



Diseño e implementación del manual digital de radicación para uso en cualquier entidad

IPS que maneje usuarios de NUEVA EPS

Jorge Alejandro Espitia Cabezas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Tolima y Magdalena Medio

Sede Ibagué (Tolima)

Programa Administración de Empresas

mayo de 2024

Diseño e implementación del manual digital de radicación para uso en cualquier entidad
IPS que maneje usuarios de NUEVA EPS

Jorge Alejandro Espitia Cabezas

Sistematización presentado como requisito para optar al título de Administrador de
Empresas

Asesor(a)

Lina María Andrade Restrepo

Magister en Educación

Magister en Economía Solidaria en Economía Solidaria para el Desarrollo Territorial

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Tolima y Magdalena Medio

Sede Ibagué (Tolima)

Programa Administración de Empresas

mayo de 2024

Dedicatoria

La presente esta dedica a Dios quien es la presencia y espíritu divino que me acompaño en la etapa de práctica profesional y ahora en la realización de este trabajo de sistematización, también a mis padres Sandra Liliana Cabezas y Jorge Enrique Espitia y hermana María Paula Espitia Cabezas que son mi familia y son la base de todo en mi vida y que gracias a su ayuda estoy por culminar la carrera de administración de empresas y obtener mi título profesional.

Agradecimientos

Quiero agradecer a la profesora Lina María Andrade Restrepo Magister en Educación, Magister en Economía Solidaria en Economía Solidaria para el Desarrollo Territorial quien fue mi tutora en este trabajo de sistematización y gracias a su apoyo, guía y aplicación de conocimientos se logró culminar de buena manera este proyecto.

También quiero agradecer a la Universidad Minuto de Dios por todo lo adquirido durante estos años de estudio, las enseñanzas no solo en el ámbito estudiantil si no personal, a todos los profesores que me dictaron clases, sin duda de cada uno se aprende cosas para bien que se llevan siempre en la mente y el corazón, de igual manera a mis compañeros en las diferentes clases ya que sin ellos no hubiera sido posible la buena labor en los trabajos de equipo.

Y para terminar le doy gracias a mi familia que siempre estuvo apoyándome a lo largo de la carrera universitaria de distintas formas, a cada uno de ustedes mi profundo agradecimiento por su contribución a mi desarrollo personal y profesional.

Contenido

Lista de figuras.....	7
Lista de anexos.....	8
Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción	11
CAPÍTULO I	13
1 Descripción y análisis del contexto del lugar de la practica.....	13
1.1 Descripción de lugar de la práctica.....	13
1.2 Contexto e historia de lugar de la práctica.....	14
1.3 Misión, Visión y Valores corporativos de la Institución	16
1.3.1 Misión	16
1.3.2 Visión.....	16
1.3.3 Valores corporativos de la Institución	17
1.4 Sector y Actividad económica de la empresa.	17
CAPÍTULO II.....	19
2 Objetivos.....	19
2.1 Objetivo General.....	19
2.2 Objetivos Específicos.....	19
CAPÍTULO III.....	20
3 Planteamiento del problema	20
3.1 Descripción de problema	20
3.2 Pregunta problema	21
CAPÍTULO IV.....	22
4 Justificación.....	22
CAPÍTULO IV.....	24
5 Marco de Referencia.....	24
5.1 Marco teórico	24
5.1.1 Manual digital	24
5.1.2 Manual de facturación.....	26

5.2	Marco conceptual.....	26
5.3	Marco legal	29
CAPÍTULO V.....		31
6	Diseño metodológico.....	31
6.1	Enfoque de la investigación.....	31
6.2	Tipo de investigación.....	31
6.3	Métodos de investigación	32
6.3.1	Estudio de casos.....	32
6.3.2	Sistematización	33
6.4	Cronograma de actividades.....	33
CAPÍTULO VII		35
7	Resultados.....	35
7.1	Características y elementos necesarios para para la formulación del manual de radicación de facturas.....	35
7.2	Diseño del manual de radicación de facturas para el área administrativa de la clínica AVIDANTI S.A.S.....	35
7.3	Evaluación de la implementación del manual de radicación para medir la optimización de la productividad en AVIDANTI S.A.S.....	36
CAPÍTULO VIII.....		38
8	Análisis de la experiencia analizada.....	38
CAPÍTULO IX.....		39
9	Título Interpretación crítica y competencia discursiva de la sistematización de la práctica.....	39
CAPÍTULO X.....		40
10	Conclusiones.....	40
CAPÍTULO XI.....		41
11	Recomendaciones	41
Referencias.....		42
Anexos		44

Lista de figuras

1. *Organigrama Clínica AVIDANTI ...* página 13
2. *Infografía Clínica AVIDANTI...* página 15
3. *Ubicación geográfica Clínica AVIDANTI...* página 16

Lista de anexos

1. Manual de radicación

Resumen

En este trabajo se describe la historia de los manuales de facturación y radicación, sus diferentes autores e investigadores que aportaron en la construcción de ellos, contiene información sobre la clínica AVIDANTI sus especializaciones y la manera en que esta organización opera en el área de la salud, adentra a profundidad en su parte administrativa y se dan detalles de los cargos y respectivas labores que se ejerce. El objetivo principal de esta sistematización es Analizar el manual de radicación de facturas para el área administrativa de la clínica AVIDANTI S.A.S con el fin de optimizar la productividad y así incrementar la satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios de la entidad. La metodología implementada es cualitativa, con tipo de investigación descriptiva y se utilizó el método de sistematización. Se diseño el manual de radicación, el cual cuenta con diferentes estructuras en cuanto a su elaboración y diseño, de igual manera de manera detallada se encuentran descritos los pasos para la radicación de facturas la cual se deben de seguir para obtener un producto final exitoso.

Palabras clave: radicación, facturas, manual, productividad

Abstract

Keywords: This work describes the history of the billing and filing manuals, their different authors and researchers who contributed to their construction, it contains information about the AVIDANTI clinic, its specializations and the way in which this organization operates in the health area, goes in depth into its administrative part and details the positions and respective tasks carried out. The main objective of this systematization is to analyze the manual for filing invoices for the administrative area of the clinic AVIDANTI S.A.S. in order to optimize productivity and thus increase the satisfaction of users who use the services of the entity. The methodology implemented is qualitative, with descriptive research type and the systematization method was used. The filing manual was designed, which has different structures in terms of its elaboration and design, as well as a detailed description of the steps for the filing of invoices, which must be followed to obtain a successful final product.

Introducción

La utilización del manual de radicación de facturas de NUEVA EPS tiene como fin facilitar el aprendizaje al colaborador que este a cargo de radicar las facturas de la entidad mencionada anteriormente de manera óptima y oportuna, en él se detalla el paso a paso que se debe llevar para realizar esta tarea con instrucciones específicas e imágenes para su fácil entendimiento mostrando las aplicaciones y plataformas que se usan y de igual manera se muestran errores que pueden presentarse al momento de realizar cualquier operación y por supuesto su solución para que de esta manera se pueda seguir con el desarrollo de la tarea sin complicaciones.

Una factura es un documento contable en el que se ratifica una transacción de compra, venta o prestación de cualquier servicio, en este caso los servicios médicos y hospitalarios, es categorizada como un documento negociable y hace parte de los documentos contables.

La facturación te ayudará a conocer el nivel de liquidez que tiene tu negocio y cuáles son tus productos o servicios estrella, según su volumen de ventas.

Además, también te ayudará a tomar decisiones estratégicas sobre tu empresa, evaluar tu negocio, y estudiar qué posibilidades de inversión tienes. Fiscalmente, el Estado podrá comprobar de dónde vienen tus ingresos, así tributarás correctamente y evitarás futuras sanciones de Hacienda.

La facturación es un proceso esencial en la gestión empresarial que abarca la emisión de documentos que detallan las transacciones comerciales entre una empresa y sus clientes. A menudo, se subestima su importancia, considerándola simplemente como un requisito administrativo o legal. Sin embargo, la facturación va mucho más allá de cumplir con obligaciones fiscales; es un elemento fundamental para la salud financiera, la transparencia en las

operaciones y la toma de decisiones estratégicas dentro de una organización. En este trabajo de grado, exploraremos la relevancia de la facturación en el contexto empresarial actual, destacando su papel en la optimización de procesos, la gestión de ingresos y la mejora de la relación con los clientes.

El manual de radicación cuenta con diferentes estructuras en cuanto a su elaboración y diseño, de igual manera de manera detallada se encuentran descritos los pasos para la radicación de facturas la cual se deben de seguir para obtener un producto final exitoso. Se evalúa la efectividad del manual de radicación de manera analítica y con datos reales, lo cual supone la credibilidad en el uso de nuestro producto final.

En el capítulo 1 se describe el análisis y descripción del lugar de la practica con sus observaciones, en el capítulo 2 se describen los objetivos tanto generales y sus objetivos específicos con su desarrollo, por último, se describen las conclusiones que resultaron de la experiencia al realizar el trabajo de sistematización.

CAPÍTULO I

1 Descripción y análisis del contexto del lugar de la practica

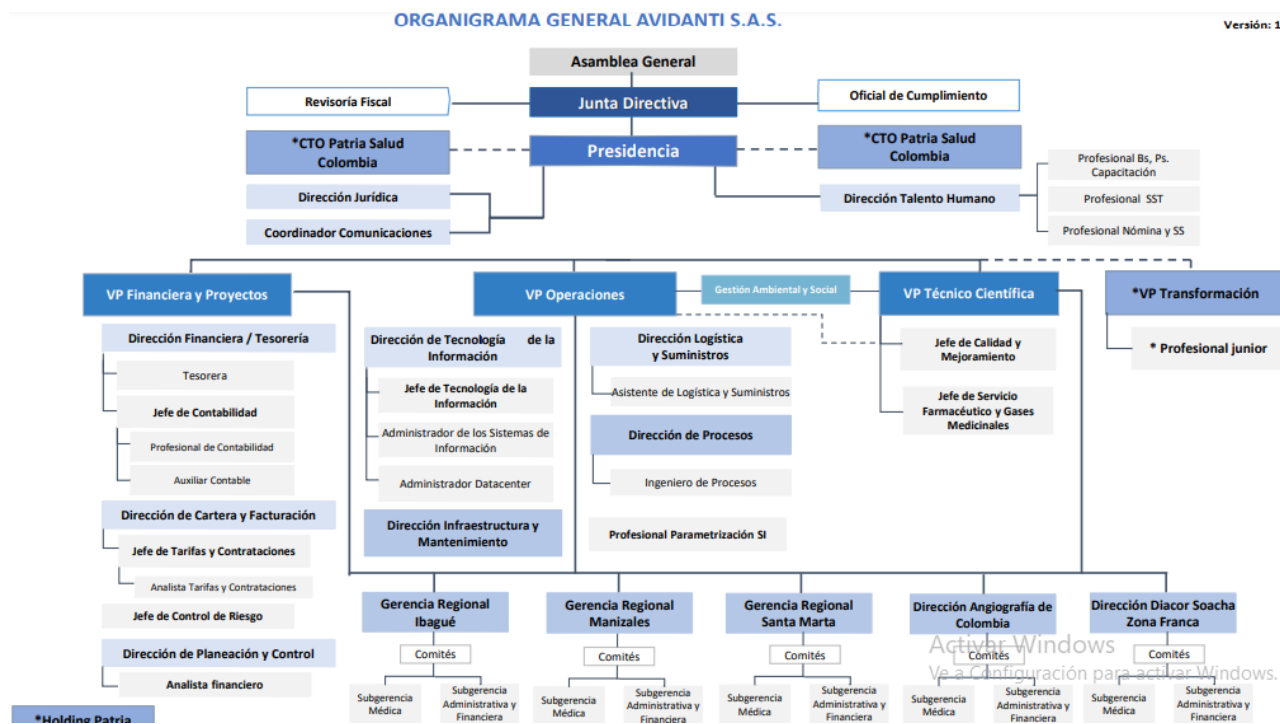
1.1 Descripción de lugar de la práctica

La clínica AVIDANTI es una excelente organización para el desarrollo de las habilidades y conocimientos de los estudiantes que realizan sus prácticas profesionales, ya que cuenta con las herramientas adecuadas para poner en marcha todo lo aprendido en la universidad, en el área administrativa más concretamente en el departamento de facturación fue donde se nos ubicó y dio la oportunidad de aprender de cada uno de los cargos de los colaboradores (ver figura 1).

La práctica se desarrolló en el área de facturación en el cargo de radicación de facturas.

Figura 1.

Organigrama Clínica AVIDANTI



Nota: tomado de <https://www.avidanti.com/>

1.2 Contexto e historia de lugar de la práctica

La Clínica AVIDANTI es una institución médica ubicada en una de las zonas más importantes de la ciudad de Ibagué, Colombia. Su historia está marcada por un compromiso con la excelencia en la atención médica y una continua búsqueda de la innovación en el campo de la salud.

Fundada en 29 de octubre de 1992 (ver figura 2), la Clínica AVIDANTI surgió con la visión de proporcionar servicios de salud de alta calidad en un entorno moderno y acogedor. Desde sus inicios, la clínica se ha destacado por su enfoque centrado en el paciente, brindando atención médica personalizada y compasiva a cada individuo que busca sus servicios.

A lo largo de los años, la Clínica AVIDANTI ha experimentado un crecimiento significativo, ampliando sus instalaciones y servicios para satisfacer las necesidades cambiantes de la comunidad. Con el tiempo, se ha convertido en un referente en varias especialidades médicas, incluyendo cirugía plástica, dermatología, ginecología, obstetricia, entre otras.

Además de su enfoque en la atención médica, la Clínica AVIDANTI se ha destacado por su compromiso con la investigación y la educación médica. Ha establecido alianzas con instituciones académicas y científicas para impulsar el desarrollo de nuevas tecnologías y tratamientos en el campo de la medicina.

Figura 2.

Infografía Clínica AVIDANTI



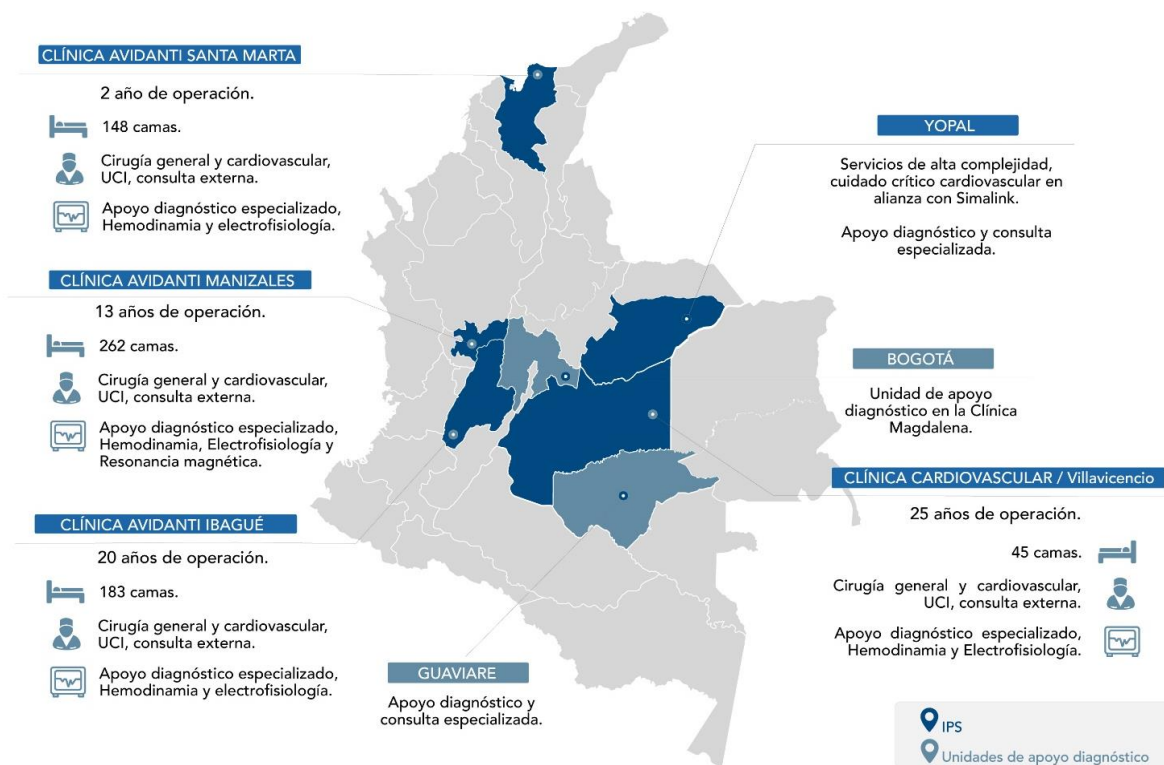
Nota: tomado de <https://www.avidanti.com/>

La Clínica AVIDANTI también ha sido reconocida por su infraestructura moderna y sus equipos médicos de última generación, lo que garantiza la prestación de servicios de salud de vanguardia a sus pacientes. Sus instalaciones cuentan con quirófanos equipados con tecnología de punta, salas de recuperación confortables y áreas especializadas para cada una de sus disciplinas médicas.

La Clínica AVIDANTI se ha ganado una reputación sólida como una institución de salud de primer nivel en Ibagué, gracias a su compromiso con la excelencia médica, la innovación y el bienestar de sus pacientes. Su historia refleja un legado de profesionalismo y dedicación que continúa fortaleciendo su posición como líder en el campo de la medicina en Colombia (ver figura 3).

Figura 3.

Ubicación geográfica Clínica AVIDANTI



Nota: tomado de <https://www.avidanti.com/>

1.3 Misión, Visión y Valores corporativos de la Institución

1.3.1 Misión

La clínica AVIDANTI SAS promueve la salud de la población con altos estándares de calidad y sentido de humanización, para que los usuarios sientan confianza en su servicio.

1.3.2 Visión

La clínica AVIDANTI SAS se identifica como una red de IPS con énfasis en servicios de alta complejidad, prioriza la satisfacción de las necesidades de los pacientes mediante un modelo de atención integral y seguro.

1.3.3 Valores corporativos de la Institución

Respeto: Para la clínica AVIDANTI es fundamental el respeto para con los pacientes y entre los mismos colaboradores ya que es el cimiento para las buenas relaciones interpersonales, esto influye en el buen ambiente laboral y que los servicios sean prestados de una manera adecuada.

Integridad: Se define como la transparencia en los servicios prestados por la clínica AVIDANTI brindados con oportunismo para salvar la vida y salud de los pacientes que ingresan en la institución.

Compromiso: La clínica transmite este sentimiento de valor a sus colaboradores para prestar un servicio de calidad a los pacientes y que estos sientan que de verdad a la clínica le interesa su bienestar.

Servicio humanizado: Se trata de empatizar con el paciente tratando de ser amigable o cercano sin perder el profesionalismo.

Responsabilidad social y ambiental: La clínica AVIDANTI S.A.G es una empresa comprometida con el cuidado de los recursos naturales, invita al uso adecuado para su aprovechamiento ya que nos compete a todos.

1.4 Sector y Actividad económica de la empresa.

La clínica AVIDANTI SAS se encuentra en el sector salud identificándose como una IPS, de esta manera la clínica desarrolla actividades de producción, distribución y consumo de bienes y servicios con el objetivo de promover la salud de individuos o grupos de población. Su actividad económica es la de prestación de servicios en salud de alta calidad, a través del desarrollo y la optimización de procesos, la clínica AVIDANTI ha logrado consolidar una operación eficiente en cuanto a la calidad y seguridad del paciente, presta servicios de alta complejidad en ciudades intermedias, cuenta con un portafolio integral de servicios de manera

directa minimizando traslados, riesgos y costos adicionales, AVIDANTI contrata profesionales con altas competencias técnico-científicas y humanas, cuenta con una plataformas avanzada que permite crear sinergias entre las diferentes sedes todo esto con el fin de prestar servicios de salud de alto valor.

CAPÍTULO II

2 Objetivos

2.1 Objetivo General

Analizar el manual de radicación de facturas para el área administrativa de la clínica AVIDANTI S.A.S con el fin de optimizar la productividad y así incrementar la satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios de la entidad.

2.2 Objetivos Específicos

Determinar las características y elementos necesario para la formulación del manual de radicación de facturas.

Diseñar el manual de radicación de factura para el área administrativa de la clínica AVIDANTI S.A.S

Evaluar la implementación del manual de radicación de facturas para medir la optimización de la productividad en AVIDANTI S.A.S

CAPÍTULO III

3 Planteamiento del problema

3.1 Descripción de problema

Un manual de radicación para facturas en este caso de NUEVA EPS sirve como herramienta de alto valor, ya que nos explica el paso a paso detallado, por el cual se presentan y se deja constancia de los servicios prestados a todos los pacientes mediante estas facturas, para las organizaciones.

Es muy importante que los colaboradores encargados de esta labor cuenten con el conocimiento claro de realizar este ejercicio,

Una de las cosas que se evidenció en el área de en el cargo de radicación de facturas, estando allí mientras se realizaban las labores correspondientes dentro del área surgió un problema, la colaboradora encargada de radicar facturas de NUEVA EPS se ausentó debido a una incapacidad de por lo menos 5 días a falta de una semana para entregar dichas facturas, el problema era grave ya que no había nadie con los conocimientos adecuados para manejar plataformas y demás herramientas para subir soportes y todo lo pertinente a la radicación de las facturas de una de las EPS más fuertes que maneja la clínica, desde ese momento surgió la idea de elaborar un manual el cual especificara los procesos para la radicación de facturas de la entidad ya mencionada, junto a otro colaborador dentro del área se empezó a buscar la manera de realizar la labor de la manera más eficiente, dando como resultado el atraso con el proceso de radicación de las facturas y afectando los ingresos de la clínica ya que gracias a la radicación de dichas facturas es que la clínica puede ver el dinero reflejado.

Una vez la colaboradora de radicación retornó a sus labores se habló con ella y la jefe para presentarles la propuesta del manual digital, se vio con buenos ojos ya que si era una

herramienta que en un futuro pueda ser de mucha ayuda, todos los días a mi como pasante me tocaba ayudar en la radicación de facturas, de esta manera se iba adquiriendo los conocimientos y aprendiendo a utilizar las herramientas digitales para dicha labor, al final de la jornada la jefe nos dejaba un espacio para plasmar de principio a fin los pasos que se debían tener en cuenta para la radicación y los posibles errores que se podían encontrar al realizar esta labor y por supuesto la solución, explicada detalladamente y con imágenes para su buen entendimiento.

Por otro lado, también se desarrollaron otras labores como anulación de facturas y eliminación de ventas innecesarias esto es muy importante ya que se entendió el proceso administrativo que se maneja en una institución tan grande y fuertemente establecida dentro del sector salud y que va ligada a la carrera que estoy por culminar la cual es la administración de empresas, cabe recalcar que ante el buen desempeño que se obtuvo la clínica decidió contratarme.

3.2 Pregunta problema

¿Cómo un manual de radicación de facturas para el área administrativa puede optimizar la productividad en AVIDANTI S.A.S y así incrementar la satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios de la entidad?

CAPÍTULO IV

4 Justificación

Con el manual digital de radicación de facturas se busca facilitar el entendimiento para realizar las funciones de dicho puesto dentro de la empresa y así que la operatividad de cualquier colaborador que vaya a apoyar o cubrir este puesto de radicador de NUVEA EPS sea satisfactoria y se haga de una manera excelente ya que es importante para cualquier organización que el proceso de facturación sea correcto para así ver reflejado el dinero que claramente es capital para la empresa, en él se describe el paso a paso de los procesos que hay que seguir para llevar a cabo dicha función, y en cuanto a la sistematización la idea es plasmar la experiencia que se obtuvo al realizarlo, enfocándonos en los resultados a futuro que se obtienen dejando esta herramienta de valor en la empresa que se puede incluso llevar a otras prestadoras de salud IPS que manejen y trabajen con pacientes de la NUEVA EPS.

Se decidió realizar el manual, ya que se identificó la dependencia que se tiene de la persona encargada de radicar las facturas, basándonos en eso en caso de que la persona llegue a fallar por cualquier circunstancia el proceso no puede parar, se debe continuar por qué hay un tiempo límite para hacer válidas las facturas, con este elemento de valor se dio solución a este problema identificado durante el trabajo realizado en el área de facturación.

En cualquier organización, el proceso de radicación de facturas es fundamental para garantizar la correcta gestión de los pagos a proveedores y mantener el flujo de caja en orden. Sin embargo, este proceso puede volverse complicado y propenso a errores si no se establecen procedimientos claros y eficientes. Por esta razón, la elaboración de un Manual de Radicación de Facturas se presenta como una herramienta indispensable para estandarizar y optimizar esta importante tarea administrativa

- **Estandarización de Procedimientos:** La elaboración de un Manual de Radicación de Facturas permite establecer un conjunto claro de procedimientos y políticas que regulen el proceso de recepción, revisión y registro de facturas. Al contar con lineamientos específicos, se reduce la probabilidad de confusiones y errores, asegurando que todos los empleados involucrados en el proceso sigan un mismo protocolo de actuación. Esto garantiza consistencia en la forma en que se manejan las facturas en toda la organización, independientemente del departamento o área responsable.
- **Mejora de la Eficiencia Operativa:** Un manual bien diseñado proporciona instrucciones detalladas sobre los pasos a seguir en cada etapa del proceso de radicación de facturas, desde la recepción inicial hasta la aprobación final para el pago. Esto ayuda a agilizar el flujo de trabajo al eliminar la ambigüedad y minimizar los tiempos de espera. Además, al definir claramente las responsabilidades de cada miembro del equipo involucrado, se evitan duplicaciones de esfuerzos y se optimizan los recursos disponibles.
- **Reducción de Errores y Fraudes:** La falta de un proceso estructurado para la radicación de facturas puede dar lugar a errores humanos, omisiones o incluso fraudes. Un manual bien elaborado establece controles internos adecuados para verificar la autenticidad y exactitud de la información contenida en las facturas, así como para detectar posibles irregularidades o discrepancias. Esto ayuda a minimizar los riesgos asociados con el procesamiento inadecuado de facturas y contribuye a la integridad y transparencia de las operaciones financieras de la empresa.

CAPÍTULO IV

5 Marco de Referencia

5.1 Marco teórico

En este apartado se aborda la teoría esencial para la construcción de un manual. Un manual de radicación y facturación es una guía detallada que describe los procedimientos y procesos necesarios para llevar a cabo tanto la radicación de documentos como la facturación de servicios o productos en una empresa u organización. Para ello se tuvo en cuenta aspectos como manual digital, y manual de facturación.

5.1.1 Manual digital

Un manual digital es una herramienta interactiva y digital que proporciona información, instrucciones y orientación sobre un tema específico. En el caso de un manual digital de radicación, este podría ser un recurso educativo diseñado para ayudar a los estudiantes a comprender y aplicar los conceptos relacionados con las operaciones de radicación. Aquí hay algunas características y elementos que podrían incluirse en un manual digital de este tipo:

- **Interactividad:** El manual digital debería permitir a los usuarios interactuar con el contenido de manera activa. Esto podría incluir elementos como preguntas interactivas, ejercicios prácticos, animaciones para visualizar conceptos y herramientas de manipulación de expresiones radicales.
- **Organización clara y navegación intuitiva:** El manual digital debe estar organizado de manera lógica y estructurada para facilitar la navegación y la búsqueda de información. Se pueden utilizar índices, menús desplegables, hipervínculos y otras herramientas de navegación para ayudar a los usuarios a encontrar rápidamente lo que están buscando.

- **Contenido multimedia:** Además de texto escrito, el manual digital puede incluir una variedad de contenido multimedia para enriquecer la experiencia de aprendizaje. Esto podría incluir videos explicativos, gráficos interactivos, simulaciones y audios que ayuden a explicar conceptos difíciles de manera más clara y visual.
- **Ejemplos y ejercicios prácticos:** Se deben proporcionar ejemplos paso a paso y ejercicios prácticos para ayudar a los estudiantes a aplicar los conceptos de radicación en situaciones reales. Los ejercicios pueden variar en dificultad y complejidad, y podrían incluir retroalimentación inmediata para ayudar a los estudiantes a verificar su comprensión.
- **Herramientas de autoevaluación:** El manual digital puede incluir herramientas de autoevaluación, como cuestionarios interactivos y pruebas de práctica, que permitan a los estudiantes evaluar su comprensión y progreso en el aprendizaje de los conceptos de radicación.
- **Accesibilidad:** Es importante que el manual digital sea accesible para todos los usuarios, independientemente de sus necesidades especiales. Esto puede implicar el uso de herramientas de accesibilidad, como texto alternativo para imágenes, opciones de ajuste de tamaño de texto y compatibilidad con lectores de pantalla.
- **Enlaces y recursos adicionales:** El manual digital puede incluir enlaces a recursos adicionales en línea, como sitios web educativos, videos instructivos y libros recomendados, que permitan a los estudiantes profundizar en el tema de la radicación y explorar áreas relacionadas.
- **Actualizaciones y retroalimentación:** Se debe permitir la capacidad de actualizar y mejorar el manual digital con el tiempo, incorporando retroalimentación de los usuarios y nuevos desarrollos en el campo de la radicación para mantener el contenido relevante y actualizado.

5.1.2 *Manual de facturación*

En cuanto al manual de facturación se puede mencionar a Steven Bragg, quien es un autor prolífico en el campo de la contabilidad y la gestión empresarial. Ha escrito numerosos libros sobre una variedad de temas relacionados con la contabilidad, las finanzas y la gestión, incluyendo libros que cubren aspectos de la facturación y la gestión de ingresos. Aunque no hay un libro específico titulado "Manual de Facturación" escrito por Bragg, muchos de sus libros contienen información valiosa sobre este tema.

- "Billing and Collections Best Practices" (2004). (Prácticas recomendadas de facturación y cobranza): Este libro ofrece consejos y estrategias para mejorar los procesos de facturación y cobranza en las empresas.
- "Revenue Recognition: Principles and Practices" (Reconocimiento de ingresos: Principios y prácticas): Bragg aborda en este libro los aspectos clave del reconocimiento de ingresos, lo cual es fundamental para la facturación precisa y oportuna.
- "Bookkeeping and Accounting All-in-One For Dummies" (Contabilidad para tontos: Todo en uno): Aunque este libro cubre una amplia gama de temas contables, incluye secciones sobre facturación y gestión de ingresos que pueden ser útiles para comprender los fundamentos de estos procesos.

5.2 **Marco conceptual**

A continuación, se describirán algunos conceptos que se manejan a diario dentro de una institución prestadora de salud como lo es la clínica AVIDANTI para que entren en contexto.

Factura: es un documento oficial que debe de tener la fecha de emisión., los datos del emisor y del destinatario, igualmente el nombre y apellidos o razón social, dirección y NI F.

Como también la descripción de los productos que se venden y el importe por unidad antes de IVA.

Historia clínica: se utiliza dentro de toda organización prestadora de salud. Allí se plasman los datos de salud de un paciente que contiene un documento privado que almacena detalles íntimos acerca de aspectos físicos, psíquicos y sociales de los pacientes, en él se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, las observaciones médicas y los demás procedimientos ejecutados por el profesional.

Admisión o ingreso hospitalario: es la aceptación formal que se le da a un paciente por la hospitalización, para su atención médica, esto lleva a ocupar una cama hospitalaria en cualquiera de las áreas que se destinan para hospitalización y el mantenimiento de la historia clínica, mientras el paciente dure en la institución.

Tipificador: programa que se utiliza para renombrar los documentos de cada paciente, se dividen por factura, historia clínica, autorización y los anexos (cedula, validador, admisión, etc.)

Gomedisys: es la plataforma que utiliza la empresa que crea para el colaborador un centro de información completo donde podrá de manera ágil y rápida conocer en tiempo real diferentes variables para poder evolucionar y ajustar la terapéutica de manera inmediata. En una pantalla, el colaborador podrá conocer sobre el paciente (entre otras cosas): monitoreo hemodinámico

SOAT: es un manual tarifario, en donde se plasma la clasificación, también se contempla el factor de cotización de distintas prestaciones derivadas de acciones y procedimientos. Se utiliza para verificar los procedimientos y actividades necesarios y así poder liquidar en el área de facturación de acuerdo con el SMDLV.

Trazabilidad: es una función que ayuda a identificar y determinar el historial de un producto o de un servicio dentro de una entidad prestadora de salud. Además de poder localizar

rápidamente el origen de los alimentos que pudieran estar potencialmente contaminados, para ser retirados del mercado.

Radicación: es un proceso que consiste en darle la entrada de una factura a cuenta por pagar a proveedor. Para hacer una radicación debe existir una factura o documento legal.

Liquidación: es el mecanismo que se utiliza para la identificación, clasificación, verificación y liquidación de los servicios de salud prestados por una entidad a una persona o un paciente en cualquiera de las unidades funcionales de la entidad, las cuales pueden ser cirugía, hospitalización, urgencias, consulta externa entre otros servicios.

Consulta externa: es un servicio ambulatorio para pacientes que tienen una cita asignada previamente, así puede acceder a atenciones médicas para diferentes tipos de diagnósticos.

Urgencias: es toda condición clínica en donde el paciente es remitido, que implique riesgo de muerte o de secuela funcional grave, la atención de urgencia o emergencia vital ante un hecho de tal envergadura debe ser inmediata e impostergable.

Informe: es un documento con una declaración, escrita u oral que describe las cualidades, las características y el contexto de algún hecho. Se trata de una elaboración ordenada basada en la observación y el análisis con el fin de comunicar algo sucedido o los resultados de una investigación.

Ingreso: es un proceso en donde se registran los códigos de ingresos. Estos se pueden usar para clasificar los importes que factura al cliente, se pueden definir códigos de ingresos estándar y específicos de proyecto.

Estancia: indica el tiempo en el que un paciente utilizó un servicio, que puede ser de urgencias, hospitalización, UCE o UCI, además se especifica los recursos que consumió y el tiempo, este tiempo se mide diferente en cada institución.

Autorización: son certificados expedidos por profesionales de la salud que avalan a sus pacientes según su concepto, algunos tratamientos, intervenciones quirúrgicas, laboratorios, medicamentos, entre otros servicios médicos.

Hemodinamia: es una subespecialidad de la cardiología que se encarga del estudio anatómico funcional del corazón y requiere la introducción de finos catéteres por las arterias de la ingle (femoral) o del antebrazo (radial).

Electrofisiología: es un estudio también llamado electrofisiología cardíaca invasiva, la cual consiste en una serie de pruebas que pretenden examinar la actividad eléctrica del corazón. El sistema eléctrico del corazón produce señales (impulsos) que controlan el ritmo de los latidos.

Cirugía cardiovascular: es una especialidad de la medicina que se encarga de los trastornos y enfermedades que tiene el sistema cardiocirculatorio y requiere de una terapéutica quirúrgica.

Trasplante: es una cirugía que busca sustituir un órgano o tejido enfermo por otro que funcione adecuadamente. Es una técnica médica muy desarrollada que genera magníficos resultados para los receptores. Sin embargo, es obligatorio la existencia de donantes y se requiere de su aprobación.

5.3 Marco legal

Dentro del marco legal se establecen algunas normas, códigos y resolución necesarias para el proceso de facturación en una clínica.

La clínica AVIDANTI trabaja con el Código de Comercio Decreto 410 de 1971 (C Cio) - Legislación colombiana que establece normar comerciales para entidades que venden productos o prestan servicios.

También manejan el código tributario, ya que se encuentra tributando en impuesto de industria y comercio por el servicio que presta en salud a particulares y entidades que no se encuentran adscritos o vinculados al sistema nacional de salud.

En el caso de la factura electrónica: La legibilidad la facilita el programa informático que la crea o recibe. La autenticidad y la integridad se pueden garantizar de diversas formas:

- Mediante firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido.
- Mediante intercambio electrónico de datos EDI.
- Mediante otros medios que los interesados hayan comunicado a la Agencia Estatal de Administración Tributaria con carácter previo a su utilización y hayan sido validados por la misma.
- Mediante los controles de gestión usuales de la actividad empresarial o profesional del sujeto pasivo, siempre que permitan crear una pista de auditoría fiable que establezca la necesaria conexión entre la factura y la entrega de bienes o prestación de servicios que la misma documenta.

Por otro lado, los servicios de salud están excluidos del impuesto a las ventas (Art. 476 ET) autorización de numeración de facturación electrónica con validación previa No 18764040284197 del 28 de noviembre del 2022 de la ACI 1.100.001 a la ACI 1.300.000 vigente hasta el 28 de noviembre del 2023.

CAPÍTULO V

6 Diseño metodológico

6.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de investigación que se trabaja en esta sistematización es cualitativo. De acuerdo con Blasco y Pérez (2007, p. 25), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas. Este enfoque recurre a una variedad de instrumentos que permite recoger información útil para la investigación.

Por otro lado, los autores Taylor y Bogdan (1987), citados por Blasco y Pérez (2007, p. 25-27) mencionan que “la metodología cualitativa como un modo de encarar el mundo empírico, señalan que en su más amplio sentido es la investigación que produce datos descriptivos: las palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable”

Como indican los diferentes autores la investigación que se hizo dentro de la clínica AVIDANTI en el área de facturación fue cualitativa, ya que dentro de ella cabe la observación que fue el instrumento empírico que se usó en el tiempo que se realizó la práctica, el prestar atención a los detalles, problemas y diferentes posibles soluciones para resolver los casos fue lo que marco el trayecto de la investigación a fondo que se realizó y que dio como resultado el producto llamado manual de radiación de facturas.

6.2 Tipo de investigación

En esta sistematización se utiliza el estudio descriptivo, el cual provee información que describe las características del objeto de estudio. Se recolecta información que no trate de cambiar el entorno. De acuerdo con la Oficina de Protección de Investigación Humana (OHRP)

un estudio descriptivo es “cualquier estudio que no es verdaderamente experimental.” Entonces, un estudio descriptivo ofrece información acerca del estado de una situación o fenómeno particular, se estudian comportamientos, actitudes u otras características de una persona o de un grupo de personas. Estos estudios descriptivos también se pueden utilizar para demostrar si existen asociaciones o relaciones entre las cosas en el entorno.

En consecuencia, con lo anterior, un estudio descriptivo puede ser el mejor método de recolección de información que muestra las relaciones y describe el mundo, los objetivos, personas o fenómenos estudiantiles. Bickman y Rog (1998), implican que los estudios descriptivos pueden responder a preguntas como "qué es" y "qué fue". Los experimentos proporcionan respuestas al "por qué" o al "cómo".

6.3 Métodos de investigación

Los métodos utilizados en la investigación son el estudio de casos y la sistematización, las cuales se describen a continuación:

6.3.1 Estudio de casos

En la investigación se trabajó con el método de estudio de caso, el cual busca implementar una investigación dentro de una organización, área o lugar específico. El estudio de caso “como en toda investigación, se recogen pruebas sistemáticamente, se estudia la relación entre variables y se planifica metódicamente la indagación” (Bell, 2005, p. 22). Muñoz Razo (2011) presenta de manera esquemática cómo debe ser el planteamiento de una investigación, en donde utiliza el estudio de casos.

El investigador al elegir un caso, se dedica a observar, indagar y preguntar. El estudio de caso pretende identificar aquellas características que son comunes a otras situaciones, pero también

las que hacen de ese caso en particular algo distinto. El propósito consiste en demostrar cómo estas características influyen de una u otra forma en un sistema, conjunto de personas o eventos y situaciones con características similares. Como técnicas de recolección de bases de datos generalmente se utilizan las encuestas y la observación ya que el estudio de casos no excluye a ninguna, por lo que el investigador podrá seleccionar las que mejor se adapten a su trabajo (Bell, 2005).

6.3.2 Sistematización

Oscar Jara es un reconocido autor y educador, especialmente en América Latina, conocido por su trabajo en el campo de la educación popular y la participación ciudadana. Ha sido una figura importante en el desarrollo de metodologías participativas y en la promoción de la educación como herramienta para el cambio social y el empoderamiento comunitario (Korol, 2016)

Uno de sus libros más conocidos es "La Educación Popular. Historia, Concepto y Práctica" (Abya Yala, 1989), donde explora los fundamentos teóricos y prácticos de la educación popular y su aplicación en diferentes contextos sociales. Este libro ha sido ampliamente utilizado como referencia en el campo de la educación popular y ha influido en numerosos educadores y activistas en América Latina y otras partes del mundo.

Además de su trabajo escrito, Oscar Jara ha participado en la implementación de proyectos de educación popular en comunidades de base, organizaciones no gubernamentales y programas de desarrollo en varios países de América Latina. Su enfoque se centra en la participación activa de las personas en su propio proceso de aprendizaje y en la transformación de las estructuras sociales injustas.

6.4 Cronograma de actividades

A continuación, se muestra la lista de actividades realizadas en cada mes

- Mes de febrero:

Introducción

capítulo I (Descripción y análisis del contexto del lugar de la practica

capitulo II (objetivos)

capítulo III (Planteamiento del problema)

- Mes de marzo:

Capítulo IV (Justificación)

Capitulo V (Marco de referencia)

Capítulo VI (Diseño metodológico)

Capítulo VII (Resultados)

- Mes de abril:

Capítulo VIII (Análisis de la experiencia)

Capítulo IX (Interpretación crítica y competencia descriptiva)

Capitulo X (Conclusiones)

- Mes de Mayo:

Capitulo XI (Recomendaciones)

Referencias, anexos, dedicatoria, agradecimientos.

CAPÍTULO VII

7 Resultados

7.1 Características y elementos necesarios para para la formulación del manual de radicación de facturas

Es importante el uso de Word ya que fue la herramienta principal para el desarrollo del manual de radicación, se usó un tipo de letra específico con capturas de las herramientas y plataformas digitales que se usan para presentar las facturas radicadas ante la EPS, el conocimiento es clave al momento de formular el manual de radicación ya que así plasmamos de manera clara el paso a paso para esta ardua labor.

7.2 Diseño del manual de radicación de facturas para el área administrativa de la clínica AVIDANTI S.A.S

Para el diseño del manual de radicación fue necesario describir el paso a paso detalladamente del proceso que conlleva radicar las facturas junto con imágenes y pantallazos con señalizaciones para su mayor entendimiento, aquí se plantean los 4 pasos a seguir en general del manual para radicar facturas con éxito.

1. Recibir listas de entrega: primero se reciben las facturas de los diferentes servicios: (urgencias, consulta externa y liquidadores), verificando que todas las facturas entregadas coincidan con la lista de entrega, estas se separan por servicio y por régimen (subsidiado 2022 y contributivo 2022), dejando aparte las facturas COVID. Se realizan envíos de radicación por servicio y régimen, con la cantidad de facturas deseada: -se ingresa a la plataforma gomedysis

2. Se corrigen RIPS de radicación descargados de gomedisys para previa validación ante la EPS: ingresamos a la plataforma gomedysis
3. Tipificación de facturas: Introducción: Cada factura que pasemos por el aplicativo tipificador debe ir siempre con 4 soportes obligatoriamente que son los siguientes: A. Factura (Factura detallada y Factura no detallada) B. Autorización (todas las autorizaciones de procedimientos, consultas o estancia que tenga el paciente respecto a su factura) C. Anexos (admisión del paciente, documento de identidad, validador, consentimientos, correos) D. Historia clínica: (historia completa del paciente, resultados de laboratorios, hojas de gasto, hojas de electrofisiología y hemodinamia, facturas de compra de cirugía y de material, imágenes diagnosticas)
4. RIPS de autorizaciones introducción: los RIPS de autorizaciones se basan en colocar el número de autorización correspondiente a cada factura, colocando su autorización de sus procedimientos, consultas, medicamentos, elementos quirúrgicos y estancia del paciente.

Al finalizar con estas instrucciones se llevan las facturas al área de cartera la cual se encarga de tramitarlas con la EPS y así se concluye el trabajo desde facturación.

Para ver el manual haga clic en el siguiente enlace: [Manual de radicación](#)

7.3 Evaluación de la implementación del manual de radicación para medir la optimización de la productividad en AVIDANTI S.A.S

El manual de radicación de facturas ha sido de bastante utilidad en estos últimos meses ya que cada periodo llegan nuevos pasantes universitarios y nuevos pasantes Sena a realizar sus prácticas profesionales a la institución, la mayoría llega principalmente a apoyar la radicación de facturas ante las EPS, ya que es una labor ardua y que mes a mes se debe llegar

a una meta que propone la clínica al iniciar cada nuevo mes en cuanto a número de facturas radicadas y cantidad de dinero que se logró acumular por los servicios prestados.

La clínica para el mes de abril se trazó varias metas para cumplir y esto se logró debido al trabajo de todos los colaboradores en el área general de facturación.

Para las ventas se propuso una meta de 12.400 millones de pesos, la cual se superó gracias a los liquidadores que se encargan de cerrar las cuentas de piso, quirófano, cirugías, urgencias y demás servicios que presta la clínica dando como resultado final la cantidad de 12.600 millones de pesos.

Para la facturación se alcanzó un total de 14.200 millones de cuentas facturadas, la meta se superó de igual manera ya que era de esperarse llegar por lo menos a las 13.000.

En cuanto a la radicación de facturas que es lo que más nos interesa también se superó la meta ya que se había planteado un total de 10.000 facturas radicadas en un principio, gracias al trabajo de todos los radicadores de las diferentes EPS se radicaron más de 11.900 facturas aquí se puede ver reflejado que el manual hecho por nosotros para la empresa dio su granito de arena ya que los pasantes que hoy están ayudando en el área de facturación con la radicación de facturas se valieron de este para adquirir conocimientos de las plataformas y de más herramientas con mayor facilidad y lograron una mejor comprensión de sus tareas al igual que resolver los diferentes errores que mostraban la aplicación al subir los informes a cada una de las principales plataformas de las EPS.

CAPÍTULO VIII

8 Análisis de la experiencia analizada

La clínica AVDIANTI SAS es una de las mejores instituciones en el sector salud que existen en la ciudad de Ibagué, sus instalaciones son de primer nivel tanto en área asistencial como en área administrativa, esta última fue en la que nos adentramos en el transcurso de las prácticas profesionales. Las situaciones que a diario se viven en el área administrativa de una empresa requiere de mucha responsabilidad y manejo de emociones ya que cualquier error puede suponer el aplazamiento de un procedimiento para cualquier paciente y puede correr riesgo la vida del mismo.

Así también, el atraso en la radicación de las facturas ante cualquier entidad EPS pone en espera el dinero que se utiliza como recursos para la institución, en este lugar se aprende a gestionar el trabajo en equipo porque todos los cargos van entre lazados, esto nos ayuda a crecer en nuestra vida personal tanto como en el ámbito profesional y así seguir avanzando dentro de la empresa o aplicar las habilidades y valores en cualquier otro cargo o trabajo fuera de la institución que se nos presente en un futuro.

CAPÍTULO IX

9 Título Interpretación crítica y competencia discursiva de la sistematización de la práctica

A lo largo de la práctica profesional se pudo colaborar tanto en el área de facturación como en el área de autorizaciones estando más de lleno en el área de facturación se aprendieron varios procesos tales como radicación de facturas de cualquier EPS con énfasis en nueva EPS, eliminar ventas que consiste en eliminar insumos que no van dentro de la factura, anular facturas que hayan sido devueltas por las entidades o que hayan quedado mal facturadas y reemplazarlas, autorizar estancias de los pacientes tanto en urgencias como en piso, autorizar de igual manera los procedimientos que se le hacen a los pacientes, si los procedimientos no están contratados se envían a cotizar para solicitar la autorización bajo la cotización de la IPS, todo esto ha sido nuevo para mí y ya me abre puertas en cualquier entidad del sector salud gracias a la clínica AVIDANTI.

Es importante mencionar que la adaptación al sistema de trabajo en la clínica fue rápido ya que pude aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria tales como gestión financiera, estrategias para la toma de decisiones entre otras que se fueron desarrollando con el transcurso de los días.

CAPÍTULO X

10 Conclusiones

Se puede retomar la importancia del realizar una buena práctica profesional, de una manera ética, ya que como ocurrió en mi caso, la clínica AVIDANTI al ver mi buen desempeño en mi labor como pasante universitario y la experiencia adquirida durante el tiempo que duro el aprendizaje en el área de facturación decidió contratarme y tenerme como uno de sus colaboradores internos, empezando desde un cargo básico como auxiliar de admisiones urgencias hasta ascender al puesto de secretario de UCI, es lo bueno de esta institución, permite obtener nuevas y mejores oportunidades dentro de la misma dependiendo de nuestro desempeño como colaboradores.

En el tema de la radicación de facturas es importante reconocer la labor de estos colaboradores ya que gracias a su pronta gestión es que el dinero que se genera puede verse reflejado a la institución, tanto así que es esta labor la que esta plasmada en el manual de radicación de facturas que es por el cual se llevó a cabo el presente trabajo.

La observación es un instrumento de investigación a la cual no se le da mucho el valor, pero gracias a ella es que la clínica cuenta con un manual de radicación para agilizar el aprendizaje en estos cargos administrativos.

CAPÍTULO XI

11 Recomendaciones

- Acatar las normas del sitio donde se estén realizando las prácticas profesionales para la buena convivencia laboral y personal.
- Procurar hacer uso de palabras clave en la realización del trabajo de sistematización para una mejor captación de ideas.
- Aplicar de manera correcta el uso de las normas APA a nuestro trabajo.
- Replicar en la institución donde estamos realizando las prácticas profesionales los valores adquiridos como estudiantes universitarios.

Referencias

- AVIDANTI (30 de marzo de 2024). *Nosotros*. AVIDANTI organización de valor superior en salud. <https://www.avidanti.com/>
- Bell, J. (2005). *Cómo hacer tu primer trabajo de investigación* (Roc Filella Escolá, trad.). Gedisa.
- Bickman, L., & Rog, D. J. (Eds.). (2008). *The SAGE handbook of applied social research methods*. Sage publications.
- Blasco, J., & Perez, J. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes*. Editorial Club Universitario
- Bragg, S. (2011). *Revenue Recognition: Rules and Scenarios*. Willey
- (2007). *Billing and Collections Best Practices*. Willey
- (2004). *Bookkeeping and Accounting All-in-One For Dummies*. Willey
- DIAN (2021). *Manual de usuario de radicación, Creación de carpetas y medios de Conservación de declaraciones y Recibos oficiales de pago*. DIAN.
- <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/lmdp/administrativo-y-financiero/recursos-administrativos/manuales/mn-adf-0027.pdf>
- DOCUWARE (26 de abril de 2024). *Procesamiento de facturas*. Docuware.
- <https://start.docuware.com/es/glosario-de-terminos/procesamiento-de-facturas>
- Jara, O. (2012). *La sistematización de experiencias, práctica y teoría para otros mundos posibles*. Alforja.
- Korol, C. (2016). *Entrevista a Oscar Jara: La educación popular, camino de liberación*. CEPALFORJA. <https://cepalforja.org/index.php/news/101-entrevista-a-oscar-jara-la-educacion-popular-camino-de-liberacion>

Muñoz Razo, C. (1998). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Pearson Educación.

[http://www.indesgua.org.gt/wp-content/uploads/2016/08/Carlos-Mu%C3%B1oz-Razo-](http://www.indesgua.org.gt/wp-content/uploads/2016/08/Carlos-Mu%C3%B1oz-Razo-Como-elaborar-y-asesorar-una-investigacion-de-tesis-2Edicion.pdf)

[Como-elaborar-y-asesorar-una-investigacion-de-tesis-2Edicion.pdf](http://www.indesgua.org.gt/wp-content/uploads/2016/08/Carlos-Mu%C3%B1oz-Razo-Como-elaborar-y-asesorar-una-investigacion-de-tesis-2Edicion.pdf)

Oficina de Protección de Investigación Humana - OHRP. (s.f). *The office Resarch integrity*.

[Htpps://ori.hhs.gov/](https://ori.hhs.gov/)

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*.

(Vol. 1, p. 348). Paidós.

ZALVADORA (26 de abril de 2024). ¿Qué es un manual de funciones? Glosario en línea.

<https://zalvadora.com/glosario/manual-de-funciones>

Anexos

Manual de radicación