



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN - MONAGAS**

**EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO
IMPLEMENTADO PARA EL PAGO DE FACTURAS DE GASTOS MÉDICOS
DE PDVSA EYP ORIENTE. GERENCIA DE SALUD.
MATURÍN ESTADO MONAGAS**

Asesor Académico:
Profa. Sorelis Gómez

Realizado por:
Br. Elizabeth María Maiz C.
C.I: 19.875.490

**Trabajo de Grado, Modalidad Pasantía, presentado como requisito parcial para
optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.**

Maturín, Enero 2013

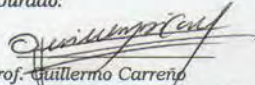
ACTA DE APROBACIÓN




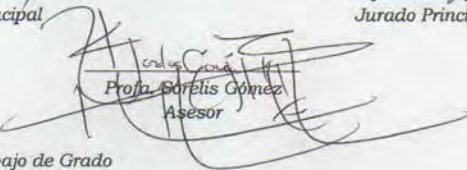
ACTA N° 005

En Maturín, siendo las 3:00 PM del día 04 DE FEBRERO de 2013 reunidos en Sala Dr. Domingo Bruzual anfiteatro de la ECSA del Núcleo Monagas de la Universidad de Oriente, los Profesores SORELIS GÓMEZ (ASESOR), GUILERMO CARREÑO Y MARICELYS RAMOS (JURADOS PRINCIPALES) a fin de cumplir con el requisito exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado Modalidad PASANTÍAS DE GRADO para obtener el título de Licenciada en Contaduría Pública, se procedió a la presentación del trabajo titulado: EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO IMPLEMENTADO PARA EL PAGO DE FACTURAS DE GASTOS MÉDICOS DE PDVSA E Y P ORIENTE. GERENCIA DE SALUD. MATURÍN ESTADO MONAGAS. Por el (la) BR. MAIZ CARRILLO ELIZABETH MARÍA C.I 19.875.490 el jurado luego de la discusión del mismo acordó APROBAR con la siguiente observación _____.

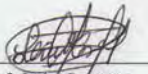
Por el Jurado:


Prof. Guillermo Carreño
Jurado Principal


Profa. Maricelys Ramos
Jurado Principal


Profa. Sorelis Gómez
Asesor

Por la Comisión de Trabajo de Grado
Reglamento de Trabajo de Grado
Artículo 16 Literal J


Prof. Luis Centeno
Sub Comisión de Trabajo de Grado
Departamento de Contaduría Pública

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Los Guaritos, Av. Universidad, Maturín Edo. Monagas. Telefax:
www.monagas.udo.edu.ve
Correo Institucional:

RESOLUCIÓN

Según lo establecido, en el artículo 44 del reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad De Oriente:

“LOS TRABAJOS DE GRADO SON DE EXCLUSIVA PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD Y SOLO PODRÁN SER UTILIZADOS A OTROS FINES, CON EL CONSENTIMIENTO DEL CONSEJO DE NÚCLEO RESPECTIVO, EL CUAL PARTICIPARÁ AL CONSEJO UNIVERSITARIO”



DEDICATORIA

A DIOS, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por ayudarme a superar cada uno de los obstáculos que se presentaron, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante mi proyecto y carrera universitaria.

A Mi Madre Elizabeth Carrillo, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste. Mami gracias por darme una carrera para mi futuro, por enseñarme que no hay mejor herencia que los estudios, todo esto te lo debo a ti.

A Mi Padre Jacinto Maiz, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida.

A Mis Hermanos Rosibel Del Valle, Wilmer José, Elianny Elizabeth y Leidys María, por ser parte importante en mi vida, por estar conmigo y apoyarme siempre.

A Mis Sobrinos Jacielis Victoria, José Rafael, Alejandro José, Isabela Alicia y Kevin Emmanuel, mis amores, ustedes llegaron para darle más color a mi vida, los adoro. Espero ser para ustedes un ejemplo a seguir.

A Mi Angelito Luis Alejandro, por ser una persona muy especial para mí, con la que compartí momentos únicos e inolvidables, te quiero mucho y espero que algún día podamos estar juntos a pesar de los pesares.

A Mis amigas y Compañeros de la Universidad de Oriente por ofrecerme su apoyo incondicional, por brindarme su amistad y su cariño, con los cuales he compartido cosas buenas y malas, recuerdos maravillosos e imposibles de olvidar y siempre están ahí, la amistad dura en el tiempo y en nuestros corazones.

Elizabeth Maiz



AGRADECIMIENTO

A DIOS, Gracias por haberme dado la sabiduría y el entendimiento para poder llegar al final de mi carrera, por proveerme de todo lo necesario para salir adelante y por todo lo que me ha dado.

A la Universidad De Oriente, por darme la oportunidad de formar parte de esta casa de estudios a la cual le debo mi formación como profesional.

A la Gerencia de Salud de PDVSA E y P Oriente, Maturín, Edo. Monagas, Gracias por darme la oportunidad de desarrollar mi trabajo, y por facilitarme la información; y especialmente a mi asesor institucional el Licenciado Luis Lazarde por su apoyo y confianza durante mi pasantía.

A Mi Asesora Académica, Profesora Sorelis Gomez, por brindarme su apoyo y colaboración en todo momento para la elaboración de este trabajo.

Elizabeth Maiz

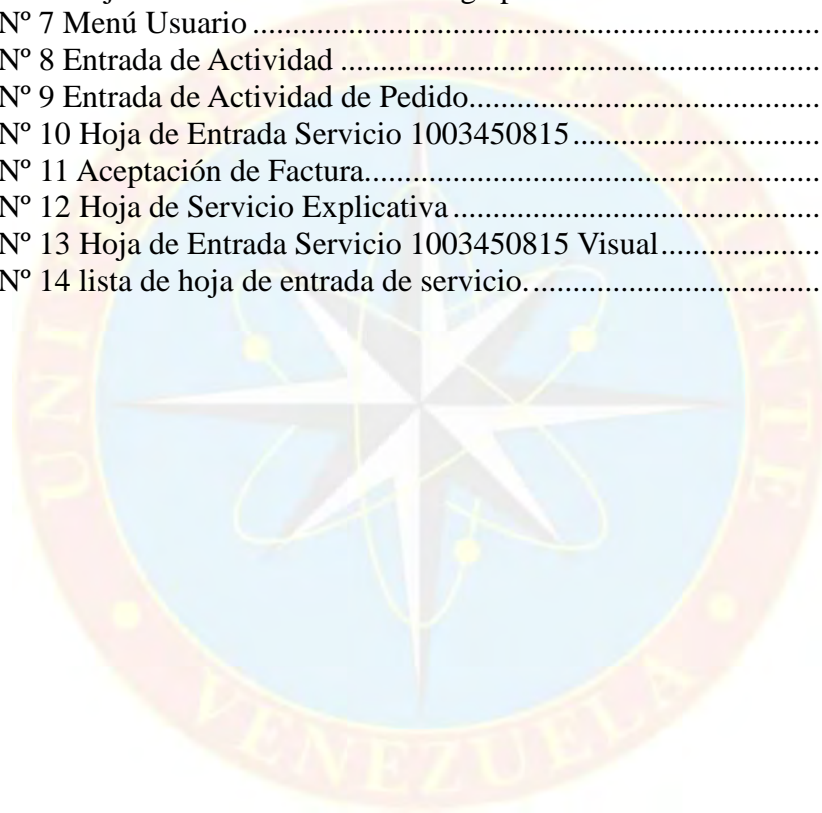
ÍNDICE

ACTA DE APROBACIÓN	ii
RESOLUCIÓN.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
FASE I	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.2.1 Objetivo generales	4
1.2.2 Objetivo Específicos.....	5
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.5 MARCO METODOLÓGICO	6
1.6 TIPOS Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.6.1 Tipos de investigación	7
1.6.2 Nivel de investigación	7
1.7 POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO.....	8
1.8 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	8
1.8.1 Observación directa	8
1.8.2 Revisión bibliográfica	9
1.8.3 Revisión paginas de internet.....	9
1.8.4 La entrevista no estructurada.....	10
1.9 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	10
1.9.1 Reseña histórica.....	10
1.9.2 Misión.....	14
1.9.3 Visión.....	14
FASE II.....	19
DESARROLLO DEL ESTUDIO.....	19
2.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO IMPLEMENTADO PARA EL PAGO DE FACTURAS DE GASTOS MÉDICOS DE PDVSA EYP ORIENTE. GERENCIA DE SALUD	19
2.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO DE PAGOS DE FACTURAS QUE REALIZA EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN.....	23

2.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL PROCESO DE PAGOS DE FACTURAS DE GASTOS MEDICO EN PDVSA EYP ORIENTE, DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN	32
2.3.1 Requisitos para el Pago por Hospitalización	35
2.3.2 Requisitos para el Pago por Medicamentos.....	37
2.3-3 Como Crear una Hoja de Entrada de Servicio (HES)	39
2.4 DETERMINACIÓN DE LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE PAGOS DE FACTURAS DE GASTOS MÉDICOS APLICADOS POR LA GERENCIA DE SALUD DE PDVSA EYP ORIENTE	47
2.5 ANALIZAR EL PROCESO DE PAGO DE FACTURAS DE GASTOS MÉDICOS DE PDVSA EYP ORIENTE, DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN	48
FASE III	51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
3.1 CONCLUSIONES	51
3.2 RECOMENDACIONES	52
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	53
BIBLIOGRAFÍA.....	56
ANEXOS	57
HOJAS METADATOS	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Estructura Organizativa	16
Figura N° 2 Estructura Organizativa Gerencia de Salud.....	18
Figura N° 3 Administración de Planes de Salud, Proceso de Facturación.....	31
Figura N° 4 Flujo Grama del Proceso de Pago de Servicios Médicos.	34
Figura N° 5 Flujo Grama del Proceso de Pago por Hospitalización.	36
Figura N° 6 Flujo Grama del Proceso de Pago por Medicamentos.....	38
Figura N° 7 Menú Usuario	39
Figura N° 8 Entrada de Actividad	40
Figura N° 9 Entrada de Actividad de Pedido.....	41
Figura N° 10 Hoja de Entrada Servicio 1003450815.....	42
Figura N° 11 Aceptación de Factura.....	43
Figura N° 12 Hoja de Servicio Explicativa	44
Figura N° 13 Hoja de Entrada Servicio 1003450815 Visual.....	45
Figura N° 14 lista de hoja de entrada de servicio.....	46



ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro n° 1 APS. Protocolo. Ecor.....	27
Cuadro n° 2 Emergencia. Consulta externa. Estudios médicos.....	28
Cuadro n° 3 Estudios de laboratorio.....	28





**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN - MONAGAS**

**EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO
IMPLEMENTADO PARA EL PAGO DE FACTURAS DE GASTOS MÉDICOS
DE PDVSA EyP ORIENTE. GERENCIA DE SALUD.
MATURÍN ESTADO MONAGAS**

**Realizado por:
Br. Elizabeth Maiz**

C.I: 19.875.490

**Asesora Académica:
Profa. Sorelis Gómez**

RESUMEN

El trabajo que se presenta a continuación fue elaborado con la finalidad de evaluar el Proceso de Control Interno Implementado para el Pago de Facturas de Gastos Médicos, aplicados por la Gerencia de Salud, PDVSA EyP ORIENTE, Maturín Estado Monagas. Este surgió de la necesidad de ayudar a la Gerencia, a cómo mejorar el control interno de una manera más eficiente y rápida. El proceso pagos de facturas es uno de los aspectos más importante para la Gerencia de Salud, porque de allí depende en gran parte el logro de sus objetivos. Este trabajo estuvo enmarcado en un tipo de investigación de campo bajo un nivel descriptivo; en conclusión se determinó que en la Gerencia de Salud presenta mala distribución en las labores que se llevan acabo en el departamento lo que afecta directamente al proceso de facturación. Por lo que se considero evaluar el proceso de control interno el cual permitió detectar las fallas que presentaba la Gerencia de Salud.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día existen muchas empresas innovadoras en Venezuela la cual hacen que haya un crecimiento económico, como es el caso de PDVSA Petroleros S.A, una de las principales empresas petroleras a nivel mundial que se encarga de la exploración, producción, transporte, mercadeo de los hidrocarburos, de manera eficiente, rentable, segura, transparente y comprometida al desarrollo armónico del país.

En Petroleros de Venezuela S, A posee actividades propias y efectúa otras áreas que permiten mejorar el desempeño de la organización, muchas de estas labores son realizadas en la Gerencias de Finanzas, Licitaciones, Compra, Gastos, Salud, entre otras, estas áreas están relacionadas con la parte administrativa y contable en la cual podemos encontrar una de ellas que es la Gerencia de Salud que se encarga de la recepción y pago de facturas a proveedores que suministran el servicio a esta empresa.

La función que cumple el Departamento de Facturación en la Gerencia de Salud, es analizar las facturas que se reciben de los distintos proveedores, lo cual lleva al pago de los servicios médicos que son prestados anticipadamente a los trabajadores y familiares ascendentes y descendentes. Para este fin, la empresa cuenta con el apoyo de centros de salud privados legalmente constituidos, los cuales cubren la prestación de servicios médicos asistenciales para la prevención y curación de enfermedades.

Este trabajo tiene como objetivo principal, Evaluar el Proceso de Control Interno Implementado para el Pago de Facturas de Gastos Médicos de PDVSA EyP Oriente, específicamente en la Gerencia de Salud. En Maturín Estado Monagas. Con

la finalidad de garantizar un mejor funcionamiento del proceso, y que esto a su vez, le permita maximizar la eficiencia y eficacia de sus trabajadores. Esta investigación consta de tres fases:

FASE I: EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES: Que contienen, el planteamiento del problema, el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación de la investigación, y el marco metodológico que abarca el tipo de investigación el nivel de la investigación, la población a estudiar, las técnicas recolección de datos, terminando con la identificación total de la institución.

FASE II: DESARROLLO DEL ESTUDIO: Donde se desarrollaron cada uno de los objetivos específicos planteado para el logro de la investigación.

FASE III: CONSIDERACIONES FINALES: Se desarrollo las conclusiones, recomendaciones como resultado de la investigación, fuentes bibliográficas y anexos respectivos.

FASE I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Venezuela tiene una economía de mercado orientada a la exportación, producción, refinación, mercadeo y transporte del petróleo venezolano. La principal actividad económica del país es la explotación y refinación de petróleo para la exportación del consumo interno. Es la cuarta economía más grande de América Latina, después de Brasil, México y Argentina. El petróleo en Venezuela es procesado por la industria estatal Petróleos de Venezuela S.A, se encarga de los hidrocarburos, de manera eficiente, rentable, segura, transparente, comprometida con la protección ambiental; con el fin último de motorizar el desarrollo armónico del país, afianzar el uso soberano de los recursos, potenciar el desarrollo endógeno propiciar una existencia digna y provechosa para el pueblo venezolano.

PDVSA se encarga de ofrecerles bienestar a sus empleados, de allí surge la necesidad de crear la Gerencia de Salud, ésta representa una organización de la empresa que se encarga de prestar servicios médicos a través de un personal capacitado en la salud de médicos y enfermeras profesionales. La Gerencia de Salud le presta el servicio a sus trabajadores activos, jubilados y a sus grupos familiares mediante los Planes de Salud: Planes Nacionales y Planes de Atención Médica Integral Directa (AMID); al activar estos planes, se generan cierta cantidad de facturas provenientes de proveedores externos, de acuerdo a lo antes expuesto, trae como consecuencia una problemática ya que no existe una total agilidad en el proceso de facturación para su pronto pago, dichas carencia se debe al limitado personal, ya que este proceso lo ejecutan tan solo dos analista, lo que nos lleva a estudiar el Control Interno para así agilizar el proceso de facturación para su pronto pago. Esta

evaluación se realizara con la finalidad de encontrar las posibles fallas que pueda haber dentro del control interno de la Gerencia de Salud (Departamento de Facturación) y a su vez establecer una supervisión que permita un ahorro de tiempo en la evaluación de dicha facturas, para así obtener información confiable, concreta y crear un alto grado de preferencia en los proveedores al momento de prestar algunos de sus servicios médicos.

El ingreso de una persona a PDVSA genera como mínimo cinco (5) beneficiarios a los Planes de Salud, mediante el ingreso de estas personas a los Planes de Salud se recibirá mas facturas, lo cual trae como consecuencia la debilitación del Control Interno, y que este a su vez sea vulnerable a ciertos errores o fallas, y el Departamento de Facturación cuenta con el mismo personal para el análisis, la evaluación y registros de las facturas a los sistemas correspondientes. Por las ideas antes expuestas y debido a la importancia que tienen todos los factores que se involucran en este proceso desde que se presta un servicio hasta que llega su momento de facturar y pagar: la eficiencia en la gestión de los pagos, son situaciones en las que deben de realizar un estudio detallado que permita optimizar el proceso aplicado en el control de dichos pagos, lo que será de gran utilidad para la organización, al permitirle agilizar el manejo y la solvencia para así prestar un mejor servicio a todos sus proveedores.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo generales

Evaluar el Proceso de Control Interno Implementado para el Pago de Facturas de Gastos Médicos de PDVSA EyP Oriente. Gerencia de Salud. Maturín Estado Monagas.

1.2.2 Objetivo Específicos

1. Identificar las Políticas de Control Interno Implementado para el Pago de Facturas de Gastos Médicos de PDVSA EyP Oriente. Gerencia de Salud.
2. Identificar el Proceso de Pago de Facturas que realiza el Departamento de Facturación.
3. Describir los Procedimientos Administrativos para el Proceso de Pagos de Facturas de Gastos Médicos en PDVSA EyP Oriente, Departamento de Facturación.
4. Determinar las Fortalezas y Debilidades de los Procedimientos Administrativos de los Pagos de Facturas de Gastos Médicos aplicados por la Gerencia de Salud de PDVSA EyP Oriente.
5. Analizar el Proceso de Pagos de Facturas de Gastos Médicos de PDVSA EyP Oriente, Departamento de Facturación.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En el departamento de facturación se evalúan los procedimientos de control interno implementado para los pagos de facturas realizado por parte de los analistas de facturación, estos supervisan el control y registro de cada una de ellas, que determina la función que obliga a dar origen a la revisión adecuada de la Gerencia de Salud. Así como también la emisión correcta por parte de los proveedores.

La investigación tiene como finalidad evaluar el proceso de control interno implementado para los pagos de gastos médicos de PDVSA EyP Oriente. Gerencia de salud. Maturín Estado Monagas.

De la misma manera este trabajo servirá como instrumento de apoyo para futuras investigaciones que realicen sobre el tema los estudiantes de las carreras de Administración y Contaduría Pública en la Universidad de Oriente; así como también en cualquier instituto de educación superior, siendo útil además para todas aquellas personas interesadas en la materia.

Así mismo, este estudio servirá al investigador para reforzar y poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera en materia de control interno, orientado al mejoramiento y desarrollo profesional.

1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación estuvo dirigida a la Evaluación del Proceso de Control Interno Implementado para los Pagos de Facturas de Gastos Médicos de PDVSA EyP Oriente. Gerencia De Salud. Ubicada en la Avenida Alirio Ugarte Pelayo, Edificio ESEM, Parroquia Boquerón, Maturín Estado Monagas durante el año 2012.

1.5 MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolo instrumentales. Que se utilizan para la recolección de datos, para optimizar y realizar el cumplimiento de los objetivos planteados en esta investigación.

1.6 TIPOS Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Tipos de investigación

En función de sus objetivos esta investigación, fue de campo porque se estuvo en contacto directo con el personal de la Gerencia de Salud (PDVSA)

Al respecto **Maurice Eyssautier de la Mora (2006)**, señala: “Es aquella en la que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador, el cual recoge directamente los datos de las conductas observadas”. (Pág. 96).

1.6.2 Nivel de investigación

Para efectos de la investigación el nivel fue de carácter descriptivo; porque se buscó describir y evaluar los elementos o características existentes en el origen de la situación a investigar.

Según **Hernández y Otros (2006)**, definen la investigación descriptiva así:

“La investigación descriptiva, busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, los estudios de carácter descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren”. (Pág. 103).

1.7 POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

Población de estudio esta conformada por cinco (5) trabajadores, debido a que es una población pequeña se obvio el proceso de muestreo, se trabajara con el total de la población.

Al respecto **Hernández y Otros (2006)**, comenta: “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y tiempo” (Pág. 239).

1.8 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la obtención de información y recolección de datos, se utiliza la observación directa, la revisión bibliográfica, revisión páginas de internet, la entrevista, la asesoría empresarial y académica.

1.8.1 Observación directa

De acuerdo a esta técnica se observara directamente los hechos, ya que se estuvo en contacto directo con el personal de la empresa PDVSA, Gerencia de Salud para obtener información y aclarar una gran variedad de inquietudes con respecto al tema objeto de estudio.

Según **Arias, F (2006)** señala: “Es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación prestablecidos”. (Pág. 125).

1.8.2 Revisión bibliográfica

Consiste en la revisión de datos o documentos escritos contenidos en textos, trabajos científicos, redes tecnológicas (internet), que nos sirven de apoyo o base para el desarrollo de la investigación.

Según **Maurice Eyssautier de la Mora (2006)**, señala que:

“Es aquella información que existe en documento y materiales de índole permanente y a la que se puede acudir como fuente de referencia en cualquier momento y lugar sin alterar su naturaleza o sentido para poder comprobar su autenticidad. Estos datos publicados se encuentren en las bibliotecas públicas o en internet”.
(Pág. 159).

La revisión bibliográfica: es la metodología empleada, debido a que es considerada pertinente para seleccionar la información contenida en los libro, revista, compilaciones, internet, monografías, tesis, entre otros; que contribuyen a estructurar el presente trabajo de investigación.

(<http://www.monografias.com/trabajos60/articulacion-saberes/articulacion-saberes2.shtml>)

1.8.3 Revisión paginas de internet

En esta técnica de investigación se consultaran páginas de internet que permitan conocer aspectos básicos del tema y problema a tratar, administrando la obtención de información necesaria para desplegarlos en la presente investigación.

1.8.4 La entrevista no estructurada

Este método consiste en obtener información a través de un dialogo con el personal capacitado de la empresa, con el fin de aclarar dudas y alcanzar algunos conocimientos e información necesaria con respecto al funcionamiento de la gerencia de salud (PDVSA), lo cual permitió un mejor desarrollo de la ejecución de la presente investigación, de modo que esta técnica se centra principalmente en la obtención de información por parte del investigador.

Según **Maurice Eyssautier de la Mora (2006)**, señala: “Es un intercambio conversacional en forma oral entre dos personas, datos o hechos, permitiéndole expresarse libremente y en forma espontanea del tema en estudio”. (Pág. 159)

1.9 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

1.9.1 Reseña histórica

Petróleos de Venezuela, S.A. Se encuentra ubicado Av. Alirio Ugarte Pelayo, Edificio Esem, Parroquia Boquerón, Maturín Estado Monagas. El 1° de Enero de 1976, exactamente al primer segundo después de las doce de la noche, nació Petróleos de Venezuela S.A. como la empresa encargada de asumir las funciones de planificación, coordinación y supervisión de la industria petrolera nacional al concluir el proceso de reversión de las concesiones de hidrocarburos a las compañías extranjeras que operaban en territorio venezolano. La partida de nacimiento de la principal industria del país quedó plasmada en el decreto presidencial número 1.123 del 30 de Agosto de 1975. Su primer presidente fue el general Rafael Alfonzo Ravard.

Durante el primer año de operación, PDVSA inició sus acciones con 14 filiales (finalmente serían tres: Lagoven, Maraven y Corpoven) que absorbieron las

actividades de las concesionarias que estaban en Venezuela. Para aquel año, se mantiene la producción de crudo en 2,3 millones de barriles diarios. Las inversiones iniciales se sitúan en un principio en 1.200 millones de bolívares. Ya en 1978, las inversiones de capital se habían cuadruplicado y se ubicaban en 5.000 millones de bolívares.

Dentro de esta fase, inicia acciones en 1976, el Instituto Tecnológico Venezolano del Petróleo (Intevep), destinado a efectuar los estudios e investigaciones necesarias para garantizar el alto nivel de los productos y procesos dentro de la industria petrolera. Igualmente, dos años después se crea Petroquímica de Venezuela S.A. (Pequiven), dirigida a organizar el negocio de la producción petroquímica. Luego de cinco años, de puesta en marcha del decreto que creó a Petróleos de Venezuela, PDVSA y sus filiales logran avanzar en un proceso de consolidación en lo que respecta al manejo del negocio petrolero. Así de esta manera, “se consolidó satisfactoriamente la transición y adaptación de las actividades petroleras privadas de las concesionarias, a la tutela del Estado venezolano” (El Pozo Ilustrado). Lagoven se encarga de las operaciones en el occidente y el sur del país; Corpoven despliega su área de influencia en el centro de la nación, mientras que Maraven se sitúa en la región oriental. Asimismo, la compañía estatal enfoca parte de sus esfuerzos a la Faja del Orinoco, la cual contiene importantes reservas de crudo pesado y extrapesado. Para su explotación, se divide en cuatro áreas o zonas de influencia: Machete, Hamaca (ambos operados en su momento por Corpoven), Cerro Negro (Lagoven) y Zuata (Maraven). La importancia estratégica de la faja queda plasmada en sus números: las reservas probadas están por el orden de los 60.000 y 200.000 millones de barriles. Para tener una comparación que permita apreciar este dato, es importante destacar que desde 1917 hasta 1994, se han producido en el país 46.421 millones de barriles de crudo de todo tipo.

El petróleo pesado es la base para la producción de Orimulsión, combustible destinado principalmente a las plantas generadoras de electricidad, como un sustituto del carbón por sus características de baja contaminación ambiental. **PDVSA** logra ser considerada, gracias a su calidad y responsabilidad, como una empresa confiable en el suministro de grandes volúmenes de petróleo a nivel mundial. En esta fase, Petróleos de Venezuela se consolida como una de las principales compañías petroleras multinacionales.

A mediados de los años 80, la principal empresa del país inicia una expansión tanto a nivel nacional como mundial, con la compra y participación en diversas refinerías ubicadas en Europa, Estados Unidos y el Caribe. En este sentido, establece operaciones en la refinería de la Ruhroel, en Alemania; Nynas, en Suecia y Bélgica e Isla en Curazao.

Asimismo, el 15 de Septiembre de 1986, Petróleos de Venezuela adquirió a la empresa Citgo, en Tulsa, Estados Unidos, punta de lanza de la estrategia de comercialización de hidrocarburos en Norteamérica, con más de mil estaciones de servicio y casi el 20% de las ventas de gasolina en suelo estadounidense. Para la década de los noventa, **PDVSA** inicia un proceso de asociaciones estratégicas destinado a garantizar el inicio y la continuidad en importantes proyectos, como por ejemplo el Mariscal Sucre, destinado a la exploración y explotación de los recursos de gas natural licuado (GNL) que se encuentran ubicados en la península de Paria y al este de la isla de Margarita. Están presentes como socios comerciales Shell, Exxon y Mitsubishi.

En aquel momento, se inicia un programa de convenios operativos de viejos campos petroleros entre las tres filiales de **PDVSA** para la época y por lo menos veinte compañías extranjeras. Igualmente, se comienza con un esquema de ganancias compartidas en diez áreas exploratorias: La Ceiba (Trujillo, Mérida, Zulia), Golfo de

Paria Este, Golfo de Paria Oeste (Sucre), Guarapiche (Monagas), Guanare (Portuguesa), San Carlos (Cojedes), El Sombrero (Guárico), Catatumbo (Zulia), Punta Pescador y Delta Centro (Delta Amacuro) Intervienen Mobil, Enron, Amoco, Elf y Conoco, entre otras. La faja del Orinoco también entra dentro de una estrategia de asociaciones estratégicas para producir crudos, mientras que se crean empresas mixtas en el área de la Orimulsión. Entre 1993 y 1996 se realizaron las tres primeras rondas de convenios operativos lo que produjo para el país una inversión inicial superior a los dos mil millones de dólares y una producción adicional de crudos estimada en unos 260.000 barriles diarios de crudo.

El 1 de Enero de 1998, Petróleos de Venezuela integraba en su estructura operativa y administrativa a las tres filiales que durante más de 20 años habían compartido las operaciones. Se establecía de esta manera una empresa con un perfil corporativo unificado, dirigido a generar altos estándares de calidad y beneficios en lo que respecta a los procesos que están presentes dentro de la industria de los hidrocarburos. En este sentido, se crean tres divisiones funcionales **PDVSA Exploración y Producción, PDVSA Manufactura y Mercadeo, y PDVSA Servicios.**

La División de Exploración y Producción Oriente, esta constituida por actualmente por dos (2) Distritos: Punta de Mata y Furrrial. La Gerencia de Administración, forma parte del Distrito Punta de Mata, ésta división produce crudo liviano, y se encuentra localizada a unos 60 Km. al norte de la ciudad de Maturín en el Estado Monagas; La misma corresponde a las antiguas áreas tradicionales de la filial LAGOVEN, constituido por unos 80 yacimientos que mantienen una importante actividad operacional.

1.9.2 Misión

Garantizar los volúmenes de crudo comprometidos a nuestros clientes, optimizando las operaciones en condiciones seguras, operando pozos e instalaciones rentables, para extraer y entregar el crudo, para su medición, transporte y fiscalización o coordinación operacional de gas depurando a la organización de planta de gas acorde con sus especificaciones con los objetivos de producción, a demás con un personal motivado y dispuesto al cambio, para mejorar continuamente los procesos en armonía con el ambiente.

Proveer la infraestructura industrial y no industrial requerida por las actividades operacionales de la corporación, optimizar la confiabilidad y mantenimiento de sus instalaciones y equipos, así como proveer la asistencia y evaluación técnica en ingeniería, proyectos y mantenimientos. Estas actividades serán ejecutadas oportunamente aplicando las mejores prácticas, innovación y estándares de ingeniería, seguridad y preservación del ambiente obteniendo la mejor relación costo-beneficio.

1.9.3 Visión

Ser la organización líder de clase mundial, en el desarrollo y optimización de infraestructura, relacionada por sus competencias en el manejo de recursos técnicos y financieros así como por su equipo de profesionales creativos y motivados al logro integrado al negocio para agregar el máximo valor a la corporación.

El Distrito Morichal focalizará su gestión a ser conocidos como líderes en la generación de valor para la corporación, incorporando las mejores prácticas para la disminución de los costos de producción, racionalizando el uso de los activos utilizados, mediante el mejoramiento continuo del proceso de extracción de fluidos,

con un personal altamente capacitado. Utilizando la tecnología disponible, operando en armonía con el medio ambiente.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIVISIÓN DE PDVSA, EyP ORIENTE.

PDVSA EyP Oriente está construida principalmente como la mayoría de las organizaciones por una gerencia general de la cual derivan los demás departamentos, asuntos públicos, planificación y gestión, auditoría, tecnología, entre otros

La gerencia de salud está ubicada en la sub-gerencia administrativa trabajando de la mano con finanzas, recursos humanos, procura, desarrollo urbano y servicios logísticos.

A continuación el organigrama de la PDVSA EyP Oriente.

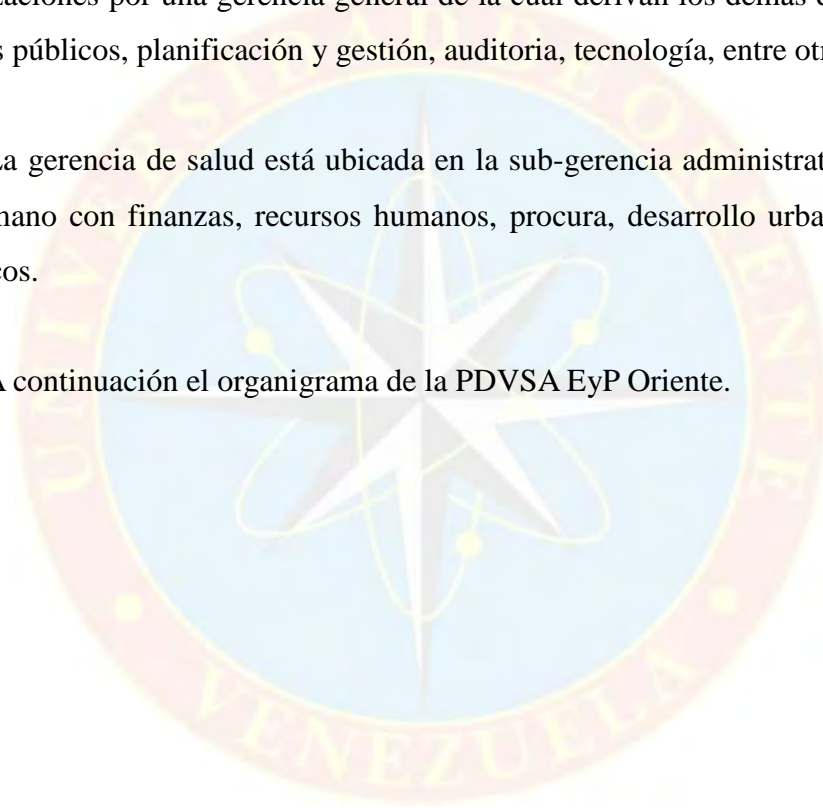
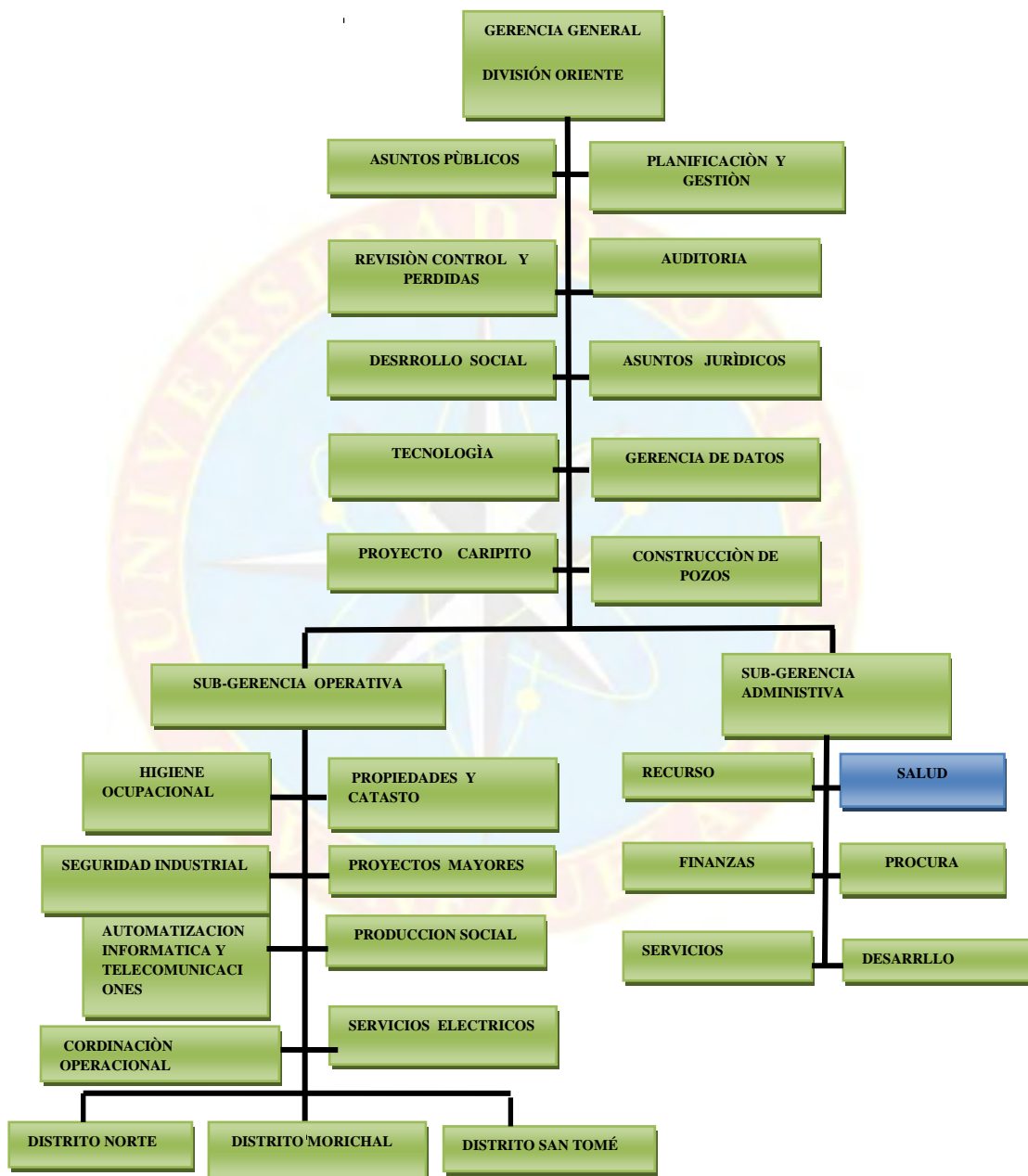


Figura N° 1 Estructura Organizativa

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE PDVSA, EYP ORIENTE.



Fuente: Gerencia de Salud PDVSA, E y P Oriente (2013).

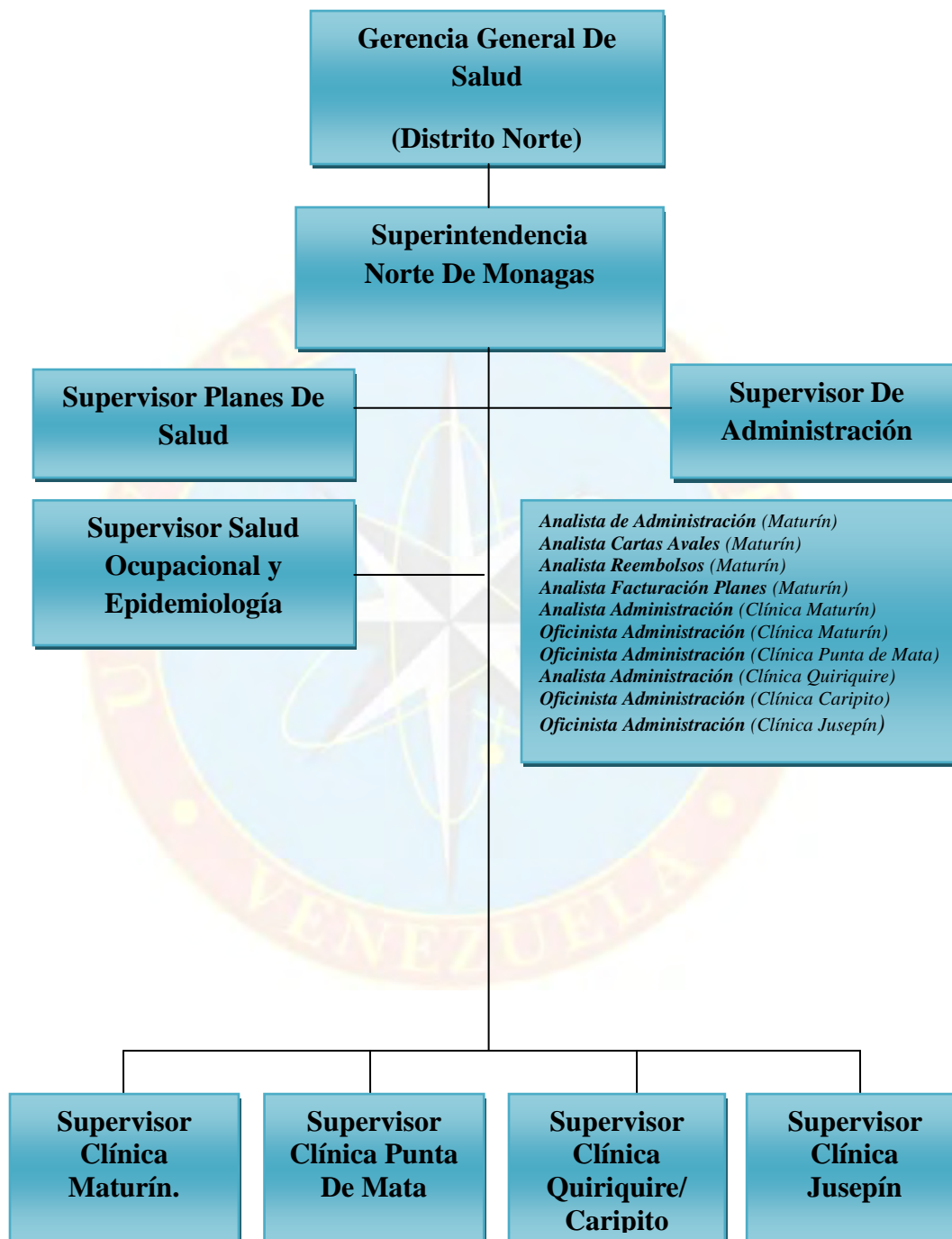
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA GERENCIA DE SALUD PDVSA, EyP ORIENTE, MATURÍN EDO MONAGAS.

Esta división está constituida principalmente por una gerencia general y de esta dependen todos los demás departamentos, empezando por la superintendencia del Estado Monagas que es el jefe directo y el que tiene comunicación con la gerencia general directamente, luego están los supervisores de planes de salud y de administración que se encuentran en el mismo escalón Organizacional.

Del supervisor de administración esta subordinados los analistas de administración, cartas avales, reembolsos, facturación y los oficinistas de administración; estos son parte fundamental en el proceso de pago de proveedores pues intervienen desde el momento a que los beneficiarios asisten a la institución de salud hasta que las facturas llegan al departamento para ser analizadas.

Existen además supervisores en las dependencias, Caripito, Quiriquire, Jusepín, Punta de Mata y Maturín.

Figura N° 2 Estructura Organizativa Gerencia de Salud



Fuente: Gerencia de Salud PDVSA, E y P Oriente (2013).

FASE II

DESARROLLO DEL ESTUDIO

2.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO IMPLEMENTADO PARA EL PAGO DE FACTURAS DE GASTOS MÉDICOS DE PDVSA EYP ORIENTE. GERENCIA DE SALUD

La Gerencia de Salud de PDVSA Maturín, tiene la responsabilidad de cancelar los compromisos de deuda adquiridos con los proveedores de servicio médico, hospitalización y medicamentos de sus empleados.

Petróleos de Venezuela S.A, Gerencia de Salud tiene políticas formalmente dictadas, las cuales los proveedores deben cumplir para tener un mejor funcionamiento, coordinación y orientación en las facturas emitida por los proveedores. Antes de verificar el cumplimiento de las políticas establecidas en la empresa con respecto a facturación es necesario identificarlas.

Entre algunas políticas establecidas en la Gerencia de Salud están las siguientes:

- a) El día lunes fue establecido como el único día para la recepción de facturas.
- b) El horario establecido para recibir las facturas es de 7:30 am hasta las 11: 00 am y de 1:00 pm a 4:00 pm
- c) Todas las facturas deben poseer una copia grapada detrás de la original.

- d) El analista de facturación sella las facturas en el cual se señala la fecha que fue entregada y el texto recibido por PDVSA, y se le entregan sus respectivas copias a los proveedores.

Por los servicios médicos:

- a) Las Facturas recibidas por los proveedores deben de cumplir con la Providencia 00071 (ver anexo 1), determinada por el servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).
- b) Las Facturas que reciben los analistas de parte de los proveedores deben de cumplir con el reglamento interno de planes de salud (Planes Nacionales o Planes de AMID), cuyo reglamento (soportes) establece; (Informe médico emitido por el médico tratante, fotocopias de la cédula de identidad o ficha del empleado, y fotocopia de la factura, carta aval de ingreso o egreso que haya solicitado el empleado, todos los exámenes de laboratorio realizados por el médico a el empleado o beneficiario y ficha de área donde trabaja el empleado). Todos estos requisitos son indispensables al momento de cargar la factura.
- c) Las Facturas deben registrarse por el Baremo que posee la institución, que es un convenio entre Petroleros de Venezuela S.A y sus proveedores de servicio médico (Médicos Asistenciales), en los cuales queda determinado los precios de los diferentes servicios médicos a prestar tales como: servicios de emergencia, hospitalización, estudios especializados, consultas, exámenes de laboratorio, medicina, cirugía, entre otros. Si en la factura existe diferencia de precio con los establecidos en el baremo, la misma será devuelta al proveedor y este tendrán siete (7) días para corregir las facturas de los proveedores.

- d) Las facturas también deben de registrarse por Cartas Avaluos de ingreso y egreso; las cuales son documentos emitidos por los analistas de cartas avaluos en la Gerencia de Salud, lo que le garantiza al proveedor el pago de la factura por los servicios médicos prestados a empleados de la Institución. En este documento queda expresado que es un presupuesto inicial o de ingreso, que se hace de los posibles gastos médicos que se puedan generar, durante la hospitalización del paciente, que de haber cambios en este presupuesto acordado, el proveedor debe notificarlo a el analista de administración para tomar las acciones correspondientes. Si existe algún cambio de precio se ajusta el baremo y se llega al costo final, monto por el cual el proveedor debe de facturar por sus servicios prestados ya que esa cantidad es la que PDVSA se compromete a pagar y el monto de la factura debe ser igual a la carta aval.

En cuanto a la de Hospitalización:

- a) Las Facturas recibidas por los proveedores deben de cumplir con la Providencia N° 00071 (ver anexo 1), determinada por el servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).
- b) Los montos de las factura deben cumplir con los Baremos establecidos por la Institución, de haber alguna diferencia son devueltas al proveedor y este tiene solo siete (7) días para reponer la factura, si no la repone en el tiempo estimado no se toma en cuenta la factura para realizar el pago.
- c) Todas las facturas entregadas al analista de administración debe cumplir con los soportes médicos que determina la Institución los cuales son: informes médicos, cartas avaluos, resultados de los exámenes médicos, diagnóstico del empleado, fotocopia del carnet del empleado (si el paciente es familiar, copia de cédula de

identidad). Si no cumple con todos estos soportes la factura es devuelta al proveedor y este tendrá quince (15) días para su reposición.

- d) El monto total de la factura debe coincidir con la carta aval, si hay alguna diferencia en números la factura es devuelta; puede existir el caso de que la carta aval sea la errada, en ese caso el analista de facturación le entrega la factura a la analista de cartas avales para que haga su cambio.

Por Medicamentos

- a) Las facturas que han sido canceladas por el empleado y se quieren reembolsar, deben ser introducidas todas en un sobre amarillo y con ellas ir una planilla que es llenada por el empleado (Nombre, Número de Cédula, División donde trabaja, monto total de las Facturas), el sobre es entregado al departamento de salud.
- b) Se revisan todas las facturas con el fin de ver que facturas cumplen con la providencia 00071 (ver anexo 1); las que no cumplan con esta providencia son devueltas las facturas al trabajador.
- c) Las facturas canceladas por los empleados son reembolsadas, solo si cumplen con los siguiente: récipe médico donde especifique el medicamento y la indicación del mismo, además debe estar firmado y sellado por el médico tratante.
- d) Existen servicios como enfermeras, ortopedia, ortodoncia, lentes de lectura, que solo hay un monto máximo para cada uno de estos servicios, si el monto es mayor a lo establecido el empleado debe cancelar la diferencia.

La empresa PDVSA, cumple con las disposiciones legales venezolanas pertinentes al proceso de facturación; entre estas disposiciones legales nos encontramos con la providencia administrativa 00071 de fecha 08 de Noviembre del 2011, que establece las normas generales de emisión de facturas y otros documentos, y no solo esto sino todas aquellas normas y políticas que ya se nombraron anteriormente.

2.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO DE PAGOS DE FACTURAS QUE REALIZA EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN

Los procedimientos aplicados, responde oportunamente a las obligaciones contraídas con proveedores de salud, con el fin de establecer alianzas estratégicas que permitan alcanzar el máximo beneficio y el buen servicio para los beneficiarios del sistema de salud.

Para el desarrollo de este procedimiento se requiere de una herramienta muy importante que es el programa SAP Administrativo (Sistemas, Aplicaciones y Productos). Es un sistema informático diseñado para gestionar de manera más eficiente los recursos y procesos de producción de bienes y servicios al interior de una organización; los procesos administrativos son llevados por el mismo.

A continuación se identifican el Procedimiento de Recepción de facturas.

Recepción de Facturas:

El analista de Pago a Proveedores es el encargado de recibir las facturas que se generan por los servicios médicos prestados que envían los proveedores; revisando que las mismas estén separadas de acuerdo al tipo de nómina y el área de trabajo del

titular, y que correspondan a las áreas que cubre la Gerencia de Salud PDVSA. Además debe revisar que las facturas estén acompañadas por las copias respectivas.

Una vez verificada la documentación se procede a sellar las facturas; dicho sello indica la fecha en que fue entregada la factura, y contiene el texto de “Recibido Por PDVSA”. Luego se dispone para el análisis, el original y una copia de las facturas; devolviendo al proveedor la otra copia debidamente sellada.

Por último se registra las facturas en un archivo electrónico de Control de facturas recibidas (Estadística de Facturas) donde se coloca: nombre del proveedor, número de la factura, monto, fecha de emisión, fecha de recepción y sistema de salud al cual pertenece (Plan Nacional o Plan AMID).

Análisis de las Facturas:

Las facturas recibidas serán analizadas por el encargado, quien debe verificar todos los detalles con los soportes de las mismas, y comprobar que el paciente sea beneficiario o trabajador de la empresa, además, de las especificaciones legales de las facturas según la providencia administrativa N° 00071 emitida por el SENIAT.

De igual manera, debe comparar que los montos facturados por los servicios médicos prestados (honorarios médicos, gastos de clínicas, exámenes y estudios especializados) estén ajustados por Baremos; por lo que, si existe excedente en los precios fijados por PDVSA se devolverá la factura con una nota informando la situación. Se registra en el archivo electrónico devolución de facturas y se notifica al proveedor de su devolución, la misma no debe ser mayor a tres (3) días luego de la recepción de la factura. El analista debe de llenar el formato de devolución con la fecha y nombre de la persona que recibió la notificación así mismo, nombre de la persona que retira la factura devuelta.

También debe constatar que las facturas de los proveedores estén separadas por beneficios (Plan Nacional o Plan AMID), y anexa expedientes originales (Cartas Avaless) a las facturas, e inspeccionar que las mismas estén agrupadas por áreas de trabajo; conociendo que sólo se podrán agrupar y recibir facturas de las siguientes áreas de trabajo:

- a. Quiriquire, Jusepín y Orocual.
- b. Punta de Mata, Tejero, Santa Bárbara, Aguasay.
- c. Caripito.
- d. Maturín, Furrial.
- e. San Tome, El Tigre, Pariaguan, Oritupano.
- f. Anaco.

Las facturas bajo el área de trabajo de Morichal y Temblador deben entregarse en Morichal. Si las facturas cumplen los requisitos y políticas exigidas mencionadas en el punto anterior, se procederá a ingresarlas en el sistema SAP para su respectivo pago.

Ingreso de las Facturas en SAP:

Como se dijo anteriormente el Sistema de Aplicación y Producto (SAP), es un programa que tiene por objeto el manejo de toda la información administrativa utilizada por los distintos departamentos de la empresa.

PDVSA utiliza este sistema para llevar la contabilidad de forma computarizada; y en el proceso de Pago a Proveedores registra las transacciones originadas como una cuenta por pagar al ingresar las facturas en dicho programa, el cual está formado por un plan de cuentas de 7 niveles y 8 dígito, clasificado de la siguiente manera:

1XXXXXXXX ACTIVOS
 2XXXXXXXX PASIVOS
 3XXXXXXXX CAPITALES
 4XXXXXXXX CUENTAS DE ORDEN
 5XXXXXXXX INGRESOS
 6XXXXXXXX COMPRA Y VARIACIONES DE INVENTARIO
 7XXXXXXXX GASTOS

Utilizándose para este proceso sólo algunas cuentas de Gastos, correspondientes al nivel 7 del código de cuentas, entre ellas las que se mencionan a continuación:

7XXXXXXXX GASTOS
 73XXXXXXXX Servicios Contratados/Alquiler de Equipos/ Inmuebles.
 731XXXXXX Servicios Contratados.
 73153200 Servicios Médicos en el País-Consulta, Estudios y Emergencias.
 73153300 Servicios Médicos en el País- Estudios de Laboratorio.
 73153400 Servicios Médicos en el País- Atención.

Las cuentas que tienen movimiento en este proceso son:

73153200, correspondiente a los gastos por emergencias, servicios de consultas externas prestadas por clínicas privadas y/o médicas especialistas contratadas.

73153300, correspondiente a los gastos por estudios de laboratorios prestados a los beneficiarios en instalaciones ajenas a PDVSA.

73153400, correspondiente a los gastos de los servicios médicos prestados a los titulares según Protocolo, Atención Primaria de Salud (APS) y Examen Clínico Orientado al Riesgo (ECOR).

Es necesario explicar, que de acuerdo a la nómina y al área de trabajo del empleado, el gasto será cargado con un centro de costo a la cuenta de mayor correspondiente.

Entiéndase que el centro de costo no sustituye la cuenta de mayor, su función es disminuir el presupuesto distribuido entre las clínicas propias de la PDVSA EyP Oriente. Los centros de costos que maneja la Gerencia de Salud PDVSA EyP Oriente; estas son (ver cuadro 1, 2 y 3).

Cuadro n° 1 APS. Protocolo. Ecor.

ÁREA	CUENTA DE MAYOR	CENTRO DE COSTO
Maturín	73153400	10120571
Punta de Mata/ Santa Bárbara/ Tejero	73153400	10120572
Quiriquire/ Jusepín/ Orocual	73153400	10120574
Caripito	73153400	10120575
Anaco	73153400	101205721
San Tome	73153400	101205723

Fuente: Gerencia de Salud PDVSA, E y P Oriente (2013).

Cuadro n° 2 Emergencia. Consulta externa. Estudios médicos

ÁREA	CUENTA DE MAYOR	CENTRO DE COSTO
Maturín	73153200	10120571
Punta de Mata / Santa Bárbara/ Tejero	73153200	10120572
Quiriquire/ Jusepín/ Orocual	73153200	10120574
Caripito	73153200	10120575
Anaco	73153200	101205721
San Tome	73153200	101205723

Fuente: Gerencia de Salud PDVSA, E y P Oriente (2013).

Cuadro n° 3 Estudios de laboratorio

ÁREA	CUENTA DE MAYOR	CENTRO DE COSTO
Maturín	73153300	10120571
Punta de Mata/ Santa Barbará/ Tejero	73153300	10120572
Quiriquire/ Jusepín/ Orocual	73153300	10120574
Caripito	73153300	10120575
Anaco	73153300	101205721
San Tome	73153300	101205723

Fuente: Gerencia de Salud PDVSA, E y P Oriente (2013).

Es importante que se verifique antes de cargar en SAP, si las facturas pertenecen a casos del Plan AMID o Plan Nacional, ya que, son presupuestos diferentes. A los empleados amparados por AMID se les cubre el 100% de los gastos sin hacerles descuentos en su salario; mientras que al empleado beneficiado por Plan Nacional se le descuenta de su sueldo para formar un fondo que irá disminuyendo en el momento que sea utilizado por los beneficiarios.

Éste fondo sólo cubre las emergencias para el titular y los beneficiarios, por lo que al realizarse algún examen especializado o consulta externa deben cancelarla y solicitar la factura para que PDVSA a través del proceso de reembolso, le devuelva el dinero. Sin embargo, PDVSA sólo cancelará los exámenes y consultas externas realizadas a los empleados beneficiarios de Planes Nacionales siempre y cuando la orden sea por Atención Primaria de Salud (APS), por Protocolo o por Examen Clínico Orientado al Riesgo (ECOR) y será cargada como se mencionó anteriormente en la cuenta de mayor 73153400.

Una vez que se revisan las facturas y las mismas cumplen los requisitos para que se pueda cargar en sistema para su posterior pago, se debe verificar la existencia del pedido del proveedor para el caso correspondiente (Planes AMID o Planes Nacionales). Entiéndase por “Pedido de Proveedor” el presupuesto asignado a cada proveedor para cubrir los gastos causados por la atención de servicios médicos prestados en el año en curso.

Si el proveedor posee un pedido, se procede a cargar la factura, creando así una Hoja de Entrada de Servicio (HES), la cual disminuirá el monto presupuestado para el proveedor, cambiando así, de gasto planificado a gasto real; sin embargo, si el proveedor no posee un pedido, se le creará uno, el cual debe liberarse, siguiendo una serie de pasos que se requieren, para que pase a la cadena de aprobación dependiendo del monto creado.

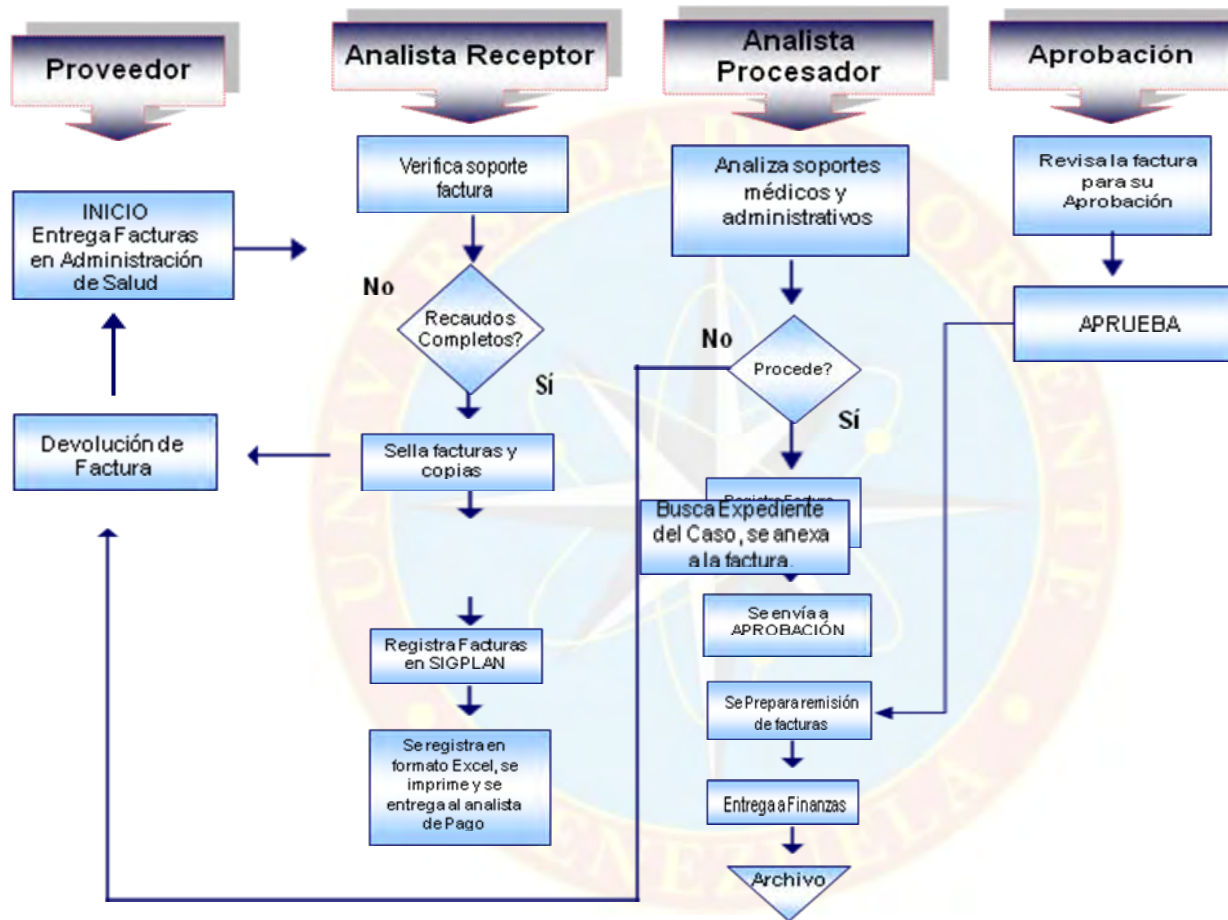
1^{er} Nivel de Aprobación: Es aprobado por el Superintendente de la Gerencia de Salud, siempre y cuando, los pedidos creados sean menores a 100.000 Bsf.

2^{do} Nivel de Aprobación: Es aprobado por el Gerente de Salud de Monagas, siempre y cuando los pedidos sean mayores a 100.000 Bsf.

Es importante señalar que, una vez creados los pedidos se pueden modificar e igualmente se debe liberar.

Al tener listo el número del pedido del proveedor, se procede crear la HES con los datos necesarios que exigen los campos, se guarda para que pase a la bandeja del Superintendente de la Gerencia de Salud quien autoriza el pago de la factura aprobando dicha hoja; si la HES no es aprobada por algún error, este se corrige, guardándose los cambios para que sea sometida nuevamente a aprobación. Cuando las Hojas de Entradas de Servicio (HES) son aprobadas se imprime la pantalla del sistema donde justifica la aceptación de la HES, la cual irá acompañada del original de las facturas, para posteriormente elaborar la remisión de tales facturas y enviarlas al Departamento de Finanzas para que una vez revisadas puedan liquidar la deuda en un lapso aproximado de 20 días. El Departamento de Facturación de la Gerencia de Salud debe conservar las copias de las facturas enviadas, así como la relación de gastos de consumo y los respaldos exigidos conjuntamente con una copia de la remisión sellada por el Departamento de Finanzas como “recibido” para un mejor control administrativo.

Figura N° 3 Administración de Planes de Salud, Proceso de Facturación



Fuente: Gerencia De Salud PDVSA, E Y P Oriente (2013)

2.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL PROCESO DE PAGOS DE FACTURAS DE GASTOS MEDICO EN PDVSA EYP ORIENTE, DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN

El bienestar de toda organización depende del control y seguimiento de todas sus actividades, es preciso realizar una serie de procedimientos que permitan la obtención oportuna confiable y suficiente de la información financiera.

A continuación se describen los requisitos que debe exigir el analista encargado del Departamento de Facturación para el pago de facturas de gastos médicos.

Requisitos para el Pago de Servicios Médicos:

- 1) Las facturas entregadas por los proveedores deben cumplir con la Providencia N° 00071, de no cumplir las facturas son devuelta al proveedor.
- 2) Las facturas entregadas por los proveedores deben cumplir con el reglamento interno de los Planes de Salud (Planes Nacionales y Planes AMID) cuyo reglamento establecen los siguientes soportes.
 - a) Informe Médico emitido por el Médico tratante.
 - b) Fotocopia de la Cedula de Identidad o Ficha del Empleado.
 - c) Fotocopia de la Factura.
 - d) Carta Aval (Ingreso o Egreso) Solicitada por el Empleado.
 - e) Todos los Exámenes de Laboratorio realizado por el Médico al Trabajador o Beneficiario.

f) Ficha del Área donde trabaja.

Todos estos requisitos son importantes para poder cargar las facturas en el Sistema de Aplicaciones y Productos (SAP).

3) Las facturas entregadas por los proveedores deben registrarse por el Baremo establecido en el Departamento de Facturación, el cual determina los precios de los servicios médicos tales como:

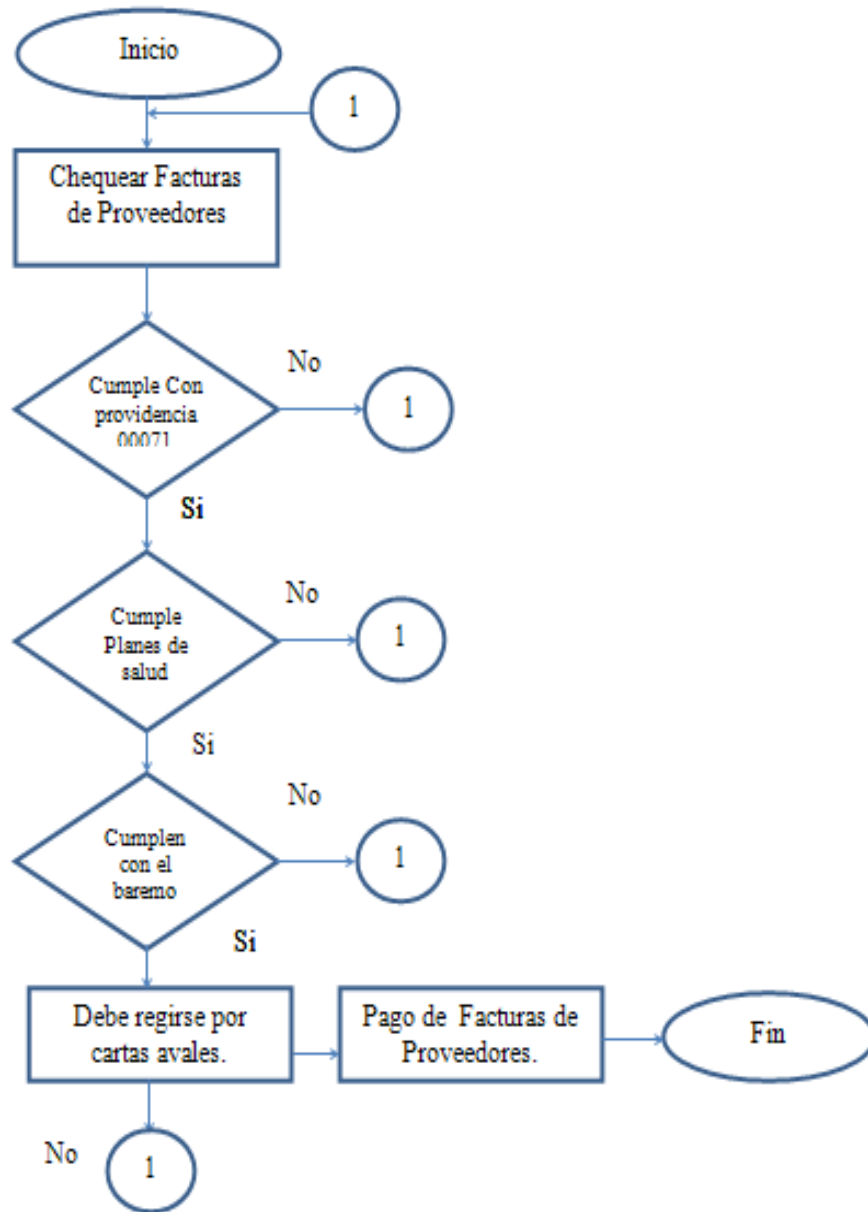
- a) Emergencia
- b) Hospitalización
- c) Estudios Especializados
- d) Exámenes de Laboratorio
- e) Medicinas
- f) Cirugías
- g) Entre otros.

Si en la factura existe diferencia de precio con los establecidos en el baremo, la misma será devuelta al proveedor y este tendrá siete (7) días para corregir la factura.

4) Las facturas entregadas por los proveedores deben registrarse por Cartas Avalués (Ingresos o Egresos). Esta es realizada por el analista de Carta Aval.

Si existe algún cambio en el presupuesto acordado, el proveedor debe notificarlo al analista de cartas avalués para que este realice las modificaciones existente en la carta aval.

Figura N° 4 Flujo Grama del Proceso de Pago de Servicios Médicos.



Fuente: El Investigador (2013).

2.3.1 Requisitos para el Pago por Hospitalización

- 1) Las facturas entregadas por los proveedores deben cumplir con la Providencia N° 00071. de no cumplir las facturas son devuelta al proveedor.
- 2) Las facturas entregadas por los proveedores deben de cumplir con el Baremo establecido en el Departamento de Facturación.

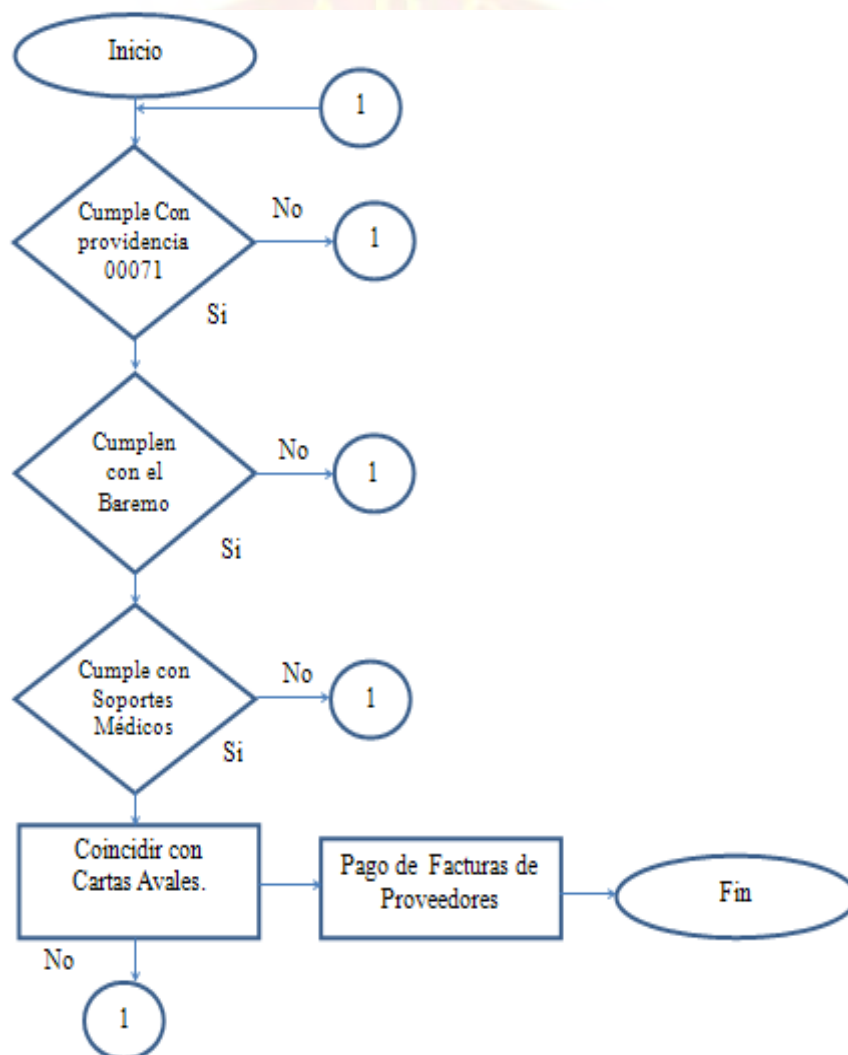
Si en la factura existe diferencia de precio con los establecidos en el baremo, la misma será devuelta al proveedor y este tendrá siete (7) días para corregir la factura, y entregarla nuevamente al departamento de facturación para ser cancelada.

- 3) Las facturas entregadas por los proveedores deben de cumplir con los soportes médicos, los cuales son:
 - a) Informes Médicos.
 - b) Cartas avales.
 - c) Resultados de los Exámenes Médicos.
 - d) Diagnóstico del Empleado.
 - e) Fotocopia del Carnet del Empleado. (si el Paciente es Familiar, Copia de Cédula de Identidad).

Si no cumple con todos estos soportes la factura es devuelta al proveedor y este tendrá quince (15) días para su reposición.

- 4) El monto total de la factura debe coincidir con la carta aval, de lo contrario si hay alguna diferencia en el monto la factura es devuelta; puede existir el caso de que la carta aval sea la errada, en este caso el analista de facturación le entrega la factura al analista de cartas avaluas para que haga la corrección del monto.

Figura N° 5 Flujo Grama del Proceso de Pago por Hospitalización.



Fuente: El Investigador (2013).

2.3.2 Requisitos para el Pago por Medicamentos

1) Todas las facturas deben ser introducidas en un sobre amarillo y con ellas ir una planilla que es llenada por el empleado donde debe especificar:

- a) Nombre del empleado.
- b) Número de Cédula del empleado.
- c) División donde trabaja.
- d) Monto total de las Facturas.

El sobre es entregado al departamento de salud.

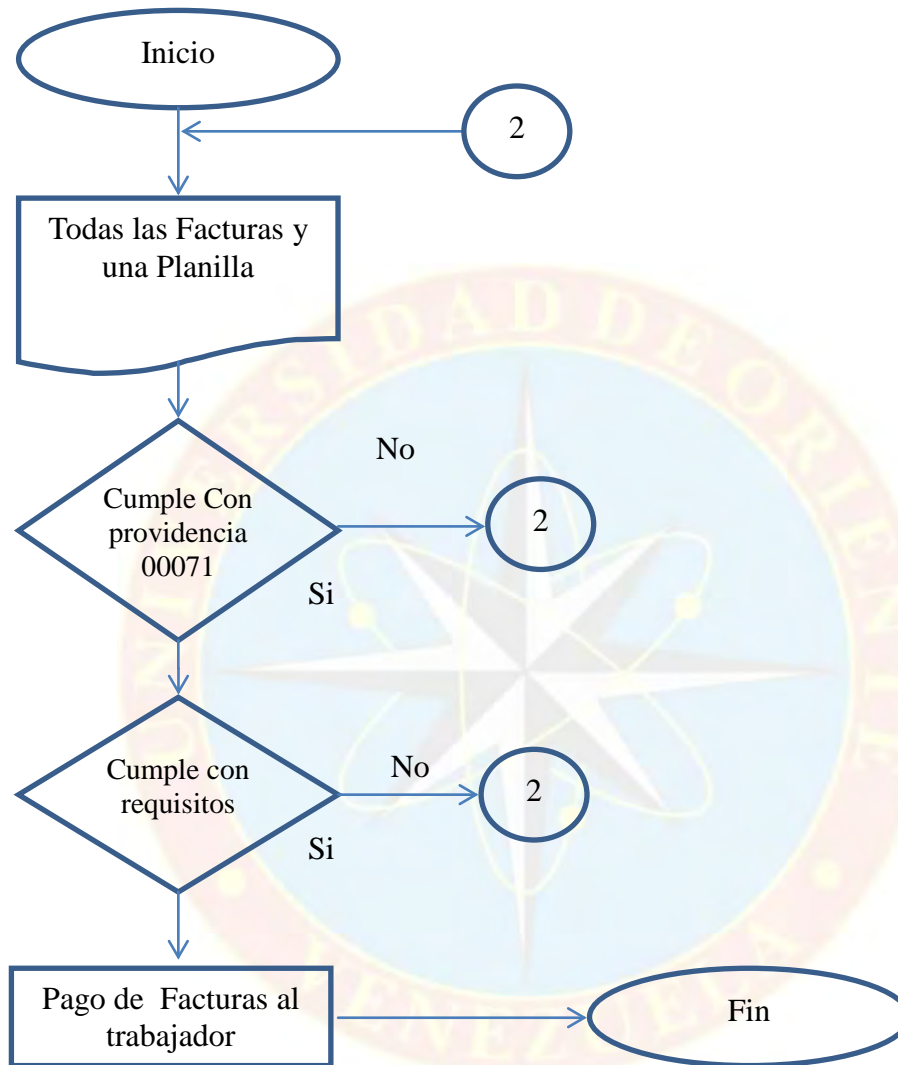
2) Las facturas deben cumplir con la Providencia N° 00071, de lo contrario son devueltas al trabajador.

3) Las facturas canceladas por los empleados son reembolsadas, solo si cumplen con los siguiente:

- a) Recípe Médico donde especifique el medicamento y la indicación del mismo.
- b) Debe estar Firmado y sellado por el médico tratante.

Existen servicios como enfermeras, ortopedia, ortodoncia, lentes de lectura, que solo hay un monto máximo para cada uno de estos servicios, si el monto es mayor a lo establecido el empleado debe cancelar la diferencia.

Figura N° 6 Flujo Grama del Proceso de Pago por Medicamentos.



Fuente: El Investigador (2013).

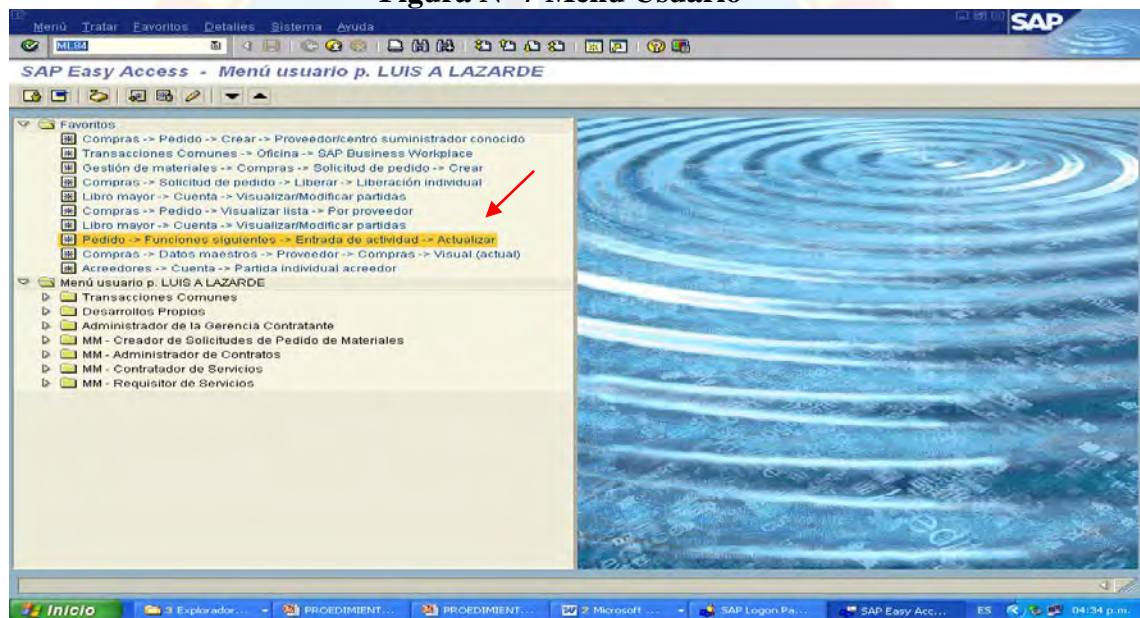
Luego que los proveedores cumplan con todos los requisitos ya sean por servicios médicos, hospitalización o medicamentos, el analista de facturación procede hacer el análisis y la revisión de las facturas para luego cargar cada una de ellas. Las facturas para ser cargadas requieren de una herramienta muy importante como lo es el

Sistema de Aplicación y Productos (SAP), en este sistema se crea una Hoja de Entrada de Servicio (HES), para cada una de las facturas en la cual se llena una serie de datos que se verán a continuación:

2.3-3 Como Crear una Hoja de Entrada de Servicio (HES)

Paso 1: Ingresar al SAP, con una clave y nombre de usuario, luego se escoge el tipo de procedimiento que quiere hacer el analista, en este caso es la opción; pedido funciones siguientes entrada de actividad.

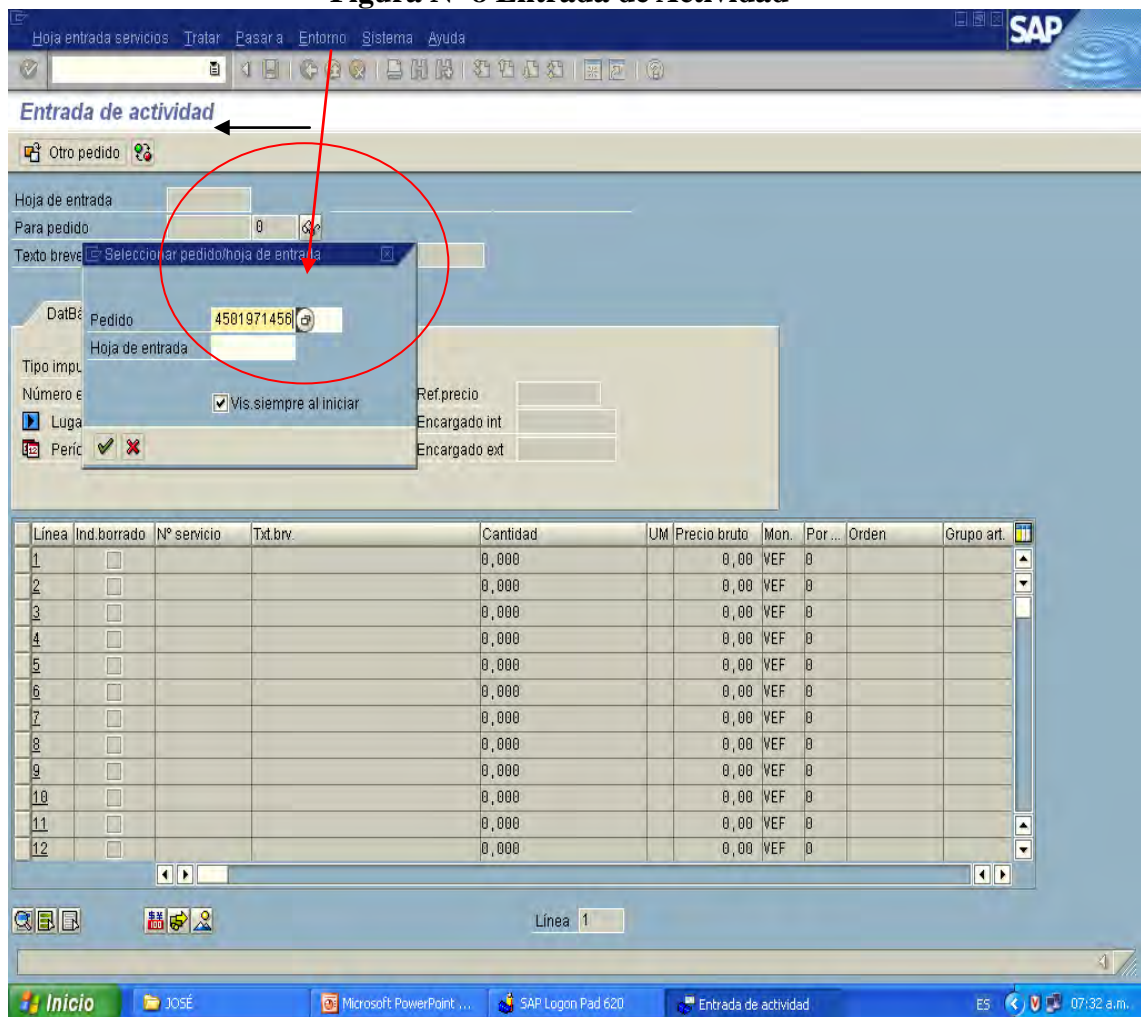
Figura N° 7 Menú Usuario



Fuente: Gerencia De Salud PDVSA, E Y P Oriente (2013).

Pasó 2: Elegir el proveedor al que se va a cargar las facturas por pagar, se abre una pantalla en el cual se coloca el número del pedido y verifica que sea el proveedor correcto y que tenga en su cuenta de activo o jubilado disponibilidad para cargar.

Figura N° 8 Entrada de Actividad



Fuente: Gerencia De Salud PDVSA, E Y P Oriente (2013).

Pasó 3: Se abre la ventana que indica “Entrada de Actividad de pedido” aquí se crea la hoja de entrada para la factura, en la flecha indica un icono que dice “crear hoja de entrada” se presiona un clic y luego se rellena los datos del titular y beneficiario de los planes de salud.

Figura N° 9 Entrada de Actividad de Pedido

Hoja entrada servicios Tratar Pasar a Entorno Sistema Ayuda

Entrada de actividad p. pedido 4501971456 00001

Otro pedido

Hoja de entrada

Para pedido 4501971456 1

Texto breve

DatBásicos Dat.acept. Val. TxtExpl Hist.

Tipo imputación

Número externo

Lugar serv.

Periodo

Ref.precio

Encargado int

Encargado ext

Línea	Ind.borrado	N° servicio	Txt.br	Cantidad	UM	Precio bruto	Mon.	Por...	Orden	Grupo art.
1	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0		
2	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0		
3	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0		
4	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0		
5	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0		
6	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0		
7	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0		
8	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0		
9	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0		
10	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0		
11	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0		
12	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0		

Linea 1

Inicio JOSÉ Microsoft PowerPoint ... SAP Logon Pad 620 Entrada de actividad ... ES 07:42 a.m.

Fuente: Gerencia De Salud PDVSA, E Y P Oriente (2013).

Pasó 4: Se visualiza una pantalla en la cual se colocaran los datos que tenga plasmada la factura, se coloca el nombre del proveedor y número de factura, en la flecha verde se coloca el número de la carta aval, debajo se escribe una palabra estándar que es “MATURÍN”, eso indica donde se presta el servicio, sigue la Fecha de ingreso y egreso, la cédula del titular y el beneficiario, luego se selecciona si es activo o jubilado el empleado luego se coloca el monto que indica la factura como la carta aval, seguidamente se rellena los otros datos de aceptación y descripción.

Figura N° 10 Hoja de Entrada Servicio 1003450815

Hoja de entrada servicios Tratar Pasara Entorno Sistema Ayuda

Hoja de entrada servicio 1003450815 añadir

Otro pedido

Hoja de entrada 1003450815 Sin acept

Para pedido 4501971456 1

Texto breve → OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199134

DatBásicos Dat.acept. Val. TixtExpi Hist.

Tipo imputación Todas imput.aux...

Número externo A 09-000503064-0 Ref.precio 04.11.2009

Lugar serv. MATURIN Encargado int 9899687

Período 01.08.2009 - 04.08.2009 Encargado ext 9899687

Línea	Ind.borrado	Txt.brv.	Cantidad	UM	Precio bruto	Mon.	Por...	Grupo art.	A.	Sal...	Valor neto
1	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
2	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
3	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
4	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
5	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
6	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
7	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
8	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
9	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
10	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
11	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
12	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00

Inicio JOSÉ SAP Logon Pad 620 Hoja de entrada servi... Microsoft PowerPoint... ES 03:34 p.m.

Fuente: Gerencia De Salud PDVSA, E Y P Oriente (2013).

Paso 5: Se da clic donde indica, ahí se colocara los datos de aceptación de la factura, donde se muestra la flecha, indican el nombre del titular y debajo se coloca el número de control de factura.

Figura N° 11 Aceptación de Factura.

The screenshot displays the SAP 'Hoja de entrada servicio' (Service Entry Sheet) interface. The title bar indicates 'Hoja de entrada servicio 1003450815 añadir'. The main form contains the following data:

- Hoja de entrada: 1003450815 (Status: Sin acept.)
- Para pedido: 4501971456 1
- Texto breve: OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199134

Navigation tabs include 'DatBásicos', 'Dat.acept.', 'Val.', 'TxtExpl', and 'Hist.'. The 'DatBásicos' tab is active, showing:

- Doc.: 04.11.2009
- Contab.: 04.11.2009
- Referencia: FACT # 199134
- Texto doc.: CEDEÑO LENLYS

Below the form is a table with 12 lines. The columns are: Línea, Ind.borrado, Txt.brv., Cantidad, UM, Precio bruto, Mon., Por..., Grupo art., A..., Sal..., and Valor neto. All values in the table are currently zero.

Línea	Ind.borrado	Txt.brv.	Cantidad	UM	Precio bruto	Mon.	Por...	Grupo art.	A...	Sal...	Valor neto
1	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
2	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
3	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
4	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
5	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
6	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
7	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
8	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
9	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
10	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
11	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00
12	<input type="checkbox"/>					VEF				0	0,00

At the bottom, there is a 'Selec.serv.' button and a 'Línea 1' field. The Windows taskbar at the bottom shows the system time as 03:47 p.m.

Fuente: Gerencia De Salud PDVSA, E Y P Oriente (2013).

Pasó 6: Se da clic donde indica para rellenar los datos explicativos en los cuales se colocara el nombre y número de cédula del titular, nombre del beneficiario y diagnostico del paciente, luego se escoge la opción guardar.

Figura N° 12 Hoja de Servicio Explicativa

Hoja de entrada servicio 1003450815 añadir

Hoja de entrada: 1003450815 Sin acept.

Para pedido: 4501971456 1

Texto breve: OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199134

TAB: Val (highlighted)

TITULAR: CEDÑO LENNY S. C.I: 9899687. PACIENTE: CAMILA ALEJANDRA URBIMNA. (HIJA) ID: INFECCIÓN RESPIRATORIA BAJA.

Línea	Ind.borrado	Txt.br.	Cantidad	UM	Precio bruto	Mon.	Por ...	Grupo art.	Á...	Sal...	Valor neto
1	<input type="checkbox"/>	ACTIVOS	3.649,290	SG	1,00	VEF	1	SP4800	0		3.649,29
2	<input type="checkbox"/>					VEF			0		0,00
3	<input type="checkbox"/>					VEF			0		0,00
4	<input type="checkbox"/>					VEF			0		0,00
5	<input type="checkbox"/>					VEF			0		0,00
6	<input type="checkbox"/>					VEF			0		0,00
7	<input type="checkbox"/>					VEF			0		0,00
8	<input type="checkbox"/>					VEF			0		0,00
9	<input type="checkbox"/>					VEF			0		0,00
10	<input type="checkbox"/>					VEF			0		0,00
11	<input type="checkbox"/>					VEF			0		0,00
12	<input type="checkbox"/>					VEF			0		0,00

Linea 1

Fuente: Gerencia De Salud PDVSA, E Y P Oriente (2013).

Pasó 7: Se muestra la hoja de entrada cargada con todos los datos, esta hoja tiene un número único, este permite buscar la hoja rápidamente en sistema, en caso de existir un error cargando la factura. Luego la hoja de entrada de servicio se imprime y se anexa con la factura original.

Figura N° 13 Hoja de Entrada Servicio 1003450815 Visual

Hoja de entrada servicio 1003450815 Visual

Hoja de entrada: 1003450815 Sin acept.

Para pedido: 4501971456 1

Texto breve: OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199134

Tipo imputación: Todas imput-aux.

Número externo: A 09-000503064-0 Ref.precio: 04.11.2009

Lugar serv.: MATURIN Encargado int: 9899687

Período: 01.08.2009 - 04.08.2009 Encargado ext: 9899687

Linea	Ind.borrado	Txt.brv.	Cantidad	UM	Precio bruto	Mon.	Por...	Grupo art.	Á.	Sal...	Valor neto
1	<input type="checkbox"/>	ACTIVOS	3.649,290	SG	1,00	VEF	1	SP4800		0	3.649,29
2	<input type="checkbox"/>		0,000		0,00	VEF	0			0	0,00
3	<input type="checkbox"/>		0,000		0,00	VEF	0			0	0,00
4	<input type="checkbox"/>		0,000		0,00	VEF	0			0	0,00
5	<input type="checkbox"/>		0,000		0,00	VEF	0			0	0,00
6	<input type="checkbox"/>		0,000		0,00	VEF	0			0	0,00
7	<input type="checkbox"/>		0,000		0,00	VEF	0			0	0,00
8	<input type="checkbox"/>		0,000		0,00	VEF	0			0	0,00
9	<input type="checkbox"/>		0,000		0,00	VEF	0			0	0,00
10	<input type="checkbox"/>		0,000		0,00	VEF	0			0	0,00
11	<input type="checkbox"/>		0,000		0,00	VEF	0			0	0,00
12	<input type="checkbox"/>		0,000		0,00	VEF	0			0	0,00

Se ha grabado la hoja de entrada 1003450815

Fuente: Gerencia De Salud PDVSA, E Y P Oriente (2013).

Pasó 8: Se hace remisión (revisión) de SAP en el cual se visualiza todas las facturas cargadas en lista y esta a su vez deben estar aprobadas por el Gerente de la Gerencia de Salud, se imprime esta lista y se anexa a las facturas que van a ser llevadas a la Gerencia de Finanza. Luego se imprime la pantalla que tiene la información de la fuente por la gerencia. Estos soportes se entregan a la gerencia de finanza con todas las facturas originales ya sean de servicios médicos, hospitalización o medicamentos.

Figura N° 14 lista de hoja de entrada de servicio.

Pedido	OrgCo	GpoCo	Proveedor	Nombre 1	Moneda	Fecha doc.
Posición	Ce.	EntFin	Grupo art.	Txt.br.v. posición	Valor neto de pedido	FeEntrega
Hoja entr.	IndAd	EntFin	IndBloq	Txt.br.v. hoja ent.	Val.neto hoja ent.	Creado el
4501971456	PCC0	P6T	200017344	HOSPITAL METROPOLITANO MATORIN, C.A	VEF	02.11.2009
1	PC00		SP4800	SERVICIOS MEDICOS	575.143,74	02.11.2009
1003449690				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199358	1.106,93	04.11.2009
1003449728				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199393	31.360,95	04.11.2009
1003449748				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199379	5.570,90	04.11.2009
1003449756				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199353	886,73	04.11.2009
1003449777				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199394	25.878,16	04.11.2009
1003449798				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 196335	549,00	04.11.2009
1003449822				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199304	10.162,95	04.11.2009
1003449839				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199126	9.621,90	04.11.2009
1003449849				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199127	25.312,36	04.11.2009
1003449862				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199120	9.964,57	04.11.2009
1003449892				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199119	3.032,32	04.11.2009
1003449918				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199111	12.551,53	04.11.2009
1003449960				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199009	4.194,34	04.11.2009
1003449998				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199491	42.822,40	04.11.2009
1003450037				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199496	10.693,20	04.11.2009
1003450065				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199493	12.961,12	04.11.2009
1003450095				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199492	1.937,41	04.11.2009
1003450119				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199497	22.446,24	04.11.2009
1003450148				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199507	11.516,95	04.11.2009
1003450170				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199498	10.151,90	04.11.2009
1003450184				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199509	14.150,58	04.11.2009
1003450216				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199511	20.887,56	04.11.2009
1003450241				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199547	5.403,72	04.11.2009
1003450256				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199548	4.480,02	04.11.2009
1003450452				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199549	6.960,00	04.11.2009
1003450510				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199389	5.239,78	04.11.2009
1003450543				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199303	11.675,38	04.11.2009
1003450578				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199129	4.488,13	04.11.2009
1003450815				OPPG- SICOPROSA HMM FACT 199134	3.649,29	04.11.2009

Fuente: Gerencia De Salud PDVSA, E Y P Oriente (2013).

Una vez de finalizado el proceso de facturación el analista se encarga de hacer la remisión respectiva de cada una de la facturas que se tiene en la lista del sistema, la cual es llevada al Departamento de Finanzas, para ser firmada y sellada por el analista de finanzas, una se deja en el Departamento de Finanzas y la otra es llevada al Departamento de Facturación de la Gerencia de Salud como sustento que se realizo la entrega de las facturas.

2.4 DETERMINACIÓN DE LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE PAGOS DE FACTURAS DE GASTOS MÉDICOS APLICADOS POR LA GERENCIA DE SALUD DE PDVSA EYP ORIENTE

Entre las fortalezas y debilidades observadas en la gerencia de salud podemos mencionar:

Fortalezas	Debilidades
❖ Aunque el departamento de facturación no cuenta con el suficiente personal para el pago de las facturas, cuenta con un personal experto y eficiente.	❖ El proceso de pagos de facturas se hace largo y engorroso puesto que una sola persona es la encargada de hacer todo el procedimiento, ya que existe muy poco personal en el departamento.
❖ El sistema de aplicación y productos (SAP) utilizado es rápido y fácil de usar.	❖ No existe un manual de normas y procedimientos para la utilización del sistema.
❖ El proceso para cargar facturas es automatizado.	❖ El proceso suele ser largo, por la gran cantidad de facturas que se reciben.
❖ El sistema SAP permite un control fácil sobre las facturas cargadas.	❖ El sistema SAP no posee un campo para verificar que las facturas no esté duplicada.

❖ El proceso de facturación es flexible.	❖ Al existir errores en las facturas cargadas su aprobación es retardada, por que necesita mas tiempo para ser nuevamente aprobada.
------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.5 ANALIZAR EL PROCESO DE PAGO DE FACTURAS DE GASTOS MÉDICOS DE PDVSA EYP ORIENTE, DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN

En toda organización es necesario tener un buen control interno ya que es una herramienta fundamental para llevar un seguimiento de todas sus actividades, en la empresa es preciso realizar una serie de procedimientos que permitan la obtención oportuna y confiable de la información financiera.

En el departamento de facturación de la gerencia de salud es importante llevar una revisión detallada de cada una de las facturas que son emitidas por los proveedores, las facturas deben ser respaldada por el informe emitido por el médico tratante, entre otros requisitos exigidos por la gerencia de salud ya que son obligatorios para procesar el pago correspondiente. Los procedimientos aplicados, responde oportunamente a las obligaciones contraídas con proveedores de salud, con el fin de establecer alianzas estratégicas que permitan alcanzar el máximo beneficio y el buen servicio para los beneficiarios del sistema de salud.

El analista encargado de analizar las facturas debe verificar o comprobar que las facturas esten acompañadas de los soportes médicos y que el paciente sea beneficiario o trabajador de la empresa y cerciorarse de que las facturas cumpla con la providencia N° 00071 emitida por el SENIAT. En el caso de que algunas facturas no se ajusten al

baremo que es un acuerdo de PDVSA con sus proveedores la misma se devolverá con una nota informando la situación para que realicen correcciones necesarias.

PDVSA utiliza el sistema SAP para llevar la contabilidad de forma computarizada; y en el proceso de Pago a Proveedores registra las transacciones originadas como una cuenta por pagar al ingresar las facturas en dicho programa, el cual está formado por un plan de cuentas de 7 niveles y 8 dígitos. En el departamento de facturación solo se utilizara algunas cuentas de Gastos que corresponden al nivel 7 del código de cuentas, tomando que la enumeración debe iniciar con el número 7 y los demás dígitos irán cambiando de acuerdo al servicio que se preste.

Al cargar la factura al sistema SAP se debe tener en cuenta si el trabajador esta amparado por el AMID o Plan Nacional, ya que el Plan AMID pertenece a la nómina menor y cubre el 100% de los gastos sin hacer deducciones de su sueldo si embargo al Plan Nacional que pertenece a la nómina mayor se le va descontando de su sueldo para crear un fondo para los gastos médicos. Además se debe verificar la existencia del pedido del proveedor, para luego crear la Hoja de Entrada de Servicio (HES) donde se llenaran cada una de los campos reflejado en las pantallas del sistema SAP.

El Superintendente de la Gerencia de Salud es quien autoriza el pago de la factura aprobando la Hoja de Entrada de Servicio; y si existen algún error en la hoja y esta no es aprobada, se deberá corregir y guardar los cambios para que sea sometida nuevamente a aprobación. Cuando las Hojas de Entradas de Servicio (HES) son aprobadas se imprime la pantalla del sistema donde demuestra la aceptación de la HES, la cual irá acompañada del original de las facturas, para posteriormente elaborar la remisión de tales facturas y enviarlas al Departamento de Finanzas para que una vez revisadas puedan liquidar la deuda. El Departamento de Facturación de la Gerencia de Salud debe guardar las copias de las facturas enviadas, así como la relación de gastos de consumo y los respaldos exigidos conjuntamente con una copia

de la remisión sellada por el Departamento de Finanzas como “recibido” para un mejor control administrativo.



FASE III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 CONCLUSIONES

Durante el periodo de investigacion y lo observado en el Departamento de Facturacion de la Gerencia de Salud de PDVSA EyP Oriente, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- ❖ La falta de comunicación de los proveedores con la gerencia de salud, a la hora de devolver las facturas a los proveedores. Se hace difícil el aviso de tal devolución por no tener la información actualizada de la dirección de tales proveedores, lo que origina el retraso de su pago, llegando a provocar la cancelación del servicio por parte de los proveedores. Este retraso es ocasionado también por los proveedores puesto que estos al dejar sus facturas las mismas no son revisadas antes de ser recibidas evitando el pronto aviso de la falla o error.
- ❖ Una limitante que se tiene en el departamento de facturación es que el proceso solo puede ser realizado por el personal autorizado, y sabiendo que existe una carencia de personal, una mala distribución de labores y el proceso a pesar de ser sencillo, es largo, lo que conduce que los analistas estén sobrecargados y que no tengan la motivación necesaria para ser más efectivo el proceso.
- ❖ Se considera que el proceso que realizan en el departamento de facturación requiere como mínimo de tres analistas, debido a las grandes cantidades de facturas que se manejan.
- ❖ Los procedimientos que se realizan en la Gerencia de Salud tratan de ser lo más efectivo posible, organizados y controlados aunque no se realicen de manera

rápida. Los analistas tratan de cumplir con todos sus labores para darle un mejor beneficio a la empresa y a sus proveedores para que así ellos preste un mejor servicio a todos sus trabajadores activos, jubilados y beneficiarios.

3.2 RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo observado en el ambiente de trabajo y al diagnóstico realizado podemos recomendar al departamento:

- ❖ Actualizar datos de ubicación de proveedores para que al momento de realizar una devolución puedan ser informado con prontitud y así no se retrasarían sus pagos, ni las actividades del departamento.
- ❖ Contratar el personal necesario para agilizar el exceso de trabajo en el departamento de facturación, y dejar solo a una persona que se encargue de atender a los proveedores que visitan el departamento para buscar información y aclarar dudas y también colocar una cartelera informativa donde se establezca los días de atención a los proveedores, las normas y políticas de la empresa para así evitar la mala información y que no existan tantas facturas devueltas para facilitar el trabajo tanto del proveedor como al analista.
- ❖ Motivar al personal y no sobrecargarlo de trabajo para que estos tengan un mejor rendimiento en los puestos de trabajo.
- ❖ La persona encargada de la aprobación de pedidos y Hojas de entradas en el Sistema de Aplicación y Productos (SAP), en caso de estar ausente, este debe delegar su aprobación, en este caso podría ser el encargado del primer nivel de aprobación, esto para que no se retrase las actividades del analista.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

AMID: (Atencion Medica Integral Directa). Programa que consiste en proporcionar a los empleados y familiares de PDVSA de acuerdo a su salud una atencion oportuna e integral que le permita establecer un diagnostico y tratamiento adecuado. (http://portal.salud.gob.mx/descargas/pdf/pns_version_completa.pdf).

Análisis: en sentido amplio, es la descomposición de un todo en partes para poder estudiar su estructura, sistemas operativos, funciones, etc.

(<http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis>).

APS: (Atencion Primaria de Salud). Es el primer nivel de prestacion de servicio y corresponde a la etapa de prevencion en el cual el trabajador se dirige hasta él con el fin de realizarse evaluaciones anuales preventivas.

(http://es.wikipedia.org/wiki/Atenci%C3%B3n_primaria_de_salud).

Autorizacion: Es la facultad que se otorga para la realizacion o efecto de alguna cosa, en este caso, para el pago de facturas.

(http://www.conpapeles.com/termino-Autorizacion_40.php).

Baremo: Documento convenio entre PDVSA Petróleos S.A. y sus proveedores de servicio médico (Clínicas), en los cuales queda determinado los precios de los diferentes servicios médicos tales como: servicios de emergencia, hospitalización, estudios especializados, consultas, exámenes de laboratorio, entre otros.

(<http://es.wikipedia.org/wiki/Baremo>).

Carta Aval: Es un documento que establece el monto por el cual debe facturar el proveedor, la misma se determina por medio de un estudio que se hace a la pre factura previamente consignada para su análisis.

(<https://www.segurosvenezuela.com/faq3.html>).

ECOR: (Evaluación Continua Orientada al Riesgo).

Factura: Es un documento tributario de compra y venta que registra la transacción comercial obligatoria y aceptada por ley. Este comprobante tiene para acreditar la venta de mercaderías u otros afectos, porque con ella queda concluida la operación. (<http://marisevilla.lacoctelera.net/post/2009/03/01/documentos-mercantiles-2-hasta-sabado-7-marzo-2009>).

Planes AMID: Las nóminas menores y diarias para quienes la prestación del servicio de salud, incluye a sus familiares directos, y está regulada por la contratación colectiva (Nómina contractual). La cobertura médico asistencial, tanto en los centros propios como en los terceros, abarca el 100% de las necesidades de atención médica de este grupo. (http://portal.salud.gob.mx/descargas/pdf/pns_version_completa.pdf).

Planes de Salud: Se refiere al conjunto de planes que ofrecen Petróleos de Venezuela, S.A y sus Filiales para la prevención o restitución de la salud, proporcionando una ayuda económica sobre la base de un beneficio anual regido por condiciones establecidas.

(http://portal.salud.gob.mx/descargas/pdf/pns_version_completa.pdf).

Planes Nacionales de Salud: La nómina mayor de jubilados, quienes junto a su grupo familiar y a pesar de no estar cubiertos por el Contrato Colectivo Petrolero, reciben por extensión y en nuestras propias clínicas todos los beneficios médicos disponibles para la nómina no contractual.

(http://portal.salud.gob.mx/descargas/pdf/pns_version_completa.pdf).

Procesos: son una serie de acciones y operaciones que se realizan de acuerdo con más normas, unos principios, leyes y reglas.

(<http://es.wikipedia.org/wiki/Proceso>).

Proveedores: Persona que tiene por oficio proveer de todo lo necesario a una colectividad o casa de gran consumo. (Carrasco Díaz (Pág. 244) año 2010).

Providencia: Es una resolución judicial por la que se atiende a cuestiones de trámite o de comunicación. No tienen justificación jurídica o son de justificación jurídica sucinta. Se hacen para trasladar documentos, dar cuenta, transmitir informes, aceptar o rechazar ciertas peticiones, entre otros.

(<http://www.wordreference.com/definicion/providencia>).

SAP: (Sistema, Aplicaciones y Productos). Sistema en red a escala nacional usado por PDVSA, que tiene por objeto el manejo de toda la información contable y administrativa de los recursos. (<http://www.sap.com/venezuela>).

Solped: Monto estimado para crear el pedido a cada proveedor. (www.pdvsa.com.ve/definiciones/solped).

BIBLIOGRAFÍA

Revisión Bibliográfica

- Arias, Fidias. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica, 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas
- Hernández y Otros. (2006). Metodología de la Investigación. 4ta Edición. Editorial MCGRAW-HILL. México.
- Maurice Eyssautier de la Mora. (2006). Metodología de la Investigación. 5ta Edición. Editorial Thomson. México

Fuentes Electrónicas

- <http://www.monografias.com/trabajos15/consultoria-organizacional/consultoria-organizacional.shtml>
- (<http://www.monografias.com/trabajos60/articulacion-saberes/articulacion-saberes2.shtml>)
- [www.http://dime.cucei.udg.mx/inicio1/infoacadem/asesorias/que%20es%20la%20asesoria.htm](http://dime.cucei.udg.mx/inicio1/infoacadem/asesorias/que%20es%20la%20asesoria.htm).22defebrero2010.



ANEXOS

Anexo N° 1. PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA /2011/00071

Capítulo III

De los Documentos

Sección I

De las facturas

Artículo 13. Las facturas emitidas sobre formatos o formas libres, por los contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Contener la denominación de "Factura".
2. Numeración consecutiva y única.
3. Número de Control pre impreso.
4. Total de los Números de Control asignados, expresado de la siguiente manera "desde el N°. Hasta el N°.".
5. Nombre y Apellido o razón social, domicilio fiscal y número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del emisor.
6. Fecha de emisión constituida por ocho (8) dígitos.
7. Nombre y Apellido o razón social y número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), del adquirente del bien o receptor del servicio. Podrá prescindirse del número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), cuando se trate de personas naturales que no requieran la factura a efectos tributarios, en cuyo caso deberá expresarse, como mínimo, el número de cédula de identidad o pasaporte, del adquirente o receptor.
8. Descripción de la venta del bien o de la prestación del servicio, con indicación de la cantidad y monto. Podrá omitirse la cantidad en aquellas prestaciones de servicio que por sus características ésta no pueda expresarse. Si se trata de un bien o servicio exento, exonerado o no gravado con el impuesto al valor agregado, deberá aparecer al

lado de la descripción o de su precio, el carácter E separado por un espacio en blanco y entre paréntesis según el siguiente formato: (E).

9. En los casos que se carguen o cobren conceptos en adición al precio o remuneración convenidos o se realicen descuentos, bonificaciones, anulaciones y cualquier otro ajuste al precio, deberá indicarse la descripción y valor de los mismos.

10. Especificación del monto total de la base imponible del impuesto al valor agregado, discriminada según la alícuota, indicando el porcentaje aplicable, así como la especificación del monto total exento o exonerado.

11. Especificación del monto total del impuesto al valor agregado, discriminado según la alícuota indicando el porcentaje aplicable.

12. Indicación del valor total de la venta de los bienes o de la prestación del servicio o de la suma de ambos, si corresponde.

13. Contener la frase "sin derecho a crédito fiscal", cuando se trate de las copias de las facturas.

14. En los casos de operaciones gravadas con el impuesto al valor agregado, cuya contraprestación haya sido expresada en moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deberán constar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable.

15. Razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), de la imprenta autorizada, así como la nomenclatura y fecha de la Providencia Administrativa de autorización.

16. Fecha de elaboración de los formatos o formas libres por la imprenta autorizada, constituida por ocho (8) dígitos.

Artículo 14. Las facturas emitidas mediante Máquinas Fiscales, por los contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, deben contener la siguiente información:

1. La denominación "Factura".
2. Nombre y Apellido o razón social, número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) y domicilio fiscal del emisor.
3. Número consecutivo y único.
4. La hora y fecha de emisión.
5. Descripción, cantidad y monto del bien o servicio. Podrá omitirse la cantidad en las prestaciones de servicio que por sus características no puedan expresarse. En los casos en que las características técnicas de la Máquina Fiscal limiten la impresión de la descripción específica del bien o servicio, deben identificarse los mismos genéricamente. Si se tratare de productos o servicios exentos o exonerados o no sujetos del impuesto al valor agregado, debe aparecer junto con de la descripción de los mismos o de su precio, el carácter E separado por un espacio en blanco y entre paréntesis según el siguiente formato: (E).

La descripción del bien o servicio debe estar separada, al menos, por un caracter en blanco de su precio. En caso de que la longitud de la descripción supere una línea el texto puede continuar en las líneas siguientes imprimiéndose el correspondiente precio en la última línea ocupada.

6. En los casos que se carguen o cobren conceptos en adición al precio o remuneración convenidos o se realicen descuentos, bonificaciones, anulaciones y cualquier otro ajuste al precio, deberá indicarse la descripción y valor de los mismos.

7. Especificación del monto total de la base imponible del impuesto al valor agregado, discriminada según la alícuota, indicando el porcentaje aplicable, así como la especificación del monto total exento o exonerado.

8. Especificación del monto total del impuesto al valor agregado, discriminado según la alícuota indicando el porcentaje aplicable.

9. En los casos de operaciones gravadas con el impuesto al valor agregado, cuya contraprestación haya sido expresada en moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deben constar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable.

10. Indicación del valor total de la venta de los bienes o de la prestación del servicio o de la suma de ambos, si corresponde, precedido de la palabra "TOTAL" y, al menos, un espacio en blanco.

11. Logotipo Fiscal seguido del Número de Registro de la Máquina Fiscal, los cuales deben aparecer en ese orden al final de la factura, en una misma línea, con al menos tres (3) espacios de separación.

Las facturas emitidas mediante Máquinas Fiscales darán derecho a crédito fiscal o al desembolso, cuando, además de cumplir con todos los requisitos establecidos en este artículo, la misma imprima el nombre o razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del adquirente o receptor de los bienes o servicios en la propia factura.

Anexo N° 2 AVISO DE DEVOLUCIÓN DE FACTURAS



**GERENCIA DE SALUD DIVISIÓN EYP ORIENTE
ADMINISTRACIÓN SALUD DTTO. SOCIAL NORTE
DIRECCIÓN**

AV. ALIRIO URGARTE PELAYO, EDIFICO SEDE ESEM MODULO 2, NIVEL 2, MATURÍN,
EDO. MONAGAS

AVISO DE DEVOLUCIÓN DE FACTURA

Día	Mes	Año
15	02	2011

PARA	HOSPITAL METROPOLITANO MATURÍN, C.A.	TELÉFONO	
ENVÍA	LUIS LAZARDE Analista De Facturación	0291-6404364	

Anexo devolvemos para su corrección la(s) siguiente(s) factura(s)

No	NÚMERO FACTURA	FECHA EMISIÓN	PEDIDO	MOTIVO	FECHA BUZÓN	MONTO DE FACTURA
1	248697	01-02-2011	S/P	SEPARARA CARTAS AVALES DE ORDENES	07-02-2011	293,00
2						
3						
4						
5						

FAVOR PRESENTAR NUEVAMENTE LA(S) FACTURA(S) DEBIDAMENTE CORREGIDA(S), **DEBE ANEXAR COPIA DE ESTE AVISO DE DEVOLUCIÓN.**

	NOMBRE	TELÉFONO/FAX	FECHA	HORA
NOTIFICADO A				
	NOMBRE	CEDULA	FECHA	HORA
RETIRADA POR				

HORARIO DE ATENCIÓN: LUNES DE 7:30 AM A 4:00 PM

DEVUELTA POR	LUIS LAZARDE
---------------------	--------------

Anexo N° 3 CARTA AVAL



CARTA AVAL INGRESO

MATURÍN, 05 de Enero del 2010

10-000605947-01

Señores:

HOSPITAL METROPOLITANO MATURIN

Estimados señores:

Presentamos a ustedes al(la) Sr(a): XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXX

portador/a de la C.I Nro: 12.250.816, ACTIVO de esta empresa, cuyo familiar:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX C.I. 31 Hijo (a) será atendido en ese Instituto el día
04 de Enero del 2010 a cargo de su médico tratante

El/la mencionado/a ciudadano/a está amparado/a por el Plan Nacional, que tiene esta empresa como ayuda para cubrir parte de los gastos ocasionados en relación a la salud. En tal sentido, PDVSA responderá por los gastos que genere su tratamiento, según el presupuesto enviado por ustedes y de acuerdo a los montos máximos que se detallan a continuación:

Detalle	Monto
Gastos Clínica	3.000,00
Honorarios Médicos	596,00
Gastos no Amparados	0,00
Total	3.596,00

INGRESO

Agradecemos altamente su colaboración en el sentido de:

1. Notificamos de inmediato cualquier cambio que ocurra en el presupuesto acordado, a fin de poder tomar las acciones administrativas correspondientes. Únicamente se debe cobrar al paciente el monto reflejado en el renglón "Gastos no Amparados" de esta carta aval. Contactenos por los teléfonos: (091) 40.4064 - Fax: (091) 40.6230.
2. Al egresar el paciente, enviamos la factura acompañada del informe médico mecanografiado, realizado por el o los médicos tratantes, lo cual es requisito indispensable para la tramitación oportuna de su cancelación.
3. Enviamos dicha factura con copia a las oficinas de Planes de Salud en:

Teléfonos:

Tipo: HOSPITALIZACION N° Clave emergencia: 201014000000932

Observaciones:DIARREA

Coordinador P.E.P. División E.P.M.
D.J. E.V.E. S.M.
Atentamente,
Dra. Xiomara Atencio
Médico asesor: XIOMARA ATENCIO

Gerencia General de Salud

NOTA:

Esta carta no tendrá validez después de treinta (30) días a partir de la fecha de su emisión y es IMPRESCINDIBLE LA FACTURA ORIGINAL PARA PROCESAR EL PAGO.

División/ Empresa: PDV E.P.M.; Área/Localidad: Maturín; Tipo nómina: Mayor; Identificación Nro. 12.250.816 - Analista: PINAF

Anexo N° 4 Baremos

Gerencia de Salud Integral
PDVSA DISTRITO NORTE

Gastos de Clínicas
Vigencia: 01-Septiembre-2008

Servicio de Hospitalización Costos Unicos		
SECU1000		
SECU1001	DERECHO DE EMERGENCIA	18
SECU1002	ELECTROCARDIOGRAMA EMERGENCIA	32
SECU1003	EQUIPO DE CURA	14
SECU1004	OXIGENO EN EMERGENCIA POR HORA	40
SECU1005	RESIDENTE EMERGENCIA	60
SECU1006	RESIDENTE EMERGENCIA (ESPECIALISTA)	0
SECU1007	SALA DE CIRUGIA MENOR / CURAS	39
SECU1008	SALA DE OBSERVACION DE EMERGENCIA (USO)	60
SECU1009	SALA DE TRAUMA SHOCK	70
SHCU2000		
SHCU2001	ACOMPAÑANTE	30
SHCU2002	DERECHO DE ADMISION	48
SHCU2003	ELECTROCARDIOGRAMA (HOSP)	32
SHCU2004	GASTOS ADMINISTRATIVOS	25
SHCU2005	HABITACION PRIVADA (Teléfono y Televisión)	190
SHCU2006	KIT DEL PACIENTE	86
SHCU2007	LENCERÍA	70
SHCU2008	MAQUINA DE HEMODIALISIS	642
SHCU2009	MEDICO RESIDENTE	60
SHCU2010	OXIGENO EN HABITACION POR DÍA	40
SHCU2011	SALA DE HEMODINAMIA	900
SHCU2012	SERVICIOS DE ENFERMERIA	64
SHCU2013	SERVICIOS DE NUTRICION Y DIETETICA (Costo por Desayuno, Almuerzo y Cena)	110
SHCU2014	SERVICIOS BASICOS	44
SHCU2015	NEBULIZACIONES (C/U)	30
SMCU3000		
SMCU3001	AMNIOCENTESIS	112
SMCU3002	FOTOTERAPIA	27
SMCU3003	INCUBADORA	104
SMCU3004	MONITOREO FETAL	39

Anexo N° 5 FACTURA



DIRECCION FISCAL: AVENIDA BELLA VISTA - C/C CRUZ PERAZA
SECTOR SAN MIGUEL - EDIFICIO HOSPITAL METROPOLITANO MATURIN
MATURIN - EDO. MONAGAS - TELFS.: (0291) 651.00.24 - 300.04.00
FAX: (0291) 652.50.49 - R.I.F.: J-30495243-0

HOSPITALIZACION
Factura No. : 211436

Nombre o Razón Social: PDVSA PETRÓLEO, S.A.

R.I.F.: J-00123072-6 N.I.T.: 0000019615

Domicilio Fiscal: AV. LIBERTADOR, C/CALLE EL EMPALME. URB. LA CAMPINA, EDIF. PETROLEOS DE VZLA., TORRE ESTE
ZONA POSTAL 1050

Paciente: SANTIAGO ANDRES ISAKOVICH - C.i.: 12250816-1

Fecha: 08-02-2010

Titular: ISAAC DANIEL ISAKOVICH - C.i.: 12250816 - Clave: 201014000000932

Historia: 314462

Diagnóstico: 000005296 DIARREA AGUDA + DESHIDRATACION MODERADA

F. Ingr.: 04/01/2010

Condición de Pago: Crédito - 30 Cantidad de días: 1

F. Alta: 05/01/2010

Descripción	Cantidad	Monto
Servicios		659,00 (E)
Suministros		
MAT M.Q. HOSPIT. SEGUN CONSUMO		134,59
MEDICS. DE HOSPIT. SEGUN CONSUMO		127,30
SubTotal Suministros:		261,89 (E)
Servicios Médicos		
MEDICO RESIDENTE	ALIDA RODRIGUEZ-R.I.F.V-08320001	1,00
RESIDENTE DE EMERGENCIA	ASOC.COOP. EMERG PEDIATRICA	1,00
PEDIATRA	JOSE RODRIGUEZ-R.I.F.V-05490925-0	1,00
SubTotal Servicios Médicos:		328,00 (E)
Venta por cuenta de Terceros		
Laboratorio		222,00 (E)

Clave: 201014000000932	Sub Total:	1.470,89 (E)
Analista: MARIANA ALBORNUZ	Descuento:	0,00
Cobertura: 1.470,89	Pago del Paciente:	0,00
Paciente: 0,00	I.V.A.:	0,00
Empresa: 1.470,89	Total Factura:	1.470,89 (E)
Reanante: 0,00	Total a Pagar:	1.470,89 (E)

Impreso Por: AMARILYS MARCHAN

Pague dentro de los 30 días continuos siguientes a la recepción. La falta de pago en el plazo establecido generará intereses moratorios a la tasa pasiva activa publicada por el Banco Central de Venezuela, correspondiente al mes anterior.

LA POSICION DE ESTA FACTURA NO IMPLICA SU CANCELACION

FINAMORE LITHO FORMS C.A. - RIF: N° de Control en el Estado de Monagas: 00-0068636

ORIGINAL - CLIENTE

HOJAS METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO IMPLEMENTADO PARA EL PAGO DE FACTURAS DE GASTOS MÉDICOS DE PDVSA EyP ORIENTE. GERENCIA DE SALUD. MATURÍN ESTADO MONAGAS
Subtítulo	

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Maiz C. Elizabeth M.	CVLAC	C.I.: 19 875 490
	e-mail	Jacielys_03@hotmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Políticas de Control
Proceso de Pago
Procedimientos Administrativos

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales Y administrativas	Contaduría Pública

Resumen (Abstract):

El trabajo que se presenta a continuación fue elaborado con la finalidad de evaluar el Proceso de Control Interno Implementado para el Pago de Facturas de Gastos Médicos, aplicados por la Gerencia de Salud, PDVSA EyP ORIENTE, Maturín Estado Monagas. Este surgió de la necesidad de ayudar a la Gerencia, a cómo mejorar el control interno de una manera más eficiente y rápida. El proceso pagos de facturas es uno de los aspectos más importante para la Gerencia de Salud, porque de allí depende en gran parte el logro de sus objetivos. Este trabajo estuvo enmarcado en un tipo de investigación de campo bajo un nivel descriptivo; en conclusión se determinó que en la Gerencia de Salud presenta mala distribución en las labores que se llevan acabo en el departamento lo que afecta directamente al proceso de facturación. Por lo que se considero evaluar el proceso de control interno el cual permitió detectar las fallas que presentaba la Gerencia de Salud.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Lcda. SORELIS GOMEZ	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	13 894 243
	e-mail	SORELISGOMEZHOTMAIL.COM
	e-mail	
Lcdo, GUILLERMO CARREÑO	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	12 557 043
	e-mail	
	e-mail	
Lcda. MARICELYS RAMOS	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	8 364 750
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2011	04	07

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
ELZABETH MAIZ.DOCX

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Contaduría Pública

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciado

Área de Estudio:

Ciencias Sociales Y administrativas

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNVELO
Secretario



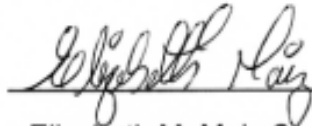
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/manja

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 6/6

Derechos:

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009): "Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización."



Elizabeth M. Maiz C.

C.I.: 19 875 490

AUTORA



Prof. Sorelis Gómez
C.I.: 13894243
TUTORA