



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADÚRIA PÚBLICA
CARRERA CONTADÚRIA PÚBLICA**

**Manual de Normas y Procedimientos para el
Proceso de Liquidación de Reembolsos por Gastos
Médicos en el Departamento de Planes de Salud de
La Gerencia Corporativa de Salud en la sede
Principal de Pequiven, S.A**

Empresa: Pequiven, S.A.

Autora: Lisbeth del C, Garban C.

C.I. 17.024.088

San Diego, Enero 2013



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**Manual de Normas y Procedimientos para el
Proceso de Liquidación de Reembolsos por Gastos
Médicos en el Departamento de Planes de Salud de
La Gerencia Corporativa de Salud en la sede
Principal de Pequiven, S.A**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Asdrúbal Casas, C.I: 13.899.165. Tutor Académico

Mariuxi Arteaga, C.I: 12.990.608. Tutor Empresarial

Autora: Lisbeth del C, Garban
C.
C.I. 17.024.088
San Diego, Enero 2013

DEDICATORIA

En primer lugar a **Dios**, quien al darme la oportunidad de venir al mundo, guió mis pasos al logro de metas y objetivos.

Con todo mi amor y mi corazón a **mi Papá**, quien lamentablemente ya no se encuentra presente entre nosotros pero que sé que me está acompañando siempre y estoy segura que se siente feliz al ver desde el cielo que se ha logrado otra de mis metas y por supuesto suya también, todo los días hablo con Dios y le doy gracias por permitirte estar a su lado. Te quiero mucho.

A **mi Mamá**, por ser una persona especial en mi vida, de ella he recibido cariño, amor, comprensión, sabios consejos, hemos compartido momentos de alegrías y tristezas, su dedicación y confianza al creer en mi fueron motivos de inspiración para el logro de esta meta.

A **mi hermano** le regalo mis sueños y les sirva de ejemplo para alcanzar los suyos.

A **mis amigas**, por enseñarme que en la vida no hay límites y que los sueños se pueden lograr si uno se lo propone.

Lisbeth Garban Cortez.

AGRADECIMIENTO

Principalmente **Dios**, por brindarme la oportunidad de vivir esta experiencia tan fascinante e inolvidable lo cual es el logro de una meta más.

A mis **padres**, por lo afortunada que soy de tener la dicha de ser su hija, y por la oportunidad que me ofrecieron para ser una profesional.

A todos mis amigos y compañeros incondicionales de clases que de una forma u otra formaron parte de mi vida.

A la **Universidad José Antonio Páez**, por ser nuestra casa de estudio y a todos los **profesores** quienes a lo largo de la carrera dejaron su granito de arena para nuestra formación académica y profesional.

A mis tutores **Lic. Asdrúbal Casas y Lic. Mariuxi Arteaga** por su paciencia y conocimientos además por su invaluable aporte en la realización de este proyecto.

A las personas que conforman la familia del Departamento de Planes de Salud de la Empresa **PEQUIVEN, S.A en Especial la Lic. Doris González**, por su orientación en la realización de este trabajo de investigación.

A TODOS MIL GRACIAS!!!

Lisbeth Garban Cortez

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I LA EMPRESA	
1.1. Descripción de la Empresa	3
1.2. Reseña Histórica	3
1.3. Misión, Visión y Valores	9
1.4. Estructura Organizativa	10
1.5. Descripción de la Gerencia Medica	12
1.6. Actividades Desarrolladas	12
1.7. Estructura Organizativa de la Gerencia Medica	13
CAPÍTULO	
II EL PROBLEMA	
2.1. Planteamiento del Problema	14
2.2. Formulación del Problema	17
2.3. Objetivos de la Investigación	17
2.4. Justificación	18
2.5. Alcances	18
CAPÍTULO	
III MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	
3.1. Antecedentes	20
3.2. Bases Teóricas	21
3.3. Definición de Términos Básicos	26
CAPÍTULO	
IV FASES METODOLÓGICAS	
4.1 Fases de la Investigación	28
CAPÍTULO	
V RESULTADOS	
5.1 Resultados de las Fases Metodológicas	32
Conclusiones y Recomendaciones	61
Referencias Bibliográficas	63
Anexos	

INDICE DE CUADROS

CUADRO

Cuadro No 1 Frecuencia de personas que opinan si saben que es un Manual de Normas y Procedimientos	35
Cuadro No 2 Frecuencia de personas que opinan que si se deben realizar revisiones y actualizaciones de las normas.	36
Cuadro No 3 Frecuencia de personas cuya opinión es conoce usted del contenido del reglamento de planes de salud.	37
Cuadro No 4 Frecuencia de personas cuya opinión es que ha recibido entrenamiento en materia de salud y normativas del SENIAT	38
Cuadro No 5 Frecuencia de personas cuya opinión es que cumple usted con las actividades que debe desempeñar durante el proceso de reembolso	39
Cuadro No 6 Frecuencia de personas cuya opinión es que considera usted que la ausencia de un Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de reembolsos por gastos médicos, afecta directamente la actividad que usted realiza dentro del departamento	40
Cuadro No 7 Frecuencia de personas cuya opinión es que existen requisitos indispensables para la solicitud de reembolsos por gastos médicos	41
Cuadro No 8 Frecuencia de personas cuya opinión es existe algún lineamiento para la asignación de números de sobres para los reembolsos por gastos médicos	42
Cuadro No 9 Frecuencia de personas cuya opinión es que cree usted que es necesario elaborar un Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de reembolsos por gastos médicos	43

INDICE DE FIGURAS

FIGURA		1
1	Organigrama de la empresa	11
2	Organigrama de la Gerencia Médica	14

INTRODUCCIÓN

Un Manual de Normas y Procedimientos, es el documento principal para la puesta en marcha de un sistema de trabajo dentro de una determinada institución o departamento de la misma, ya que cubre todos los aspectos, desde la filosofía o política de la empresa hasta los procedimientos implicados en cada uno de los procesos.

El Manual de Normas y Procedimientos que se propone desarrollar en la presente investigación, tiene como fin único servir de herramienta guía para el óptimo desempeño de las funciones administrativas del personal que compone el Departamento de Planes de Salud de Pequiven, S.A. específicamente en el proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos; la carencia de este instrumento trae como consecuencia fallas en la comunicación, líneas de mando en contradicción, duplicidad de funciones, y una serie de irregularidades que indudablemente ocasiona demoras y bajos niveles de capacidad de respuesta.

Así mismo se pretende establecer de forma clara y precisa la prestación de servicio de cada uno de los trabajadores que la componen el departamento de planes de salud; ya que el funcionamiento efectivo de una organización, empresa o departamento, se genera a partir del buen entendimiento y conocimiento pleno de actividades y funciones de cada uno de los individuos que la integran.

La investigación está estructurada en capítulos, a saber:

Capítulo I en el cual se resalta todo lo concerniente a PEQUIVEN S.A. como empresa estudiada, destacando aspectos como la reseña histórica, estructura organizativa con énfasis en la gerencia de salud

Capítulo II en este capítulo se plantea la problemática que se está presentando en la Gerencia objeto del estudio, específicamente en el departamento de planes de salud.

Capítulo III está constituido por el Marco Referencial Conceptual.

Capítulo IV constituido por la metodología empleada para la realización investigación.

Capítulo V detalla los resultados de cada una de las fases metodológicas en Pro de alcanzar el objetivo general del informe. Quizás es el más importante de los cuerpos que componen este informe de pasantías, ya que se trata de Manual de Normas y Procedimientos que el pasante aporta a la Gerencia Corporativa de Salud. Y finalmente las conclusiones recomendaciones, referencia bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

En el año de 1953, se creó en Venezuela la Petroquímica Nacional, dependiente de la dirección de economía del Ministerio de Minas e Hidrocarburos, con el propósito de contribuir a impulsar el desarrollo económico del país a través de la industrialización del gas natural y de algunos derivados del petróleo. La industria petroquímica de Venezuela se transformó en virtud del Decreto presidencial N° 367 del 29 de Junio de 1956, en el Instituto Venezolano de Petroquímica (IVP), organismo autónomo adscrito al Ministerio de Minas e Hidrocarburos el cual establecía un objetivo definido: el estudio y desarrollo de industrias destinadas al aprovechamiento de minerales e hidrocarburos y velar por el buen funcionamiento de las actividades de sus empresas.

Entre 1956 y 1963, se instalaron en el complejo industrial básico de Morón las primeras plantas. Esta área industrial comienza sus operaciones con la puesta en marcha de la Planta de Cloro – Soda, la cual se mantuvo activa hasta el año de 1976. Las plantas de ácido sulfúrico, ácido fosfórico, superfosfatos, amoníaco, ácido nítrico (ya no existe), nitrato de amonio, urea, mezcladora de fertilizantes de nitrógeno, fósforo y potasio (NPK), sulfato de amonio fueron instaladas en 1963.

Para fines del año de 1976, una vez realizada con éxito la nacionalización de la industria petrolera se inicia el proceso de reorganización de la industria petroquímica. No fue sino hasta marzo de 1978 cuando se produjo la afiliación de Petroquímica de Venezuela, S.A. (PEQUIVEN) a Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA). En 1987 comienza el plan de expansión establecido con el propósito de adaptarse a los requerimientos del negocio petroquímico, la empresa se reorganiza para el año de 1990 en tres unidades de negocios.

PEQUIVEN para el año de 1996 triplica su utilidad con respecto a años anteriores y así replantea su futuro en el mediano plazo con miras a consolidar sus operaciones y cumplir los proyectos en proceso con la finalidad de avanzar en una nueva expansión petroquímica. Durante el año de 1997 PEQUIVEN adelanta nuevos proyectos con MOBIL CHEMICAL, un acuerdo preliminar de desarrollo para construir y operar un complejo de olefinas y derivados, ubicado en José Estado Anzoátegui; se firma un convenio con KOCH NITROGEN COMPANY, SNAMPROGETTI y empresas POLAR, destinados a la construcción de un complejo de fertilizantes en el oriente del país llamado FERTINITRO. En 1998 se concretó la puesta en marcha de la planta de Roca Parcialmente Acidulada (RPA), la cual tiene una capacidad de 150.000 toneladas métricas al año (TMA).

Para el 01 de Julio del 2000, nace Fertilizantes y Servicios para el agro SERVIFERTIL, es una empresa filial de Petroquímica de Venezuela, la cual desarrolló sus actividades en el complejo industrial morón y tiene una capacidad de producción de 840.000 TMA de fertilizantes y productos industriales, el 80% de los cuales se comercializa en el mercado nacional. Produce principalmente amoníaco, urea, fertilizantes granulados NPK, sulfato de amonio, ácido fosfórico, ácido sulfúrico y roca parcialmente acidulada.

El 1 de Septiembre de 2003, entra en vigencia el acuerdo realizado el 11 de Marzo de 2003, en donde la totalidad de los que prestan sus servicios en SERVIFERTIL S.A. son transferidos y forman parte de la nómina de trabajadores de Petroquímica de Venezuela S.A. (PEQUIVEN). SERVIFERTIL, reducirá su actividad económica a la comercialización de fertilizantes y demás productos químicos relacionados con la agricultura; dejando las operaciones a cargo de PEQUIVEN S.A.

En el año 2005, la República Bolivariana de Venezuela decreta la separación de PEQUIVEN de PDVSA para convertir a PEQUIVEN en una Corporación independiente adscrita al Ministerio de Energía y Petróleo; formalizándose en marzo del 2006 creándose

la figura del Viceministro de Petroquímica y Refinación y se anuncian los planes de desarrollo de PEQUIVEN para el periodo 2006 – 2012.

Para el desarrollo de sus procesos Pequiven cuenta con:

- Tres complejos petroquímicos: Morón, El Tablazo, y José.
- Una sede corporativa situada en Valencia, estado Carabobo.
- Una planta de BTX en la refinería El Palito, PDVSA.
- Una mina de Roca Fosfática en el estado Falcón.
- Tres terminales marítimos: El Tablazo, Pralca y José.
- Un Terminal para almacenaje de productos químico en Borburata
- Tres unidades de negocios: Fertilizantes, Plásticos y Productos Industriales y olefinas.
- Diecisiete empresas Mixtas.
- Cinco empresas filiales.
- Una empresa de conservación ambiental: Palmichal.

La petroquímica, es la industria que utiliza los hidrocarburos para la obtención de productos químicos. A través de numerosos y variados procesos la petroquímica transforma el gas natural y otros productos derivados del petróleo en una variada y abundante gama de materias primas. En Venezuela, la principal industria petroquímica es Pequiven, filial de Petróleos de Venezuela, su propósito es convertir a Venezuela en el país líder en este sector industrial en América Latina.

Pequiven y las empresas mixtas ofrecen al mercado más de 40 productos. Por sus características y usos, esos productos se dividen en tres grandes grupos:

Olefinas y plásticos, materia prima para la producción de empaques plásticos, embalajes, sacos de carga, recipientes, tubos, mangueras, alfombras y otros.

Fertilizantes hechos con urea y amoníaco, los dos principales productos de Pequiven en este renglón. A partir de la urea y el amoníaco se fabrican una amplia serie de fertilizantes que son usados en los cultivos de todo el país y que contribuyen a elevar la calidad de nuestras cosechas y, por consiguiente, de los alimentos que llegan hasta nuestra mesa.

Productos

PEQUIVEN y sus empresas filiales y mixtas operacionales elaboran más de 40 productos, los cuales han sido organizados en las siguientes líneas:

- Olefinas y Plásticos
- Fertilizantes
- Productos químicos industriales

Olefinas y plásticos

Los productos incluidos en este renglón corresponden básicamente a materias primas fundamentales para la industria transformadora del plástico, entre las cuales cabe mencionar:

- Etileno y Propileno. Empresa mixta Olefinas del Zulia
- Polietileno (PEAD, PEDB, PELDB y PEAD), Empresa mixta Polinter
- Polipropileno. Empresa mixta Propilven.
- Óxido de etileno y Etileno C y MVC. Empresa mixta Cloro Vinilos del Zulia

Fertilizantes

En esta línea se incluyen los fertilizantes y otros productos conexos que producidos por PEQUIVEN en los Complejos Morón y El Tablazo, así como por las empresas mixtas Monómeros Colombo-Venezolanos (Barranquilla, Colombia) y Fertinitro, y el Complejo Jose. Estos productos son:

- Urea
- Fertilizantes Granulados NPK
- Roca fosfática (Minas de Riecito)
- Roca parcialmente acidulada
- Sulfato de amonio

Productos químicos industriales

Esta gama de productos incluye materias primas producidas por PEQUIVEN y las empresas mixtas Metor, Supermetanol, Super Octanos, Tripoliven y Química Venoco, química, destinadas, principalmente, a satisfacer las necesidades de la industria química. Entre ellos se encuentran:

- Ácido sulfúrico
- Ácido fosfórico
- Oleum
- Amoníaco
- Solución amoniacal
- Benceno, Tolueno, Ortóxileno y Copesol (Planta de BTX, Refinería El Palito)
- Metanol
- MTBE
- Alquilbenceno/Dodecibenceno
- Ácido clorhídrico
- Tripolifosfatos

1.3 Misión, Visión y Objetivos de la Empresa

1.3.1 Visión de la Empresa

Ser la corporación capaz de transformar a Venezuela en una potencia petroquímica mundial para impulsar su desarrollo.

1.3.2. Misión de la Empresa

Producir y comercializar con eficiencia y calidad productos químicos y petroquímicos, en armonía con el ambiente y su entorno, garantizando la atención prioritaria a la demanda nacional, con el fin de impulsar el desarrollo económico y social de Venezuela.

1.3.3. Objetivos de la Empresa

- Producir y comercializar productos petroquímicos, químicos y servicios que cumplan con los requisitos de los clientes, así como los legales, reglamentarios y los establecidos por la organización.
- Incrementar la satisfacción de los clientes mediante la planificación, control y mejora continua del sistema de Gestión de la Calidad.
- Contar con el talento humano, con las competencias, compromiso y motivación, a través de su continua capacitación y formación.
- Lograr cero (0) accidentes.
- Cumplir con el presupuesto volumétrico, y el presupuesto de inversión bajo una política de reducción de costo.

1.4 Estructura organizativa

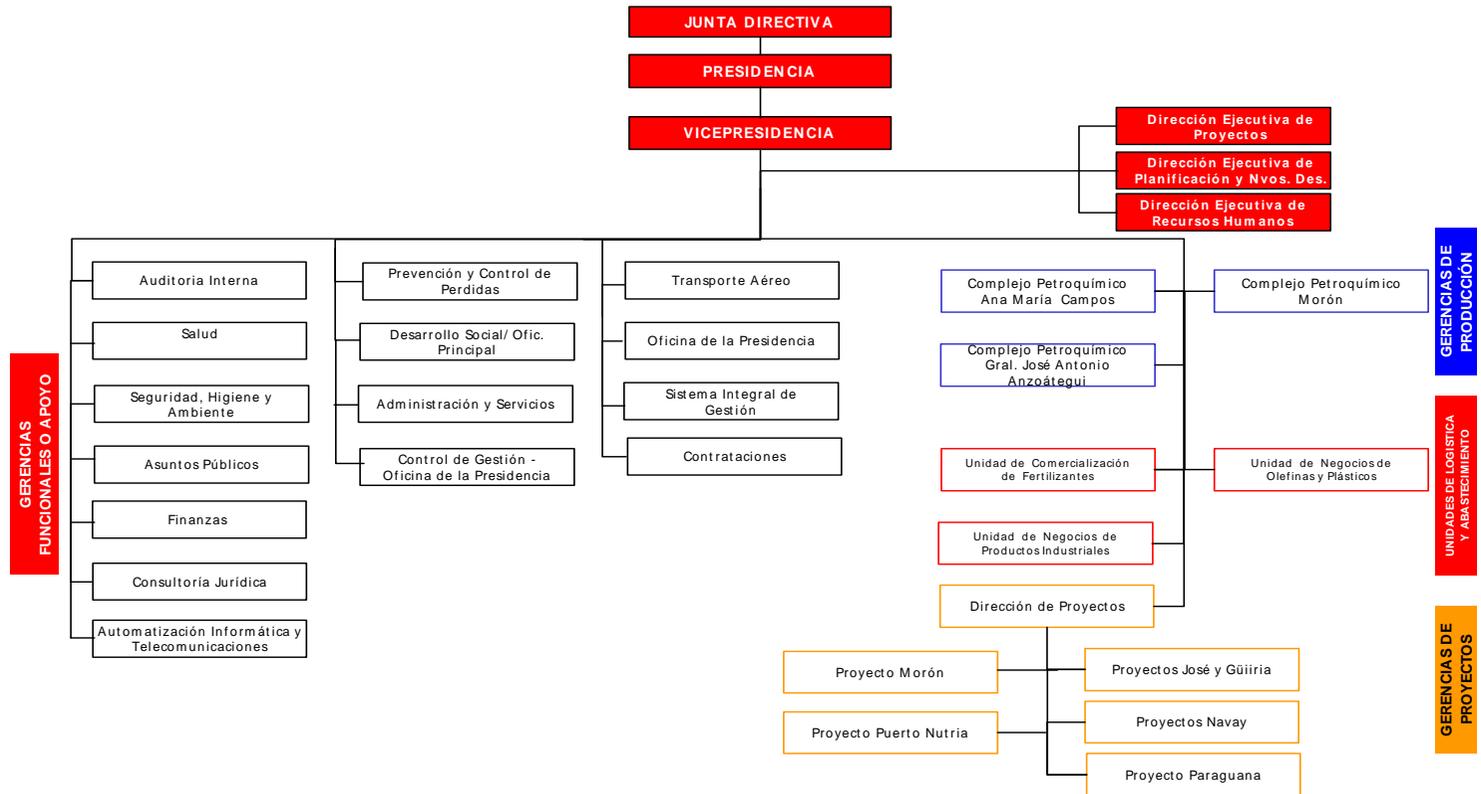
PEQUIVEN S.A., está conformado por una Junta Directiva, Presidencia, Vicepresidencia, que a su vez se subdivide en: Dirección ejecutiva de proyectos, Planificación y Nuevos Desarrollos y Recursos Humanos, mismas que rigen a las demás Sub- Gerencias Funcionales o de Apoyo; así como también regulan las actividades de las Gerencias de Producción, representada por los distintos Complejos Petroquímicos; Unidades de Logística y de Abastecimiento, compuestas por unidades de comercialización

y negocios de fertilizantes, olefinas y plásticos y por ultimo la Gerencia de Proyectos.(Ver Figura N° 1).

1.4.1 Estructura Organizativa de la empresa



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
CORPORACIÓN PETROQUÍMICA DE VENEZUELA S.A



Independencia y Patria Socialista... Viviremos y Venceremos

Figura N°1: Organigrama de la Corporación Petroquímica de Venezuela, S.A.
Fuente: Gerencia de RRHH.(2012)

1.5 Organización Gerencia Médica.

El Departamento de Planes de Salud adscrito a la Gerencia Corporativa de Salud tiene como función garantizar y proveer un sistema de salud de gestión propia; a los trabajadores activos o jubilados; incluyendo a sus familiares mas cercanos a través de proveedores externos. Además asume la administración de planes y otros beneficios afines, haciendo énfasis en la promoción, la prevención y orientado bajo la premisa de mantener al participante sano. De igual manera contribuir a mejorar el acceso facilitando los servicios en el momento y lugar que lo requieran nuestros usuarios a través de un recurso profesional, ético, humano, altamente calificado, brindando atención de calidad con calidez, con la tecnología acorde a las necesidades, con criterios de nacionalización del gasto sin que ello implique desmejoramiento del servicio brindado. Se presenta el organigrama del Departamento (Ver Figura N° 2).

1.5.1 Visión de la Gerencia Médica

Ser la Gerencia que contribuya a la transformación de la Corporación en una potencia petroquímica libre de enfermedades ocupacionales, de acuerdo con la política del estado.

1.5.2 Misión de la Gerencia Médica

Garantizar la salud al trabajador de la Corporación Petroquímica de Venezuela, S.A., a través de la prestación de un servicio moderno y coordinado en las áreas de promoción, prevención, curación y rehabilitación de las enfermedades ocupacionales y no ocupacionales, promoviendo la salud como un derecho.

1.5.3 Objetivo General de la Gerencia Médica

Preservar la salud de los trabajadores previniendo, los riesgos ocupacionales que puedan afectar la salud, como resultado de los procesos de trabajo y su entorno o hábitat. Así como de los diseños que puedan afectar la integridad física de las

personas, las instalaciones, el ambiente de trabajo, en procura de lograr trabajadores sanos, procesos limpios en ambientes internos y externos.

1.6 Actividades desarrolladas por el Pasante

Las actividades a desarrollar dentro de la pasantía; están estrechamente ligadas a las funciones del departamento; entre las que destacan:

- Recibir solicitudes de reembolsos por gastos médicos y solicitudes de cartas avales
- Procesar en el sistemas (SIGPLAN) ambas solicitudes,
- Hacer seguimiento a los pacientes que hayan ingresado a una clínica,
- Elaborar los egresos por servicios prestados una vez que el paciente es dado de alta,
- Mantener el contacto con los proveedores de servicios médicos (Centros Clínicos) a nivel regional,
- Liquidar las facturas recibidas y consignarlas a la Gerencia de Finanzas la cual es la encargada de procesar su pago.

1.5.4. Estructura Organizativa de la Gerencia de Salud

GERENCIA CORPORATIVA DE SALUD

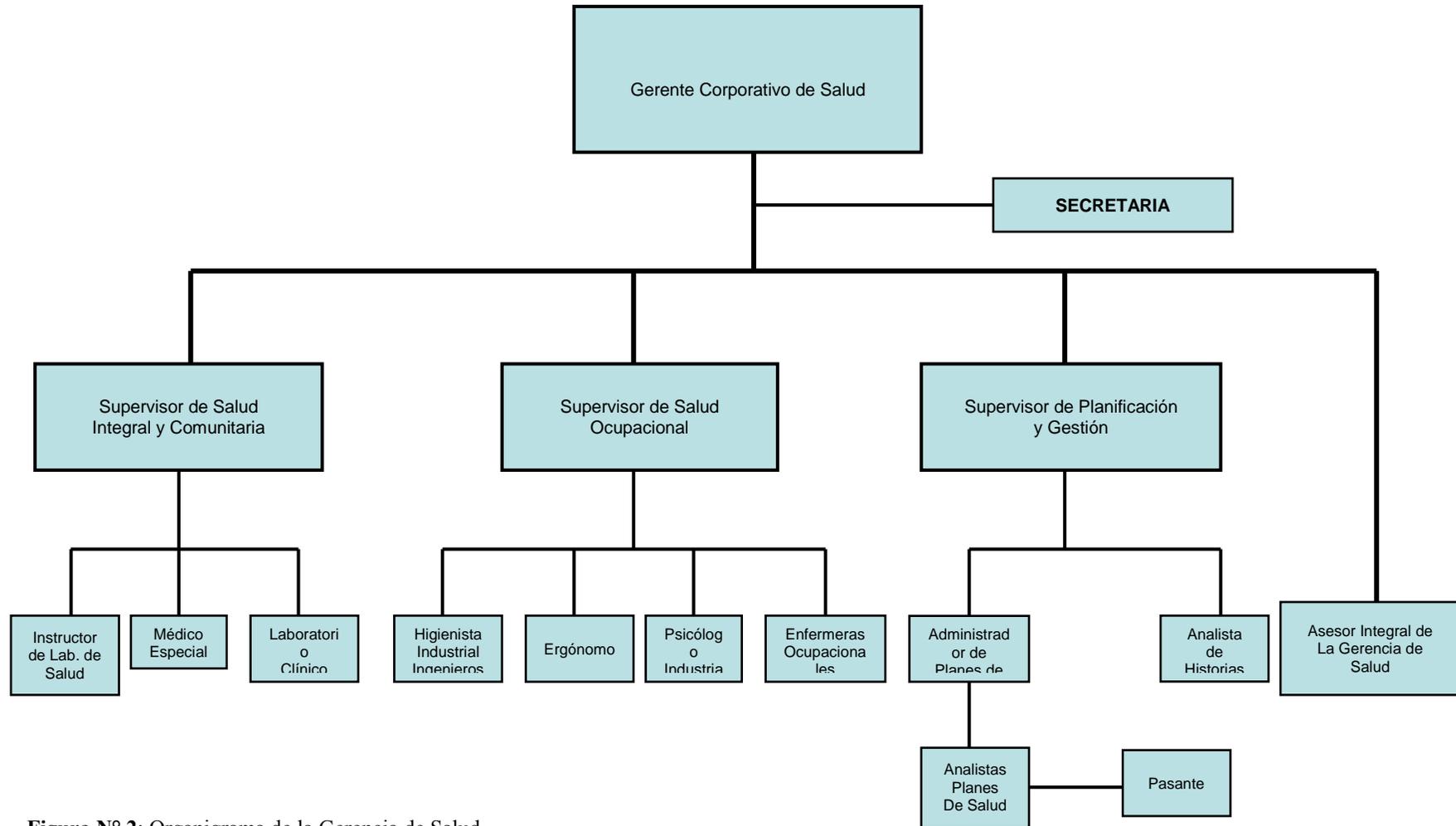


Figura N° 2: Organigrama de la Gerencia de Salud
Fuente: Gerencia de RRHH.(2012)

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

La protección del trabajador mediante la seguridad social; es uno de los aspectos básicos que deben ser considerados tanto por las instituciones públicas como privadas a nivel mundial, de manera que se pueda poner en práctica métodos para cumplir los acuerdos que se desarrollen y representen a una organización y su gestión. De esta misma manera se destaca la importancia de implementar fondos de auto gestión administrativa que permiten a una institución crear una estructura para satisfacer este tipo de actividades con el fin de lograr beneficios mutuos tanto para la organización como para el personal que labora en ella.

Una de las principales actividades a considerar es la creación de un sistema de salud y bienestar socio-económico que involucre acciones concretas en beneficios del trabajador y su entorno.

Cabe destacar que en Venezuela existen muchas empresas que se han visto obligadas a implementar mediante sus políticas convenios de asistencia y de seguridad laboral con el objetivo de garantizar la salud del trabajador y de sus familiares más cercanos. Para que esto sea posible se han implementado distintas formas de apoyarlos en los gastos que resulten tanto del mantenimiento como del restablecimiento de la salud; lo cuales generan costos elevados para las organizaciones contratante.

Pequiven, S.A. ofrece a sus trabajadores activos, jubilados y familiares un Plan Nacional de Salud como uno de los principales y mejores beneficios que dignifican la salud y calidad de vida de sus trabajadores activos, jubilados y familiares; éste Plan Nacional de Salud está conformado como un sistema contributivo en el que los usuarios

Cabe mencionar la importancia que presenta el aporte de dicho trabajo; a la realización de este estudio; que trata de implementar un manual de normas y procedimientos que cumplan con las necesidades existentes en la organización, y por ende orientar al personal al desarrollo de sus funciones.

realizan un aporte mínimo mensual y Pequiven, S.A., cubre un mayor porcentaje en relación a los costos que genera dicho plan, el cual representa un gran beneficio considerando el alcance del plan nacional de salud.

El Plan Nacional de Salud es ejecutado y administrado por la Gerencia Corporativa de Salud, a su vez se segregan las respectivas Gerencias de Salud para cada Complejo Petroquímico, tiene entre estos Complejo Petroquímico Morón, Complejo Petroquímico José A. Anzoátegui y Complejo Petroquímico Ana María Campos y la Gerencia Corporativa de Salud, cuyas oficinas principales se encuentran ubicadas en la Sede Corporativa de Pequiven, S.A., en Valencia, Estado Carabobo.

El contexto en estudio refiere a la Gerencia Corporativa de Salud ubicada en la Sede Corporativa de Pequiven, S.A., en Valencia, Estado Carabobo; ésta gerencia ofrece a los beneficiarios (trabajadores activos, jubilados y familiares) un sistema de atención al público a través del cual los mismos reciben asesorías, orientación médica y administrativa a fines de gestionar todos los aspectos relacionados con la salud de forme preventiva y según HCM requeridos.

De la Gerencia Corporativa de Salud Oficina Principal, se desprenden los siguientes departamentos: Salud Integral Comunitaria, Salud Ocupacional y Planificación y Control de Gestión siendo éste último en el cual se administra el sistema de Plan Nacional de Salud ofrecido por Pequiven, S.A. a sus trabajadores activos, jubilados y familiares.

En el departamento de Planificación y Control de Gestión se ha presentado debilidades de orden administrativo que han conllevado a retrasos, en los pagos de las solicitudes de reembolsos por gastos médicos e irregularidades que pudieran demostrar deficiencia en el cumplimiento de procedimientos básicos para la ejecución de los pagos.

Cabe mencionar que uno de los métodos que se puede utilizar para la optimización de los planes administrativos son los manuales de normas y procedimientos; ya que representan una alternativa para plasmar por medio de documentos el desempeño de funciones laborales.

Según Catacora F. (1996); Afirma que:

Los manuales son por excelencia los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizadas para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables. Consiste en la organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificados, bajo el esquema de una especie de libro actualizable (p.74).

Estos son de gran utilidad ya que permiten la minimización de errores en la aplicación de las políticas internas de la organización y por ende facilita la inducción o capacitación de nuevos empleados.

En el departamento de Planificación y Control de Gestión existen tres procesos básicos: el de Recepción y registro de las solicitudes de reembolsos por gastos médicos, el de Revisión administrativa y médica de las solicitudes de reembolsos por gastos médicos y el de Liquidación y aprobación de las solicitudes de reembolsos por gastos médicos.

Estos procesos han sido ejecutados, por un personal que realiza el desempeño de sus funciones sin recibir instrucciones específicas, ni verbales, ni escritas sobre los pasos y procedimientos que deberían llevarse a cabo generándose la ejecución de los procesos de forma desorganizada, incumplimiento de normativas exigidas por el (SENIAT) en la recepción de facturas tanto de trabajadores como de proveedores, deficiencia en la atención al cliente y retraso en atención a proveedores, falta de controles internos y de archivo, así como ausencia de mejoramiento continuo de los procesos.

Así mismo, se puede observar que el departamento no cuenta con los procesos administrativos internos necesarios para garantizar un eficaz funcionamiento del área estudiada, esta situación crea insatisfacción, improvisación, desorganización y condiciones de trabajos inadecuados que limita el éxito empresarial.

Por tal motivo, se propone el diseño de un Manual de Normas y Procedimientos Administrativo, que sea capaz de combinar los modelos y procesos con el fin de mejorar las actividades del departamento de Planes de Salud, y de esta manera; documentar en forma integral y detallada los Procedimientos Administrativos, tomando en cuenta las necesidades específicas de la empresa y sus características; así como, instruir y capacitar al personal que

labora en el departamento y hacerle comprender la necesidad de ejecutar adecuadamente las instrucciones y procedimientos plasmados en dicho Manual.

2.2 Formulación del Problema

La situación problemática planteada permite formular la siguiente interrogante; ¿Qué factores debe contemplar un manual de normas y procedimientos para el proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos en el departamento de Planes de Salud de la Gerencia Corporativa de Salud en la sede principal de Pequiven, S.A.?

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo General

Proponer un manual de normas y procedimientos para el proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos en el departamento de planes de salud de la gerencia corporativa de salud, sede principal de Pequiven, S.A.

2.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos en el departamento de planes de salud de la gerencia corporativa de salud en la sede principal de Pequiven, S.A.
- Identificar las fortalezas y debilidades del proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos en el departamento de planes de salud de la gerencia corporativa de salud en la sede principal de Pequiven, S.A.
- Diseñar un manual de normas y procedimientos del proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos en el departamento de planes de salud de la gerencia corporativa de salud en la sede principal de Pequiven, S.A.

2.4 Justificación

Tal como se plantea la problemática actual que limita la eficiencia del área antes mencionada, es necesario realizar la investigación que permita conocer detalladamente la situación, para así establecer los lineamientos de diseño de un Manual de Normas y

Procedimientos Administrativos que favorezcan a los beneficiarios, al departamentos y a la empresa.

En consecuencia, la propuesta de un Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo en el departamento de Planes de Salud, es de vital importancia ya que ayudaría a reducir el tiempo de respuesta al personal que goza del beneficio establecido por la empresa.

En otro orden de ideas, esta investigación se justifica porque representa un antecedente importante para futuros trabajos de grado que se relacionen con manuales de normas y procedimientos, controles internos y mejoras en los procesos, constituyendo un valor agregado al conocimiento que se imparte en la Universidad José Antonio Páez.

2.5 Alcance:

El presente estudio tiene como objetivo diseñar un Manual de Normas y Procedimientos Administrativos que establezca las actividades a desarrollar en la sección de Planes de Salud de la Gerencia Corporativa de Salud de la Empresa Pequiven, S.A. con el fin de optimizar la gestión de cada uno de los niveles que componen dicho departamento.

Por otro lado, Barros (2008). Propuesta de un **“Manual de Normas y Procedimientos para los registros contables de la Contraloría Municipal de Los Guayos, del Estado Carabobo”**; el cual fue presentado para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo explica, que es necesario destacar que el Control de Gestión, significa la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos administrativos, así como realizar acciones necesarias, que conduzcan a concretar objetivos previamente definidos y metas, orientándose a la evaluación de la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de estas: lo cual comprende un plan de organización, tanto de políticas y normas, como de métodos y procedimientos, con la finalidad de salvaguardar los recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa; promoviendo la economía y la calidad de los procesos, además

de estimular el cumplimiento de la misión, objetivos y metas para la oportuna rendición de cuentas.

Fue de gran relevancia este trabajo de grado con la presente investigación ya que propone normativas y procedimientos que facilitan la toma de decisiones para el mejoramiento continuo destacando la importancia de la realización de un manual de normas y procedimientos que permite a la institución una evaluación efectiva informando oportunamente a la Dirección, siendo esta el objeto de estudio para esta investigación.

Asimismo; Pérez, – Trias, (2007) En su trabajo de Grado titulado: **“Manual de Normas y Procedimientos Administrativos para el Control de las Funciones Administrativas”** elaborado con la finalidad de obtener el título en Licenciatura de Administración de Empresa en la Universidad José Antonio Páez, San Diego – Carabobo. Mencionan que en la empresa Ghanesa, C.A presenta graves problemas administrativos y contables, entre ellas

la falta de un instructivo para realizar las funciones administrativas, la inexistencia de guías que indiquen paso a paso los procedimientos de como se deben realizar las actividades de: manejo de caja chica, cuentas por pagar, cuentas por cobrar. Dejando como consecuencia que la organización no cumpliera con sus objetivos pre establecidos.

Con el desarrollo de esta investigación se establecieron objetivos, normas y procedimientos para una mejor aplicación de las funciones administrativas. Se apoyaron en una investigación de campo, construido bajo la modalidad de un proyecto factible; utilizando como instrumento de recolección de datos; la entrevista, aplicaron la técnica de observación directa, y emplearon la matriz DOFA.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1 Antecedentes

Como respaldo y soporte de este estudio se presentan una serie de trabajos de grados y proyectos de pasantías que se presentan antecedentes, por tener similitud en las metas que estas buscan y a su vez sirven como guía al desarrollo del actual proyecto. Dichas documentaciones contienen información apreciable que servirán como guía teórico - práctica, para el desarrollo del presente estudio:

Por su parte, Joiner, (2007) el cual opta al título de Licenciada en Administración de Empresas, en la Universidad José Antonio Páez, presento su informe de Pasantías titulado **“Manual de Procedimientos para el Departamento de Administración de la Empresa Marítima & Servicios, C.A”** con el objetivo de orientar, agilizar y cumplir de forma sistemática las funciones del departamento de administración.

El autor plantea la importancia que tienen en la organización los documentos que se desprenden de las actividades diarias que conllevan a los procesos productivos. Además se establece que los manuales de Procedimientos permiten a la empresa desarrollar funciones administrativas como planear, organizar, dirigir y controlar de manera eficaz las actividades que se le asignen a cada uno de los integrantes de la misma; y de esta manera facilitar la información a la alta gerencia al momento de tomar la decisión mas asertiva.

La elaboración de este manual establecerá medidas para el cumplimiento de los procesos administrativos e igualmente informar e instruir al empleado de los pasos a seguir. El presente autor se apoyo en una investigación de campo, constituido por la modalidad de proyecto factible y como instrumento utilizo la recolección de datos el cuestionario, la técnica de observación directa y la matriz DOFA.

3.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas son aquellas que expresan toda la información conceptual del trabajo; todo el basamento teórico presente en una investigación tiene que estar sustentado en las exigencias y características del problema, con la finalidad de documentar la investigación de información técnica y toda una recopilación de conceptos esenciales que intervienen en un proceso.

3.2.1 Administración

Para Chiavenato, I (1995) “La administración se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente de trabajo en equipo con la finalidad de alcanzar con eficiencia las metas planificadas”. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio.

En fin la administración consiste en darle forma, de manera consistente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirle para alcanzar sus metas, llamados Gerente, administradores etc.

3.2.2. Proceso Administrativo

Gómez (2005) en www.gestiopolis.com define que: El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa y dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, muchos autores consideran que el administrador debe tener una función individual de coordinar, sin embargo parece mas exacto concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo.

3.2.3 Beneficios Sociales:

Son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. La empresa puede financiarlo, parcial o totalmente; constituyendo medios indispensables para el mantenimiento de la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad.

Es de hacer notar que hoy en día toda organización, vela por que exista un sistema de salud para mantener al trabajador sano y de esta manera le motiva para que el se pueda sentir seguro y pueda rendir en el área laboral de una forma eficiente; así la empresa retiene a sus trabajadores y evita la rotación de personal.

3.2.4 Planes de Salud

Basándose en el reglamento de Planes de Salud de Petróleos de Venezuela, S.A.(2006) Se refiere a un Sistema contributivo de protección de la salud que ofrece Petroquímica de Venezuela, S.A., con la finalidad de prevenir, mantener y restituir la salud, proporcionando una ayuda económica sobre la base de un beneficio anual regido por las condiciones establecidas en el Reglamento de Planes de Salud. Los Planes de Salud son:

- Plan Nacional de Salud
- Plan Internacional de Salud
- Plan Odontológico

3.2.5 Plan Nacional de Salud

En el Plan Nacional de Salud es un beneficio en donde se implementa un Sistema de Salud Integral, conformado en tres Niveles de Atención e integrado a las políticas de los entes prestadores de salud del Estado Venezolano; se orienta a la promoción de la salud para mantener al individuo sano; y se busca proveer en cada nivel de atención los recursos humanos, tecnológicos, insumos y medicamentos adecuados para prestar los servicios de salud.

3.2.5.1 Objetivos del Plan Nacional de Salud

- Incrementar cobertura y accesibilidad de servicios de salud a toda la población de trabajadores, jubilados y sus familiares

- Elevar la calidad y la oportunidad en la prestación de servicio
- Establecer un sistema de salud integral conformado en tres niveles de atención e integrado a las políticas de los entes prestadores de salud del estado venezolano.
- Incrementar de manera prioritaria la promoción de la salud para mantener al individuo sano
- Proveer en cada nivel de atención los recursos humanos, tecnológicos, insumos y medicamentos adecuados para prestar los servicios de salud

3.2.5.2 Cobertura del Plan Nacional de Salud

- Cobertura Territorial: El Plan Nacional de Salud no goza de extraterritorialidad, su cobertura está limitada a eventos médicos ocurridos en el territorio nacional.
- Beneficio Anual Disponible: El Beneficio Anual es el monto máximo por participante y por Año Calendario para el pago de los Gastos Médicos cubiertos por el Plan. El Beneficio Anual se aplica dentro del Año Calendario, que se inicia el 01 de enero y finaliza el 31 de diciembre de ese mismo año.

3.2.12 Participantes Elegibles

Son elegibles a participar en los Planes de Salud todos los Trabajadores, Jubilados y familiares inscritos en los registros de la Empresa, de acuerdo a las condiciones establecidas en el Reglamento de Planes de Salud.

3.2.6 Plan internacional de Salud

El propósito de este plan es proveer al personal activo, jubilado y sus familiares elegibles un beneficio adicional al Plan Nacional, que le permita sufragar gastos en el exterior ante eventos de naturaleza CATASTRÓFICA y emergencias médicas evitando el deterioro de su patrimonio. Este Plan no debe ser confundido con un Seguro.

Un evento catastrófico está caracterizado porque no exista en Venezuela o porque la experiencia actual no Garantiza un óptimo resultado. Se resume en diez protocolos.

3.2.7 Manual:

Se entiende que un manual es todo cuerpo sistemático que indica las actividades a ser cumplidas por la organización y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea de manera conjunta o separada.

Para Catacora F. (1997); Afirma que: “Los manuales son por excelencia los documentos organizativos y herramienta gerenciales utilizados para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables. Consiste en la organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificados, bajo el esquema de una especie de libro actualizable” (p.74).

Basándose en lo antes expuesto; los manuales son guías que se elaboran para mantener actualizados los distintos procesos que realiza la empresa, también son instrumentos que sirven de control interno ya que en ellos quedan establecidos los procedimientos que se siguen en la empresa. A través de ellos se pueden comparar y controlar todas las actividades.

Los Manuales son los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizadas para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables. Consisten en la organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificados, bajo el esquema de una especie de libro actualizable.

3.2.8. Objetivo de los manuales:

- Presentar una visión de conjunto de la organización (manual de organización).
- Precisar las funciones de cada unidad administrativa (manual de organización)
- Presentar una visión integral de cómo opera la organización (manual de procedimientos).
- Precisar la secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento (manual de procedimientos).
- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada unidad administrativa (Manual de procedimientos)
- Precisar funciones, actividades y responsabilidades para un área específica (manual por función específica).

- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación al organismo (manuales administrativos).
- Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales (manuales administrativos).

3.2.9. Contenido del Manual

El manual de normas y procedimientos debe poseer en su contenido, los conceptos claros de: misión, visión, estrategias, políticas, valores, principios, objetivos, funciones, productos o servicios.

3.2.10. Características del Manual

Deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador.

Deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y actualización mediante hojas intercambiables, de acuerdo con las políticas de la organización.

Los manuales deben ser dados a conocer a todos los funcionarios involucrados en el proceso; para su aprobación, uso y operación.

Los manuales deben cumplir con la función para la cual fueron creados y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes. Al momento de evaluar la aplicación de los mismos se debe establecer el grado de efectividad en las dependencias de la organización.

3.3 Términos Básicos

Administrar: realizar actos por medio del cual se pueda aprovechar los recursos materiales, humanos, financieros y técnicos de una organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Beneficiario: Persona destinada por el titular para recibir, en caso de su fallecimiento cualquier reembolso que le pudiera corresponder por alguna solicitud debidamente cursada o por cursar

Gasto Médico: Monto en dinero originado por la asistencia médica a un participante; comprende los honorarios profesionales, servicios hospitalarios, tratamiento, exámenes, material médico quirúrgico, fármacos, entre otros.

Normas: es aquel señalamiento imperativo de algo que debe cumplirse; sea General o Específico.

Póliza: La póliza es el nombre que recibe el documento en que se plasma el contrato de seguro y en el que se establecen las obligaciones y derechos tanto de la aseguradora como del asegurado, y donde se describen las personas u objetos que se aseguran y se establecen las garantías e indemnizaciones en caso de siniestro.

Políticas: son planes que pueden definirse como los principios generales que tienen por objeto orientar la acción del grupo.

Planes: Es una Intención o un proyecto. Se trata de un proyecto sistemático que se elabora antes de realizar una acción con el objeto de dirigirla y encausarla.

Procedimientos: sucesión cronológica de actividades ligadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función para la realización de una actividad o tarea específica dentro del ámbito de aplicación.

Planes de Salud: Se refiere a un Sistema contributivo de protección de la salud que ofrece Petroquímica de Venezuela, S.A., con la finalidad de prevenir, mantener y restituir la salud, proporcionando una ayuda económica sobre la base de un beneficio anual regido por las condiciones establecidas en el Reglamento de Planes de Salud.

Reembolso: Monto en dinero reintegrado al participante por el reconocimiento parcial o total de los gastos por servicios médicos.

CAPITULO IV

FASES METODOLÓGICAS

El marco metodológico es el apartado del trabajo que dará el giro a la investigación, es donde se expone la manera como se va a realizar el estudio, los pasos para realizarlo, su método. De esta manera, Romero (2007) explica que “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el "cómo" se realizará el estudio para responder al problema planteado” (p.2). Por tal motivo, a continuación se define el marco metodológico del presente informe de pasantías.

4.1 Fases de la Investigación

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, es importante mencionar que la investigación está estructurada en tres (03) fases metodológicas; las cuales se describen a continuación:

4.1.1. Fase I. Diagnostico la situación actual del proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos en el departamento de planes de salud de la gerencia corporativa de salud en la sede principal de Pequiven, S.A.

Para cumplir con el objetivo propuesto en esta fase de la investigación; es necesario seleccionar a la población que va a ser objeto de estudio; así, Arias (2006) indica que la población desde el punto de vista metodológico “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio” (p.81).

Para el presente informe de pasantías; la población está constituida por todo el personal que labora para el departamento de planes de salud de la sede corporativa de Pequiven S.A, es decir, diez (10) personas.

Por su parte, debe indicarse que la muestra de acuerdo a Arias (2006) “Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83), para su selección es necesario determinar el tipo de muestreo; el cual para este informe de pasantías es probabilístico y censal; debido a que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado y además bajo el criterio de que la población es pequeña y cada uno del personal del departamento en estudio tienen relación directa con la problemática; se seleccionó la muestra a toda la población.

Al respecto, Ramírez (2007) indica que el muestreo probabilística “Se caracterizan porque se puede determinar de antemano la probabilidad de selección de cada uno de los elementos que integran la población.” (p.106), de igual manera, Espinoza (2006) indica que el muestreo censal es cuando “todos y cada uno de los integrantes de la población integran a la muestra”(p.36). Por lo tanto, la muestra está conformada por las diez (10) personas que laboran en el departamento de planes de salud de la sede corporativa de Pequiven, S.A.

Ahora bien, es importante seleccionar la metodología bajo la cual se va a recopilar la información; a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, por consiguiente Palella y Martins (2006) indican que las técnicas de recolección de datos “Son las distintas formas o maneras de obtener información” (p.103) y también indican que los instrumentos de recopilación de la información “Es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p.113)

En este sentido, para recolectar la información se tomaran como técnicas de recolección de la información a la encuesta, bajo la modalidad de cuestionario; a la observación directa, bajo la modalidad de lista de cotejo; En cuanto a los instrumentos, Arias (2006) expresa que el cuestionario “Es la modalidad de encuesta que se realiza de

forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas” (p.74) y Palella y Martins (2006) indican que la lista de cotejo “Consiste en la confrontación de una serie de características previamente seleccionadas en un contexto también preestablecidos. Permiten al observador anotar si esa característica está o no presente”. (p.111)

Como se mencionó anteriormente, se usara una encuesta que tiene como objetivo determinar cómo es el proceso de liquidación de reembolsos del departamento de planes de salud de la sede corporativa de Pequiven,S.A, de esta manera; Sabino (2002) indica que la encuesta “Se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante análisis de tipo cuantitativo, sacara las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos.” (p.43).

Por su parte a través de la observación directa; la cual de acuerdo a Arias (2006) “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 preestablecidos” (p.69); se verificaran los procedimientos que se llevan a cabo para ejecución de los procesos de liquidación de reembolsos, y a través de la revisión documental se determinaran cuáles son las pautas establecidas por las normativas exigidas por el (SENIAT). A su vez Román (2005) expresa que:

La revisión documental consiste en la recopilación de documentos relacionados con el fenómeno estudiado. Se utiliza todo tipo de soporte y de género disponible: novelas, ensayos, investigaciones, biografías, diarios, fotografías, grabaciones, objetos, producción artística y cultural, fichas estadísticas, etc. Su gran utilidad se presenta en el estudio de hechos históricos, aunque es válida para cualquier fenómeno. (p.4)

La revisión documental se usara para recopilar información de todas las normas o reglamentos que el SENIAT pueda aportar para la ejecución de los procesos de liquidación de reembolsos.

4.1.2 Fase II. Identificar las fortalezas y debilidades del proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos en el departamento de planes de salud de la gerencia corporativa de salud en la sede principal de Pequiven, S.A.

Para cumplir con esta fase de la investigación, se utilizarán toda la información recopilada a través de las distintas técnicas e instrumentos de recolección de datos y se plasmarán en una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA). De acuerdo a Kenneth Andrews y Roland Christensen hace más de 20 años; “Es un instrumento donde se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables”. La finalidad de usar esta herramienta para el presente informe de pasantías es porque es una forma muy efectiva de identificar las fortalezas y debilidades, y de examinar las oportunidades y amenazas que se deberá enfrentar; este ayudará a centralizar la atención en áreas donde se es más fuerte, y donde residen las mayores oportunidades.

4.1.3 Fase III. Diseñar un manual de normas y procedimientos del proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos en el departamento de planes de salud de la gerencia corporativa de salud en la sede principal de Pequiven, S.A.

En esta última fase de estudio, con base al diagnóstico y la determinación de los factores incidentes en el Departamento de Planes de Salud de la gerencia corporativa de salud de la sede corporativa de Pequiven, S.A; surge la necesidad de proponer un manual de normas y procedimientos del proceso de liquidación de reembolsos, en el cual se especificaran las actividades a realizar, el alcance y beneficios que aportara en mejoras al departamento y de la empresa.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

En este capítulo se desarrollan cada una de las fases metodológicas que fueron definidas con anterioridad en pro de alcanzar el objetivo general de este informe de pasantías.

5.1.1. Fase I. Diagnostico la situación actual del proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos en el departamento de planes de salud de la gerencia corporativa de salud en la sede principal de Pequiven, S.A.

El desarrollo de esta fase requirió la aplicación de una encuesta bajo la modalidad de un cuestionario, constituido por nueve (09) de respuestas cerradas y dicotómicas (SI-NO) dirigido al personal involucrado en el proceso de liquidación de reembolsos de la empresa Pequiven, S.A.

Posteriormente se presenta el resultado de la observación directa realizada con la finalidad de diagnosticar los aspectos más resaltantes existentes en el proceso de liquidación de reembolsos de la gerencia de salud de la empresa en estudio y para culminar con esta fase se expresa el resultado de la revisión documental, elaborada con el propósito para saber cuáles aspectos del proceso de liquidación de reembolsos existentes que se cumplen en la empresa.

Resultados de la Encuesta

A continuación se presenta el resultado de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de Planes de Salud de la gerencia de salud de la empresa que están directamente relacionados con el proceso de liquidación.

Ítem N° 1 ¿Sabe usted que es un Manual de Normas y Procedimientos?

Cuadro N° 1 Frecuencia de personas que opinan si saben que es un Manual de Normas y Procedimientos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	06	60%
NO	04	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario (2013)

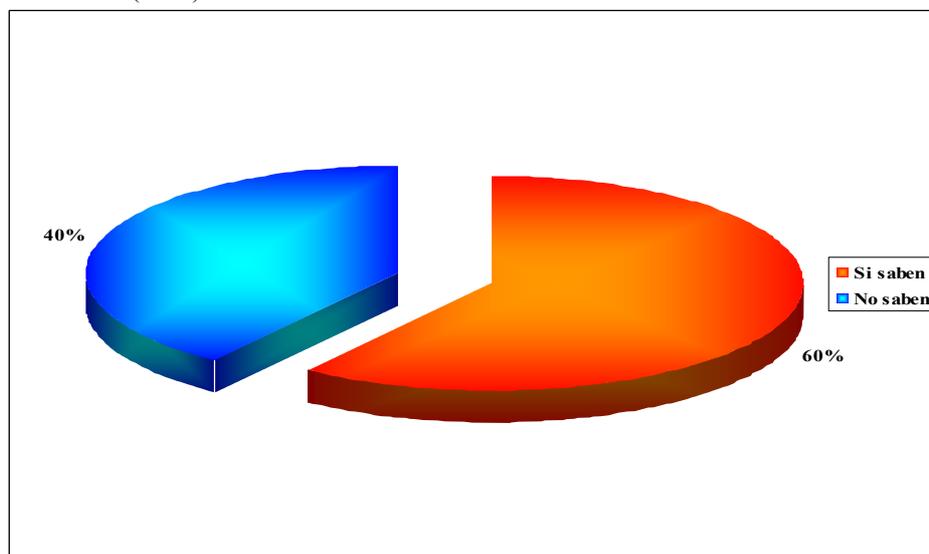


Gráfico N° 1 Frecuencia de personas que opinan si saben que es un Manual de Normas y Procedimientos

Fuente: Cuadro N° 1 (2013)

Análisis:

El 60% de las de las personas encuestadas opinaron que si conocen un manual de Normas y Procedimientos, mientras que el 40% restante lo desconoce. Este resultado refleja que la mayoría de los trabajadores conoce la importancia del uso de un manual de Normas y Procedimientos como herramienta en el óptimo desempeño de sus actividades, información esta; que debe ser del resto de los trabajadores que lo desconocen.

Ítem N° 2 ¿Considera usted que deben realizar revisiones y actualizaciones de las normas?

Cuadro N° 2 Frecuencia de personas que opinan que si se deben realizar revisiones y actualizaciones de las normas.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
--------------	-------------	------------

SI	08	80%
NO	02	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario (2013)

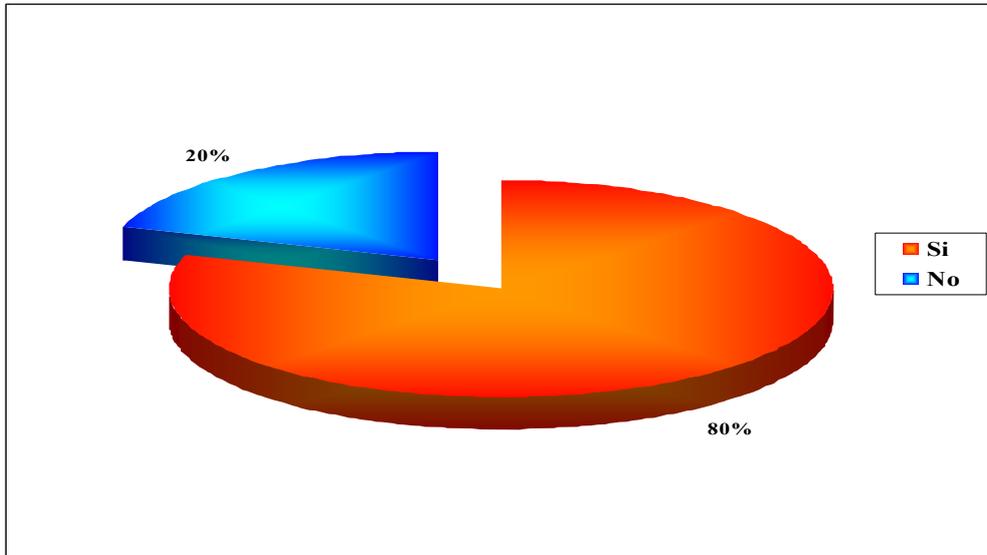


Gráfico N° 2 Frecuencia de personas que opinan que si se deben realizar revisiones y actualizaciones de las normas.

Fuente: Cuadro N° 2 (2013)

Análisis:

De las personas encuestadas el 80% expresó que se deben realizar revisiones y actualizaciones en las normas, mientras que el 20% restante manifestó lo contrario. A través de este resultado se puede evidenciar que se deben realizar frecuentemente actualizaciones de las normas establecidas en el departamento.

Ítem N° 3 ¿Conoce usted del contenido del reglamento de planes de salud?

Cuadro N° 3 Frecuencia de personas cuya opinión es conoce usted del contenido del reglamento de planes de salud.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
--------------	-------------	------------

SI	04	40%
NO	06	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario (2013)

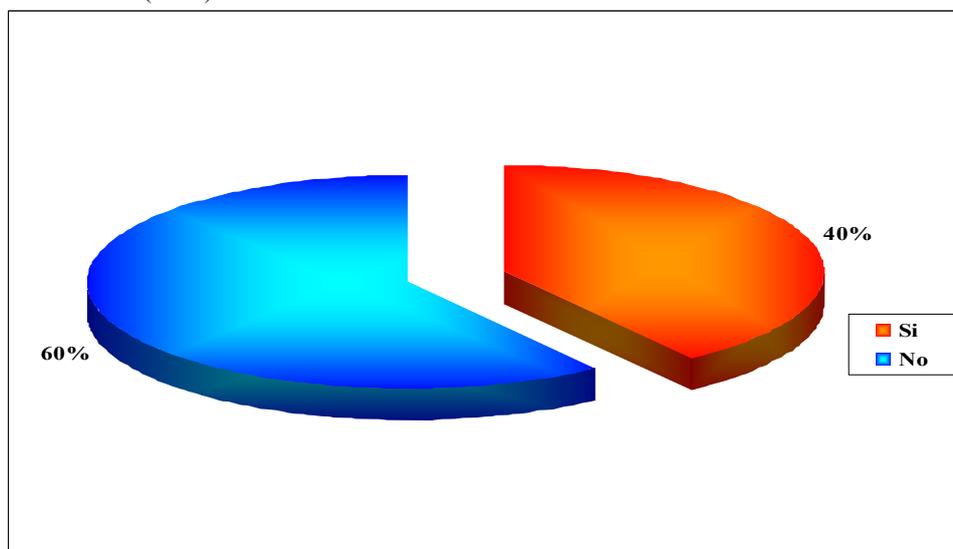


Gráfico N° 3 Frecuencia de personas cuya opinión es conoce usted del contenido del reglamento de planes de salud.

Fuente: Cuadro N° 3 (2013)

Análisis:

De las personas encuestadas el 40% expresó conocer el reglamento de planes de salud, mientras que el 60% restante manifestó lo contrario. En este resultado se puede reflejar el amplio desconocimiento de los trabajadores acerca del reglamento, esto implica que ocurra incumplimientos de normas y procesos para la liquidación de reembolsos, teniéndose como consecuencia ser el departamento susceptible a puntos de auditoría interna.

Ítem N° 4 ¿Ha recibido entrenamiento en materia de salud y normativas del SENIAT?

Cuadro N° 4 Frecuencia de personas cuya opinión es que ha recibido entrenamiento en materia de salud y normativas del SENIAT

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
--------------	-------------	------------

SI	00	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario (2013)

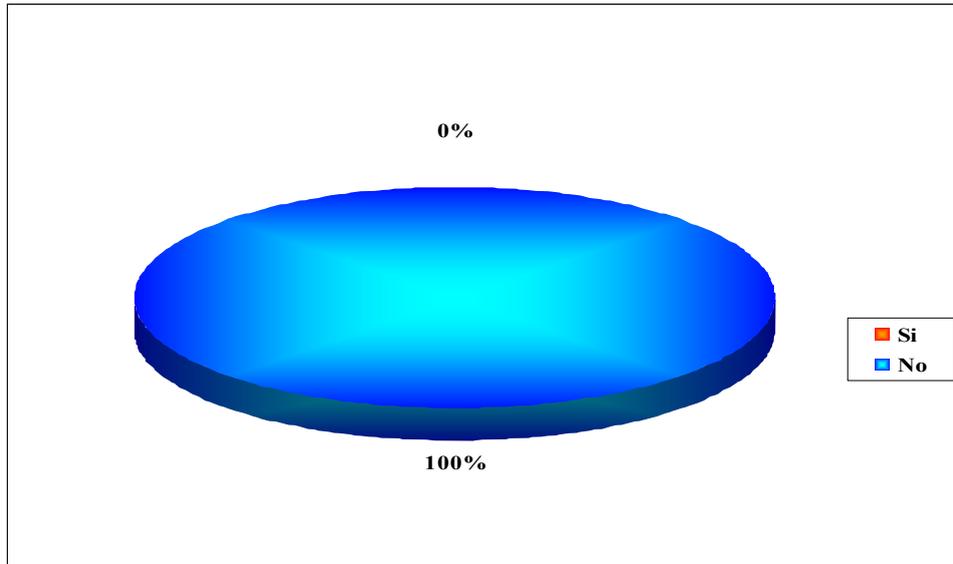


Gráfico N° 4 Frecuencia de personas cuya opinión es que ha recibido entrenamiento en materia de salud y normativas del SENIAT

Fuente: Cuadro N° 4 (2013)

Análisis:

De las personas encuestadas el 100% expresó que no han recibido entrenamiento en materia de salud y normativas del SENIAT. Este resultado manifiesta la falla existente en capacitación y adiestramiento al personal que labora en el departamento, siendo este aspecto de gran importancia para el cumplimiento de las normativas y ley vigente emanada del SENIAT.

Ítem N° 5 ¿Cumple usted con las actividades que debe desempeñar durante el proceso de reembolso?

Cuadro N° 5 Frecuencia de personas cuya opinión es que cumple usted con las actividades que debe desempeñar durante el proceso de reembolso

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	05	50%
NO	05	50%

TOTAL	10	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente: Cuestionario (2013)

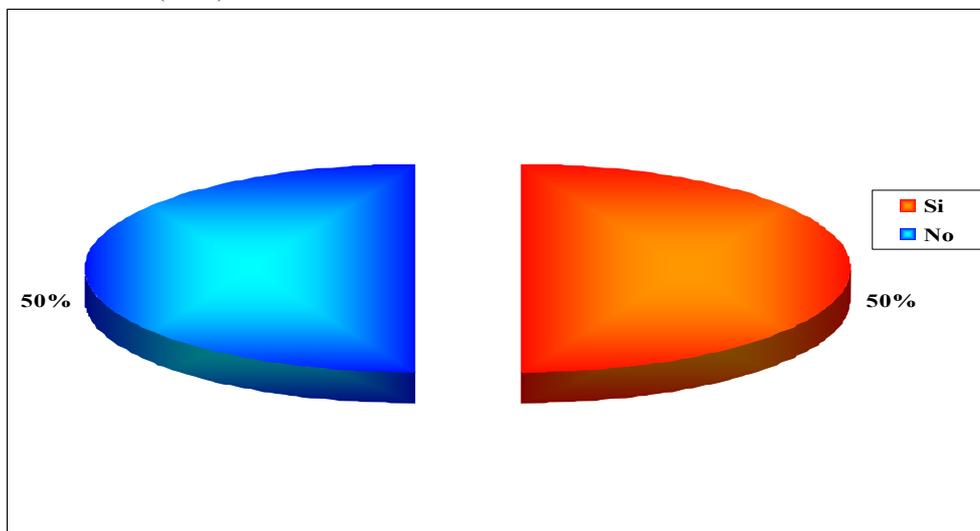


Gráfico N° 5 Frecuencia de personas cuya opinión es que cumple usted con las actividades que debe desempeñar durante el proceso de reembolso

Fuente: Cuadro N° 5 (2013)

Análisis:

De las personas encuestadas el 50% expresó que cumple con las actividades durante el proceso de reembolso, y el 50% restante manifestó lo contrario. Este resultado refleja que la mitad de los trabajadores no cumple con la totalidad de sus actividades evidentemente como consecuencia de: Ausencia de manual de Normas y Procedimientos, desconocimiento del reglamento de Planes de Salud y falta de capacitación y adiestramiento en cuanto a las normativas emanadas del SENIAT.

Ítem N° 6 ¿Considera usted que la ausencia de un Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de reembolsos por gastos médicos, afecta directamente la actividad que usted realiza dentro del departamento?

Cuadro N° 6 Frecuencia de personas cuya opinión es que considera usted que la ausencia de un Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de reembolsos por gastos médicos, afecta directamente la actividad que usted realiza dentro del departamento.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	08	80%

NO	02	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario (2013)

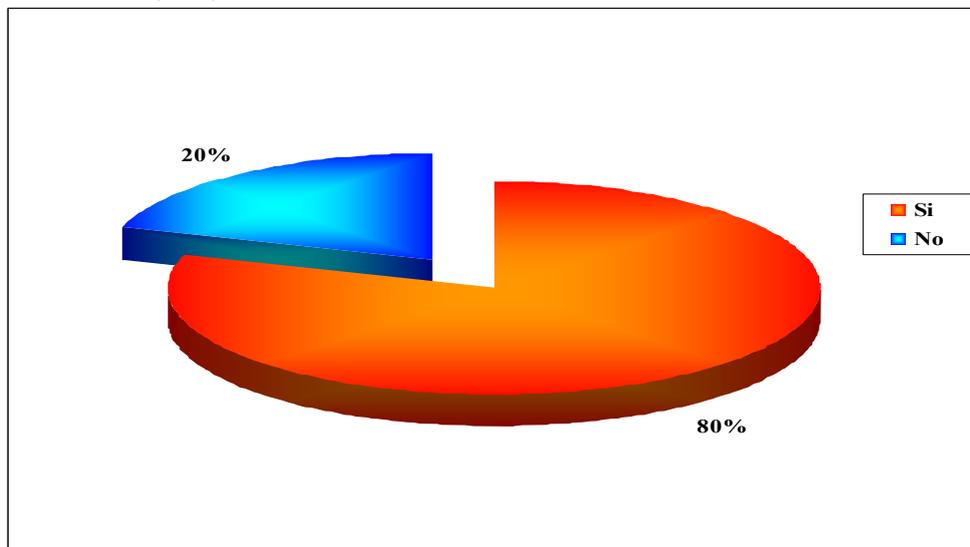


Gráfico N° 6 Frecuencia de personas cuya opinión es que considera usted que la ausencia de un Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de reembolsos por gastos médicos, afecta directamente la actividad que usted realiza dentro del departamento.

Fuente: Cuadro N° 6 (2013)

Análisis:

El 80% de las personas encuestadas indicó que la ausencia de un manual de Normas y Procedimientos para el proceso de reembolsos si afecta directamente el desempeño de sus actividades, y el 20% restante opinó lo contrario. A través de este resultado se ha podido diagnosticar que la presencia de un manual de Normas y Procedimientos facilitaría y garantizaría el desempeño óptimo de las actividades durante el proceso de reembolsos.

Ítem N° 7 ¿Existen requisitos indispensables para la solicitud de reembolsos por gastos médicos?

Cuadro N° 7 Frecuencia de personas cuya opinión es que existen requisitos indispensables para la solicitud de reembolsos por gastos médicos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	00	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario (2013)

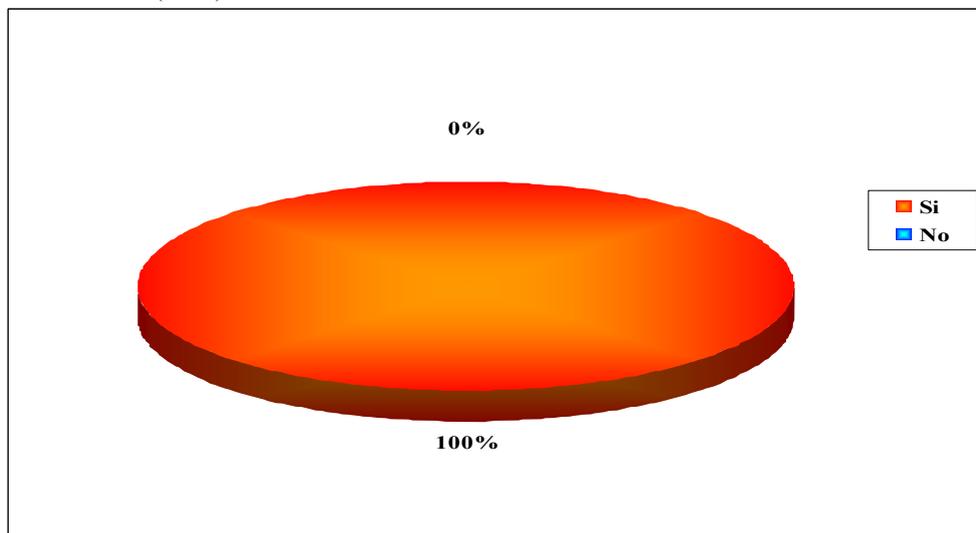


Gráfico N° 7 Frecuencia de personas cuya opinión es que existen requisitos indispensables para la solicitud de reembolsos por gastos médicos

Fuente: Cuadro N° 7 (2013)

Análisis:

El 100% de las personas encuestadas manifestaron estar en pleno conocimiento que existen requisitos indispensables para la solicitud de reembolsos por gastos médicos, mediante este resultado podemos observar que si existe un cumplimiento en esta normativa y durante la actividad de recepción de reembolsos.

Ítem N° 8 ¿Existe algún lineamiento para la asignación de números de sobres para los reembolsos por gastos médicos?

Cuadro N° 8 Frecuencia de personas cuya opinión es existe algún lineamiento para la asignación de números de sobres para los reembolsos por gastos médicos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	00	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario (2013)

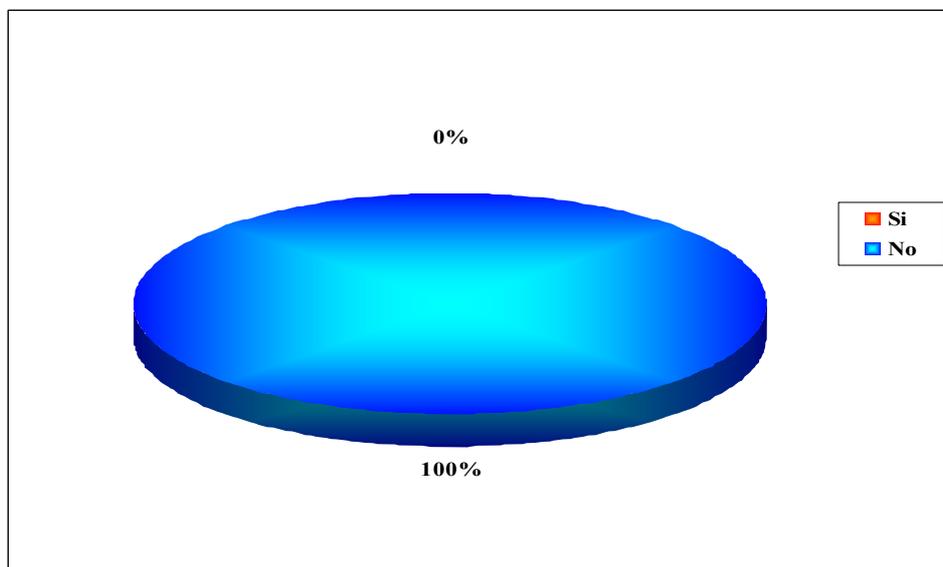


Gráfico N° 8 Frecuencia de personas cuya opinión es existe algún lineamiento para la asignación de números de sobres para los reembolsos por gastos médicos

Fuente: Cuadro N° 8 (2013)

Análisis:

El 100% de las personas encuestadas indicaron que no existen lineamientos en la asignación de números de sobres para los reembolsos. Este resultado denota la ejecución de una actividad sin lineamientos, lo que implica el uso de un correlativo manual que puede presentar debilidades y desviaciones tales como: duplicidad de números de sobres que pudieran causar retraso en el proceso de liquidación de reembolsos.

Ítem N° 9 ¿Cree usted que es necesario elaborar un Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de reembolsos por gastos médicos?

Cuadro N° 9 Frecuencia de personas cuya opinión es que cree usted que es necesario elaborar un Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de reembolsos por gastos médicos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	00	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario (2013)

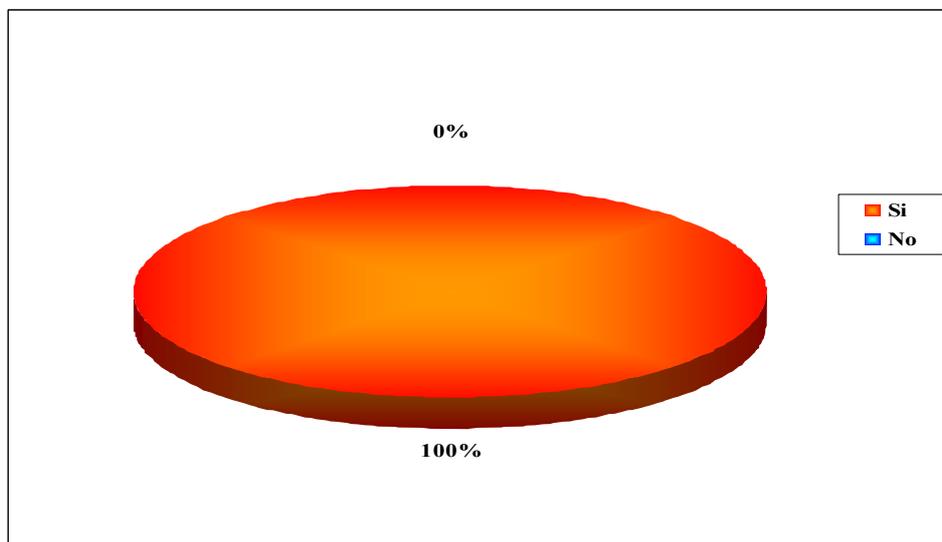


Gráfico N° 9 Frecuencia de personas cuya opinión es que cree usted que es necesario elaborar un Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de reembolsos por gastos médicos

Fuente: Cuadro N° 9 (2013)

Análisis:

El 100% de las personas encuestadas indicó que si es necesario elaborar un Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de Reembolsos por gastos médicos, considerando que este instrumento es fundamental para el establecimiento de actividades y normas, permitiendo además que se cumpla un seguimiento en el desempeño y ejecución de los mismos en su evaluación y control.

Una vez aplicado el cuestionario y analizado las respuestas se pudo notar que en el proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos, existen una serie de debilidades y fortalezas en cuanto a la ejecución de los procesos, ya que a pesar de que existe unas normas y un reglamento interno, el personal que labora en el departamento de Planes de Salud se les refleja un amplio desconocimiento de los mismos y esto a su vez implica que ocurra incumplimientos de normas y procesos para la liquidación de reembolsos,

teniéndose como consecuencia que el departamento sea susceptible a puntos de auditoria interna.

También se pudo evidenciar que por la ausencia de un manual de Normas y Procedimientos los trabajadores no cumplen con la totalidad de sus actividades; como fortalezas se pudo notar se cumple un punto importante de la normativa de Planes de Salud como lo es los requisitos indispensables para la solicitud de reembolsos por gastos médicos, como también se notó que hay gran interés de parte de los trabajadores del departamento en que exista un Manual de Normas y Procedimientos ya que este instrumento es fundamental para el establecimiento de actividades y normas, permitiendo además que se cumpla un seguimiento en el desempeño y ejecución de los mismos.

Resultados de la Observación Directa:

A continuación se muestra el resultado de la observación directa realizada a la metodología de trabajo que se efectúa a diario en el departamento de Planes de Salud de Pequiven S.A, sede corporativa. Es importante señalar que la observación directa fue aplicada a través de una lista de cotejo (Ver cuadro N° 10) cuya nomenclatura es la siguiente: SI – NO

Cuadro N°10 Lista de Cotejo

N°	Ítems	Si	No	Comentarios
	Rasgos Generales:			
1	Posee normas y procedimientos para el proceso de reembolsos por gastos médicos.		X	

2	Se realizan revisiones y actualizaciones de las normas de reembolsos por gastos médicos.		X	
3	El personal tiene conocimientos de la existencia del reglamento de planes de salud.		X	
4	Existen programas de adiestramiento personal y/o educación continua en materia de salud y normativas del SENIAT.		X	
5	Los empleados son responsables con sus deberes.		X	
6	El procedimiento de reembolsos se rige por el establecimiento de normas y controles internos.	X		
7	Los empleados cumplen con los requisitos exigidos para la consignación de los reembolsos por gastos médicos.	X		
8	Asignación de los números de sobre de reembolsos por gastos médicos.		X	
9	Se necesita un procedimiento para la elaboración de un reembolso por gastos médicos.	X		

Fuente: Garban (2013)

5.1.2 Fase II. Identificar las fortalezas y debilidades del proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos en el departamento de planes de salud de la gerencia corporativa de salud en la sede principal de Pequiven, S.A.

Con la finalidad de Identificar las fortalezas y debilidades del proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos en el departamento de planes de salud de la gerencia corporativa de salud en la sede principal de Pequiven, S.A.; se realiza una matriz FODA

(fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) tomando como base lo que se obtuvo a través de las diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos (Ver Cuadro N° 11)

Cuadro N° 11 Matriz FODA

	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
	F1: Existencia de procedimientos de control interno F2: Compromiso de los empleados a mejorar el proceso	D1: Desviaciones en numeración de los sobres. D2: Carencia de documentación por ausencia de un Manual de Normas y Procedimientos. D3: Retraso en la liquidación de reembolsos por gastos médicos. D4: Incumplimiento de normativas. D5: Falta de capacitación y

		<p>adiestramiento en el personal en materia de reglamento de planes de salud y Seniat.</p> <p>D6: Diferencias en criterios entre el medico asesor y el personal administrativo para la liquidación de reembolsos.</p>
<p>Oportunidades (O)</p> <p>O1: Libro de Numero de sobres que mantengan un correlativo establecido.</p> <p>O2: Control Interno</p> <p>O3: Propuesta de un Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de liquidación de Reembolsos.</p>	<p>Estrategias FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir en el sistema de control interno, el manejo del libro de números de sobres. • Capacitar al personal involucrado en cuanto al manejo del reglamento de Planes de Salud y normativas del SENIAT. • Proponer la creación de un Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de liquidación de Reembolsos. 	<p>Estrategias DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir en el control interno y Manual de Normas y Procedimientos propuestos, lineamientos para mejorar todas las desviaciones encontradas.
<p>Amenazas (A)</p> <p>A1: Insatisfacción de los usuarios.</p>	<p>Estrategias FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un Manual de Normas y Procedimientos que permita la fluidez de las actividades y control de normas en el proceso de liquidación de reembolsos en función de establecer calidad de servicio. 	<p>Estrategias DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear lineamientos de control interno y Manual de Normas y Procedimientos que permitan mejorar y optimizar las actividades en el proceso de liquidación de reembolsos y calidad de servicios.

Fuente: Garban (2013)

Podemos concluir que con este análisis se observaron las fortalezas, oportunidades, estrategias y amenazas en el proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos, teniendo en cuenta que en las fortalezas se nota que hay compromiso de parte de los empleados para realizar o mejorar los procesos donde hay debilidades, también hay procedimientos de control interno que a su vez necesitan de actualización e inclusión en el manejo del libro de números de sobres, capacitar al personal involucrado en cuanto al manejo del reglamento de planes de salud y normativas del SENIAT. Y como estrategias

para atacar la problemática en este proceso se establece un Manual de Normas y Procedimientos que permita la fluidez de las actividades y control de normas en el proceso de liquidación de reembolsos en función de establecer calidad de servicio.

5.1.3 Fase III. Diseñar un manual de normas y procedimientos del proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos en el departamento de planes de salud de la gerencia corporativa de salud en la sede principal de Pequiven, S.A

	Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos	Fecha de Elaboración: Enero- 2013	
		Fecha de Revisión: Enero – 2013	
		Pág.:	De:

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA
LIQUIDACION DE REEMBOLSOS POR GASTOS
MEDICOS**

Acta de Aprobación		Versión		Sello
N°	Fecha	N°	De Fecha:	

	Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos		Fecha de Elaboración: Enero- 2013																																	
			Fecha de Revisión: Enero – 2013																																	
			Pág.:	De:																																
ASUNTO:		INDICE GENERAL																																		
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: right;">Pág.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Introducción</td> <td style="text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>Objetivos y Alcance</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Objetivo General</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Objetivos Específicos</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Alcance</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Base Legal</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Normas de Liquidación de Reembolsos</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>Normas de Liquidación de Reembolsos</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Procedimiento para la Liquidación de Reembolsos</td> <td style="text-align: right;">6</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Flujograma del proceso de Liquidación de Reembolsos</td> <td style="text-align: right;">9</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Simbología de Flujogramas</td> <td style="text-align: right;">12</td> </tr> </tbody> </table>				Pág.	Introducción	1	Objetivos y Alcance	2	Objetivo General	2	Objetivos Específicos	2	Alcance	2	Base Legal	3			Normas de Liquidación de Reembolsos	4	Normas de Liquidación de Reembolsos	5			Procedimiento para la Liquidación de Reembolsos	6			Flujograma del proceso de Liquidación de Reembolsos	9			Simbología de Flujogramas	12
	Pág.																																			
Introducción	1																																			
Objetivos y Alcance	2																																			
Objetivo General	2																																			
Objetivos Específicos	2																																			
Alcance	2																																			
Base Legal	3																																			
Normas de Liquidación de Reembolsos	4																																			
Normas de Liquidación de Reembolsos	5																																			
Procedimiento para la Liquidación de Reembolsos	6																																			
Flujograma del proceso de Liquidación de Reembolsos	9																																			
Simbología de Flujogramas	12																																			
Acta de Aprobación		Versión		Sello																																
N°	Fecha	N°	De Fecha:																																	

	Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos		Fecha de Elaboración: Enero-2013	
			Fecha de Revisión: Enero-2013	
			Pág.: 1	De: 12
ASUNTO:		INTRODUCCION		
<p>El objetivo de este manual es presentar en forma ordenada y sistemática las normas y los procedimientos llevados en las liquidaciones de Reembolsos por gastos médicos en el departamento de planes de salud de la Gerencia corporativa de salud de Pequiven, s.a, con la finalidad de formalizar y agilizar los trámites recurrentes que se realizan he involucran el departamento y usuarios así como también ofrecer a la Gerencia un instrumento que indique la forma de hacer las actividades y facilite en un momento determinado la verificación de los pasos correctos a seguir para el cumplimiento de las funciones, de igual forma se quiere garantizar la continuidad de los procedimientos aún cuando sucedan cambios.</p>				
Acta de Aprobación		Versión		Sello
N°	Fecha	N°	De Fecha:	

	Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos		Fecha de Elaboración:	
			Enero-2013	
			Fecha de Revisión:	
		Enero-2013		
		Pág.: 2	De: 12	
ASUNTO:		OBJETIVOS Y ALCANCE		
<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Revisar y analizar con las mejores prácticas administrativas los gastos médicos y odontológicos en los que incurran los trabajadores y beneficiarios de la empresa Pequiven, s.a, con la finalidad de reintegrar de manera oportuna los gastos que estén amparados en el plan nacional.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer las Normas y Procedimientos a seguir para la mejora en el manejo de la información. • Simplificar la responsabilidad por fallas y errores. • Facilitar la comprensión de las Normas y procedimientos que se deben seguir para lograr mejorar el proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos. <p>ALCANCE</p> <p>El presente documento abarca desde que el beneficiario consigna el sobre de solicitud de reembolso hasta el momento que se aprueba en el sistema de gestión de planes el reintegro al trabajador de Pequiven,S.A.</p>				
Acta de Aprobación		Versión		Sello
N°	Fecha	N°	De Fecha:	

	Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos		Fecha de Elaboración: Enero-2013		
			Fecha de Revisión: Enero-2013		
			Pág.: 3	De: 12	
ASUNTO:		BASE LEGAL			
<p>EL PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACION DE REEMBOLSOS POR GASTOS MEDICOS TIENE COMO FUNDAMENTO LEGAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley de Contraloría y Administración Pública. • Reglamento de Planes de Salud de Petróleos de Venezuela, S.A. • Normativa del SENIAT para emisión de facturas y otros documentos. • Normas corporativas para el manejo contable y presupuestario de los Planes de Salud. 					
Acta de Aprobación		Versión		Sello	
N°	Fecha	N°	De Fecha:		

	Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos		Fecha de Elaboración: Enero-2013	
			Fecha de Revisión: Enero-2013	
			Pág.: 4	De: 12
ASUNTO:		NORMAS PARA LA LIQUIDACION DE REEMBOLSOS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las facturas deben cumplir con sus deberes formales del SENIAT. 2. El informe Médico debe cumplir con los lineamientos establecidos en el Reglamento de Planes de Salud. 3. La aprobación del pago de los gastos médicos y odontológicos será no mayor de 15 días hábiles a partir de la fecha de recepción. 4. Las relaciones de pagos son emitidas interdiarios y/o semanalmente, las mismas son consolidadas y preparadas según listas para su aprobación en el sistema por el gerente. 5. En caso que el sistema de Gestión de Planes se encuentre fuera de servicio por un lapso mayor a 1 semana el Gerente Corporativo de la gerencia de Salud y el Gerente de Finanzas definirán según sea el caso. 6. Los informes médicos y récipes se aceptaran en copia, siempre y cuando estén bajo un diagnóstico de enfermedades crónicas o permanentes, tendrán vigencia por un año a partir de la fecha de emisión. 7. Los requisitos que se deben consignar en el siguiente orden: Plan Nacional 8. Original del informe médico, copia en caso sucesivo (si anexa 2 o más, debe ordenar cronológicamente ordenando el más antiguo de primero). 9. Factura original por consultas médicas (si anexa 2 o más, debe ordenar cronológicamente ordenando el más antiguo de primero). 10. Original de récipe medico (si anexa 2 o más, debe ordenar cronológicamente ordenando el más antiguo de primero). 				
Acta de Aprobación		Versión		Sello
Nº	Fecha	Nº	De Fecha:	

	Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos		Fecha de Elaboración: Enero-2013		
			Fecha de Revisión: Enero-2013		
			Pág.: 5	De: 12	
ASUNTO:		NORMAS PARA LA LIQUIDACION DE REEMBOLSOS			
<p>11. Factura original de medicamentos (si anexa 2 o más, debe ordenar cronológicamente ordenando el más antiguo de primero).</p> <p>12. Original de orden de exámenes y estudios (si anexa 2 o más, debe ordenar cronológicamente ordenando el más antiguo de primero).</p> <p>13. Factura original de exámenes y estudios (si anexa 2 o más, debe ordenar cronológicamente ordenando el más antiguo de primero).</p>					
Acta de Aprobación		Versión		Sello	
Nº	Fecha	Nº	De Fecha:		

 Pequiven Petroquímica de Venezuela, S.A.	Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos		Fecha de Elaboración: Enero-2013																					
			Fecha de Revisión: Enero-2013																					
			Pág.: 6	De: 12																				
ASUNTO:		DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACION DE REEMBOLSOS POR GASTOS MEDICOS																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>FASE</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>ACCION</th> <th>PRODUCTOS</th> <th>CLIENTES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Titular o Participante</td> <td>Ordena Todo los recaudos obtenidos.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Analista de Planes de Salud</td> <td>Verifica del Titular y/o Participante facturas en original y récipes médicos e informe médico. Conforme? SI: Pasa a la Actividad 3 NO: Pasa la Salida</td> <td>-Factura - Récipe Medico -Informe Médico u Odontológico</td> <td>Beneficiario Titular</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Titular o Participante</td> <td>Recibe el Sobre del analista con los anexos</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					FASE	RESPONSABLE	ACCION	PRODUCTOS	CLIENTES	1	Titular o Participante	Ordena Todo los recaudos obtenidos.			2	Analista de Planes de Salud	Verifica del Titular y/o Participante facturas en original y récipes médicos e informe médico. Conforme? SI: Pasa a la Actividad 3 NO: Pasa la Salida	-Factura - Récipe Medico -Informe Médico u Odontológico	Beneficiario Titular	3	Titular o Participante	Recibe el Sobre del analista con los anexos		
FASE	RESPONSABLE	ACCION	PRODUCTOS	CLIENTES																				
1	Titular o Participante	Ordena Todo los recaudos obtenidos.																						
2	Analista de Planes de Salud	Verifica del Titular y/o Participante facturas en original y récipes médicos e informe médico. Conforme? SI: Pasa a la Actividad 3 NO: Pasa la Salida	-Factura - Récipe Medico -Informe Médico u Odontológico	Beneficiario Titular																				
3	Titular o Participante	Recibe el Sobre del analista con los anexos																						
Acta de Aprobación		Versión		Sello																				
N°	Fecha	N°	De Fecha:																					

	Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos.		Fecha de Elaboración: Enero-2013																										
			Fecha de Revisión: Enero-2013																										
			Pág.: 7	De: 12																									
ASUNTO:		DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACION DE REEMBOLSOS POR GASTOS MEDICOS																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>FASE</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>ACCION</th> <th>PRODUCTOS</th> <th>CLIENTES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>Analista de Planes de Salud</td> <td>Sobre con los anexos y obtiene firma del trabajador en el libro de registro de control de Reembolsos por gastos Médicos recibidos. Entrega las copias del informe médico selladas</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Analista de Planes de Salud</td> <td>Registra el sobre en el sistema SigPlan e imprimir el informe de sobres recibidos.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Analista de Planes de Salud</td> <td>Registra y liquida en el módulo de liquidación de reembolso en el SigPlan e imprime detalle de gastos (Finiquitos). Imprimir informe sobres procesados.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Gerente</td> <td>Verifica documentación física con datos del sistema Conforme? SI: Sigue la Actividad 9 NO: Pasa a la Actividad 8</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					FASE	RESPONSABLE	ACCION	PRODUCTOS	CLIENTES	4	Analista de Planes de Salud	Sobre con los anexos y obtiene firma del trabajador en el libro de registro de control de Reembolsos por gastos Médicos recibidos. Entrega las copias del informe médico selladas			5	Analista de Planes de Salud	Registra el sobre en el sistema SigPlan e imprimir el informe de sobres recibidos.			6	Analista de Planes de Salud	Registra y liquida en el módulo de liquidación de reembolso en el SigPlan e imprime detalle de gastos (Finiquitos). Imprimir informe sobres procesados.			7	Gerente	Verifica documentación física con datos del sistema Conforme? SI: Sigue la Actividad 9 NO: Pasa a la Actividad 8		
FASE	RESPONSABLE	ACCION	PRODUCTOS	CLIENTES																									
4	Analista de Planes de Salud	Sobre con los anexos y obtiene firma del trabajador en el libro de registro de control de Reembolsos por gastos Médicos recibidos. Entrega las copias del informe médico selladas																											
5	Analista de Planes de Salud	Registra el sobre en el sistema SigPlan e imprimir el informe de sobres recibidos.																											
6	Analista de Planes de Salud	Registra y liquida en el módulo de liquidación de reembolso en el SigPlan e imprime detalle de gastos (Finiquitos). Imprimir informe sobres procesados.																											
7	Gerente	Verifica documentación física con datos del sistema Conforme? SI: Sigue la Actividad 9 NO: Pasa a la Actividad 8																											
Acta de Aprobación		Versión		Sello																									
N°	Fecha	N°	De Fecha:																										

	Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos		Fecha de Elaboración: Enero-2013																					
			Fecha de Revisión: Enero-2013																					
			Pág.: 8	De: 12																				
ASUNTO:		DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACION DE REEMBOLSOS POR GASTOS MEDICOS																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>FASE</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>ACCION</th> <th>PRODUCTOS</th> <th>CLIENTES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8</td> <td>Analista de Planes de Salud</td> <td>Hace las modificaciones o correcciones en el sistema y se devuelve a la Actividad 7.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Supervisor de Planificación y Gestión</td> <td>Aprueba e imprime en el SigPlan la relación de reembolsos aprobados. Firma en señal de aprobado y anexa a documento.</td> <td>Orden de Pago</td> <td>Sistema de pagos PDVSA (GADET)</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Supervisor de Planificación y Gestión</td> <td>Archiva los reembolsos con su relación, clasificándolos por su mes de aprobación.</td> <td>Sobres Aprobación</td> <td>Analista de Planes de Salud</td> </tr> </tbody> </table>					FASE	RESPONSABLE	ACCION	PRODUCTOS	CLIENTES	8	Analista de Planes de Salud	Hace las modificaciones o correcciones en el sistema y se devuelve a la Actividad 7.			9	Supervisor de Planificación y Gestión	Aprueba e imprime en el SigPlan la relación de reembolsos aprobados. Firma en señal de aprobado y anexa a documento.	Orden de Pago	Sistema de pagos PDVSA (GADET)	10	Supervisor de Planificación y Gestión	Archiva los reembolsos con su relación, clasificándolos por su mes de aprobación.	Sobres Aprobación	Analista de Planes de Salud
FASE	RESPONSABLE	ACCION	PRODUCTOS	CLIENTES																				
8	Analista de Planes de Salud	Hace las modificaciones o correcciones en el sistema y se devuelve a la Actividad 7.																						
9	Supervisor de Planificación y Gestión	Aprueba e imprime en el SigPlan la relación de reembolsos aprobados. Firma en señal de aprobado y anexa a documento.	Orden de Pago	Sistema de pagos PDVSA (GADET)																				
10	Supervisor de Planificación y Gestión	Archiva los reembolsos con su relación, clasificándolos por su mes de aprobación.	Sobres Aprobación	Analista de Planes de Salud																				
Acta de Aprobación		Versión		Sello																				
N°	Fecha	N°	De Fecha:																					



ASUNTO:

FLUJOGRAMA

FLUJOGRAMA DE PROCESO

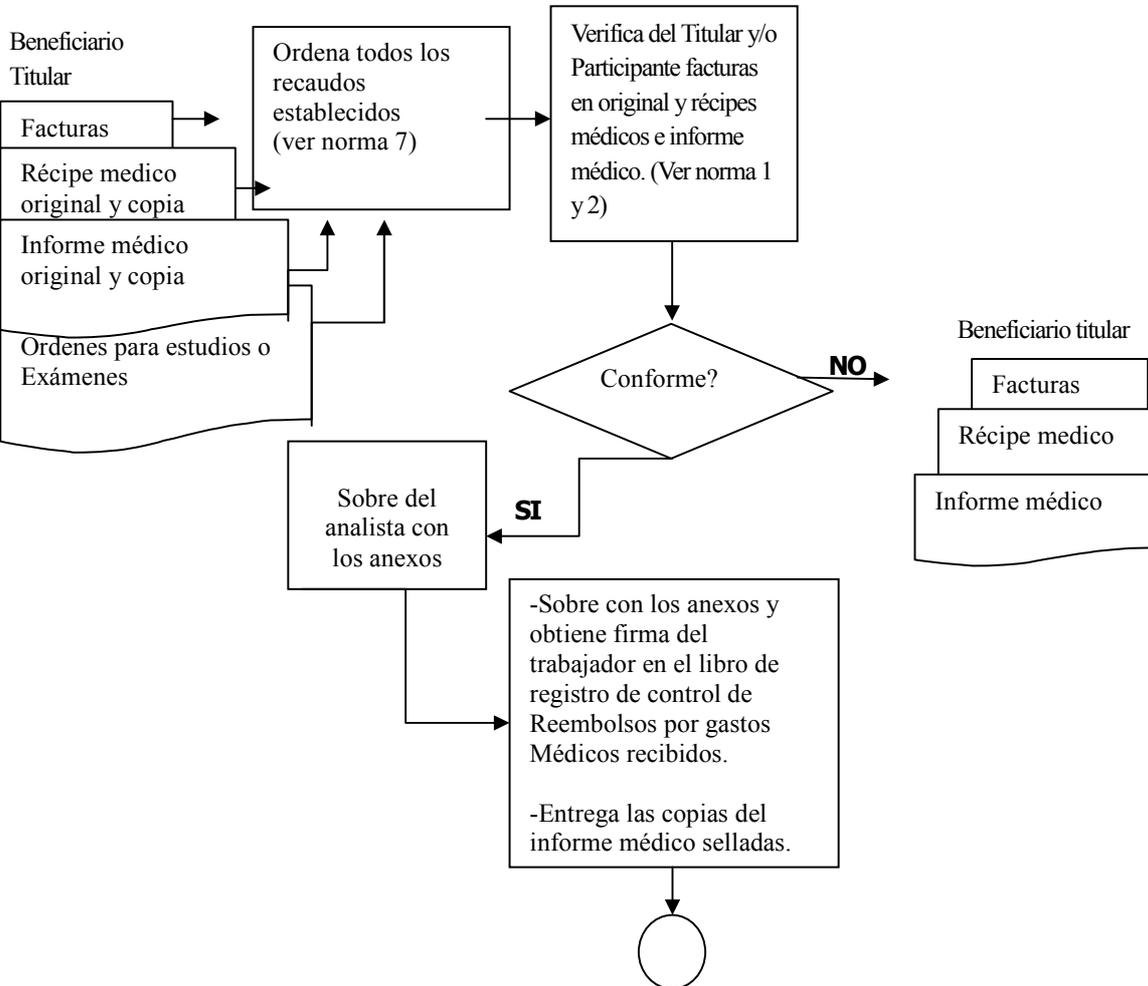
ENTRADAS

TITULAR PARTICIPANTE

ANALISTA DE PLANES DE SALUD

GERENTE

SALIDA



Acta de Aprobación

Versión

Sello

Nº

Fecha

Nº

De Fecha:



Manual de Normas y
Procedimientos para el proceso de
liquidación de reembolsos por gastos
médicos

Fecha de Elaboración:

Enero-2013

Fecha de Revisión:

Enero-2013

Pág.: 10

De: 12

ASUNTO:

FLUJOGRAMA

FLUJOGRAMA DE PROCESO

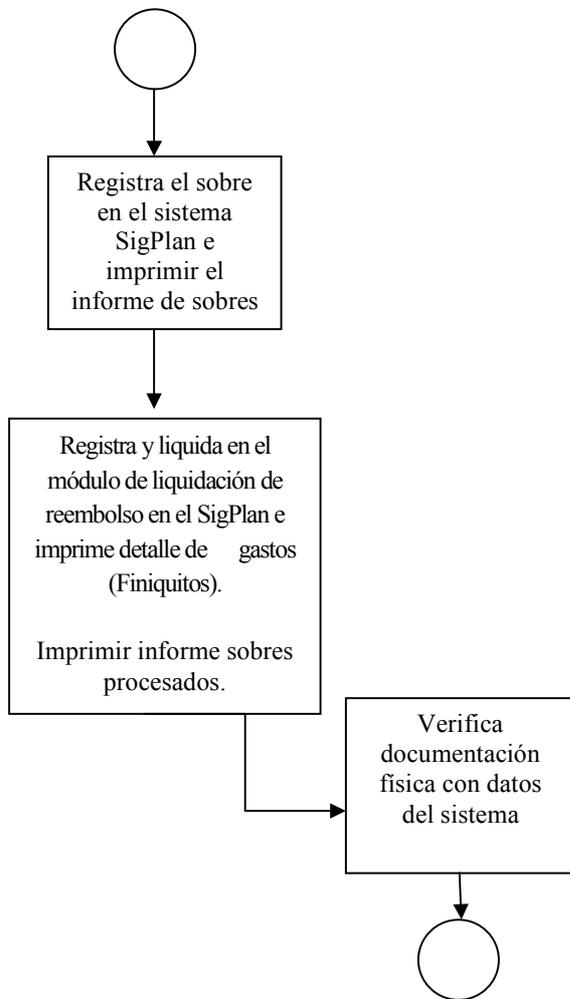
ENTRADA

TITULAR O
PARTICIPANTE

ANALISTA DE
PLANES DE SALUD

GERENTE

SALIDA



Acta de Aprobación

Versión

Sello

N°

Fecha

N°

De Fecha:



Manual de Normas y
Procedimientos para el proceso de
liquidación de reembolsos por gastos
médicos

Fecha de Elaboración:

Enero-2013

Fecha de Revisión:

Enero-2013

Pág.: 11

De: 12

ASUNTO:

FLUJOGRAMA

FLUJOGRAMA DE PROCESO

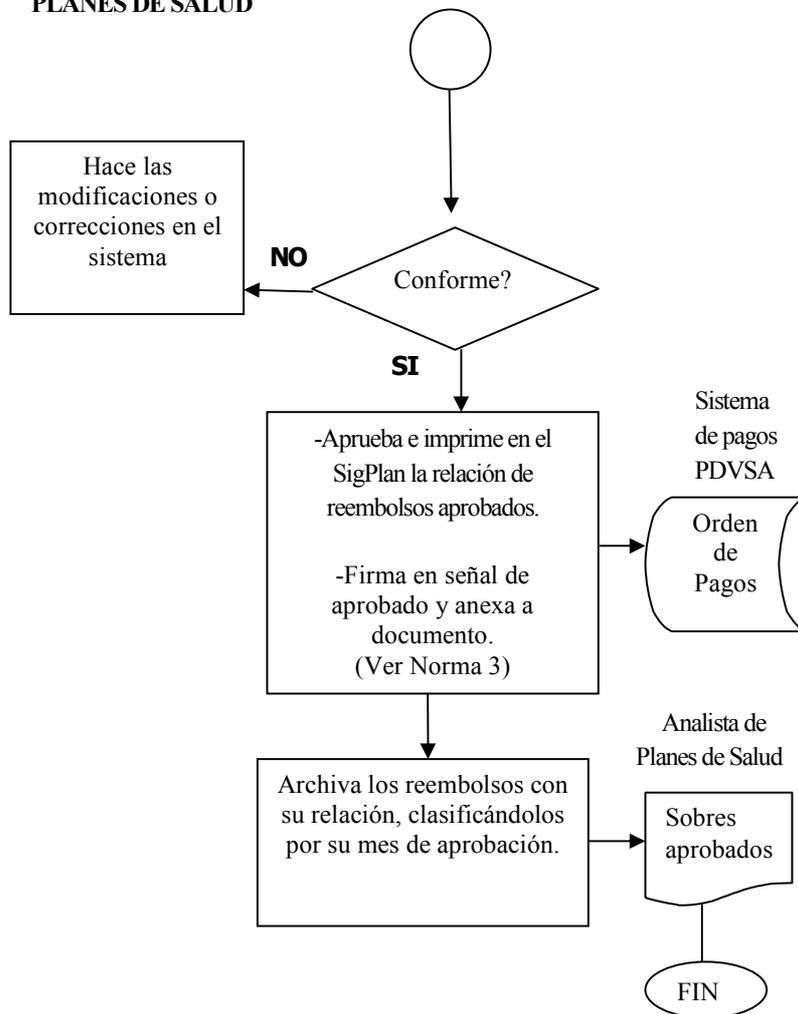
ENTRADA

TITULAR O
PARTICIPANTE

ANALISTA DE
PLANES DE SALUD

GERENTE

SALIDA



Acta de Aprobación

Versión

Sello

N°

Fecha

N°

De Fecha:



Manual de Normas y
Procedimientos para el proceso de
liquidación de reembolsos por gastos
médicos

Fecha de Elaboración:

Enero-2013

Fecha de Revisión:

Enero-2013

Pág.: 12

De: 12

ASUNTO:

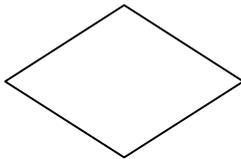
SIMBOLOGIA DE FLUJOGRAMAS



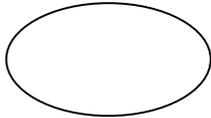
Indicador de dirección: Indica el sentido de la ejecución de las operaciones.



Proceso: Cualquier tipo de operación que pueda originar cambio de valor, formato o posición de la información, almacenada en memoria, operaciones, etc.



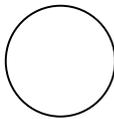
Decisión: Indica operaciones lógicas o de comparación entre datos (normalmente dos) y en función del resultado se determina (normalmente SI o NO) cual de los distintos caminos alternativos del programa debe seguir.



Inicio / Final : Indica el inicio o terminación del flujo del proceso



Documento: Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.



Conector para unir el flujo a otra parte del diagrama

Acta de Aprobación

Versión

Sello

N°

Fecha

N°

De Fecha:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La situación evidenciada en la empresa, se refiere a que los empleados realizan los procesos sin una orientación, a pesar de que conocen sus funciones dentro de la organización, muchas veces el hecho de que no tengan un manual afecta las operaciones diarias, ya que se ejecutan desorganizadamente las actividades.

La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de los departamentos funcionales de la empresa. Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

Por lo antes expuesto el Manual de Normas y Procedimientos será de gran utilidad para la **PEQUIVEN, S.A**, específicamente en la gerencia de salud, departamento de Planes de Salud en caso de que ocurran algunas de las siguientes circunstancias: Desviación en la numeración de los sobres, Retraso en la liquidación de los reembolsos por gastos médicos y que muchas personas desempeñen actividades similares dentro de un mismo departamento.

Así mismo que el personal que labora en el departamento no cumpla con las normas de control para la liquidación de reembolsos y estos inconvenientes lleven a la gerencia a ser punto de auditoría interna.

Adicionalmente se observó que la empresa no posee un manual de normas y procedimientos que oriente a los empleados de este departamento en la realización de sus actividades cotidianas.

En la actualidad las organizaciones están adoptando el uso de manuales de normas y procedimientos como medios para la satisfacción de distintos tipos de necesidades. Depende de estas necesidades cada empresa adopta el tipo de manual que más se adapte a sus necesidades.

Recomendaciones

Tomando en cuenta lo antes descrito y durante la elaboración del manual se desea precisar las siguientes recomendaciones:

- Actualizar el Manual de Normas y Procedimientos para el proceso de liquidación de reembolsos por gastos médicos en el departamento de planes de salud de la gerencia corporativa de salud, sede principal de Pequiven, S.A. en función a los cambios.
- Mantener actualizado el contenido del manual en caso de alguna modificación, para mayor efectividad con el propósito de establecer los correctivos pertinentes para su mejor aplicación.
- Capacitar al personal involucrado en cuanto al manejo del reglamento de Planes de Salud y normativas del SENIAT.
- Aplicar el Manual con la finalidad que los empleados puedan orientarse y ejecutar de manera secuencial y ordenada tales normas y procedimientos, con el fin de garantizar su fiel aplicación, evitándose errores significativos. Así mismo llevar un seguimiento a los empleados para cerciorarse que las normas y procedimientos descritos en el manual se estén llevando a cabo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarado, Yirma (2010). Manual de normas y procedimientos para el mejoramiento de la calidad de la información registrada relacionada con el ciclo de cuentas por pagar de la empresa Euro Rodamientos, C.A. IP. Universidad José Antonio Páez, San Diego Edo. Carabobo.
- Barros (2008). Manual de Normas y Procedimientos para los registros contables de la Contraloría Municipal de Los Guayos, del Estado Carabobo; Universidad de Carabobo
- Joiner, (2007) Manual de Procedimientos para el Departamento de Administración de la Empresa Marítima & Servicios, C.A. Universidad José Antonio Páez, San diego Edo Carabobo.
- Pérez, – Trias,(2007) Manual de Normas y Procedimientos Administrativos para el Control de las Funciones Administrativas. Universidad José Antonio Páez, San Diego Edo. Carabobo.
- Arias, F. (2.006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Quinta Edición. Editorial Episteme.
- Catacora F. (1977). Sistemas de Procedimientos Contables. Caracas, Venezuela. Editorial Mc Graw-Hill
- Gómez, G. (1999). Diseño de Manuales de Normas y Procedimientos Administrativos. Editorial Mc Graw-Hill. México.
- Petróleos de Venezuela (2002) Reglamento de planes de Salud

Electrónicas

Gómez (2005) www.gestiopolis.com

Buscador en Internet www.google.co.ve

SENIAT (2012) Reglamento al Impuesto al Valor Agregado

http://www.seniat.gob.ve/portal/page/portal/MANEJADOR_CONTENTIDO_SENIAT/02NORMATIVA_LEGAL/2.4TRIBUTOS_INTERNOS/2.4.03IVA/2.4.3.2IVA_REGLAMENTOS.

