

Mejora del proceso de validación de facturas en una Institución de Salud del estado de México

Improvement of the invoice validation process in a Health Institution in the State of Mexico

Esmeralda Zepeda Guadarrama

Instituto Superior de Estudios Universitarios ISEU

Orcid: 0009-0004-8276-7631

Zepedaesme87@hotmail.com

Dr. Julio Álvarez Botello

Instituto Superior de Estudios Universitarios ISEU

ORCID:0000-0003-2858-2172

julioalvarezbotello@yahoo.com

Dra. Eva Martha Chaparro Salinas

Universidad Autónoma del Estado de México

ORCID: 0000-0001-7955-4628

bebachaparro@yahoo.com.mx

RESUMEN

El proceso de validación de facturas presenta áreas de oportunidad relacionadas con tiempos de revisión, inconsistencias en datos fiscales y administrativos, soporte documental y reprocesos que afectan la gestión financiera y la oportunidad en los pagos. La presente investigación tiene como objetivo general mejorar los procesos de validación de facturas de una Institución de Salud, mediante el análisis de los procedimientos existentes y la propuesta de estrategias orientadas a incrementar su eficiencia, estandarización y trazabilidad. La investigación se desarrolló bajo un enfoque metodológico mixto, integrando técnicas cualitativas y cuantitativas, con un diseño interpretativo, descriptivo y no experimental, que permitió comprender las prácticas institucionales, identificar los factores que inciden en el desempeño del proceso y evaluar indicadores relacionados con tiempos, errores y cumplimiento de los procedimientos. Los resultados evidencian que la incorporación de mecanismos de estandarización, controles administrativos y herramientas de mejora continua favorece la reducción de errores, la optimización de los tiempos de validación y el fortalecimiento de la gestión administrativa.

Palabras Clave: Gestión, Auditoría de Gestión, Técnica Administrativa, Planificación Estratégica, Toma de Decisiones.

ABSTRACT

The invoice validation process has areas for improvement related to review times, inconsistencies in tax and administrative data, document support, and reprocessing that affect financial management and timely payments. This study aims, in general, to improve the invoice validation processes of a Health Institution by analyzing the existing procedures and proposing strategies aimed at increasing their efficiency, standardization, and traceability. The research was carried out using a mixed methodological approach, combining qualitative and quantitative techniques, with an interpretative, descriptive, and non-experimental design, which allowed understanding of institutional practices, identifying factors that impact process performance, and evaluating indicators related to time, errors, and procedure compliance. The results show that incorporating standardization mechanisms, administrative controls, and continuous improvement tools helps reduce errors, optimize validation times, and strengthen administrative management.

Keywords: Management, Management Audit, Administrative Technique, Strategic Planning, Decision Making.

INTRODUCCIÓN

La administración pública al pertenecer a la escuela burocrática enfrenta un reto significativo en la transformación y la modernización de sus procesos administrativos convirtiéndolos en un elemento estratégico el cual les permite garantizar el uso adecuado de los recursos públicos que les son asignados, la transparencia y la rendición de cuentas, particularmente en las instituciones del sector salud, donde la administración de los recursos es muy limitado y repercute directamente en la continuidad de sus servicios.

El instituto de salud como organismo público descentralizado encargado de proporcionar servicios médicos de salud especializados de tercer nivel a la población materno-infantil carente de algún servicio médico del Estado de México y zonas aledañas, requiere que sus procesos administrativos respondan a estándares altos de eficiencia y eficacia que contribuyan al logro de sus objetivos institucionales. Uno de los procedimientos de gran importancia debido a la gran demanda del servicio dentro del instituto es la validación de facturas que representa una actividad crucial y esencial, debido a que constituye el mecanismo mediante el cual se verifica la legalidad, veracidad, autenticidad, suficiencia presupuestal y procedencia de los comprobantes fiscales que respaldan la adquisición de bienes y servicios, garantizando el cumplimiento de las obligaciones fiscales, financieras y administrativas.

Sin embargo, en la práctica administrativa de los procesos de validación de facturas pueden verse afectados por diversas situaciones y factores en las que destacan la inexistencia o desactualización de

manuales, ausencia de procedimientos estandarizados, la duplicidad de funciones, los tiempos prolongados de revisión, las deficiencias en la integración soporte documental, la carente capacitación del personal encargado de efectuar las revisiones y la falta de herramientas administrativas que permitan agilizar el trámite sin comprometer el control interno. Estas situaciones generan retrasos en la autorización de pagos, incrementando la carga de trabajo, mayor riesgo de errores en la documentación limitando la capacidad institucional para responder de manera eficiente a las necesidades operativas.

Ante esta problemática la presente investigación surge de la necesidad de analizar el proceso actual de validación de facturas del Instituto de salud, con la finalidad de identificar áreas de oportunidad que permitan fortalecer su desempeño mediante el diseño de propuestas orientadas a la mejora continua. La investigación parte del reconocimiento de que la modernización de los procesos administrativos constituye un factor determinante para incrementar la productividad institucional, optimizar el uso de los recursos públicos y elevar la calidad de los servicios ofrecidos por la organización.

Marco Conceptual

La complejidad operativa del sector salud se caracteriza por la diversidad de procesos interdependientes, uso de tecnologías y alto nivel de regulación del control documental. Los documentos en este entorno no solo son instrumentos de comunicación interna, sino también pruebas legales, insumos para la toma de decisiones clínicas, fuentes de análisis y evidencias clave para auditorías, certificaciones y procesos de mejora continua.

Particularmente en instituciones públicas y de seguridad social, donde la transparencia, la rendición de cuentas y la normatividad son pilares estructurales, el control documental cumple un doble propósito: por un lado, garantiza la validez legal y administrativa de las actuaciones médicas y organizativas; por el otro, actúa como mecanismo de control interno y externo, facilitando la supervisión por parte de entes reguladores, órganos fiscalizadores y autoridades sanitarias.

El marco conceptual tiene como objetivo fundamentar teóricamente el estudio del control de documentos en instituciones del sector salud, partiendo de su conceptualización técnica y normativa, para luego integrarlo en una perspectiva más amplia abordando conceptos claros como un documento que es el registro de información, en papel o en formato digital, que constituye una evidencia de actividades, decisiones, hechos o derechos, generado o recibido por una organización en el ejercicio de sus funciones. En el sector salud, esto incluye expedientes clínicos, órdenes médicas, informes de laboratorio, actas administrativas, contratos, facturas, entre otros, en la administración pública, siendo importante también definir que es el control de documentos siendo una actividad que constituye un componente esencial para garantizar la legalidad, trazabilidad, eficiencia y transparencia en la gestión institucional, la correcta administración de los documentos desde su

creación hasta su disposición final permite la reconstrucción de decisiones, el cumplimiento normativo y la mejora continua de los procesos administrativos, definiendo también cual es el ciclo de vida del documento siendo esencial para comprender la dinámica de la información dentro de una organización, estando constituido por un conjunto de etapas que atraviesa un documento desde su creación o recepción hasta su conservación final o eliminación.

Marco Referencial

Los antecedentes revisados evidencian que la gestión documental constituye un elemento estratégico para fortalecer la eficiencia administrativa, el control interno y la calidad de los procesos organizacionales, tanto en entidades públicas como privadas. Las investigaciones coinciden en que la implementación de sistemas de información, la digitalización de documentos, la estandarización de procedimientos y el uso de herramientas tecnológicas permiten optimizar la recepción, registro, archivo, seguimiento y recuperación de la información, reduciendo tiempos de respuesta, costos operativos, errores y reprocesos.

Asimismo, los estudios demuestran que una adecuada gestión documental favorece la transparencia, la trazabilidad de los procesos, la toma de decisiones y el cumplimiento de la normativa vigente. En particular, investigaciones como las de Apaza (2025), Dimas y Trillón (2024), Veliz (2020) y Luna (2020) evidencian una relación significativa entre la implementación de sistemas de gestión documental y la mejora del desempeño administrativo, mientras que otros autores destacan la importancia de la capacitación del personal, la actualización permanente de los documentos de gestión y la incorporación de mecanismos de control y monitoreo para garantizar la sostenibilidad de los resultados.

En conjunto, estos antecedentes sustentan que la modernización de la gestión documental representa una herramienta indispensable para incrementar la eficiencia organizacional, fortalecer el control interno y mejorar la calidad de los servicios. Además, proporcionan un sólido fundamento teórico y empírico para desarrollar investigaciones orientadas a proponer estrategias o sistemas de gestión documental que respondan a las necesidades actuales de las organizaciones.

METODOLOGÍA

La presente investigación se desarrolla bajo el objetivo general que consiste en proponer estrategias de mejora en el proceso de validación de facturas de una institución de salud del gobierno del Estado de México, mediante el análisis de prácticas administrativas vigentes con la finalidad de optimizar tiempos de respuesta, reducir errores operativos y fortalecer el control interno, aplicando modelos de gestión por procesos, control interno y mejora continua, definiendo como objetivos específicos desarrollar un marco teórico-conceptual que permita comprender los fundamentos de la gestión por procesos, el control administrativo y la validación correcta de la documentación financiera en

instituciones públicas del sector salud, Analizar la eficiencia, eficacia y congruencia normativa del proceso actual de validación de facturas del Instituto, con la finalidad de determinar el adecuado uso de los principios de gestión por procesos y control interno, diseñar y evaluar la viabilidad de un proceso optimizado de validación de facturas, para agilizar los tiempos de validación y la reducción significativa de errores administrativos, y Capacitar al personal administrativo involucrado directamente en la validación de facturas del Instituto, con el propósito de fortalecer sus conocimientos, habilidades y cumplimiento del proceso de validación, atendiendo las preguntas ¿En qué medida el Instituto cuenta con un manual de procedimientos formalizado y actualizado para la validación de facturas, y cómo se aplica en la práctica administrativa? ¿Qué tan adecuado es el proceso actual de validación de facturas del Instituto en términos de eficiencia, eficacia y cumplimiento del marco normativo aplicable?, ¿De qué manera el diseño de un proceso optimizado de validación de facturas puede contribuir a la agilización del trámite y a la reducción de errores administrativos en el Instituto?, ¿Cuál es la necesidad de capacitación del personal administrativo involucrado en la validación de facturas y cómo esta influye en la correcta aplicación del proceso establecido?, con una investigación bajo un enfoque metodológico mixto, integrando técnicas cualitativas y cuantitativas, con un diseño interpretativo, descriptivo y no experimental, mediante la recopilación de información documental y de campo, que permitió comprender las prácticas institucionales, desde la perspectiva cuantitativa, el estudio permitirá medir objetivamente el desempeño del proceso de validación de facturas mediante indicadores tales como: tiempos promedio de validación, número de facturas recibidas, rechazadas o reprocesadas, frecuencia de errores administrativos, cumplimiento fiscal y administrativo. Estos datos facilitarán el análisis estadístico para identificar áreas críticas que afectan la eficiencia y eficacia del proceso, el enfoque cualitativo nos ayuda a visualizar la operatividad del proceso, el flujo de las actividades, identificando los conocimientos del personal involucrado en las distintas etapas de la validación de facturas cuya la población cuantitativa de estudio está constituida por 30 facturas ingresadas al Instituto para su validación durante el periodo de análisis de enero de 2026 determinando una muestra de 29 facturas la cual fue determinada a través del uso de calculadora para determinar la muestra, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% representando unidades de observaciones objetivas, medibles y comparables en el tiempo, empleando como diseño de instrumento un check list de 20 reactivos con tres posibles respuestas cumple, no cumple o parcialmente, la cual fue validado a través de la validez de contenido, así como entrevistas semiestructuradas con base en la revisión realizada por dos expertos los cuales coinciden en que el instrumento de investigación cumple con los criterios de claridad, pertinencia y relevancia, por lo que se considera válido en su contenido y apto para su aplicación en el estudio doctoral, sin observaciones, con la finalidad de identificar factores humanos, administrativos y estructurales que

inciden en el desempeño del proceso, aunado a esto se determinó emplear la aplicación del sistema SPSS permitiendo analizar estadísticamente cada pregunta con las respuestas obtenidas para identificar los principales factores que están influyendo en el adecuado proceso de la validación de facturas en el instituto, este análisis nos permite identificar los casos específicos en los cuales se está registrando más errores y con qué frecuencia se presentan, además para el análisis cualitativo se hizo realizo la aplicación de 9 entrevistas al personal que interviene directamente en el proceso de validación de facturas de los diferentes niveles jerárquicos que van desde el nivel operativo siendo la primer instancia de tener contacto directo con las facturas, analistas, jefes de departamento y directivos, con la finalidad de profundizar en las causas que afectan el desempeño del proceso, con los temas principales de las problemáticas actuales, causas de retrasos, necesidades tecnológicas, propuestas de mejora, factores que facilitan o dificultan el cambio organizacional, haciendo uso el sistema ATLASTi en el cual se analizaron las variables de las entrevistas que fueron aplicadas.

RESULTADOS

En base a los resultados obtenidos mediante la aplicación de las técnicas de recopilación de datos en términos generales se puede establecer que las facturas son recibidas dentro del plazo establecido, cumpliendo en la mayoría de las veces con los requisitos fiscales, sin embargo, evidencia que el cumplimiento de los requisitos administrativos vigentes no es plenamente consistente, lo que indica que una proporción relevante de facturas presenta omisiones o inconsistencias administrativas, así mismo no se cuenta con un registro de cada una de las facturas que son ingresadas al instituto reflejando una debilidad operativa en la fase de captura o registró, la cual constituye un eslabón crítico dentro del proceso de validación, por lo que respecta a la factura con el respaldo de la orden de compra se refleja un nivel favorable de congruencia entre los documentos soporte del gasto y los comprobantes fiscales presentados por los proveedores, lo cual es un elemento esencial en el control del ejercicio presupuestal y la legalidad del gasto público, en pocos casos se presentan discrepancias en los montos facturados, tales como diferencias en precios unitarios, aplicación incorrecta de impuestos, redondeos, etc. En tanto se indica que una proporción significativa de las facturas no cumple plenamente con la normatividad interna establecida existe un número considerable de documentos que presentan inconsistencias o deficiencias respecto a dichos criterios internos.

En cuanto a los resultados obtenidos cualitativamente se pudo identificar que el personal muy pocas veces se recibe capacitación acerca del tema, existiendo mucha carga de trabajo y poco personal afectando significativamente en los tiempos de revisión, donde el personal tiene cada quien su propia ideología de los requisitos fiscales y administrativos que se deben cumplir, desconociendo todo el proceso desde el inicio hasta el final ya que no existen manuales de procedimiento del tema, contando además con limitantes tecnológicos como es el acceso a internet, equipos de cómputo insuficientes,

contratos aun impresos no digitalizados, lo cual afecta significativamente en la operatividad del Instituto, generando retraso en el pago a proveedores y por ende en contar en tiempo y forma con los bienes y servicios que son esenciales para el cumplimiento de las actividades.

Problema Identificado

La problemática de esta investigación se centra en la necesidad de mejorar el proceso actual de validación de facturas del Instituto de Salud mediante la identificación de factores que afectan su desempeño y la construcción de una propuesta orientada a incrementar la eficiencia administrativa.

Desde la perspectiva de la gestión por procesos, las organizaciones deben analizar sus actividades no como departamentos independientes, sino como sistemas integrados donde cada participante contribuye al logro de objetivos institucionales. Bajo este enfoque, la mejora del proceso de validación de facturas implica revisar la secuencia de actividades, identificar desperdicios administrativos, establecer controles efectivos y aprovechar las tecnologías disponibles.

Propuestas innovadoras

la presente investigación plantea un conjunto de propuestas de solución orientadas a transformar el proceso de validación de facturas mediante un enfoque integral de gestión por procesos, mejora continua, control interno y transformación digital. Dichas propuestas se sustentan en fundamentos teóricos de la gestión de procesos (Business Process Management, BPM), la administración de la calidad, la gestión documental y la innovación en la administración pública, los cuales proporcionan herramientas metodológicas para diseñar procesos más eficientes, estandarizados y orientados a resultados.

Las propuestas responden directamente a los objetivos específicos de la investigación. En primer lugar, se apoyan en un marco teórico que explica los principios de la gestión de procesos aplicados a la validación documental, permitiendo comprender las mejores prácticas para el control y verificación de facturas. En segundo término, consideran el análisis del proceso actual del Instituto de Salud como punto de partida para identificar debilidades, riesgos y oportunidades de mejora. Asimismo, incorporan el diseño e implementación de un proceso optimizado que permita agilizar la validación de facturas y reducir los errores operativos, mediante la estandarización de actividades, el establecimiento de controles preventivos y el uso de herramientas tecnológicas de apoyo. Finalmente, reconocen la importancia del factor humano, proponiendo un programa de capacitación que garantice el conocimiento, la correcta aplicación y la sostenibilidad del nuevo proceso.

En este sentido, se presentan tres propuestas de solución complementarias. La primera se orienta al rediseño y estandarización del proceso de validación bajo un enfoque de gestión por procesos; la

segunda propone la incorporación de herramientas tecnológicas para automatizar las actividades de validación y fortalecer el control documental; y la tercera integra ambas perspectivas mediante un modelo de mejora continua que articula procesos, tecnología, indicadores de desempeño y capacitación del personal. En conjunto, estas propuestas conforman una estrategia integral que busca incrementar la eficiencia administrativa, fortalecer el control interno y mejorar la calidad de los procesos institucionales.

La implementación de estas propuestas no solo permitirá optimizar el proceso de validación de facturas en el IMIEM, sino que también generará un modelo de gestión susceptible de ser replicado en otras instituciones del sector salud y de la administración pública que enfrentan problemáticas similares. De esta manera, la investigación trasciende el ámbito operativo y aporta conocimiento científico aplicado al diseño de procesos administrativos más eficientes, transparentes y orientados a la mejora continua, contribuyendo tanto al fortalecimiento institucional como al desarrollo de buenas prácticas en la gestión pública.

Propuesta 1 Estandarización del proceso de validación de facturas mediante un Manual de Procedimientos y Listas de Verificación

La elaboración de un Manual de Procedimientos permitirá documentar de manera clara y sistemática cada una de las actividades, responsabilidades, controles y documentos requeridos durante el proceso de validación de facturas. De manera complementaria, las Listas de Verificación facilitarán la revisión de los requisitos indispensables para autorizar una factura, contribuyendo a disminuir errores, fortalecer el control interno y mejorar la calidad del servicio administrativo.

El objetivo de esta propuesta es estandarizar el proceso de validación de facturas del Instituto de Salud del Estado de México, mediante el diseño e implementación de un Manual de Procedimientos y Listas de Verificación, con el propósito de establecer criterios uniformes para la ejecución de las actividades, reducir errores administrativos, agilizar los tiempos de validación y fortalecer el control interno en el trámite de comprobación y pago de bienes y servicios, a través del desarrollo de varias actividades las cuales son:

1. Analizar el proceso actual de validación de facturas mediante la identificación de cada una de las actividades, responsables, documentos utilizados y tiempos de ejecución.
2. Identificar las áreas de oportunidad, cuellos de botella, duplicidad de funciones y riesgos presentes durante el proceso.
3. Elaborar el mapa del proceso de validación de facturas, definiendo claramente las entradas, actividades, responsables, controles y productos de cada etapa.
4. Diseñar el Manual de Procedimientos, incorporando:
 - Objetivo del procedimiento.
 - Alcance.

- Marco normativo aplicable.
 - Responsables.
 - Políticas de operación.
 - Descripción detallada de actividades.
 - Diagramas de flujo.
 - Indicadores de desempeño.
 - Formatos y registros utilizados.
5. Diseñar las Listas de Verificación para la revisión documental y fiscal de las facturas, asegurando que todos los requisitos establecidos sean verificados antes de su autorización.
 6. Validar el contenido del Manual y de las Listas de Verificación con el personal responsable del proceso y los titulares de las áreas involucradas.
 7. Capacitar al personal encargado de la validación de facturas sobre la aplicación del nuevo procedimiento y el uso adecuado de las listas de verificación.
 8. Implementar el Manual de Procedimientos y las Listas de Verificación en una etapa piloto para evaluar su funcionamiento.
 9. Dar seguimiento a la implementación mediante el monitoreo de indicadores como tiempos de validación, número de errores detectados, devoluciones de facturas y cumplimiento del procedimiento.
 10. Realizar ajustes y mejoras al Manual de Procedimientos con base en los resultados obtenidos durante la etapa de implementación.

Los resultados que se pretenden con esta propuesta es la existencia de un Manual de Procedimientos formalmente documentado y estandarizado para la validación de facturas., la Implementación de Listas de Verificación que garanticen una revisión uniforme y sistemática de la documentación, Disminución de errores administrativos y omisiones durante el proceso de validación, Reducción de los tiempos de revisión y autorización de facturas, Definición clara de responsabilidades para cada servidor público involucrado en el proceso, Incremento en el cumplimiento de la normatividad fiscal, administrativa e institucional, Fortalecimiento de los mecanismos de control interno y de la trazabilidad del proceso, Mayor eficiencia administrativa y optimización de los recursos institucionales, la Homologación de criterios de actuación entre las diferentes áreas participantes y la Generación de información que permita evaluar continuamente el desempeño del proceso mediante indicadores de gestión, facilitando la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora continua.

Propuesta 2 Fortalecimiento del Control Interno mediante un Sistema de Supervisión y Seguimiento Documental.

La existencia de procesos manuales, controles insuficientes y seguimiento documental limitado genera retrasos, inconsistencias, observaciones de auditoría y riesgos administrativos. Por ello, resulta necesario fortalecer el sistema de control interno mediante mecanismos de supervisión y seguimiento documental que permitan estandarizar los procedimientos, mejorar la eficiencia operativa, incrementar la confiabilidad de la información y contribuir al uso eficiente de los recursos públicos, en concordancia con las disposiciones de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, la Ley General de Responsabilidades Administrativas y el Marco Integrado de Control Interno (COSO).

El objetivo de esta propuesta es básicamente fortalecer el control interno del proceso de validación de facturas del Instituto de Salud del Estado de México, mediante el diseño e implementación de un sistema de supervisión y seguimiento documental que permita optimizar los procedimientos administrativos, reducir errores en la revisión de comprobantes fiscales, mejorar la trazabilidad documental y garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia, para lo cual se desarrollaron una serie de actividades encaminadas al logro de esta propuesta las cuales son:

1. Diagnóstico del proceso actual de validación de facturas.
2. Identificación de riesgos, debilidades y áreas de oportunidad en el control interno.
3. Revisión de la normatividad aplicable en materia fiscal, administrativa y de control interno.
4. Elaboración del mapa del proceso de validación documental.
5. Diseño de un sistema de supervisión y seguimiento documental basado en indicadores de control.
6. Definición de listas de verificación (checklists) para la validación de facturas.
7. Elaboración de procedimientos estandarizados y diagramas de flujo.
8. Capacitación del personal responsable del proceso.
9. Implementación piloto del sistema de supervisión documental.
10. Evaluación de resultados mediante indicadores de desempeño (tiempos de validación, incidencias detectadas, porcentaje de facturas observadas, cumplimiento normativo y satisfacción de usuarios internos).

Los resultados esperados son la estandarización del proceso de validación de facturas, la disminución de errores e inconsistencias documentales, reducción en los tiempos de validación y autorización de pagos, mayor trazabilidad y control de la documentación soporte, incremento del cumplimiento de la normatividad fiscal y administrativa, fortalecimiento del control interno, disminución de observaciones derivadas de auditorías internas y externas, mejora en la eficiencia administrativa y en

la transparencia del gasto público, generación de indicadores que facilitan la toma de decisiones y la mejora continua del proceso.

Para lo cual se diseñará una bitácora digital, la cual contendrá los siguientes datos registro y control de expedientes, donde cada factura recibida será registrada, con los datos de número de folio, proveedor, fecha de recepción, responsable, estado y observaciones, como segundo punto la matriz de seguimiento documental en el cual se validará la factura, contrato, orden de compra, suficiencia presupuestal, así mismo se incluye un semáforo de control el cual el verde corresponde a la información completa indicando que se continua con el trámite, amarillo información incompleta se solicita documentación faltante y el rojo incumplimiento normativo se suspende se tramite hasta su corrección y por último se registran las incidencias con los datos de fecha, incidencia, responsable, acción correctiva y estatus, lo cual permitirá tener una visión de cada uno de las facturas recibidas y cuáles son los errores frecuentes.

Propuesta 3 Programa Integral de Capacitación y Mejora Continua para el Personal Responsable de la Validación de Facturas.

La eficiencia del proceso de validación de facturas depende en gran medida de las competencias del personal encargado de su ejecución. La constante actualización de la normativa fiscal, administrativa y de contratación pública exige que los servidores públicos desarrollen conocimientos especializados y habilidades para identificar inconsistencias, prevenir errores y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales. La ausencia de programas permanentes de capacitación puede generar criterios heterogéneos, retrasos en la validación, observaciones de auditoría y riesgos administrativos. Por ello, la implementación de un Programa Integral de Capacitación y Mejora Continua representa una estrategia para fortalecer el capital humano, fomentar la cultura del control interno y promover la mejora continua de los procesos administrativos.

El objetivo primordial de esta propuesta es diseñar e implementar un Programa Integral de Capacitación y Mejora Continua dirigido al personal responsable de la validación de facturas del Instituto, con el propósito de fortalecer sus competencias técnicas, administrativas y normativas, estandarizar los criterios de revisión documental, optimizar los tiempos de validación y contribuir al fortalecimiento del sistema de control interno y la eficiencia en la gestión financiera institucional, para lo cual se realizaran las siguientes acciones

1. Diagnóstico de necesidades de capacitación mediante entrevistas, encuestas y análisis del desempeño, Identificación de competencias técnicas y normativas requeridas para el proceso de validación de facturas,
2. Diseño del programa anual de capacitación, elaboración de materiales didácticos, manuales y guías de procedimientos.

3. Impartición de cursos sobre normatividad fiscal (CFDI), comprobación del gasto, control interno, gestión documental y administración pública
4. Talleres prácticos para la validación de facturas y resolución de casos reales.
5. Capacitación sobre el uso de plataformas tecnológicas y sistemas institucionales para la validación documental.
6. Evaluación del aprendizaje mediante exámenes teóricos y ejercicios prácticos.
7. Implementación de indicadores de desempeño y evaluación periódica del personal.
8. Desarrollo de sesiones de retroalimentación y actualización continua conforme a cambios normativos y tecnológicos.

Esperando el Incremento del nivel de conocimientos y competencias del personal responsable de la validación de factura, homologación de criterios técnicos y normativos para la revisión documental, reducción de errores e inconsistencias en la validación de facturas, disminución de los tiempos de revisión y autorización de pagos, mayor cumplimiento de la normatividad fiscal, administrativa y de control interno, fortalecimiento de la cultura organizacional orientada a la calidad y mejora continua, reducción de observaciones derivadas de auditorías internas y externas, incremento de la eficiencia y productividad del proceso de validación de facturas, implementación de un esquema permanente de actualización y evaluación del desempeño del personal, contribución al fortalecimiento del sistema de control interno y a la transparencia en el ejercicio de los recursos públicos.

Para lo anterior se desarrolló un programa de capacitación el cual será impartido en dos ediciones al año y actualización anual conforme a cambios normativos, con una duración de 40 horas bajo la modalidad de presencial y virtual, el cual estará integrado por 5 módulos con una duración de 8 horas cada uno en el cual se abordarán los temas Marco Jurídico de la Validación de Facturas en el Sector Público, Validación de CFDI y Comprobantes Fiscales Digitales, Control Interno y Administración de Riesgos, Gestión Documental y Mejora de Procesos y Taller de Casos Prácticos en Validación de Facturas.

Discusión

Los resultados del presente estudio evidencian que la mejora en los procesos de validación de facturas del Instituto de salud contribuye a optimizar la gestión administrativa y financiera, al reducir errores, disminuir los tiempos de revisión y fortalecer la confiabilidad de la información. La estandarización de procedimientos y la incorporación de mecanismos de control interno favorecen una mayor eficiencia operativa y una adecuada rendición de cuentas. La implementación de procesos de validación más estructurados permite identificar inconsistencias de manera oportuna, evitando retrasos en los pagos y minimizando riesgos con registros duplicados o documentación incompleta. Asimismo, la mejora de los flujos de trabajo fortalece la coordinación

entre las áreas involucradas, facilitando la trazabilidad de las facturas y promoviendo una administración más transparente de los recursos institucionales. Para mantener estos resultados depende de la capacitación continua del personal, la actualización de los procedimientos y el uso de herramientas tecnológicas que permitan automatizar actividades repetitivas y reducir la intervención manual. Este estudio se puede tomar como referencia para futuras investigaciones y comparar los resultados con otros hospitales públicos para evaluar la aplicabilidad de las mejoras. En conjunto, los hallazgos respaldan la importancia de fortalecer los procesos de validación documental como estrategia para incrementar la eficiencia administrativa y contribuir a una gestión financiera más segura y oportuna.

CONCLUSIÓN

La presente investigación permitió el cumplimiento del objetivo general de mejorar los procesos de validación de facturas del Instituto de Salud del Estado de México mediante el análisis del procedimiento vigente y la identificación de oportunidades de mejora orientadas a incrementar la eficiencia administrativa. Los resultados evidenciaron que, aunque existen lineamientos para la revisión documental, no se dispone de un manual de procedimientos que unifique los criterios de validación, lo que genera variaciones en la ejecución del proceso.

Asimismo, se determinó que el procedimiento actual presenta áreas susceptibles de optimización debido a la presencia de actividades repetitivas, tiempos de revisión prolongados y una limitada estandarización de las funciones. En este sentido, la propuesta de un proceso de validación estructurado favorece la agilización del trámite de facturas, mejora la trazabilidad de la información y reduce la probabilidad de errores administrativos. De igual forma, se confirmó que la capacitación del personal responsable constituye un factor indispensable para garantizar la correcta aplicación de los procedimientos, fortalecer el control interno y asegurar la calidad del proceso.

En respuesta a las preguntas de investigación, se concluye que es necesario fortalecer la documentación de los procedimientos, optimizar el proceso de validación, implementar un esquema estandarizado que agilice el trámite y promover la capacitación continua del personal. En conjunto, estas acciones contribuyen a una gestión administrativa más eficiente, transparente y orientada al uso responsable de los recursos institucionales.

BIBLIOGRAFÍA

Alvarado, L. M. (2019). Sistemas de gestión documental: normativas y tecnología aplicada. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 16(2), 233-250. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1234567>

- Apaza, J (2025) Gestión documentaria administrativa en la Panificadora D' Luna, Moquegua, 2023
<https://hdl.handle.net/20.500.12819/3656>
- Baquero, Hurtado & León, (2023) Análisis de herramientas para seguimiento y control documental en proyectos empresariales.
<https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/1bd1535f-8508-4f8b-8ade-977b9960d63c/content>
- Castillo, J (2010) *Nueva propuesta evolutiva para el agrupamiento de documentos en sistemas de recuperación de información hace una aportación en el área de Recuperación de Información.*
<https://ebuah.uah.es/dspace/handle/10017/9551>
- Código Fiscal de la Federación <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CFF.pdf>
- Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/966422/Constitucion_Politica_de_los_Estados_Unidos_Mexicanos.pdf
- Cortes,S (2021) *Diseño de una propuesta de mejora para el registro y control de documentos en el programa SIGEP en la entidad invima.* <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/268376c0-6cff-4cda-b9ba-adf60a2eb33a/content>
- Cepeda, E (2021) *Propuesta de digitalización y aprobación digital de documentos electrónicos en la oficina de partes sector salud.* <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/handle/123456789/6087>
- Dimas, A & Trillo, N (2024) *Implementación de un Sistema de Información para mejorar la gestión de documentos del proceso de supervisión ambiental de una entidad fiscalizadora.*
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/9100>
- Duarte, S (2022) *Modelos de informes de fiscalización de los órganos de control externo a los ayuntamientos españoles y estudios de sus recomendaciones.* <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/69665>
- García, J. A. (2017). Implementación del control de documentos en sistemas de gestión de calidad. *Revista de Gestión y Desarrollo Organizacional*, 12(3), 45–58.
- Harrington, H. J. (1991). *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness.* McGraw-Hill.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 - Quality management systems – Requirements.* ISO. <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- International Organization for Standardization. (2021). *ISO 14001:2015 - Environmental management systems – Requirements with guidance for use.* ISO. <https://www.iso.org/standard/60857.html>

International Organization for Standardization. (2018). *ISO 45001:2018 - Occupational health and safety management systems – Requirements with guidance for use*. ISO.
<https://www.iso.org/standard/63787.html>

Ley De Archivos Y Administración De Documentos Del Estado De México Y Municipios (2020)

<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig266.pdf>

Ley De Contratación Pública Del Estado De México Y Municipios (2024)

<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig192.pdf>

Ley De Disciplina Financiera De Las Entidades Federativas Y Los Municipios (2022)

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LDFEFM.pdf>

Ley De Fiscalización Superior Del Estado De México (2022)

<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig096.pdf>

Ley General de Contabilidad Gubernamental (2025)

https://www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/NOR_01_17_001.pdf

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios

<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig233.pdf>

Luna, L (2020) *Sistema integrado de gestión administrativa en el control de documentos, de la oficina de contabilidad, de la Universidad Nacional de Ciro Alegría durante el periodo 2018*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48917>

Manual Único De Contabilidad Gubernamental Para Los Entes Públicos Del Gobierno Y Municipios Del

Estado De México 2025. (Vigésima Cuarta Edición)

<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2025/ene102.pdf>

Manual General de Organización del Instituto Materno Infantil del Estado de México

https://imiem.edomex.gob.mx/sites/imiem.edomex.gob.mx/files/files/marcojuridico/Manual_Gral_Organizacion_imiem.pdf

Ordoñez, G (2020) *Actualización y generación de documentación parcial de la Norma Técnica ISO*

15189:2014 como Sistema de Gestión de Calidad aplicable al Laboratorio Clínico de la Universidad de Cuenca <https://rest-dspace.ucuenca.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1b06b07f-c99d-4c68-b562-9527b1028766/content>

- Quiroz, J. (2016) *Programa de documentos normativos sobre estructura de control interno en el hospital de emergencias pediátricas*, lima 2016. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13683>
- Reyes, W (2020) *Sistema de control interno para un eficiente abastecimiento de bienes y servicios en la Municipalidad Distrital de Illimo* – 2019
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52757>
- Sánchez, M., & Pérez, A. (2020). *Gestión documental en organizaciones modernas*. Editorial Alfaomega.
- Senge, P. M. (2006). *The Fifth Discipline: The Art & Practice of The Learning Organization* (Rev. ed.). Doubleday.
- Véliz, A. (2020) *Incidencia de la gestión de documentos y el acceso a la información pública en la gestión municipal de la Municipalidad de Lima*, 2020.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69485>