxiliar Pagaduría, Auxiliar Presupuesto	Inmediato	Sistemas, resolución, disponibilidad, comprobante
Asignar a cada comprobante el número de cheque	Pagaduría Presupuesto	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Comprobante, sistemas



UNIVERSIDAD DEL CAUCA
DIAGNÓSTICO Y AJUSTE DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN
EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO NARIÑO

HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.
SAN PABLO- NARIÑO
NIT. 891.200.543.9



"Con puertas abiertas a la Vida"

Imprimir comprobante de egresos y resolución	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	S/ H, Impresora Comprobante y resolución
Diligenciar cheques para cada beneficiario	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Cheque, lapicero sistemas
Remitir a gerencia para firmas	Pagaduría Gerencia	Auxiliar Pagaduría Gerente	Inmediato	Cheque
Informar a secretaria general	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	
Entrega cheque y recibe firma en comprobante	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Cheque y comprobante



 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO Nit. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- PAGO A PROVEEDORES, SERVICIOS Y PERSONAL
	PAGO DE IMPUESTOS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-PPSP- PI
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Verifica en el sistema relación de pagos realizados y faltantes	Pagaduría - tesorería	Auxiliar Pagaduría	2 y/0 3 Días	Sistema Pagos
Diligencia formulario de declaración mensual de retención a la fuente	Pagaduría	Auxiliar pagaduría DIAN	Inmediato	Formulario de declaración mensual de retención a la fuente.
Recibe firma en el formulario por el contador y el gerente	Pagaduría Gerencia contabilidad	Gerente, Contadora, Auxiliar Pagaduría	2 Días	Formulario, lapicero.
Realiza comprobante de egreso y cheque	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Mediato	H/S Sistemas comprobante de egreso y cheque
Envía original y copia a las respectivas dependencias y entes		Auxiliar. Pagaduría DIAN, Banco, Contribuyente	Inmediato	Comprobante de egreso y cheque original y copia
Recibe firmas de gerencia en el cheque	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Cheque
Paga con cheque al banco	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría Banco	Inmediato	Cheque
Anexa comprobante, formulario en original y copia	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Comprobante, formulario en original y copia
Archiva en A-Z original y copia del comprobante de egreso y formulario	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	A-Z, original y copia del comprobante de egreso y formulario



 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO <small>NIT. 891.200.543.9</small> "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- PAGO A PROVEEDORES, SERVICIOS Y PERSONAL
	APORTES PARA SEGURIDAD SOCIAL
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-PPSP-ASS
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
verifica en el sistema los descuentos a empleados	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	2 Días	Sistema, descuentos a empleados
Descontar para salud 4%, y 12% aporte del SGP	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Sistemas
Llenar formato de liquidación	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Sistemas
Llenar comprobante de egreso	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Sistemas
Archivar en las respectivas carpetas de salud	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Carpetas y documentos, comprobante
Llenar planilla física de cada entidad	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Planillas
Adjunta al formato de liquidación de aportes	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Formato de liquidación de aportes
Calcula el monto de capacidad mensual descontando 4% en salud por nómina, 8.5% aporta el SGP	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Sistemas
Calcula y descuenta el monto de capacidad mensual : 4% pensión y 12% aporta el SGP	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Sistemas
Paga en banco el monto correspondiente a cada funcionario.	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría, Banco	Inmediato	



 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO NIT. 891.200.543.9	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- PAGO A PROVEEDORES, SERVICIOS Y PERSONAL
	ARCHIVO ÁREA FINANCIERA
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-PPSP-AAF
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recepción de listados y relación de recargos.	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Listados de nómina y descuentos incapacidades y relación de recargos
Recepción de documentos de cada cuenta	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Documentos de cada cuenta, comprobantes formularios, originales y / o copia
Organiza resoluciones	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Resoluciones
Imprime listados y soportes	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Listados y soportes originales y / o copia
Clasifica listados, soportes, resoluciones, comprobantes y demás documentos	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Listados, soportes, resoluciones comprobantes y documentos originales y / o copia
Adjunta soportes y documentos	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	Soportes , comprobantes y documentos originales y / o copia
Archiva en las carpetas correspondientes	Pagaduría	Auxiliar Pagaduría	Inmediato	A-Z, carpetas, legajadores, Archivo

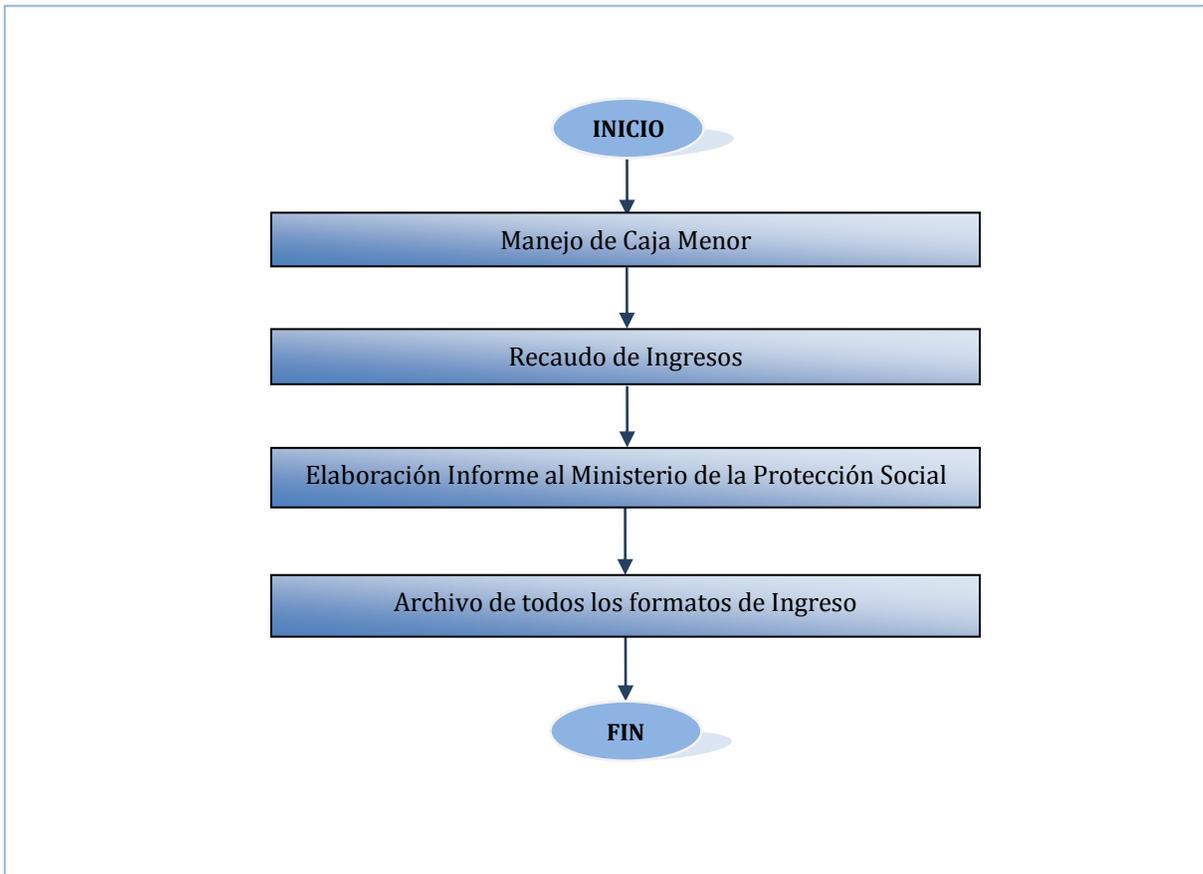


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- RECAUDO DE INGRESOS
	DEPENDENCIA: TESORERÍA
	CÓDIGO DEL PROCESO: 3-GF- RI
	VERSIÓN PRELIMINAR

OBJETIVO:
RECAUDAR INGRESOS Y PONERLOS A DISPOSICIÓN PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE LA INSTITUCIÓN.
PROCEDIMIENTOS:
<ul style="list-style-type: none">• MANEJO DE CAJA MENOR.• RECAUDO DE INGRESOS• ELABORACIÓN INFORME AL MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL• ARCHIVO DE TODOS LOS FORMATOS DE INGRESOS



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- RECAUDO DE INGRESOS
	DIAGRAMA DE FLUJO
	CÓDIGO DEL PROCESO: 3-GF- RI
	VERSIÓN PRELIMINAR





 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO Nit. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- RECAUDO DE INGRESOS
	MANEJO DE CAJA MENOR
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RI- MCME
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recibe monto máximo por un millón de pesos mcte.	Gerencia	Auxiliar de Tesorería	Mensual	Resolución expedida por Gerencia
Gira cheque a nombre del responsable de caja menor	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Mensual	Cheque
Diligencia comprobante	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Comprobante de egreso
Archiva comprobante	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Carpeta A-Z Comprobante
Recibe valor de pago	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Mediato	Valor exacto para pago
Verifica que el monto a pagar no pase del 12% al total de caja menor	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Dinero disponible
Solicita dinero disponible para pago de gastos	Tesorería Gerencia	Gerente Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Solicitud
Recibe autorización de pago	Tesorería Gerencia	Gerente Auxiliar de Tesorería	1 día	Autorización
Realiza recibo de caja menor con el consecutivo	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Recibo de caja menor
Hace firmar de gerencia y de la persona que solicita el dinero si pasa el 12%	Tesorería Gerencia Beneficiario	Auxiliar de Tesorería, Gerente, Beneficiario.	Inmediato	Firma en la autorización, lapicero
Efectúa el pago	Tesorería Beneficiario	Auxiliar de Tesorería, Beneficiario	Inmediato	Dinero efectivo para pago
Realiza relación de gastos de caja menor para solicitar reembolso	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Relación de gastos de caja menor, solicitud de reembolso.



UNIVERSIDAD DEL CAUCA
DIAGNÓSTICO Y AJUSTE DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN
EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO NARIÑO

HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.
 SAN PABLO- NARIÑO
 Nit. 891.200.543.9



"Con puertas abiertas a la Vida"

 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO Nit. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- RECAUDO DE INGRESOS
	RECAUDO DE INGRESOS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RI- RIG
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recibe el consolidado de las relaciones que envía facturación y farmacia	Tesorería Facturación	Auxiliar de Tesorería/ Auxiliar de facturación	Semanal	Original del consolidado de las relaciones diarias de facturación y farmacia
Recibe dinero recaudado y firma original y copia de los consolidados	Tesorería Facturación	Auxiliar de Tesorería/ Auxiliar de facturación	1 Día	Dinero, Original y copia del consolidado de las relaciones diarias de facturación y farmacia
Imprime factura de acuerdo a la actividad y valor establecido	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Original y copia de factura
Entrega copia de factura y original	Tesorería Facturación Usuario	Auxiliar de Tesorería/ Auxiliar de facturación	Inmediato	Copias de facturas
Registra los ingresos en el sistema	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Sistemas (SISCONF- libro auxiliar de caja)
Imprime comprobante de ingreso	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	H/S impresora, original y copia comprobante
Archiva consolidado en carpetas y comprobante	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Carpeta Consolidado, copia del comprobante
Lleva facturas y dinero en efectivo a estadística	Tesorería Estadística	Auxiliar de Tesorería/ Auxiliar Estadística	Diariamente, Al final de la jornada	Facturas y dinero en efectivo y comprobante
Consigna el dinero en los bancos	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Mensual	Dinero, consignación, lapicero.
Archiva consignación	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Mensual	Carpeta, consignación
Archiva facturas	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Carpeta y facturas
Hace cierre y deja saldo	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Mensual	Saldo



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- RECAUDO DE INGRESOS
	ELABORACIÓN DE INFORMES AL MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RI- EIMPS
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Verifica en el sistema actividad económica, social y financiera	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Mensual y trimestral	Sistema
Obtiene desde internet los formatos establecidos por el ministerio de protección social	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	H/S; internet, página, formatos
Diligencia los formatos del Ministerio de Protección Social.	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Formatos de: Ejecución de ingresos y gastos, contratación, cartera, deudores, venta de servicios.
Verifica la información en el formato diligenciado	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Formato diligenciado
Imprime modelo y copiar en medio magnético	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	H/S; impresora, Papel, medio magnético
Envía información al ministerio de protección social	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Información
Comprueba información del formato diligenciado por el MPS	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Formato diligenciado por el MPS
Envía comunicado de información correcta y existe	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Comunicado de información correcta y existe



UNIVERSIDAD DEL CAUCA
DIAGNÓSTICO Y AJUSTE DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN
EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO NARIÑO

HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.
SAN PABLO- NARIÑO
NIT. 891.200.543.9



"Con puertas abiertas a la Vida"

cumplimiento o comunicado de inconsistencias				cumplimiento o comunicado de inconsistencia
Abre procesos administrativos sancionatorios	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Procesos de sanción
Corrige información	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Mensual	Información
Corrige documentos	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Trimestral	Documentos
Envía correcciones	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Mensual Trimestral	Documentos



 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO Nit. 891.200.543.9	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- RECAUDO DE INGRESOS
	ARCHIVO DE TODOS LOS DOCUMENTOS DE INGRESO
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RI- ATDI
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recibe de facturación, farmacia, MPS y demás dependencias	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Diaria	Formatos, Facturas , consignaciones documentos, solicitudes y comprobantes
Clasifica los diferentes formatos, facturas, consignaciones, solicitudes, autorizaciones documentos y comprobantes	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Formatos, Facturas , consignaciones documentos, solicitudes, autorizaciones y comprobantes
Hace los anexos correspondientes	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Anexos
Verifica	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Anexos
Organiza en carpetas y /o A-Z	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Carpetas formatos, consignaciones, Facturas documentos, solicitudes, autorizaciones y comprobantes
Guarda en archivo de tesorería	Tesorería	Auxiliar de Tesorería	Inmediato	Carpetas formatos, consignaciones, Facturas documentos, solicitudes, autorizaciones y comprobantes

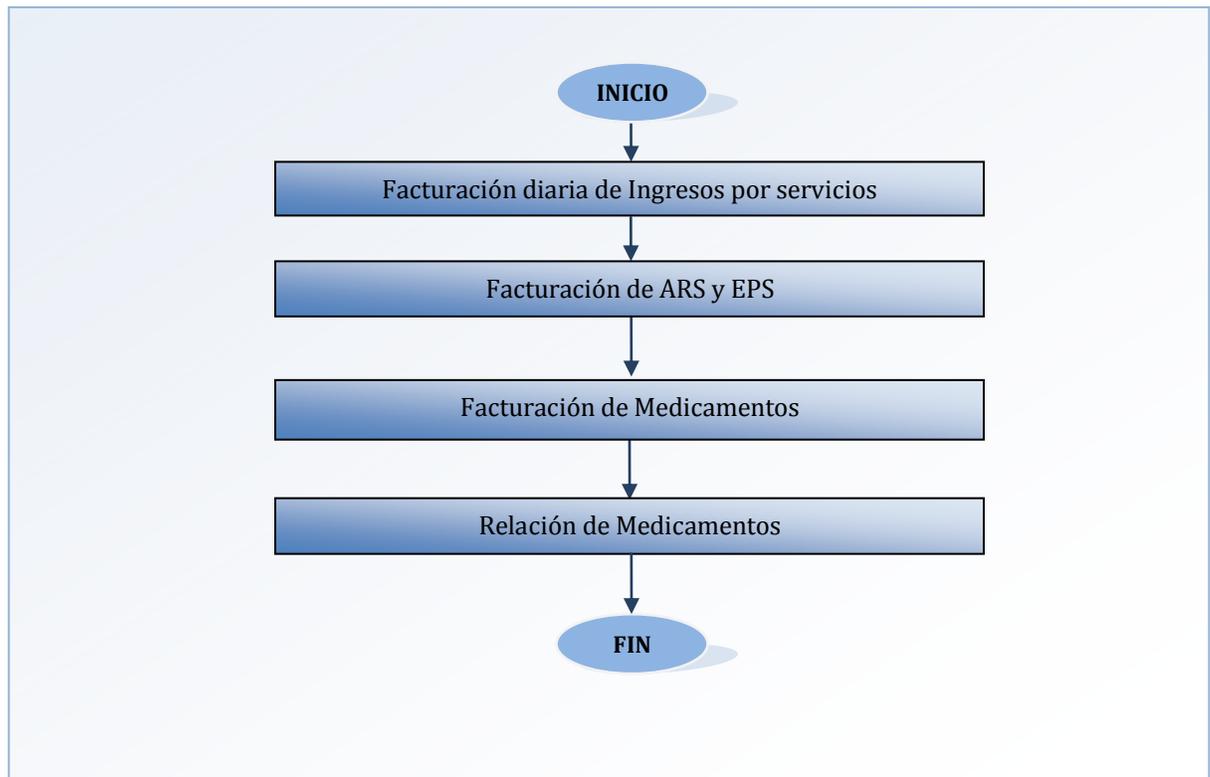


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- FACTURACIÓN DE SERVICIOS Y MEDICAMENTOS
	DEPENDENCIA: FACTURACIÓN
	CÓDIGO DEL PROCESO: 3-GF- FSM
	VERSIÓN PRELIMINAR

OBJETIVO:
FACTURAR LOS SERVICIOS PRESTADOS Y MEDICAMENTOS PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DEL USUARIO.
PROCEDIMIENTOS:
<ul style="list-style-type: none">• FACTURACIÓN DIARIA DE INGRESOS POR SERVICIOS• FACTURACIÓN DE ARS Y EPS• FACTURACIÓN DE MEDICAMENTOS• RELACION DE MEDICAMENTOS



 <p>HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO NIT. 891.200.543.9</p> <p>"Con puertas abiertas a la Vida"</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- FACTURACIÓN DE SERVICIOS Y MEDICAMENTOS
	DIAGRAMA DE FLUJO
	CÓDIGO DEL PROCESO: 3-GF- FSM
	VERSIÓN PRELIMINAR





	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- FACTURACIÓN DE SERVICIOS Y MEDICAMENTOS
	FACTURACIÓN DIARIA DE INGRESOS POR SERVICIOS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-FSM- FDIS
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recepción documentos de identificación del usuario	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Diario	Documentos de identificación
Verifica en la base de datos la información	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Sistemas
Ingresa todos los servicios realizados	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Sistemas
Verifica información	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Tiempo de estancia
Pide los soportes necesarios para factura de las diferentes EPS	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	
Realiza y entrega factura de medicamentos y servicios a particulares	Facturación usuario	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Original y copia de factura,
Hace la relación diaria de facturación	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Diario	Sistemas
Digita en el sistema la información	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Sistemas
Hace el consolidado de las relaciones	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Semanal	Sistemas
Imprime consolidado	Facturación TESORERÍA	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Consolidado original y copia
Envía original a tesorería y el dinero recaudado	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Consolidado original, dinero



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- FACTURACIÓN DE SERVICIOS Y MEDICAMENTOS
	FACTURACIÓN DE ARS Y EPS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-FSM- FAES
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Verifica en el sistema los consumos y servicios prestados a los pacientes afiliados	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Diario	Sistema
Corrige en el sistema el registro diario de usuarios atendidos por ARS, EPS	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Diario	Sistema
Mantiene en el sistema el paquete por ARS Y por EPS	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Mensual	Sistema
Confirma el consolidados por ARS Y por EPS	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Sistema
Envía información a las dependencias correspondientes	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Información corregida, sistema
Verifica validación, firma y radicación de cuenta en las ARS Y/O EPS correspondiente	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Validación, firma y radicación de cuenta
Verificar cuentas por cobrar	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Cuentas por cobrar, sistema



 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO Nit. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- FACTURACIÓN DE SERVICIOS Y MEDICAMENTOS
	FACTURACIÓN DE MEDICAMENTOS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-FSM- FME
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recibe facturas	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Diaria	Facturas
Verifica facturas y consecutivos	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Facturas y consecutivos
Clasifica facturas por Empresa	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Facturas
Solicita soportes de cada procedimiento facturado	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Soportes
Verifica soportes	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Soportes
Diligencia del Kardex de la bodega principal	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Sistemas
Factura los correspondientes medicamentos a las diferentes empresas contratadas	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Medicamentos
Entrega de medicamentos	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Medicamentos



 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO NIT. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- FACTURACIÓN DE SERVICIOS Y MEDICAMENTOS
	RELACIÓN DE MEDICAMENTOS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-FSM- RME
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recolecta todas las facturas	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Mensual	Facturas
Verifica información en facturas, soportes y consecutivos	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Facturas y consecutivos
Clasifica facturas por Empresa	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Facturas
Verifica información en el sistema	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Sistema
Si la información no coincide anular facturas con errores				Facturas con errores por fecha, cantidad, nombre, empresa
Elabora el consolidado de la información por EPS Y medicamentos	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Consolidado Sistema
Elabora el respectivo informe	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Informe
Envía a farmacia	Facturación	Auxiliar de Facturación y jefe	Inmediato	Informe

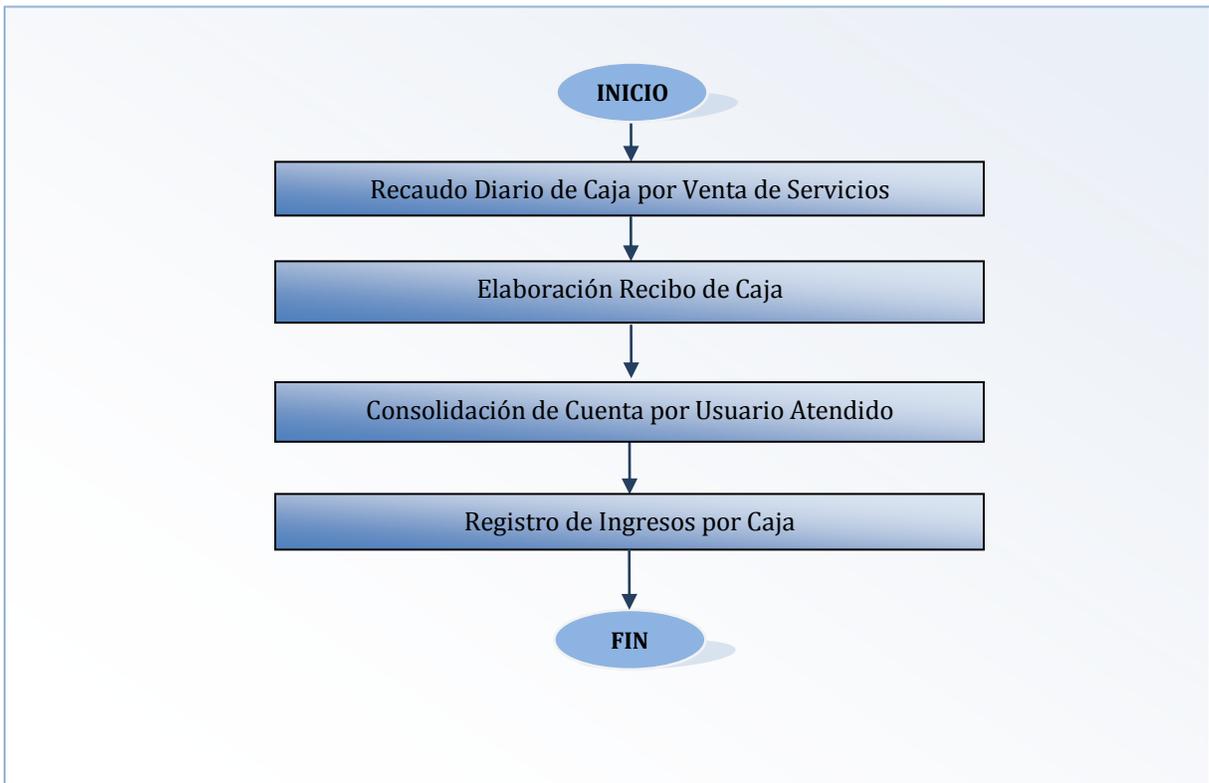


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- RECAUDO POR VENTA DE SERVICIOS DE MEDICAMENTOS
	DEPENDENCIA: CAJA
	CÓDIGO DEL PROCESO: 3-GF- RVSME
	VERSIÓN PRELIMINAR

OBJETIVO:
REALIZAR RECAUDO DIARIO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS Y VENTA DE MEDICAMENTOS PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DEL USUARIO.
PROCEDIMIENTOS:
<ul style="list-style-type: none">• RECAUDO DIARIO DE CAJA POR VENTA DE SERVICIOS• ELABORACIÓN RECIBO DE CAJA• CONSOLIDACIÓN DE CUENTA POR USUARIO ATENDIDO• REGISTRO DE INGRESOS POR CAJA



 <p>HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO NIT. 891.200.543.9</p> <p>"Con puertas abiertas a la Vida"</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- RECAUDO POR VENTA DE SERVICIOS DE MEDICAMENTOS
	DIAGRAMA DE FLUJO
	CÓDIGO DEL PROCESO: 3-GF- RVSME
	VERSIÓN PRELIMINAR





	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- RECAUDO POR VENTA DE SERVICIOS DE MEDICAMENTOS
	RECAUDO DIARIO DE CAJA POR VENTA DE SERVICIOS
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RVSME- RDCVS
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Solicita al usuario documentos de identificación	Caja	Cajero	Inmediato	Documentos de identificación
Verifica información	Caja	Cajero	Inmediato	Información
Firma la factura	Caja	Cajero	Inmediato	factura
Recibe firma y huella del usuario	Caja	Cajero	Inmediato	Lapicero y Huellero
Entrega al usuario copia	Caja	Cajero	Inmediato	Copia
Registra en el sistema	Caja	Cajero	Inmediato	Sistema
Elabora recibo de caja	Caja	Cajero	Inmediato	Recibo de caja
Verifica soportes	Caja	Cajero	Inmediato	Soportes
Realiza recaudo diario de caja por venta de servicios	Caja	Cajero	Inmediato	Dinero
Contabiliza diariamente discriminados por servicios	Caja	Cajero	Inmediato	Talonarios de recibos de caja vendidos
Hace consolidados	Caja	Cajero	Diario	Consolidados
Obtiene informe de ingresos de caja	Caja	Cajero	Mensual	Informe
Remite informe y consolidados a las dependencias correspondientes	Caja, facturación, farmacia, tesorería, gerencia	Cajero	Mensual	Informe y consolidados
Pasa cuenta a facturación y control interno	Caja, facturación, control interno	Cajero, aux. facturación, jefe de control interno	Mensual	Cuenta



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- RECAUDO POR VENTA DE SERVICIOS DE MEDICAMENTOS
	ELABORACIÓN RECIBO DE CAJA
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RVSME- ERC
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Confronta de cada usuario los documentos necesarios	Caja	Cajero	Diario	Documentos de identidad, carnet
Verificar la información	Caja	Cajero	Inmediato	
Diligenciar recibo de caja diario	Caja	Cajero	Inmediato	Talonario de recibos de caja diarios
Discriminar en el recibo cada uno de los servicios de atención prestados al usuario	Caja	Cajero	Inmediato	Factura- recibo de caja
Recibir firma del usuario atendido	Caja	Cajero	Inmediato	Lapicero, Factura, recibo de caja
Tomar huella dactilar del usuario atendido	Caja	Cajero	Inmediato	Huellero, papel higiénico, Factura- recibo de caja
Firmar en el espacio correspondiente al cajero	Caja	Cajero	Inmediato	Factura- recibo de caja
Digitar en el sistema la información de la factura	Caja	Cajero	Inmediato	Sistema
Verifica soportes	Caja	Cajero	Inmediato	Soportes



 HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E. SAN PABLO- NARIÑO Nit. 891.200.543.9 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- RECAUDO POR VENTA DE SERVICIOS DE MEDICAMENTOS
	CONSOLIDACIÓN DE CUENTA POR USUARIO ATENDIDO
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RVSME- CCUA
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Organiza los recibos de caja diario por recaudo en la venta de servicios	Caja	Cajero	Diario	Comprobante de caja
Contabiliza diariamente discriminados por servicios	Caja	Cajero	Inmediato	Talonarios de recibo de caja diarios vendidos
Cuadra los consumos y servicios	Caja	Cajero	Diario	Consumos y servicios
Alimenta el registro diario de usuarios atendidos	Caja	Cajero	Diario	Registro diario de usuarios atendidos
Organiza los paquetes por usuario en un paquete por ARS Y/O EPS	Caja	Cajero	Diario	Paquetes por ARS Y/O EPS
Verifica soportes	Caja	Cajero	Inmediato	Soportes
Digita en el sistema la información	Caja	Cajero	Inmediato	Sistema
Envía a las dependencias correspondientes la cuenta	Caja, gerencia	Cajero, Gerente	Inmediato	Gerencia
Recibe firmas y radicado	Caja ,gerencia	Cajero, Gerente	2 días	Cuentas por cobrar



 "Con puertas abiertas a la Vida"	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA- RECAUDO POR VENTA DE SERVICIOS DE MEDICAMENTOS
	REGISTRO DE INGRESOS POR CAJA
	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 3-GF-RVSME- RIC
	VERSIÓN PRELIMINAR

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO	INSTRUMENTOS
Recibe facturas con los respectivos soportes separados por EPS	Caja	Cajero	diario	Facturas y soportes
Verifica la información en el sistema	Caja	Cajero	Inmediato	Sistema
Elabora la respectiva consignación por este valor	Caja	Cajero	Inmediato	Consignación
Verifica el respectivo timbre del banco y copia de consignación	Caja	Cajero	Inmediato	Consignación con timbre y copia
Adjunta copia de consignación del banco al respectivo recibo de caja	Caja	Cajero	Inmediato	Copia consignación
Envía el respectivo recibo de caja con soportes	Auditoria médica	Cajero	Inmediato	Recibo de caja con soportes
Registra en un cuadro resumen de ingreso de caja	Caja	Cajero	Inmediato	Cuadro resumen de ingreso por caja
Envía cuadro resumen de ingreso por caja	Gerencia contabilidad, facturación Caja	Cajero	Inmediato	Cuadro resumen
Elabora informe mensual de caja	Caja	Cajero	Mensual	Informe