

Diseño y Propuesta de Mejoramiento en la facturación de Administradora Integral De Salud  
S.A.S

Maryuly Astrid Acosta Bejarano

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa Administración de Empresas

Bogotá

2017

Diseño y Propuesta de Mejoramiento en la facturación de Administradora Integral De Salud  
S.A.S

Maryuly Astrid Acosta Bejarano

ID 293680

Trabajo de Grado para optar al Título Profesional de  
Administradora de Empresas

Docente

Paola Cecilia Gomez Jimenez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa Administración de Empresas

Bogotá

2017

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma de jurado

---

Firma del jurado

Bogotá D.C., Mayo de 2017

## **DEDICATORIA**

Un logro más alcanzado, un paso más cerca de mis metas, cada vez más cerca de lograr mis sueños y de la realización de mi proyecto de vida. Dedico primeramente este triunfo a Dios quien ha sido el guiador en este camino de mi carrera universitarias y es que ha permitido que llegue hasta el final de esta gran meta, también a mi familia y personas especiales como mi pareja y amigos que siempre han estado a mi lado y me han apoyado en mis decisiones.

## **AGRADECIMIENTOS**

Doy infinitas gracias a Dios por permitirme estar a unos pocos pasos de lograr mi objetivo de ser profesional en administración de empresas, porque me da la confianza y la ayuda de salir a delante, de levantarme en cada uno de las dificultades que se me han presentado, hoy mujer muy orgullosa de poder alcanzar gran meta.

De igual manera doy gracias a mi familia y mi pareja que han depositado gran confianza y apoyo para poder cumplir unos de los grandes sueños, gracias a ellos doy lo mejor para que se sientan orgullosos.

Y por último doy gracias a mis amigos, compañeros, profesores que estuvieron a mi lado en este gran proceso del estudio universitario.

A todos infinitas gracias

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	10
CAPITULO I.....	11
Entorno Primario .....	11
Descripción de la realidad social y dilemas .....	11
Línea de Investigación.....	13
Innovaciones sociales y productivas .....	13
Sub-líneas de investigación Innovación Social.....	14
Delimitación de estudio .....	14
Perspectiva de la Sistematización de Experiencias .....	15
Preguntas Problematicadoras o Generadoras .....	16
Objetivos del proyecto de sistematización de experiencias .....	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos .....	16
CAPITULO II .....	17
Configuración Teórica e Histórica .....	17
Marco referencial .....	17
Marcos de Referencia frente a la realidad indagada.....	18
Marco Teórico.....	18
Marco Institucional .....	20
Misión .....	21
Visión.....	21
Objetivo General .....	21
Valores .....	21

Portafolio de productos .....	22
Marco Legal .....	22
Diseño Metodología de la sistematización .....	23
Diseño de perfil de sistematización.....	24
Fuentes primarias .....	24
Fuentes secundarias .....	25
Descripción de la experiencia .....	25
Recuperación del Proceso .....	25
Análisis Interno Institucional .....	26
Análisis Externo Institucional .....	26
Análisis Financiero.....	27
Análisis de Impacto.....	27
Lecciones aprendidas .....	27
CAPITULO III .....	28
Proceso de interacción social y/o institucional.....	28
Actores y georreferencias .....	28
Instrumentos .....	29
Que se hizo .....	29
Cuando se hizo .....	29
Quien Lo hizo.....	29
Como lo hizo .....	29
Medios costos.....	30
Elementos de contexto.....	30
CAPITULO IV .....	30
Situación Final.....	30

Análisis e interpretación crítica de la realidad abordada ..... 30

Producto o propuesta Transformadora ..... 31

Referencias ..... 33



## **Ilustraciones**

Ilustración 1 portafolio de productos .....	22
---	----

## INTRODUCCIÓN

La sistematización en el área contable es uno de los pasos más importantes para obtener resultados precisos de las actividades financieras de una empresa.

La empresa Administradora Integral de Salud S.A.S, se vio en la necesidad de implementar dentro de sus prácticas un sistema que le permitiera llevar un control eficaz sobre la facturación de sus clientes.

Administradora Integral de Salud S.A.S, contaba con un sistema poco práctico en el momento de llevar el control de las facturas canceladas por los clientes y el pago de comisiones sobre las ventas de los lentes fabricados por la empresa. Esto debido a que no se contaba con un control de cada pago realizado por sus clientes, pues dentro de los requerimientos en el momento de realizar las consignaciones no se exigía que dentro de los parámetros de la consignación, estuviera incluido el número de cedula de cada uno de los pacientes.

Como inicio del plan de mejora en el área contable, se observa que el problema radicaba en no contar con un control interno en la identificación oportuna de cada una de las consignaciones que realizan los pacientes en la entidad bancaria por el pago del lente, ya que al momento de realizar este pago el paciente no diligenciaba su número de cedula, dificultando así para el área contable la identificación precisa del pago y la creación de una facturación correcta. Por lo cual se desarrolló el plan de mejora descrito en este trabajo.

## CAPITULO I

### Entorno Primario

#### Descripción de la realidad social y dilemas

Administradora Integral de Salud S.A.S, es una empresa dedicada al comercio de lentes intraoculares<sup>1</sup> especiales, los cuales brindan beneficios a pacientes con problemas visuales, debido a que el POS no cubre este tipo de lentes por su alto costo.

El proceso para dicha comercialización de lentes, parte desde los pacientes de Servioftalmos S.A.S, empresa dedicada a la prestación de servicios de salud visual de manera integral, empresa aliada de Administradora Integral de Salud S.A.S; el cual los médicos Oftalmólogos que hacen parte de Servioftalmos S.A, suministran la información a cada paciente que necesita la implementación del lente, informándoles los beneficios, calidad y precios de cada uno de estos lentes que Administradora Integral de Salud S.A.S comercializa, para que finalmente el paciente sea quien decida si desea adquirir el producto.

Para que el paciente pueda acceder al lente primero que todo debe tener una consulta con el anestesiólogo, generando así su historia clínica al paciente de acuerdo al lente que se le debe implementar, el cual se registra en el programa contable de Agilmed que pertenece directamente a Servioftalmos S.A, después de esto el paciente debe realizar el pago por medio de una consignación, por consiguiente debe llevar el soporte de la consignación al área de programación de la cirugía para comenzar la operación, al momento que se le realiza dicha implementación del lente, el área de contabilidad debe tener el soporte de la consignación y así generar la debida facturación de cada uno de los pacientes que se le realizo la cirugía del lente.

La empresa en la actualidad no cuenta con un programa contable propio que le permita llevar el registro de las historias clínicas de los pacientes y una facturación sistematizada generada por la venta del lente especial. Generando así procesos manuales de cada uno de los registros de pagos y de las facturas generadas por la venta del lente especial recomendado por el especialista que diagnostica el procedimiento.

---

<sup>1</sup> lente artificial transparente que se implanta en el ojo durante una cirugía de cataratas, para reemplazar un lente natural nublado.

Lo anterior conlleva a la existencia de problemas como:

- La ausencia de procesos de un control interno en la identificación de las consignaciones realizadas por los pacientes por el pago del lente.
- La facturación se realiza sin ningún tipo de soporte, generando un registro errado de la misma, y el no cumplimiento de los parámetros establecidos de la empresa.
- No se está llevando una trazabilidad contable y se está presentando falencias en el control de estos procesos.

Por lo expuesto anteriormente, se hace necesaria la implementación de un proceso sistematizado que le permita a la empresa mejorar y agilizar los procesos de identificación de pago y la facturación correspondiente a cada uno de los pacientes atendidos, según el diagnóstico del médico profesional.

Mejorando así los procesos internos de la empresa, el cual le permita minimizar el riesgo en cuanto a la información que se le suministra a las entidades de vigilancia y control, a consecuencia de que puedan sancionar a la empresa por el mal manejo de la información, y así registrar una información contable completa siguiendo los estándares establecidos.

La empresa ofrece la oportunidad de llevar el conocimiento académico del alumno que realiza la sistematización a la situación real presentada en Administradora Integral de Salud S.A.S, aportando estrategias contables y financieras en cualquiera de los problemas que se presenten en el entorno, desarrollando e implementando un buen sistema del control interno, tanto en la identificación de pagos y en la facturación del área contable de la organización, siendo esta una responsabilidad ética, una contribución a la problemática señalada anteriormente.

El proceso de mejora se inicia con el diseño y elaboración de una base de datos y formatos pre-establecidos utilizando la herramienta Excel. Se procede a solicitar a la entidad financiera el servicio de referencias bancarias, y así en el momento en que el paciente realiza la consignación, debe ser registrado el número de documento.

En base a esto se implementó un archivo de control y auditoría, el cual se alimenta inicialmente con la información del extracto, gracias a la solicitud que se realizó al banco se

puede tabular la información y así realizarse oportunamente la identificación de las consignaciones.

Con esta información, hoy en día se puede llevar un control respecto a la historia clínica de cada paciente y realizar así una facturación real a cada paciente de acuerdo a los costos del lente establecidos por la empresa, llegando a obtener una información precisa y confiable.

### **Línea de Investigación**

#### **Innovaciones sociales y productivas**

Las líneas de innovación social y productiva hacen parte del conjunto de nuevas apuestas que, desde la Corporación Universitaria Minuto de Dios, se están impulsando con el fin de contribuir al desarrollo empresarial colombiano.

De acuerdo con (Mokyr, 1990), en términos generales, “el progreso tecnológico se refiere a la introducción de cualquier cambio en la aplicación de información al proceso de producción, que permite la obtención de un incremento en la eficiencia: todo esto resultante o bien en la fabricación de un producto dado con menores recursos (esto es, menores costos), o la elaboración de nuevos o mejores productos”

Por medio de este trabajo se busca generar una innovación social con base a tecnología en la creación de un software que facilite y agilice los procesos contables, puede llegar a traer grandes beneficios, tanto para la empresa como para las personas que desarrollan dichas actividades en la empresa.

Así mismo dentro de las actividades del empleado se desarrolla una cultura innovadora, se permite que la actividad se pueda transformar cada vez y con mayor facilidad, lo que para la empresa significa cambios constantes de mejoramiento para sus procesos internos.

## **Sub-líneas de investigación Innovación Social**

Por medio de este trabajo se busca desarrollar e implementar una nueva idea de modelo para satisfacer la necesidad social y ofrecer mejores resultados. Mejorando la capacidad de actuación de las personas.

La innovación social es parte fundamental en una empresa ya que se requiere incrementar la capacidad de encontrar procesar y desarrollar nuevas ideas que le permita competir adecuadamente en estos mercados cada vez más cambiantes e inestables.

Pero al mismo tiempo los recursos para la innovación son escasos en muchas empresas. Las organizaciones disponen de recursos limitados que han de optimizar.

Por ello parece fundamental encontrar la manera de conseguir una interesante penetración en innovación a un coste reducido.

Dentro de este proceso es necesario e importante capacitar a las personas, para crear juntos soluciones al desarrollo económico, contribuyendo a ofrecer nuevas ideas, a través de trabajo en colaboración, experimentación y creación de prototipos.

### **Delimitación de estudio**

Un factor que obstaculiza intervenir el 100 % en el proceso del plan de mejora, es la no aprobación por el área gerencial de un software propio el cual sería muy necesario debido a que es una herramienta tecnológica que permitiría llevar su propia información y facturación contable.

El motivo de la no aprobación de este Software, es que la alta gerencia no lo ve conveniente por el poco manejo de facturación que se realizan, por tal motivo se diseñó la base de datos y formatos pre establecido utilizando la herramienta Excel.

## **Perspectiva de la Sistematización de Experiencias**

La importancia del desarrollo de la sistematización tiene como perspectiva, involucrar nuestro nivel académico en la práctica profesional, llevando acabo cada uno de los conocimientos aprendidos en la formación académica, donde se adquiere un compromiso colectivo de construcción de conocimientos, que generen aprendizajes que permitan revisar la manera como se definieron los propósitos de este trabajo

Se pretende el mejoramiento de los procesos internos de la empresa, el cual permita minimizar el riesgo en cuanto a la información que se le suministra a las entidades de vigilancia y control, las cuales pueden sancionar a la entidad por el mal manejo de la información, permitiendo tener una información contable completa siguiendo los estándares establecidos.

Sabemos que para poder desarrollar un apropiado sistema de control se debe partir de la situación actual que se presenta en la empresa como: ¿Qué procedimientos se siguen?, ¿Quiénes lo ejecutan?, ¿Qué controles se aplican?, ¿Cómo se procesan y registran los diferentes tipos de transacciones? ¿Y qué registros contables y documentos de apoyo existen? Debemos diseñar los elementos del Sistema de Control Interno Contable y el mejoramiento de la calidad de la información, tomando en cuenta los resultados obtenidos durante el proceso investigativo.

Una de las razones del por qué se desarrolla la sistematización es generar una base tecnológica desarrollando un programa por medio de formatos pre-establecidos desarrollados directamente de la herramienta de Excel, el cual permita dar a conocer a los directivos la importancia de la tecnología en la empresa implementando un software que se convertirá en una herramienta fundamental para estandarizar y agilizar los procesos contables de la empresa

Por otra parte, se obtendrán beneficios a nivel personal y profesional en el sentido de poder enfocar los conocimientos adquiridos en la universidad, hacia el desarrollo de acciones

concretas que garanticen una solución oportuna a los problemas que presenta la sociedad en la actualidad en el sector empresarial.

### **Preguntas Problematizadoras o Generadoras**

¿Cuáles son las necesidades y beneficios de la empresa Administradora Integral de Salud S.A que hacen adecuada la implementación de una propuesta de plan de mejoramiento en el proceso de control interno?

¿Existen controles implementados para cada uno de los procesos en el área contable de la empresa?

¿Cuáles han sido las bases para la implementación de procedimientos en los procesos contables que existen actualmente?

¿Qué riesgos se deben minimizar a través del diseño y elaboración de una base de datos y formatos pres establecidos utilizando la herramienta Excel?

### **Objetivos del proyecto de sistematización de experiencias**

#### **Objetivo General**

Diseñar y ejecutar un plan de mejoramiento que permita desarrollar un mejor control de las actividades contables, y así agilizar los procesos de identificación de pago y la facturación correspondiente a cada uno de los pacientes atendidos.

#### **Objetivos Específicos**

- Realizar una evolución con el objeto de establecer métodos y procedimientos contables y de control que se realicen o dejen de realizar en la empresa Administradora Integral de Salud S.A.S
- Identificar la estructura del proceso del control interno contable en la empresa Administradora Integral de Salud S.A.S, para el perfeccionamiento de la calidad de la información contable.



- Establecer bases de datos y formatos pre establecido utilizando la herramienta de Excel, para agilizar los procesos manuales que se llevan en Administradora Integral de Salud S.A.S
- Analizar los principales aspectos que generaría el plan de mejora en los diferentes entornos: empresarial, social, educativo

## CAPITULO II

### Configuración Teórica e Histórica

#### Marco referencial - Estado del arte

En términos generales, el control de la identificación de pagos y la facturación por el pago del lente de cada uno de los pacientes, se encuentra en una fase de mayor desarrollo. Debido que a partir del año 2015 Administradora Integral de Salud S.A.S, ha aumentado su facturación mensual. Asimismo se está buscando mejorar este proceso administrativo y contable. El cual está presentando una falencia en el desarrollo de la actividad, a causa que no se está optimizando una gestión en el proceso de facturación.

De acuerdo a las diferentes consultas sobre la importancia del proceso de Facturación se busca generar rendimientos de diferentes factores que intervienen en el proceso permitiendo a la empresa diseñar planes estratégicos para el logro de sus objetivos.

La identificación de consignaciones y la facturación relacionarse con la investigación involucra los siguientes conceptos a saber:

**Proceso contable:** El proceso contable es el ciclo mediante el cual las transacciones de una empresa son registradas y resumidas para la obtención de los Estados Financieros

**Control Interno:** comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones.

**Factura:** Es un documento de carácter mercantil que indica una compraventa de un bien o servicio y, además, incluye toda la información de la operación.

Para entender la importancia del proceso de facturación en las empresas se realizó una búsqueda de información respecto a estudios relativos en la gestión de facturación:

(Peña & Salas, 2005), plantearon un sistema de información automatizada para llevar un control en el proceso de facturación de la empresa repuestos Josbri C.A, el objetivo de esta investigación se basó en “desarrollar un sistema de información para mejorar el proceso de facturación e inventarios de la empresa repuestos Josbri C.A, llevando un control de entrada y salidas de los artículos, para la posterior consulta de la información de los Inventarios”

(Camacho, 2002), realizo un sistema de información automatizada, el cual el objetivo fue “diseñar un sistema de información automatizado que permita el control de los procesos administrativos en la empresa Suplyacell. C.A” desde lo teórico se observaron los aportes que realizaron (Jonas, 1999) para el “diseño, desarrollo y posterior implantación del sistema de información automatizado para el control de los procesos administrativos”. Esto dio como resultado el diseño e implementación de un sistema automatizado en el proceso de facturación e inventarios de la empresa minimizando las pérdidas de información que se presentaban por los procesos que se realizaban en forma manual.

(Gabas, 2011) en su trabajo de grado “Sistema de facturación y control de clientes de la empresa técnicos en servicios TES, C.A”. Observo la necesidad de diseñar un sistema Web el cual “el sistema realizado contempla la gestión de la facturación, presupuesto y control de clientes de la empresa Técnicos y Servicios TES, C.A. Este consiste en un sistema automatizado para la gestión y el control principalmente administrativos de la empresa”.

## **Marcos de Referencia frente a la realidad indagada**

### **Marco Teórico**

El objetivo de la sistematización es mejorar el proceso del manejo de facturas de venta, generadas por el pago del lente de cada paciente, por medio de un análisis actual a través de un estudio de tiempos, actividades y requisitos ya que se presentan falencias en la trazabilidad de la información. Por ende se tomaros bases teóricas del sistema de facturación.

## **Sistema De Facturación**

**Objetivo:** Administrar el registro y control de la facturación de una empresa o negocio de una manera más rápida y eficiente.

**Ambiente:** Es la empresa donde se va a desarrollar este sistema.

**Recursos:** Se necesita recursos humanos y computadores donde se va ejecutar el sistema.

### **Componentes:**

#### **Entradas:**

Registro de clientes

Registro del vendedor

Datos de los productos

Precios de los productos

Disponibilidad

Datos de pago

#### **Proceso:**

Se genera la factura

Actualizar base de datos

#### **Salida:**

Factura:

Numero de factura

Fecha

Datos del vendedor

Datos del cliente

Detalles del producto

Valor unitario

Cantidad

Valor total a pagar

**Administracion:** Se debe llevar un control permanente de la persona que maneja el sistema para que no se vayan presentar inconvenientes.

## **Propiedades**

**Sinergia:** Todos sus componentes deben estar unidos para que pueda funcionar bien el sistema.

**Recursividad:** El sistema es recursivo ya que proviene de un sistema mas grande como lo es el sistema de contabilidad, el cual a su vez hace parte de un sistema mucho mas grande como es la empresa.

**Entropía:** Con el tiempo se tendrá un desgaste del sistema debido a las nuevas tecnologías por lo tanto se aplica NEGUENTROPIA para poder solucionar este problema, a través de la cual podemos permitir que el sistema se adapte a las nuevas tecnologías.

**Entradas:** Registro de clientes, registro del vendedor, datos de los productos, precios de los productos, datos de pago

**Procesos:** Generar factura, actualizar base de datos de la información que se maneja en este sistema.

**Salidas:** La factura para los clientes.

**Adaptabilidad:** La posibilidad de que el sistema debe adaptarse a todos los cambios que son producidos a nivel externo y interno con el trascurso del tiempo.<sup>2</sup> (Bolaños, 2009)

“La Teoría de Restricciones (TOC) es una metodología administrativa encaminada a mejorar el funcionamiento de los sistemas de gestión de las organizaciones” (Fernandez, 2000). Esta teoría fue creada por “el físico israelí Eliyahu Goldratt, quien aplicó la lógica de la física al desarrollo de una propuesta de mejoramiento para empresas productivas. Más adelante, sus preceptos fueron aplicados en todo tipo de empresas con ánimo de lucro. En los últimos años, la TOC ha sido implementada en organizaciones sin ánimo de lucro, como instituciones educativas, hospitales e instituciones militares” (Goldratt, 1993,1995,1997,1998a).

(Gonzalez, 2011) “El área de facturación de la empresa es una de las más importantes, por un lado porque mediante la expedición de las facturas se materializan y documentan los ingresos de la empresa y, por otro, porque tiene la importante labor de recibir, examinar y

---

<sup>2</sup> Teoría general de Sistemas; <http://katyts.blogspot.com.co/2009/03/sistema-de-facturacion.html>

aceptar o rechazar las facturas recibidas en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa en materia de facturación”.

### **Marco Institucional**

Administradora Integral de Salud S.A.S, surge como una iniciativa del representante legal Cesar Javier Otero, para ofrecer a los pacientes un servicio y un producto de alta tecnología.

### **Misión**

Comercializar lentes intraoculares especiales de alta calidad económicamente accesibles a personas que lo requieran, dirigidos a optimizar las habilidades laborales de los trabajadores, prevenir la incidencia de discapacidades visuales y/o compensarlas.

### **Visión**

Administradora Integral de Salud S.A.S debe ser en el 2020 reconocida en el mercado como una empresa sólida, humana, líder en la prestación de servicios de alta calidad para el bienestar de la salud visual de sus clientes, empleados y generar así el crecimiento de sus ventas gracias a las referencias de sus clientes.

### **Objetivo General**

- Prestar un servicio Integral de salud visual con calidad y puntualidad
- Prestar un servicio humano y amable
- Dirigir el servicio de óptica y optometría a otras ciudades y poblaciones
- Satisfacer claramente las necesidades visuales de nuestros pacientes

### **Valores**

- Responsabilidad
- Puntualidad
- Honestidad

- Trabajo en equipo

## Portafolio de productos

### Ilustración 1 portafolio de productos

RESTORTORICPAK (IQ restor Toric)	\$ 2,996,800	<input type="checkbox"/>
RESTORPAK (IQ restor)	\$ 2,172,200	<input type="checkbox"/>
TORICIQPAK (Toric IQ)	\$ 1,715,000	<input type="checkbox"/>
SN60WFMONARCH IQ (IQ)	\$ 671,200	<input type="checkbox"/>
ACRYSOFT IQ PANOPTIX	\$ 2,728,700	<input type="checkbox"/>
LENTE TRIFOCAL FINE VISION (Physiol)	\$ 2,132,000	<input type="checkbox"/>
LENTE TRIFOCAL FINE VISION TORICO	\$ 3,477,000	<input type="checkbox"/>
LENTE EYE DIFF PLUS+3,5 (multifocal)	\$ 1,424,700	<input type="checkbox"/>
LENTE PRECIZON TORIC-OPHTEC	\$ 1,235,000	<input type="checkbox"/>
TECNIS ONE MULTIFOCAL	\$ 1,896,300	<input type="checkbox"/>
TECNIS ONE MF TORICO	\$ 2,592,500	<input type="checkbox"/>
TECNIS ONE MONO TORICO	\$ 1,607,200	<input type="checkbox"/>
TECNIS ONE MONOFOCAL	\$ 542,800	<input type="checkbox"/>
MULTIFOCAL SEELENS MF Hanita	\$ 1,701,600	<input type="checkbox"/>
TORICO VISTOR	\$ 1,088,000	<input type="checkbox"/>
MONOFOCAL ASFERICO SEELENS AF Hanita	\$ 375,400	<input type="checkbox"/>
250 MONOFOCAL ASFERICO SIN FILTRO (HOYA)	\$ 583,100	<input type="checkbox"/>

Figura 1. Estilos de lentes los valores tienen vigencia de 90 días una vez tomada la decisión respecto al lente de alta tecnología que utilizará en su cirugía, favor realizar consignación en cuenta corriente Bancolombia No 040-24814-29 a nombre de Administradora Integral de Salud Nit No 900.050.242-4, en referencia de pago debe ir la cedula del paciente.

## Marco Legal

- Ley 1231 del 2008 conocida como ley de facturación.

Se infiere que desde el punto de vista comercial existen dos clases de facturas:

a) La factura comercial simple, la que no cumple los requisitos mercantiles para tomar la calidad de título valor, basta que cumpla con los requisitos del artículo 617 del Estatuto Tributario. O sea aquella que el comprador puede exigir al vendedor donde conste por lo menos el precio y pago total y que debe expedir y entregar el vendedor de bienes o el

prestador de servicios cuando la negociación se hace de contado; en tal caso simplemente no hay título valor y esta factura no puede ponerse a circular.

b) Factura comercial como título valor, siempre que la negociación se haga a crédito y cumpla con los requisitos que describe la Ley 1231 del 2008.<sup>3</sup> (Romero, Fajardo, & Vélez, 2010)

- Artículo 26 de la ley 962 de 2005

La factura electrónica podrá expedirse, aceptarse, archivarse y en general llevarse usando cualquier tipo de tecnología disponible, siempre y cuando se cumplan todos los requisitos legales establecidos y la respectiva tecnología que garantice su autenticidad e integridad desde su expedición y durante todo el tiempo de conservación, aplicando así el principio de neutralidad tecnológica.<sup>4</sup>

- Plan de desarrollo 2015 – 2018

En Colombia, como parte del Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018, el gobierno está impulsando la masificación del uso de la facturación electrónica, con el fin de aumentar la eficiencia y competitividad de las empresas colombianas.

Para esto, el gobierno tiene proyectado implementar la obligatoriedad del uso de la factura electrónica a partir del 2017. De acuerdo a las definiciones realizadas por la DIAN.

### **Diseño Metodología de la sistematización**

Para desarrollar la metodología correspondiente a la sistematización en Administradora Integral de Salud S.A.S, acerca del Diseño y Propuesta de Mejoramiento en la facturación se tendrá en cuenta:

---

<sup>3</sup> Aspectos Jurídicos de la factura como título valor; Criterio libre / Año 8 /No. 13 Bogotá (Colombia)/ Julio-Diciembre 2010 / ISSN 1900 - 0642

<sup>4</sup> Ministerio de hacienda y crédito Publico 000 decreto No 2242 de2015

## **Diseño de perfil de sistematización**

La sistematización de este plan de mejora, busca generar beneficios en la administración y control del proceso de la facturación, colocando en práctica cada uno los conocimientos aprendidos en el entorno educativo, logrando así agilizar y mejorar la trazabilidad de la información contable principalmente la de la identificación de pagos y facturación. Con esta sistematización se pretende concientizar a cada una de las personas que participan en este proceso para que puedan cumplir con el objetivo de la empresa.

**Tipo de investigación** El tipo de investigación es descriptiva, ya que se recopilan hechos, situaciones, eventos vividos en la empresa a través de la descripción de las actividades, procesos y personas; se tomara material teórico e investigación documental con el fin de diseñar una propuesta de mejoramiento que permita implementar el control en los diferentes procesos de la empresa.

### **Fuentes primarias**

Las fuentes primarias para la recopilación de la información utilizadas en esta investigación son: observación directa y la experiencia del trabajo en la empresa donde se evidencia el proceso del control interno.

El cual intervienen los empleados de la empresa Administradora Integral de Salud S.A.S , que directa o indirectamente realizan los diferentes procesos en las siguientes áreas:

- Contabilidad
- Tesorería
- Control interno
- Auditoria

Más los médicos profesionales que trabajan con la empresa de forma indirecta



### **Fuentes secundarias**

Se utilizarán medios como lo son las bases bibliográficas como artículos, libros, que contengan información referente al control interno en las empresas y documentación en general para poder llevar a cabo este proyecto.

### **Descripción de la experiencia**

La observación directa es parte importante ya que permite ver en qué parte del proceso se están presentando posibles fallas reales y cuánto influye el comportamiento de los directos implicados en el proceso. A partir del año 2014, en el cual Administradora Integral de Salud S.A.S, presentaba un caos en el proceso de identificación de consignaciones y facturación, se vio en la necesidad de implementar un plan de mejora, debido a que la empresa en el año 2015 comenzó a facturar más de 70.000.000 al mes, a partir del área de auditoría, se comenzaron a implementar métodos de control, en el cual se pudiera llevar una trazabilidad de la información. Partiendo de un proceso de apoyo por medio de una solicitud de un servicio bancario de referencias personales, que nos permite filtrar fácilmente la información de cada paciente que realiza el pago por el lente, permitiendo así realizar una facturación precisa, como resultado de este plan de mejora logro fortalecer y agilizar este proceso que corresponde a la facturación de cada paciente.

### **Recuperación del Proceso**

Con los mencionados anteriormente el plan de mejora se logró con el compromiso de cada una de las personas del área de contabilidad, como lo son asistentes y auxiliares contable y con la participación del área de auditoría, el cual son parte fundamental en este proceso para encontrar las falencias existentes lo que facilita la investigación y las posibles alternativas de solución del problema que se ha detectado.

## **Estudio Técnico**

Caos ocasionado por la falta de control en el proceso de identificación de consignaciones y facturación de cada uno de los pacientes, se desarrolla un plan de mejora, en los procesos anteriormente mencionados, permitiendo agilizar y controlar cada una de las actividades, logrando detener el caos generado anteriormente por falta de un control de procesos. se pudo observar que el control y la auditoria son parte fundamental para desarrollar y ejecutar de una forma más efectiva el objeto social de la empresa.

## **Hipótesis del Impacto**

El caos de la identificación de consignación y la facturación en Administradora Integral de Salud, se da por la falta de control en cada uno de los procesos. Con el plan de mejora se agilizará la identificación de las consignaciones realizadas y se minimizará el riesgo de una facturación errada.

## **Análisis Interno Institucional**

Administradora Integral de Salud S.A.S, creada en el año 2009, inicio sus actividades comerciales en el año 2013, su actividad económica, comercio de lentes intraoculares especiales, ubicada en la ciudad de Bogotá. Cuenta con un personal administrativo de cinco personas, entre ellos Asistente de contabilidad, Auxiliar contable, Asistente de facturación, coordinador de control interno, tesorera.

## **Análisis Externo Institucional**

Administradora Integral de Salud S.A.S cuenta con actores externos como:

Servioftalmos SAS: empresa dedicada a la prestación de servicios de salud visual de manera integral, empresa aliada de Administradora Integral de Salud S.A.S

Oftalmólogos que hacen parte de Servioftalmos S.A.S, suministran la información a cada paciente que necesita la implementación del lente.

Laboratorios que hacen parte de la fabricación de los lentes, proveedores principales de administradora Integral de Salud para su debida comercialización.

### **Análisis Financiero**

La solicitud del servicio de referencia bancarias personales, se toma como un costo beneficio, ya que con esta ayuda agilizo al proceso de identificación de consignaciones realizadas por cada uno de los pacientes. Además ayudo a controlar las conciliaciones bancarias ya que anteriormente, por la falta de identificación de consignaciones, se estaban llevando como una partida conciliatoria, generando saldos en rojo.

### **Análisis de Impacto**

Con base al plan de mejora, se generó un impacto administrativo, permitiendo seguir realizando auditorias de control en los diferentes procesos detectando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de modo que permitan seguir logrando los objetivos, así como las estrategias para potenciar las fortalezas y oportunidades y saber enfrentar las debilidades y amenazas, respectivas.

### **Lecciones aprendidas**

Como aprendizaje de esta sistematización, se obtuvo gran recompensa a nivel de conocimientos y gran responsabilidad profesional con la empresa, permitiendo desarrollar controles para mejorar los procesos, aumentando el desarrollo administrativo y gerencial en la empresa, generando soluciones que generen gran impacto en las actividades.

## **CAPITULO III**

### **Proceso de interacción social y/o institucional**

#### **Actores y georreferencias**

Administradora Integral de salud S.A.S, tiene sus inicios en Bogotá en 2009, ubicada en la localidad de Antiguo Country, más exactamente en la calle 85 No 18 – 32., dedicada al comercio de lentes intraoculares especiales, los cuales brindan beneficios a pacientes con problemas visuales. Fue fundada por el representante legal Cesar Javier Otero Acevedo.

Administradora Integral de salud S.A.S está ubicada muy bien estratégicamente la que cuenta con una ubicación cercana a zonas de entidades bancarias, para realizar el pago de los lentes sin tener que desplazarse muy lejos del lugar donde se le realizara el implante del lente. La movilidad es excelente ya que tiene varias salidas a calles principales.

Otros actores primordiales son los laboratorios que hacen parte de la fabricación de los lentes, proveedores principales de administradora Integral de Salud para su debida comercialización, estas se encuentran ubicados en la ciudad de Bogotá, más exactamente en las siguientes ubicaciones.

- Laboratorios Alcon de Colombia S.A

Dirección: Cra 14 # 94 – 81

Localidad: Chico Norte

- Lentech S.A

Sucursal Bogotá Calle 84 No 18 -38

Localidad: Parque 84

## **Instrumentos**

### **Que se hizo**

Se generaron acuerdos y compromisos por parte de cada uno de los empleados que participaron en este proceso, identificando los riesgos y los procesos que no estaban permitiendo llevar un control adecuado en Administradora Integral de Salud. Se contó con el compromiso y disponibilidad de la gerencia, para implementar el plan de mejora.

### **Cuando se hizo**

El plan de mejora se comenzó a implementar a finales del año 2015, y fue aprobado por el comité administrativo en enero del 2016.

### **Quien Lo hizo**

El plan de mejora conto con la participación de Alveyson Lopez, Analista Contable, Marco Tulio, Coordinador control Interno y auditoria.

### **Como lo hizo**

El plan de mejora se estableció a partir del año 2015 ya que en el año 2013 y 2014, no existía ningún tipo de control interno en el proceso contable generando un caos en la información contable de la empresa. A partir del año 2015 Administradora Integral de Salud empezó a facturas más de 80.000.000 el cual área de contabilidad vio la necesidad de implementar un plan de mejora en el proceso de identificación de pagos y la facturación de venta de cada paciente. Este plan de mejora inicio desde la solicitud directa al banco de referencias bancarias y la creación de archivos y formatos pre establecidos manejados directamente de la herramienta de Excel, a partir de la creación de este archivo, se mejoró y se agilizo los procesos en la identificación de pagos y la facturación del paciente, generando una trazabilidad de la información financiera.

## **Medios costos**

Este plan de mejora no genera ningún tipo de costos.

## **Elementos de contexto**

Factores que afectaron el desarrollo del proceso

- identificación precisa de las consignaciones que realizaban los pacientes por el pago del lente.
- la facturación se realizaba sin ningún tipo de soporte, generando así un registro de la información contable errónea y que no estaba cumpliendo con los parámetros establecidos de la empresa.
- No se generaba ningún tipo de auditorías de estas consignaciones, ni de las facturas de compra.
- No se cuenta con ningún tipo de Software contable, para el registro de historias clínicas y la facturación.

## **CAPITULO IV**

### **Situación Final**

#### **Análisis e interpretación crítica de la realidad abordada.**

Mediante el desarrollo del plan de mejoramiento, realizado en la empresa Administradora Integral de Salud S.A.S, se pudo observar que el control interno y la auditoria son parte fundamental para desarrollar de una forma más efectiva el objeto social de la empresa, identificando la falta de tecnología como lo es un software puede facilitar a un más el proceso contable.

Todo se desarrolla entendiendo que la empresa contaba con ciertas deficiencias en el orden estructural de sus clientes y en la forma manual de desarrollar dichas actividades contables, pues al momento de iniciar el plan de mejora Administradora Integral de Salud

S.A.S, no contaba con ningún archivo y formatos pre establecidos de los pagos realizados por los clientes y facturación de los mismos, por lo que esto presentaba un desorden institucional, ya que dicha desorganización derivaba en tiempo perdido, pues no era claro que paciente realizaba el pago del lente, generando dificultad en el momento de facturar la venta.

Observando la situación inicial de este proyecto con la firme intención de encontrar una solución real a un problema insostenible. Esta situación representaba reprocesos, errores e información errada contablemente, y que no estaba cumpliendo con los parámetros establecidos de la empresa.

El primer paso fue entender de qué manera podría iniciarse un control a las dificultades, con lo que se entendió que las consignaciones eran una pieza trascendental en el desarrollo de llevar el control, así que la petición al banco de aceptar las consignaciones solo cuando los pacientes diligenciaran el número de cédula resulto fundamental. Luego el diligenciamiento de bases de datos y formatos claros en la herramienta de Excel, desembocó en un resultado positivo y competente según las necesidades e inquietudes en el área contable y de tesorería que solicitaba la empresa.

Es válido aclarar que este plan de mejoramiento fue aprobado por el área de desarrollo de la empresa gracias a las competencias de cada uno de los miembros que intervinieron en el proyecto, pues los conocimientos tanto contables como administrativos, permitieron encontrar y evidenciar claramente cuáles eran los problemas en el oportuno desarrollo de la actividad económica y de esa manera encontrar soluciones prácticas, eficientes y eficaces.

### **Producto o propuesta Transformadora**

Este plan de mejora presentó un modelo de propuesta para mejorar los diferentes procesos de control interno, en la identificación de cada una de las consignaciones que realizaba el paciente y la agilidad en realizar la facturación por la venta de cada implementación del lente. El cual permitirá fijar reglas internas de comportamientos y conducta en la empresa Administradora Integral de Salud.

Como resultado de este plan de mejora, se desarrolló un sistema de control interno, en el cual se están verificando cada una de la operaciones contables y administrativas

permitiendo minimizar el riesgo en cuanto a la información que se le suministra a las entidades de vigilancia y control, las cuales pueden sancionar a la entidad por el mal manejo de la información, y también ha permitido el registro de una información contable completa siguiendo los estándares establecidos.

A partir de la implementación del archivo de control y auditoria, se logró facilitar la identificación de cada una de las consignaciones generadas por los pacientes, el cual se está identificando fácilmente la fecha de la programación de la cirugía, el médico que va a realizar la operación y el valor del lente, este archivo también nos

ayuda a identificar a que paciente se le realizo la cirugía implante del lente, pacientes a los cuales se les aplazaba la cirugía (ya fuera por motivos de salud o por voluntad del mismo) y también permite verificar a quién se le tuvo que generar una devolución de dinero ya que el lente no se le iba a implantar.

Adicional a esto, se logró mejorar la facturación realizada a cada paciente por la implementación del lente, llegando a obtener una información precisa y confiable, Como resultado adicional a la facturación se logró generar un modelo de factura el cual anteriormente se realizaba de forma manual, aumentando los tiempos de procedimientos contables, con este modelo de facturación que se estableció en un archivo de Excel se logra identificar fácilmente la información del paciente con solo ingresar la identificación de los individuos arrojando así toda la información necesaria para generar la factura de compra.

Con base a la propuesta transformadora, se siguen realizando auditorias de control interno detectando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de modo que permitan seguir logrando los objetivos, así como las estrategias para potenciar las fortalezas y oportunidades y saber enfrentar las debilidades y amenazas, respectivas.



## Referencias

- Bolaños, K. (8 de marzo de 2009). *Teoria general del sistema*. Obtenido de <http://katyts.blogspot.com.co/2009/03/sistema-de-facturacion.html>
- Camacho. (2002). Sistema de Informacion automatizado que permitan el control de los procesos Administrativos de la empresa Suplyacell, C.A. *Trabajo Especial de Grado*. Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Fernandez, A. (2000). Seminario de Habilidades Gerenciales. Bogota: Instituto Abraham Goldratt.
- Gabas, C. (2011). Sistema de facturacion y control de clientes de la tècnicos en servicios TES, C.A. Universidad Nacional Experimental de Guayana.
- Goldratt, E. (1993,1995,1997,1998a). El mapa de proceso de pensamiento de la teoría de restricciones TOC. Bogotá: Instituto Abraham Goldratt. .
- Gonzalez, F. J. (2011). *Facturacion en la Empresa*. Madrid: Centro Estudios Financieros.
- Jonas, M. (1999). *Desarrollo de Sistemas de Información*. . Consejo de Publicaciones de la Universidad de los Andes.
- Miryam Romero Restrepo, C. L. (2010). *Aspectos Juridicos y tributarios de la factura como titulo valor*.
- Mokyr, J. (1990). *Innovación y desarrollo tecnológico como determinantes de la competitividad empresarial*. Obtenido de <http://www.banrepcultural.org/node/69886>
- Peña, & Salas. (2005). Desarrollo de un sistema de informacion automatizado para el control de los proceso de facturacion e inventario de la empresa Repuestos Josbri, C.A. *Trabajo especial de Grado*. Colegio Universitario Dr. Rafael Beloso Chacín.
- Romero, M., Fajardo, C., & Vélez, C. (17 de agosto de 2010). *Aspectos Juridicos y Tributarios de la Factura como titulo Valor*. Obtenido de <http://www.unilibre.edu.co/CriterioLibre/images/revistas/13/art06.pdf>

