

Diagnóstico del Control Interno del Área de Facturación en la IPS Universitaria Adventista

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ADVENTISTA



Daniel Muños Carrera

Luis Eduardo Cárdenas Suárez

Medellín, Colombia

2015



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ADVENTISTA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLE

CENTRO DE INVESTIGACIONES

NOTA DE ACEPTACIÓN

Los suscritos miembros de la comisión Asesora del Proyecto de Grado: “**Diagnóstico del control interno del área de facturación en la IPS Universitaria Adventista.**”, elaborado por los estudiantes: CÁRDENAS SUÁREZ LUIS EDUARDO Y MUÑOZ CARRERA WOLFGANG DANIEL, del programa de Contaduría Pública, nos permitimos conceptualizar que éste cumple con los criterios teóricos y metodológicos exigidos por la Dirección de Investigación y por lo tanto se declara como:

Aprobado

Medellín, octubre 21 de 2015

Audin Suárez P.

Mg. Audin Suarez
Presidente

Carmen Usuga

Esp. Carmen Usuga
Secretaria

Luis Eduardo Cárdenas Suárez

Luis Eduardo Cárdenas Suárez
Estudiante

Wolfgang Daniel Muñoz Carrera

Wolfgang Daniel Muñoz Carrera
Estudiante

Agradecimientos

Queremos agradecer primeramente a Dios por permitirnos llegar a esta parte culminativa de nuestra carrera Universitaria, también a nuestra asesora que estuvo al tanto para que nuestro proyecto se presentara de la mejor manera. A cada una de nuestras familiar que han estado en cada instante dándonos su apoyo y motivación y por ultimo pero no menos importante a la Corporación Universitaria Adventista y a la Fundación Hospitalaria IPS Universitaria Adventista que nos ofreció sus instalaciones y apoyo para desarrollar y sustentar este proyecto.

DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN

Tabla de Contenido

Capitulo Uno – Panorama del Proyecto	1
Planteamiento del Problema	1
Justificación	2
Objetivos	3
Objetivo general.	3
Objetivos específicos.	3
Viabilidad del Proyecto	3
Impacto del Proyecto	4
Impacto interno.	4
Impacto externo.....	4
Impacto académico.....	4
Plan de Trabajo	5
Cronograma de Actividades.....	5
Capitulo Dos – Generalidades de la Organización.....	7
Reseña Histórica	7
Misión.	8
Visión.	8

DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN

Objetivo Social.....	8
Portafolio de servicios.....	9
Capítulo Tres - Marco Teórico	12
Proceso a Nivel Administrativo.....	12
Definición de Administración.....	12
Manual de Funciones y Procedimientos	13
Definición de proceso.	13
Control Interno.....	14
Componentes del control interno.	15
Proceso de Valor de Riesgo de la Entidad.....	18
Administración de riesgos.....	20
Norma Internacional de Auditoría	21
Alcance.....	21
Objetivo.....	22
Procedimientos de valoración del riesgo y actividades relacionadas.....	22
Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material.	23
Riesgos que requieren una consideración especial de auditoría.	24
Matriz de Riesgo.....	24
Método Mecí.....	26
Principios del mecí.....	26

DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN

Características del mecí.....	27
Objetivos generales.....	27
Enfoque de las Pruebas.....	27
Ciclo de ingresos.....	28
Funciones típicas.....	29
Asientos contables comunes.....	29
Formas y documentos importantes.....	30
Facturación de la IPS.....	30
Capitulo Cuatro – Marco Metodológico.....	31
Técnicas de Auditoria.....	31
Metodología.....	31
Capitulo Cinco – Diagnostico.....	34
Subproceso Solicitud de Citas y Admisiones.....	34
Entrevista solicitud de citas.....	34
Entrevista admisiones.....	35
Observación de las Entrevistas.....	36
Admisiones.....	36
Solicitud de citas.....	37
Resultado Cuestionario áreas de citas y admisiones.....	38
Subproceso Facturación Cartera.....	39

DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN

Entrevista facturación.....	39
Observación a las Entrevistas	41
Facturación.....	41
Resultado cuestionario áreas de facturación y cartera.	41
Subproceso de Contabilidad	43
Entrevista contabilidad.....	43
Observación a las Entrevistas	45
Contabilidad.....	45
Resultado de Cuestionario Área de Contabilidad	46
Capitulo Seis – Modelo Propuesto	48
Capitulo Siete – Conclusiones y Recomendaciones.....	49
Recomendaciones Generales	49
Subproceso de Citas y Admisiones.....	50
Subprocesos de Facturación y Cartera.....	51
Subproceso de Contabilidad	52
Lista de Referencias	53
Anexos.....	54
Anexo A.....	54
Cuestionario áreas de citas y admisiones.	54
Anexo B.....	59

DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN

Cuestionarios áreas de facturación y cartera.....	59
Anexo C.....	72
Cuestionario de contabilidad.....	72

DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN

Lista de Tablas

Tabla 1. Presupuesto.....	5
Tabla 2. Cronograma del proyecto etapa 1.....	5
Tabla 3. Cronograma del proyecto etapa 2.....	6
Tabla 4. Resultado cuestionario áreas de citas y admisiones.	38
Tabla 5. Resultados cuestionario áreas de facturación y cartera.	42
Tabla 6. Resultado cuestionario área de contabilidad.	46
Tabla 7. Consolidación cuestionarios de los subprocesos de citas, admisiones, facturación, cartera y contabilidad.	46

DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN

Lista de Figuras

Figura 1. Proceso de control interno.....	9
Figura 2. Evaluación de riesgos.	21

DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN

RESUMEN PROYECTO DE DESARROLLO

Corporación universitaria adventista

Facultad ciencias administrativas y contables

Contaduría publica

DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN EN LA IPS UNIVERSITARIA ADVENTISTA

Integrantes: Luis Eduardo Cárdenas Suarez

Daniel Muñoz Carrera

Asesor Temático: Carmen Elena Usuga

Asesor Metodológico: Carmen Elena Usuga

Fecha de terminación de proyecto: Octubre 13 de 2015

Problema

La IPS Universitaria Adventista es una institución sin ánimo de lucro que pertenece a la iglesia adventista del séptimo día.

El primero de julio de 1993 nace en Medellín el centro médico adventista como un proyecto misionero del departamento de salud de la unión colombiana a cargo del Dr. Abraham Acosta. Iniciando sus actividades en una casa arrendada frente al campus de la Corporación Universitaria Adventista, donde funcionó hasta 1996.

DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN

Igualmente al iniciar las actividades se crean las necesidades de organizar e instaurar controles en las áreas de Citas, Admisiones, Facturación, Cartera y Contabilidad de la IPS, las cuales se encargan de todo tipo de gestiones internas, legales y fiscales. Además de analizar cada uno de los cargos que conforman esta entidad, para tener un concepto amplio de cómo opera internamente para prestar los servicios de una manera adecuada y dando como resultado la satisfacción de los clientes, se decide poner en práctica los conocimientos adquiridos de control interno para la formulación de un manual de procedimientos para diferentes áreas ya mencionadas en el que se detalla el rol de cada una de las áreas que conforma la IPS.

La reestructuración de un nuevo organigrama exige la existencia de una guía de trabajo en la que cada área pueda tener definidas claramente sus funciones, de manera que facilite la organización del trabajo y la introducción del nuevo personal.

Metodología

Para la obtener la información que ayude a responder a los objetivos del proyecto, se establece el siguiente procedimiento.

Primeramente se hace necesario la revisión de diferentes áreas que conforman la IPS Universitaria Adventista, que ayuda al desarrollo del objetivo del proyecto para construir el control y los procedimientos que son necesarios para el mejoramiento y servicio a los clientes.

Seguidamente se realiza las visitas a la IPS, con el propósito de identificar las necesidades de todas las áreas estudiadas y analizadas, las cuales se convierten en la principal importancia para la realización de este proyecto. Las visitas permitieron conocer la IPS internamente, visualizando como opera en cada una de sus áreas y dando una idea para saber cómo abordar el tema a la propuesta de tener un control adecuado en las diferentes áreas de la entidad. Después se

DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN

inició la recolección de la información necesaria para la elaboración del diagnóstico propio que fue base para para la construcción de los controles necesarios para las diferentes áreas.

Se analizó cada área y cada cargo que conforma el personal, usando como base una auditoria funcional que es una de la auditorias que consiste en evaluar el área funcional de una organización permitiendo conocer cómo son sus procedimientos, detectando deficiencias e irregularidades que permitan dar recomendaciones que generen posibles soluciones.

La obtención de información de diagnóstico inicial se hizo a través de las siguientes técnicas de recolección de datos.

Observación.

En la visita que se realizó en la IPS se permite analizar los procesos de cada persona estudiando las funciones que realiza en sus cargos.

Entrevista.

Se realiza una comunicación directa donde se entrevista al personal que conforma cada área dando como resultado un diagnóstico de cada una de las funciones.

Encuesta.

Fue utilizada para realizar el estudio de cada área para poder detectar las falencias que existe en la IPS Universitaria Adventista.

Resultado.

Después de obtener la información recolectada de hace la autoevaluación de cada una de las áreas, y se encuentra que están cumpliendo con multiplicidades de funciones haciendo que el rendimiento de cada una de la áreas sea regular.

Conclusiones

Como resultado de la investigación se pudo identificar que en las principales áreas que realiza la IPS se identifican diferentes falencias las cuales se pueden mejorar y facilitar algunos procesos colocando un mayor control sobre ellos. Por lo tanto se propuso crear un control que permita documentar los procesos de cada área logrando así el cumplimiento de los objetivos.

Capítulo Uno – Panorama del Proyecto

Planteamiento del Problema

En la actualidad existen empresas Colombianas y a nivel mundial que han tenido fracasos por la pérdida del mercado objeto, quedado en la ruina, sin opción de resurgir. Por eso hoy las organizaciones están monitoreando permanentemente el sector y la economía, con el fin de identificar riesgos y tomar las acciones que les permitan cumplir sus metas. El interrogante de ¿cómo una empresa establecida, con una marca reconocida en el mercado, estructurada puede llegar al punto de cerrar sus puertas? Son muchas las razones que se pueden encontrar para que este hecho suceda, algunos pueden ser:

- La ubicación actual no es la más conveniente para prestar sus servicios.
- El sector ha cambiado y la entidad no.
- La competencia del mercado no es solo precio.
- La atención se ha desmejorado.
- Falta de planeación y seguimiento a las ejecuciones de las directrices gerenciales.
- El control interno se ha debilitado.

De ahí la importancia de monitorear los presupuestos, planes e indicadores gerenciales, que alerten de riesgos para la toma de correctivos y de acciones que contribuyan al cumplimiento del logro de los objetivos.

La IPS Universitaria Adventista permanentemente buscando el mejoramiento de sus servicios, de manera que las personas que entren y salgan por sus puertas se vayan satisfechas y con buena imagen del servicio ofrecido, con el fin de crecer y obtener los resultados económicos que requiere para tal fin.

DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN 2

Un elemento que apoyó dicho direccionamiento es el tener un control interno adecuado, ya que es el encargado de que cada uno de los procesos que intervienen en el cumplimiento de los objetivos de la empresa se realice de la manera más ordenada, lógica, eficaz y eficiente.

Actualmente en la IPS Universitaria Adventista el Control Interno presenta algunas debilidades, generando el interés de la gerencia de saber su estado, con el fin de tomar los correctivos correspondientes.

Justificación

En la actualidad la IPS Universitaria adventista presenta algunas inquietudes, como:

- ¿La estructura administrativa actual es la adecuada para atender los compromisos adquiridos?
- ¿Las funciones de los empleados están acorde con su hacer diario?
- ¿Realmente hay concentración de funciones?
- ¿Por qué los incumplimiento en informes y reportes?

Esto lleva a que es necesario replantear algunos aspectos para lograr mejorar la gestión administrativa, para lograr los objetivos gerenciales.

Un elemento básico es la revisión del control interno de la IPS Universitaria Adventista, por lo que este proyecto como apoyo a dicho asunto, realizará el diagnóstico del control interno del de facturación, iniciando en la solicitud de la cita por el usuario, pasando por la facturación y terminando en el registro contable de la factura.

Objetivos

Objetivo general.

Diagnosticar el estado del control interno del proceso de la facturación con el fin de soportar el mejoramiento en los procesos administrativos de la entidad.

Objetivos específicos.

- Conocer el proceso de facturación desde el requerimiento de la cita hasta el registro de la factura en contabilidad, identificando las actividades y documentos que intervienen.
- Identificar los controles existentes del proceso de facturación, validando los controles con los riesgos existentes y relacionando las debilidades observadas.
- Diagnosticar el proceso de facturación desde la solicitud de la cita hasta el registro de la factura en contabilidad, elaborando las recomendaciones correspondientes.

Viabilidad del Proyecto

Este proyecto es viable porque nace de una necesidad de la gerencia de la IPSUA, de conocer el estado actual del control interno para mejorar sus procesos administrativos, permitiéndole que estos contribuya al cumplimiento de sus metas, la permitir que los recursos sean utilizados de manera más eficaz y eficientes, que a su vez permiten una información financiera más confiable y oportuna.

Impacto del Proyecto

Impacto interno.

Las organizaciones son dinámicas por lo tanto deben monitorear sus procesos, para garantizar que las actividades están orientadas al logro de los objetivos, permitiendo su permanencia y crecimiento.

Al realizar este trabajo se dará apoyo a una de las inquietudes de la gerencia, que le permitirá fortalecer el proceso de facturación y alinearlos a las directrices administrativas. El cual beneficiará a cada persona que se vea involucrado en ellos, desde los empleados hasta los clientes y proveedores.

Impacto externo.

Si se puede cumplir con cada uno de los procesos que se presentarán en el plan de control interno se verán beneficiados los usuarios de la IPS Universitaria Adventista mejorando la atención a sus servicios, y al igual los terceros interesados en conocer la situación financiera de la entidad y las entidades de control y vigilancia al mejorar la confiabilidad de la información financieros.

Impacto académico.

Con este proyecto se busca poner en práctica los conocimientos obtenidos en el aula en el área de control interno en el transcurso de los semestres, y también permitirá a los estudiantes cumplir con sus obligaciones académicas para obtener su título de profesionales de la Contaduría Pública.

DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN 5

Plan de Trabajo

Tabla 1. *Presupuesto*

Detalle	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Semestre 2015 - 1
Tiempo	\$18.000	\$0	\$0	\$0	\$18.000
Fotocopias	\$5.000	\$0	\$0	\$0	\$5.000
Internet	\$10.000	\$0	\$0	\$0	\$10.000
Gastos G	\$0	\$0	\$0	\$0	
Totales	\$33.000	\$0	\$0	\$0	\$33.000

Cronograma de Actividades

En la imagen se presenta el cronograma con las actividades a realizar para cumplir con las obligaciones de la primera etapa del proyecto de grado.

Tabla 2. *Cronograma del proyecto etapa 1.*

N°	Actividad	Feb		Marzo			Abril			Mayo				
		16	23	2	9	16	23	3	13	20	27	4	11	18
1	Reunión Asesor													
2	Planteamiento del problema													
3	Revisión del impacto y objetivos													
4	Revisión del panorama													
5	Entrega del primer informe													
6	Cap. 2. Generalidades de la empresa													
7	Cap. 3. Marco Teórico													
8	Entrega segundo informe													
9	Cap. 4. Procesamientos para obtención de la información													

DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN 6

10	Procedimiento para desarrollar el modelo													
11	Revisión de capítulos													
12	Entrega del tercer informe													

Tabla 3. Cronograma del proyecto etapa 2.

N°	Actividad	Julio		Agosto			Septiembre				Octubre			
		21	28	11	18	25	1	8	15	22	29	6	13	20
13	Entrevista, observación y cuestionario de citas y admisiones													
14	Entrega del primer informe													
15	Entrevista, observación y cuestionario del área de facturación y contabilidad													
16	Entrega segundo informe													
17	Gestión de cartera, observación, entrevista y cuestionario													
18	Consolidación y recomendaciones													
19	Entrega informe final													
20	Sustentación proyecto de grado													

Capítulo Dos – Generalidades de la Organización

Reseña Histórica

El Primero de julio de 1993 nace en Medellín, el Centro Médico Adventista, como un proyecto misionero del Dpto. de Salud de la Unión Colombiana a cargo del Dr. Abraham Acosta, iniciando sus actividades en una casa arrendada frente al campus de la Corporación Universitaria Adventista, donde funcionó hasta 1996.

Desde 1994 hasta el año 2013 fue el Servicio Médico estudiantil de la UNAC. Inicialmente comenzó con los servicios de Medicina General, Pediatría, Odontología, Enfermería y tomas de muestras de Laboratorio Clínico.

En 1996, el Centro Médico se traslada a una de las casas de la Unión Colombiana donde funciona hasta hoy. Sus servicios médicos se ampliaron a Medicina interna, Dermatología, Ginecología, Psicología, Nutrición y Dietética, Ortodoncia y Vacunación. Al mismo tiempo inicio el servicio de Educación en Salud para sus usuarios y la Iglesia en general, con programas como planes de 5 días para dejar de fumar, control y manejo del estrés, semanas de salud y brigadas médico odontológicas de tipo misionero.

En el año 2.009 se anexa a la Institución la Unidad Oftalmológica Maranatha debido a su difícil situación financiera. Esto se aprovechó para ampliar la infraestructura de la Institución. Seguidamente recibió el apoyo del Dr. David Bolívar con donaciones para seguir desarrollando este proyecto médico misionero.

A partir del 2010, la Institución cambia de nombre a IPS Universitaria Adventista ya que ésta pasa a ser propiedad de la Corporación Universitaria Adventista UNAC.

Misión.

La Fundación Hospitalaria IPS Universitaria Adventista, institución sin ánimo de lucro que pertenece a la Iglesia Adventista del Séptimo Día, declara como su misión: Contribuir a restaurar en el ser humano la imagen de su Creador, por medio de la prestación de servicios integrales de salud con énfasis en la promoción de la salud y el cuidado de la vida.

La misión se desarrollará a través de un equipo humano con alto compromiso social, profesional y ético; apoyado en evidencia científica y en capacidad tecnológica, enfocado en la eficiencia y el mejoramiento continuo, con el propósito de mejorar la calidad de vida de sus usuarios en el marco cristiano de los principios de salud.

Visión.

Para el 2.016 ser reconocida como la IPS con mejor oportunidad en la atención de consulta externa de primero y segundo nivel, pionera en la región en aplicar un modelo de salud integral intra- extramural y líderes en la calidad de la atención pre hospitalaria, traslado asistencial y hospitalización en casa, mostrando su responsabilidad social en cumplimiento de la misión de la Iglesia Adventista del Séptimo Día.

Objetivo Social.

Las empresas de éxito a nivel mundial son innovadoras y creativas, actualizan constantemente sus procesos y dictan nuevas tendencias y conceptos útiles para el mundo empresarial; siguiendo este camino la IPSUA busca proyectarse, salir al mercado con un nuevo concepto en la prestación de servicios de salud que enfatice cuatro aspectos ligados pero poco aplicados a los servicios de salud:



Figura 1. Proceso de control interno.

Portafolio de servicios.

Consulta externa.

- Medicina General Programada y Prioritaria
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología
- Procedimientos Menores
- Enfermería

Salud oral.

- Odontología General
- Ortodoncia
- Urgencias y Rayos X Odontológico
- Higiene Oral

Salud visual.

- Oftalmología
- Optometría
- Óptica
- Tamizaje Visual

Salud corporal.

- Nutrición y Dietética

Salud mental.

- Psicología
- Capellanía

Ayudas diagnósticas.

- Laboratorio Clínico de Baja y Mediana Complejidad
- Laboratorio de Citología servicio uterina

Programas P y P.

- Vacunación
- Salud Infantil
- Maternidad Segura y Saludable
- Riesgo Cardiovascular

- Planificación Familiar
- Joven y adulto sano
- Prevención de Cuello Uterino y mama

Capítulo Tres - Marco Teórico

A continuación se relacionan los conceptos teóricos de:

Proceso Administrativo, Control interno, componentes de control interno, valoración de riesgos, controles internos del ciclo de ingresos y consideraciones generales del proceso de facturación de la IPS Universitaria Adventista de Colombia.

Proceso a Nivel Administrativo

El autor Fayol (1916) cita que “el proceso administrativo está conformado por varios elementos que se relacionan e interactúan formando la función administrativa, los cuales involucra las diferentes actividades tendientes a la consecución de un fin, a través de usos óptimos de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos” (p. 243).

Fayol define en su tiempo 5 elementos básicos de la función administrativa:

1. Planear
2. Organizar
3. Dirigir
4. Coordinar
5. Controlar

Definición de Administración.

Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en que, trabajando en grupo, los individuos cumplan específicamente los objetivos específicos.

Otros autores citan:

Clushkov (2008) cita: “es un dispositivo que organiza y realiza la transformación ordenada de la información, recibe la información del objeto de dirección, la procesa la transmite bajo la forma necesaria para la gestión, realizando este proceso continuamente” (p. 28).

Guzmán (1966) cita: “Es la dirección eficaz de las actividades y la colaboración de otras personas para obtener determinados resultados” (p. 19).

Brech (1969) cita: “Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular de forma eficiente las operaciones de una empresa para lograr un propósito dado” (p. 142).

Manual de Funciones y Procedimientos

Definición de proceso.

Se precisa como una serie de actividades secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y contribuye a la satisfacción de una necesidad. De igual forma se define como: “Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Estas actividades requieren las asignaciones de recursos tales como personal y materiales.”¹

Gómez Ceja (1997) define el manual de procedimientos de la siguiente manera “El manual de procedimientos es el documento que contiene las descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas” (p.125).

¹ Norma ISO 9000, Documento ISO/TC 176/SC 2/N 544R2, diciembre 2003.

Los manuales suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquina o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar en el correcto desarrollo de las actividades.

A continuación los siguientes autores definen el manual de procedimientos de la siguiente manera:

“El manual de funciones y procedimientos se reconoce como una herramienta técnica y procedimental necesaria para la administración del talento humano vinculado a cada uno de los cargos, y se vuelve necesario ya que contiene en forma ordenada y sistemática, información sobre aspectos organizacionales necesarios para una buena ejecución el trabajo” (Zúñiga, Guzmán y Ortega, 2013, p.4).

Control Interno

Se entiende por control interno:

“El sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos” (Walter Sánchez, 2006, p. 28).

Catácora F. (1996) expresa que el control interno, "Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del

control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable" (p.238).

Dentro de esta perspectiva Catácora (1996) señala que: "un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos" (p.238).

Es notorio manifestar, que el control interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

Componentes del control interno.

El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración.

Los componentes son:

Ambiente de control.

Según Mantilla (2005) "la esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan" (p.18).

Según Coopers & Librand (2007) “el ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura” (p.27).

Valoración de riesgos.

Cualquier entidad sea grande o pequeña está expuesta a diferentes tipos de riesgos que puede afectar el cumplimiento de sus objetivos, La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.

Sánchez (2006) afirma que “la valoración de riesgo consta de tres etapas: identificación, el análisis y la determinación del nivel de riesgo” (p.286).

Estas etapas son indispensables para cumplir con éxito la administración del riesgo e implementar una política al respecto en la entidad. Además es muy importante que cada una de las personas que hacen parte de los procesos de la empresa tenga participación en esta etapa del control para que estos alcancen los niveles de efectividad esperado.

Según Mantilla (2005) “la entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados (p. 18).

Actividades de control.

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

Forero, Chavarro y Enrique (2013) afirmaron sobre este componente: “La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Dado que las condiciones económicas, industriales, reguladoras y de operación continuarán cambiando, se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio" (p.245).

Mantilla (2005) refiere que “Se debe establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad” (p.18).

Información y comunicación.

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace operar y Controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y

condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

Forero, Chavarro y Enrique (2013) afirman de este componente que “debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades (p.246).

Supervisión.

Según Samuel Mantilla (2005) “debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen (p. 18).

Proceso de Valor de Riesgo de la Entidad

Se entiende por proceso de valor de riesgo de la entidad.

“Es su proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ello se derivan. Para propósitos de la presentación de informes financieros, el procesos de valoración de riesgos de la entidad incluye la manera como la administración identifica los riesgos relevantes para la preparación razonable, en todos los aspectos importantes de acuerdo con las políticas y procedimientos utilizados para la contabilidad y presentación de informes financieros, estima su importancia, valora la probabilidad de su ocurrencia, y decide las acciones consiguientes para administrarlos” (Blanco, 2006, p 491).

El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. (NIA 6).

Según (Auditoria Montgomery) “Riesgo inherente” La base para que el auditor evalué los riesgos inherentes y de control es la información relacionada con diversos aspectos del cliente y de su negocio. En el caso de un antiguo cliente, se cuenta con gran parte de la información en los papeles de trabajo y de años anteriores y solo habrá que actualizarlas, no obtenerla nuevamente. Sin embargo tanto el personal del cliente como el auditor tienen que estar alerta a la peligrosa tendencia de tratar con ligereza los cambios ²(p. 306).

Según (Auditoria Montgomery) “Riesgo de control” Es probable que en el proceso contable existan errores no detectados por insuficiencia o falla de sistema de control interno. Ningún sistema viable de control interno puede ser tan eficaz que elimine totalmente el riesgo de que se reflejen errores en los estados financieros. Hay siempre un riesgo en todo sistema de control interno. Los sistemas eficaces entrañan poco riesgo; con lo menos eficaces el riesgo es relativamente más alto (p. 238).

Según (Auditoria Montgomery) “Riesgo de detección” Es la combinación de las posibilidades de que ni los procedimientos de revisión analítica, ni las pruebas detalladas de sustancias de las operaciones y los saldos de las cuentas, reduzcan los errores no detectados a una cantidad que en conjunto carezca de importancia. Como los procedimientos de revisión analítica y las pruebas detalladas de sustancias se complementan recíprocamente la seguridad derivada de uno reduce proporcionalmente la seguridad de que exige de la otra para limitar el riesgo de detección al nivel deseado por el auditor (p.p. 238 – 239).

Según Blanco (2006) “Los riesgos pueden surgir o cambiar a causa de las circunstancias tales como las siguientes:

- Cambios en el Entorno de la Operación.

² NIA 6.

- Personal Nuevo.
- Crecimiento Rápido.
- Nueva Tecnología.
- Modelos de Negocio, Productos, o Actividades Nuevos.
- Restructuración Corporativa.
- Operaciones Extranjeras Expandidas.
- Nuevos pronunciamientos de Contabilidad.

Administración de riesgos.

- Contexto estratégico.
- Identificación de riesgos.
- Análisis de riesgos.
- Valoración de riesgos.
- Políticas de administración de riesgos.

La gestión o administración de riesgos, se puede aplicar en muchos ámbitos de una organización tales como los niveles estratégicos, tácticos y operacionales, se puede aplicar proyectos, en la toma de decisiones específicas o para mejorar áreas reconocidas de riesgo, en el caso en las áreas de facturación y como parte fundamental en el aseguramiento de los riesgos.



Figura 2. Evaluación de riesgos.³

NIA 315 propone los siguientes aspectos:

Norma Internacional de Auditoría

Alcance.

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control interno de la entidad.

³ Elementos que conforman la Gestión de Riesgos - Fuente: NTC 5254 (11)

Objetivo.

El objetivo del auditor es identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido su control interno, con la finalidad de proporcionar una base para el diseño y la implementación de respuestas a los riesgos valorados de incorrección material.

Procedimientos de valoración del riesgo y actividades relacionadas.

El auditor aplicará procedimientos de valoración del riesgo con el fin de disponer de una base para identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros y en las afirmaciones. No obstante, los procedimientos de valoración del riesgo por sí solos no proporcionan evidencia de auditoría suficiente y adecuada en la que basar la opinión de auditoría.⁴

Los procedimientos de valoración del riesgo incluirán los siguientes:

- Indagaciones ante la dirección y ante otras personas de la entidad que, a juicio del auditor, puedan disponer de información que pueda facilitar la identificación de los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error.
- Procedimientos analíticos.
- Observación e inspección.

⁴ (Apartados A1 –A5) (NIA-ES 315)

Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material.

El auditor identificará y valorará los riesgos de incorrección material en:

- Los estados financieros.
- Las afirmaciones sobre tipos de transacciones, saldos contables e información a revelar que le proporcionen una base para el diseño y la realización de los procedimientos de auditoría posteriores.

Con esta finalidad, el auditor:

- Identificará los riesgos a través del proceso de conocimiento de la entidad y de su entorno, incluidos los controles relevantes relacionados con los riesgos, y mediante la consideración de los tipos de transacciones, saldos contables e información a revelar en los estados financieros.⁵
- Valorará los riesgos identificados y evaluará si se relacionan de modo generalizado con los estados financieros en su conjunto y si pueden afectar a muchas afirmaciones.
- Relacionará los riesgos identificados con posibles incorrecciones en las afirmaciones, teniendo en cuenta los controles relevantes que el auditor tiene intención de probar.⁶
- Considerará la probabilidad de que existan incorrecciones, incluida la posibilidad de múltiples incorrecciones, y si la incorrección potencial podría, por su magnitud, constituir una incorrección material.

⁵ Ref. Apartados A114-A115

⁶ Ref. Apartados A116-A118)

Riesgos que requieren una consideración especial de auditoría.

Como parte de la valoración del riesgo descrita en el apartado 25, el auditor determinará si alguno de los riesgos identificados es, a su juicio, un riesgo significativo. En el ejercicio de dicho juicio, el auditor excluirá los efectos de los controles identificados relacionados con el riesgo.

Para juzgar los riesgos que son significativos, el auditor considerará, al menos, lo siguiente:

1. Si se trata de un riesgo de fraude.
2. Si el riesgo está relacionado con significativos y recientes acontecimientos económicos, contables o de otra naturaleza y, en consecuencia, requiere una atención especial.
3. La complejidad de las transacciones.
4. Si el riesgo afecta a transacciones significativas con partes vinculadas.
5. El grado de subjetividad de la medición de la información financiera relacionada con el riesgo, en especial aquellas mediciones que conllevan un elevado grado de incertidumbre.
6. Si el riesgo afecta a transacciones significativas ajenas al curso normal de los negocios de la entidad, o que, por otras razones, parecen inusuales.⁷

Matriz de Riesgo

Una matriz de riesgo constituye una herramienta de control y de gestión normalmente utilizada para identificar las actividades (procesos y productos) de una empresa, el tipo y nivel de

⁷ Recuperado de: <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20315%20p%20def.pdf>

riesgos inherentes a estas actividades y los factores exógenos y endógenos relacionados con estos riesgos (factores de riesgo). Igualmente, una matriz de riesgo permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión y administración de los riesgos que pudieran impactar los resultados y por ende al logro de los objetivos de una organización.

Según Svarzman (2006) “La matriz debe ser una herramienta flexible que documente los procesos y evalúe de manera integral el riesgo de una institución, a partir de los cuales se realiza un diagnóstico objetivo de la situación global de riesgo de una entidad. Aparte de lo ya mencionado la matriz de riesgos constituye una herramienta clave en el proceso de supervisión basada en riesgos, debido a que la misma nos permite efectuar una evaluación cualitativa o cuantitativa de los riesgos inherentes de cada actividad en estudio y la determinación del perfil de riesgo del proceso. Determinar un nivel de detalle de los procesos que permita la administración lógica y eficiente de la gestión y que asegure que los principales riesgos están siendo evaluados es fundamental porque si se pretende llegar a un nivel exhaustivo de análisis se corre el riesgo de perder foco en lo verdaderamente importante” (p. 136).

Los beneficios de la matriz entre otros, son los siguientes:

- Permite la intervención inmediata y la acción oportuna.
- Evaluación metódica de los riesgos.
- Promueve una sólida gestión de riesgos en las industrias.
- Monitoreo continuo.

Concluye Svarzman (2006) “Que de esta manera la matriz de riesgo permite establecer de un modo uniforme y consistente el perfil de riesgo de cada una de los proceso y permite profundizar en el propósito de establecimiento de planes de supervisión a fin de que se ajusten a las características específicas de cada empresa” (p. 137).

Método Mecí

Es una herramienta de gestión que busca unificar criterios en materia de control interno para el sector público, estableciendo una estructura para el control de las estrategias, la gestión y la evaluación.

El Modelo Estándar de Control Interno surge a partir de la estructura establecida por la Ley 87 de 1993 para el Sistema de Control Interno, el cual se compone por una serie de Subsistemas, Componentes y Elementos de Control. MECI permite el diseño, desarrollo y operación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado.

Principios del mecí.

Autocontrol.

Es la capacidad de cada servidor público, independientemente de su nivel jerárquico, para controlar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos y garantizar los resultados que se esperan en el desarrollo de su función.

Autorregulación.

Establecer de manera participativa las normas, procesos y procedimientos bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

Autogestión.

Interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada.

Características del meci.

- Se fundamenta en la construcción de una ética constitucional.
- Se orienta a la prevención de riesgos.
- Encauza la entidad hacia un control corporativo permanente.
- Mide la gestión en tiempo real.
- Enfatiza en la generación de información suficiente, pertinente, oportuna, de utilidad organizacional y social, articulada con los sistemas de información existente.
- Controla la efectividad de los procesos de comunicación pública y rendición de cuentas.
- Fortalece la función de evaluación independiente al control y a la agestión.

Objetivos generales.

Blanco (2004) propone “Establecer las políticas, los métodos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento permanente de la entidad pública, que le permiten el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la finalidad social del Estado en su conjunto” (p. 512).

Enfoque de las Pruebas

Según Blanco (2004) “Un enfoque de auditoría efectivo para las pruebas de los controles en los trabajos donde se requiere informar u opinar sobre el control interno, como sería el caso de la auditoría integral es el de los ciclos de auditoría. El enfoque para efectuar la auditoría mediante una revisión más analítica y profunda del control interno, requiere que se agrupen en forma

ordenada las transacciones características de cada negocio. El estudio de este concepto requiere como base fundamental que se definan dichas transacciones y la forma como pueden agruparse” (p. 512).

Aunque las empresas tienen diferentes clases de transacciones según sus características, para efectos prácticos pueden organizarse de acuerdo con el desarrollo normal de las mismas y presentarse en los siguientes ciclos típicos aplicables en general a la mayoría de los negocios.

- Ciclo de compras
- Ciclo de ingresos
- Ciclo de recursos humanos
- Ciclo de tesorería
- Ciclo de producción
- Ciclo de información financiera

Ciclo de ingresos.

El ciclo de ingresos de una empresa, incluye todas aquellas funciones que se requieren llevar a cabo para cambiar por efectivo, con los clientes, sus productos o servicios. Estas funciones incluyen la toma de pedidos de los clientes, el uso por los clientes de los servicios que presta la empresa, mantener y cobrar las cuentas por cobrar a clientes y recibir de estos el efectivo.

Las funciones típicas, asientos contables comunes, formas y documentos importantes etc., del ciclo de ingresos que se describen más adelante, son aquellas que podrían considerarse como típicas de este ciclo. Sin embargo, debe tomarse en cuenta que las mismas deberán servir tan solo

como una guía general que oriente al auditor cuando lleve a cabo la revisión del control interno, ya que la identificación y determinación de estas funciones, asientos contables comunes, formas y documentos importantes, etc., se deberá efectuar para cada caso en particular.

Funciones típicas.

- Otorgamiento de crédito
- Toma de pedidos
- Entrega o embarque de mercancía y prestación de servicio
- Facturación
- Contabilización de comisiones
- Cuentas por cobrar
- Ingresos de efectivo
- Ajuste a facturas y notas de crédito
- Determinación del costo de ventas

Asientos contables comunes.

Dentro del ciclo de ingresos podríamos distinguir los siguientes asientos contables comunes:

- Ventas
- Costo de ventas
- Ingresos de caja
- Devoluciones y rebajas sobre ventas

- Descuentos por pronto pago

Formas y documentos importantes.

- Pedidos de clientes.
- Órdenes de venta y embarque.
- Facturas de venta.
- Notas de crédito por devoluciones y rebajas sobre ventas.
- Avisos de remesas de clientes.
- Formas especiales para llevar a cabo ajustes a cuentas de clientes.

Facturación de la IPS

Es el área donde está relacionada con el proceso de admisiones; su objetivo básico es realizar el seguimiento al paciente desde su ingreso a la institución hasta el egreso de la misma, al mismo tiempo realizar un registro sistemático de cada uno de los servicios prestados durante la estancia del paciente, para finalmente producir un documento equivalente de cobro o factura de venta del servicio.

Según el código de comercio y el estatuto tributario, establece que todas las instituciones prestadoras de servicio de salud (IPS), deben expedir factura por las cuotas moderadoras y copagos que recaudan a nombre de las entidades promotoras de salud (EPS).

Capítulo Cuatro – Marco Metodológico

Técnicas de Auditoria

Son herramientas o métodos prácticos de investigación que usa el auditor para obtener la evidencia y fundamentar su opinión en el informe. Es decir, son métodos prácticos de investigación y pruebas que el auditor utiliza para lograr información y comprobación necesaria para emitir una opinión profesional.

Todo auditor debe conocer y saber utilizar sus herramientas de trabajo, de lo contrario, estaría imposibilitado de ejecutar su examen técnicamente.

Cabe recordar el enunciado de la NAGA relacionada con la evidencia suficiente y competente que dice: “debe obtenerse evidencia competente y suficiente mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financiero sujetos a auditoria”.

Metodología.

Primeramente se realiza una visita inicial en la cual se hace un recorrido por las instalaciones de la institución para conocer de manera general cada uno de los procesos a estudiar, posteriormente se dio inicio a la primera actividad que fue la entrevista directa con cada uno de los encargados de las áreas, dando a conocer a visión personal la situación de la misma.

En la segunda visita se realizó la observación directa que permitió corroborar lo dicho en las entrevistas. Por último se analizará y evaluará por medio de cuestionarios cada una de las respectivas áreas, dando al final la situación actual del control interno integrado a la IPSUA.

Las técnicas utilizadas para obtener la información fueron:

Indagación.

Consiste en obtener información verbal a través de averiguaciones y conversaciones. Las respuestas a muchas preguntas que se relacionan entre sí pueden suministrar elementos de juicio muy satisfactorio si todo fuese razonable y muy consistente.

Entrevista.

Hernández, Fernández C, y Baptista P. (2006) citan, “la entrevista es una comunicación personal donde una persona calificada aplica un cuestionario de preguntas a los sujetos participantes del estudio. El primero hace las preguntas y anota las respuestas que es la información que se analiza para dar un diagnostico propio (p. 335).

Así que la entrevista permite una comunicación directa con el encargado de cada área, el cual describe cada una de las actividades que debe realizar en su día a día, como lo hace y que métodos utiliza para cumplir con ellos. Dando su opinión sobre si las herramientas a su disposición son las indicadas para cumplir con la labor, y en su opinión que debería mejorar.

Observación.

Según Cobertta (2007) “La distinción entre observación y observación participante es clara: la primera indica la técnica para la recopilación de datos sobre comportamiento no verbal, mientras que la segunda hace referencia a algo más que una mera observación, e incluye la intervención directa del investigador en el objeto estudiado” (p 304).

Mediante esta técnica se pudo apreciar las actividades que se realizan en el día a día en cada una de las áreas de estudio, se empezó por las áreas de citas y admisiones donde se observó que su principal función es la atención al cliente por medo de la asignación del servicio

requerido, y al momento que el paciente cumple su cita. Pudo notarse que para un servicio más eficaz hace falta más personal de apoyo e dichas áreas.

Las áreas de facturación y contabilidad son más independientes, pero se observó la grave situación de segregación de actividades que existe.

Encuesta.

La encuesta es muy utilizada en los estudios educativos, ya que permite un profundo estudio del tema, y permite una fácil y profunda obtención de datos y son útiles para la descripción y la predicción de un fenómeno. Además de dar el diagnóstico final de un estudio, según Bizquerra (2004) este tipo de estudio permiten recoger información de individuos de diferentes formas y pretenden hacer estimaciones de las conclusiones a la población de referencia (p. 233).

Esta herramienta permitió dar respuesta de cada persona de las áreas de estudio, para detectar las posibles falencias o debilidades que se presentan, por medio de esta herramienta se permitió encontrar as mayores falencias y situaciones de riesgo que existen actualmente en la IPSUA, como la ausencia de manuales de actividades y la mala división de actividades que existen principalmente en el área de contabilidad.

Capítulo Cinco – Diagnostico

En este capítulo desarrollaremos las entrevistas, observación del proceso y ejecución del cuestionario de control interno, lo cual permitirá determinar el estado del control interno en cada subproceso y la consolidación del proceso.

Al mismo tiempo se identificaran las fortalezas y debilidades, que soportaran las recomendaciones para fortalecer el control.

Subproceso Solicitud de Citas y Admisiones

Entrevista solicitud de citas.

1. ¿Qué actividades realiza usted en su área de trabajo? ¿Estás actividades están documentadas en un manual o guía?

R/ Asignación de citas, atención al usuario, confirmación de citas. No, no conozco ninguna guía.

2. ¿Cómo aprendió las actividades que realiza en su área de trabajo?

R/ Por inducción de una compañera y una semana de práctica.

3. ¿Qué información registra y que sistema utiliza o que medios utiliza para ingresar una cita?

R/ BY PASS un software de la IPS, y CIKLOS el software de Coomeva. Y la información que se registra para una cita es: documento de identidad, nombre completo del paciente, si es cotizante o beneficiario, fecha de nacimiento y número telefónicos.

Todo queda registrado en BY PASS.

4. ¿En algún momento este trabajo necesita autorización de otra área?

R/ Si.

5. ¿Qué información le debe entregar a la persona?

R/ Información sobre el caso especial que se debe autorizar.

6. ¿Está usted satisfecho con el software que se utiliza?

R/ No del todo, porque el sistema se cae demasiado y es muy lento.

Entrevista admisiones.

1. ¿Qué actividades realiza usted en su área de trabajo? ¿Estás actividades están documentadas en un manual o guía?

R/ Notificar citas, actualizar pacientes en el sistema, facturar e imprimir ordenes, formulas, historias clínicas, entregar resultados de exámenes de laboratorio. Esta labor no está documentada en ningún manual ni guía.

2. ¿Cómo aprendió las actividades que realiza en su área de trabajo?

R/ Se nos dio una breve inducción y con el desarrollo del día a día se fueron ajustando las instrucciones para cumplir las tareas encomendadas.

3. ¿Qué documentos o sistema utiliza para el registro del cumplimiento de la cita y el ingreso de dinero a caja?, ¿cómo sabe cuánto tiene que cobrar?

R/ Para el cumplimiento de la cita se utiliza el sistema CIKLOS y posteriormente se registra en BY PASS, para el registro de ingreso de dinero se maneja el software HELISA. Y el mismo sistema CIKLOS me indica cuanto debe cancelar el paciente.

4. ¿Cada cuánto se actualizan los copagos, y quien es el responsable de renovar los copagos y porque cambian?

R/ Los copagos cambian cada fin de mes, los responsables de esto son Coomeva EPS, con los datos que las empresas reportan de la nómina de los empleados y su actualización es automática.

5. ¿Tiene que hacer un cuadro diario de caja? ¿Tiene un consecutivo? ¿a quién se le entrega el dinero? ¿es revisado? ¿debe ser firmado?

R/ Si, diariamente se realiza el cuadro de caja, se maneja un consecutivo y el dinero se le entrega a la contadora, quien verifica todo el proceso y da el visto bueno del cuadro de caja. Recibe el dinero y confirma que este completo. No, por lo general no se firma plantilla.

Observación de las Entrevistas

Admisiones.

La persona está encargada en verificar si la cita del paciente se le hizo el proceso adecuado y que este registrada en el sistema que se maneja con la entidad COOMEVA.

Enseguida es ingresada al sistema interno que maneja la IPS Adventista, en donde queda asentada la cita del paciente, y por último se hace el proceso de cobro del copago también manejado por un software contable. La persona encargada del hacer todo este proceso no se le brindo ningún manual o documento es donde se especificara las funciones que tenía que realizar al momento de tomar este cargo.

El sistema que se maneja para confirmación de las cita y llevar un orden adecuado con COOMEVA es llamado CIKLOS, igualmente se maneja un sistema interno para la IPS en donde también llevan el control y el manejo de las personas que necesitan el servicio de la IPS y se

llama el BY PASS, y por ultimo para hacer el cobro de la persona y que quede registrada utiliza el software contable HELISA.

La persona manifiesta que solo tuvo un día de capacitación para el manejo del sistema, de igual manera al principio quedaron dudas o preguntas sobre cómo trabajar en el sistema, los copagos varían los precios según el rango salarial del paciente, estas tarifas son actualizadas todos los 30 de cada mes y solamente lo hace personal de COOMEVA, también hay que tener en cuenta de las novedades registrada por cada empresa que esté vinculado el paciente.

En la parte del dinero la persona encargada realiza el cuadro de caja diariamente soportándose en el programa HELISA donde registra todos los movimientos del día y tiene que cuadrar con el efectivo que se obtenga en caja, se imprime los recibidos del día y el dinero es entregado a la contadora que es la encargada de verificar que el dinero que aparece en el sistema también este físicamente, la contadora cuenta el dinero frente a la persona encargada de hacer el cuadro de caja, no se firma ningún documento de entrega o de verificación que compruebe que el dinero está completo, manifiestan que no es necesario porque todo queda soportado en el programa.

Solicitud de citas.

Se necesita más personal que apoye en las funciones que se hace en el área de admisiones, se manifiesta que es complicado en el momento que hay mucha gente y una persona no alcanza hacer todas las cosas, confirmar cita, facturar etc.

Más acompañamiento de personal de seguridad, hay casos que llegan personas agresiva o alteradas a discutir con las personas y no hay quien les brinde ese apoyo de seguridad.

Mas acompañamiento de personal administrativo, hay momentos que surgen preguntas o dudas en cualquier área de la IPS, esto se presenta en casos especiales como en la hora de almuerzo que todo personal administrativo sale y no hay quien soluciones a las preguntas o dudas.

La persona manifiesta que en la IPS se trabaja en un buen ambiente laboral, es bueno el acompañamiento de los compañeros donde se apoyan para cualquier situación que se presente en la IPS.

Resultado Cuestionario áreas de citas y admisiones.⁸

A continuación se presenta los resultados del cuestionario de control interno, del subproceso solicitud de citas y admisiones.

Es importante tener presente que la respuesta SI se asocia a una fortaleza es decir a un control, mientras que el NO se asocia a una falta de control por lo tanto es una debilidad que requerirá de una acción para contrarrestar su impacto.

Tabla 4. Resultado cuestionario áreas de citas y admisiones.

Citas y Admisiones												
Ambiente de control		Actividades de control / Citas		Actividades de control / Admisiones		Valoración de riesgo		Información y comunicación		Seguimiento y monitoreo		Total
Nº	Rta	Nº	Rta	Nº	Rta	Nº	Rta	Nº	Rta	Nº	Rta	
1	SI	1	SI	1	NO	1	NO	1	SI	1	NO	
2	SI	2	NO	2	SI	2	NO	2	NO	2	NO	
3	SI	3	SI	3	SI	3	NO	3	NO	3	NO	
4	NO	4	SI	4	SI							
5	NO	5	SI	5	SI							

⁸ Ver Anexo A

6	SI	6	SI	6	NO					
7	SI	7	SI	7	SI					
		8	SI	8	NO					
				9	SI					
				10	SI					
				11	SI					
				12	NO					

Tot al	7	Tot al	8	Tot al	12	Tot al	3	Tot al	3	Tot al	3	36
SI	5	SI	7	SI	8	SI	0	SI	1	SI	0	21
NO	2	NO	1	NO	4	NO	3	NO	2	NO	3	15

Estado

71,43	87,50	66,67	0,00	33,33	0,00	58,33
%	%	%	%	%	%	%
A	B	A	D	D	D	R

Calificación de estado:

- D: Débil de 0% a 45%
- R: Regular de 46% a 64%
- A: Aceptable de 65% a 75%
- B: Bueno de 76% a 90%

Subproceso Facturación Cartera

Entrevista facturación.

1. ¿Qué actividades realiza usted en su área de trabajo? ¿Estás actividades están documentadas en un manual o guía?

R/ Recepción las autorizaciones de servicio diariamente e ingresarlas al sistema; elaboración de la factura de cada servicio, para cobrar los 10 de cada mes en Coomeva; realización la liquidación de pago a cada uno de los médicos; actualización del documento de los tratamientos de psicología. Si, existe un manual pero no está actualizado a las actividades del hoy.

2. ¿Cómo fue el proceso de entrenamiento para ejercer las funciones actuales?

R/ Por medio de inducción verbal de la persona que dejo el cargo.

3. ¿Qué software utiliza para registrar las ordenes de servicio y realizar las respectivas facturas de cada servicio?

R/ Utilizo el software BY- PASS y Ciklos que es el software de Coomeva los cuales bajan a fin de mes la información de cada uno de los servicios, y posteriormente lo paso a Excel, donde realizo la factura para el cobro.

4. ¿La clave de BY-PASS Y Ciklos son personalizadas y cuál es la frecuencia de actualización?

R/ para BY-PASS si es personal, nunca se ha cambiado la clave, en ciklos es compartida con un administrativo, y la clave se debe actualizar mensualmente por regla del sistema.

5. ¿En algún momento este trabajo necesita autorización de otra área?

R/ Si, del área de contabilidad. Cuando se necesita alguna autorización especial para casos puntuales de pacientes como: órdenes vencidas o que la orden no está remitida para este centro de atención.

6. ¿Qué información le debe entregar a contabilidad cuando se presentan temas inusuales de atención?

R/ Los datos del paciente y la novedad presentada del paciente para que sea atendido.

7. ¿Quién valida que la información consolidada en la facturación este correcta?

R/ No a profundidad, la revisión es somera, y no es sobre todas las facturas.

8. ¿Está usted satisfecho con el software que se utiliza?

R/ Si, porque baja la información suficiente para realizar las facturas, aunque en BY-PASS se podrían hacer mejoras para que la información sea del todo completa. Pero en general el sistema es bueno.

Observación a las Entrevistas

Facturación.

La persona encargada de facturación diariamente debe registrar cada orden que fue atendida el día anterior, debe quedar todo registrado en el software BY PASS, el cual le permite a fin de mes bajar el informe general.

Las personas que tienes inconvenientes con las ordenes de servicio algunas veces son atendidas por el encargado del área de facturación. Suele existir atrasos en las actividades de facturación, ya que la persona del área debe estar apoyando constantemente otros inconvenientes en el área de sistemas o citas.

El área donde está ubicada la persona de facturación no es muy espaciosa dificultando las tareas diarias. Y la silla que se utiliza no cumple con las normas de bienestar laboral tentando contra la integridad del trabajador.

Resultado cuestionario áreas de facturación y cartera.

A continuación se presenta los resultados del cuestionario de control interno, del subproceso solicitud de citas y admisiones.

Tabla 5. Resultados cuestionario áreas de facturación y cartera.

Facturación y Contabilidad														
Ambiente de control		Actividad de control		Actividades de control facturación		Actividad de control cartera		Valoración de riesgo		Información y comunicación		Seguimiento y monitoreo		Total
N°	R/	N°	R/	N°	R/	N°	R/	N°	R/	N°	R/	N°	R/	
1	SI	9.1	SI	20.1	SI	38.1	NO	66	NO	74	SI	84	SI	
2	SI	9.2	SI	20.2	SI	38.2	SI	67	NO	75	NO	85	SI	
3	NO	9.3	SI	20.3	SI	38.3	SI	68	SI	76	SI	86	SI	
4	NO	9.4	NO	21	NO	38.4	NO	69	SI	77	NO	87	SI	
5	SI	9.5	NO	22	SI	38.5	SI	70	SI	78	NO	88	NO	
6	NO	10	NO	23	SI	39	SI	71	SI	79	SI	89	SI	
7	SI	11	NO	24	NO	40	NO	72	SI	80	SI	90	SI	
8	NO	12	NO	25	NO	41	SI	73	NO	81	SI			
		13	NO	26	SI	43	SI			82	SI			
		14	NO	27.1	SI	44	SI			83	SI			
		15	NO	27.2	SI	45	SI							
		16	SI	27.3	SI	46	SI							
		17	SI	27.4	SI	47	SI							
		18	NO	27.5	SI	48	NO							
		19	SI	27.6	SI	49	NO							
				27.7	SI	50	NO							
				27.8	SI	51.1	SI							
				28	SI	51.2	NO							
				29	SI	52.1	NO							
				30	SI	53	NO							
				31	SI	54	SI							
				32	SI	55.1	NO							
				33	SI	55.2	SI							
				34	SI	55.3	NO							
				35	SI	56	NO							
				36	SI	57	NO							
				36.1	SI	58	SI							
				36.2	SI	59	SI							
				36.3	SI	60	SI							
				36.4	SI	61	NO							
				37	NO	62	NO							

			63	NO				
			64	SI				
			65	NO				

Tota	8	Total	15	Total	31	Total	34	Total	8	Total	10	Total	8	114
SI	4	SI	6	SI	27	SI	17	SI	5	SI	7	SI	7	73
NO	4	NO	9	NO	4	NO	17	NO	3	NO	3	NO	1	41

Estado:

50								64
%	40%	87%	50%	63%	70%	88%	%	

Calificación del estado:

D: Débil de 0% a 45%

R: Regular 46% a 64%

A: Aceptable 65% a 75%

B: Bueno 76% a 90%

Subproceso de Contabilidad

Entrevista contabilidad.

1. ¿Qué actividades realiza usted en su área de trabajo? ¿Estás actividades están documentadas en un manual o guía?

R/

- Arqueo de caja general.
- Pago proveedores y servicios.
- Registro y pago de nómina.
- Notas internas.
- Elaboración de estados financieros
- Declaración de renta.

- Información exógena.
- Informes a la súper salud.
- Algunas veces conciliaciones bancarias.
- Ajustes contables.
- Compras.
- Facturación de algunos servicios (laboratorio, odontología, vacunación, PyP).
- Entre otras administrativas, atención al usuario.

2. ¿Cómo fue su proceso de entrenamiento al asumir el cargo actual?

R/ La práctica que iba tomando en el día a día.

3. ¿Qué tipo de software utiliza para realizar sus labores diarias?

R/ Helisa GW y paquete de office.

4. ¿Está satisfecho con el software que utiliza?

R/ si, no tiene falencias.

5. ¿Tiene un cronograma de actividades que debe cumplir, diario, semanal o mensual?

R/ Si se tiene, pero no se cumple.

6. ¿Porque no se cumple?

R/ Por el sobrecargo de actividades que se deben realizar en el área de trabajo y la interrupción por problemas administrativos.

7. ¿Cree que está saturado (a) de trabajo? ¿Cómo cree que podría mejorar esta situación?

R/ Si. Se puede mejorar sistematizando muchos de los procesos contables y administrativos, con mayor actualización.

8. ¿Existe un funcionario en la empresa que le realice algún proceso de supervisión, con qué frecuencia y sobre qué temas?

R/ si, el gerente de la empresa. Principalmente sobre el ingreso de cartera y los pagos realizados.

9. ¿El área maneja algún formato registrado en el sistema de calidad?

R/ no

Observación a las Entrevistas

Contabilidad.

La persona de contabilidad en el momento de observación estuvo dedicada más a procesos administrativos y de apoyo que al área como tal. Se pudo ver que la persona debe solucionar demasiados inconvenientes de los usuarios. Las conciliaciones bancarias no se realizan mensualmente por motivos de tiempo y sobre trabajo.

Se realizaron varios pagos a proveedores, no se necesitó autorización de otra área para cumplirlos. Se le recibió la caja del día actual a la persona encargada de admisiones. No hubo descuadres, pero no se firmó un soporte de entrega de parte de la persona de admisiones ni de recibido por parte de la persona de contabilidad.

El software utilizado que es HELISA GW permite a contabilidad recibir los informes diarios de caja, conciliaciones entre otras. Siendo un software eficiente con pocas falencias para lo necesario en el área.

El ambiente de trabajo en general es agradable, y el área es cómoda para las funciones generales de contabilidad, aunque se observó que son demasiadas funciones directas e indirectas que debe cumplir la persona de contabilidad, afectando el proceso.

Resultado de Cuestionario Área de Contabilidad

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el cuestionario de control interno, correspondiente al subproceso de contabilidad.

Tabla 6. *Resultado cuestionario área de contabilidad.*

N°	Componente	Puntaje	Obtenido	
1	Ambiente de control	48	22	
2	Evaluación de riesgos	24	13	
3	Actividades de control	156	104	
4	Información y comunicación	60	42	
5	Supervisión y monitoreo	20	13	
	Total	308	194	63%

Calificación del estado

- D Débil: 0 a 45%
- R Regular: 46 a 64%
- A Aceptable: 65% a 75%
- B Bueno: 76% a 90%

Tabla 7. *Consolidad cuestionarios de los subprocesos de citas, admisiones, facturación, cartera y contabilidad.*

Sub Proceso	Amb. de control		Act. de control		Valoración de riesgo		Información comunicac ión		Seguimiento y monitoreo		Estado	Descripción
Citas y Admisio nes	SI	5	SI	15	SI	0	SI	1	SI	0	58,33 %	Regular
	NO	2	NO	5	NO	3	NO	2	NO	3		

DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN 47

Facturación y Cartera	SI	4	SI	50	SI	5	SI	7	SI	7	64%	Regular
	NO	4	NO	30	NO	3	NO	3	NO	1		
Contabilidad	SI	22	SI	104	SI	13	SI	42	SI	13	63%	Regular
	NO	26	NO	52	NO	11	NO	18	NO	7		
Consolidado	SI	31	SI	169	SI	18	SI	50	SI	20	62,88%	Regular
	NO	32	NO	87	NO	17	NO	23	NO	11		

Con base en el trabajo realizado se puede determinar que el estado del control interno en el área de facturación de la Ips Universitaria Adventista es Regular.

Capítulo Seis – Modelo Propuesto

El modelo propuesto consistiría en las actividades que la administración incorpore al proceso de facturación, con el fin de mitigar las debilidades evidenciadas, fortaleciendo con ello el control interno, además, de mejorar la eficiencia y eficacia de los recursos que conducen al logro del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la IPS Universitaria Adventista.

Capítulo Siete – Conclusiones y Recomendaciones

Una vez finalizado el diagnóstico del proceso de facturación podemos concluir que tanto éste como los subprocesos de: citas, admisiones, cartera, facturación y contabilidad de la IPS Universitaria Adventista (IPSUA) tiene un estado de control interno regular, como consecuencia de algunas debilidades, es por ello que a continuación relacionamos las acciones de mejora que permiten la adopción de mejores prácticas, fortaleciendo los procesos administrativos y el cumplimiento de las metas organizaciones:

Recomendaciones Generales

Difundir a todo el personal de la IPSUA el código de ética y conducta y el reglamento interno de trabajo, para que el todo los funcionarios de la entidad conozca los criterios de relacionamiento en la entidad, contribuyendo al clima laboral y a la cultura organizacional que se desea obtener.

Especificar los perfiles requeridos para cada uno de los cargos de la organización, siendo estos los criterios de selección y desarrollo del personal al interior de la entidad.

La administración debe de constituir comités de apoyo, para la determinación y seguimiento de los riesgos que afecten la continuidad del negocio, así como el monitoreo del cumplimiento de planes estratégicos, cumplimiento de presupuestos e indicadores que permitan el cumplimiento de las metas, mediante la toma de decisiones oportuna de los factores que en un momento desvían los resultados de forma desfavorable.

Analizar opciones de mercado, diversificando en clientes o líneas de negocios que minimizan el riesgo del negocio al tener un cliente exclusivo, que ante una eventualidad directa o indirecta pueda afectar significativamente los ingresos y el flujo de efectivo de la entidad.

Elaborar los manuales o instructivo de los procesos, lo cual permita la normalización de las actividades, la eficacia de los recursos y el cumplimiento de los objetivos.

Definir las políticas de inducción y entrenamiento al personal que ingresa a la compañía, con el fin que tenga el conocimiento general de la institución, y comprensión detallada de las actividades que debe realizar según las funciones asignadas, lo cual permite la fluidez del proceso, disminuyendo re procesos o ineficiencias en los mismos.

Definir los canales de comunicación a través de los cuales se estarán notificando a los funcionarios de los cambios de: políticas, normas internas, leyes, requisitos gubernamentales que deben ser considerados para evitar sanciones, multas o errores en la información financiera.

Actualizar el organigrama de la empresa acorde con los cambios presentados, validando que las funciones y responsabilidades están acordes con el mismo.

Analizar la posibilidad de realizar evaluaciones periódicamente a los funcionarios, con lo cual se determinen las acciones a seguir, mediante capacitaciones y compromisos de las partes, que aseguren que los funcionarios cumplen los perfiles definidos y se está cumpliendo con la directriz de organizacional del desarrollo del talento humano.

Subproceso de Citas y Admisiones

Establecer un formato que controle las órdenes y la entrega de dinero, con el fin de disminuir el riesgo de pérdida de dinero.

Diseñar un formato en donde conste la entrega y recibo del dinero diario del área de admisiones a contabilidad, dejando como evidencia la respectiva firma, soporte para la asignación de responsabilidad ante cualquier eventualidad.

Revisar la coordinación de las actividades realizadas por el área de citas y admisiones, con el fin de evitar cuello de botella, que ocasionan represamiento y demoras en el proceso, que a su vez se traduce en insatisfacciones del usuario.

Oficializar la reunión periódica mensual del jefe o coordinador del proceso para el intercambio de los eventos ocurridos, el cumplimiento de metas e indicadores, como la información de novedades, definiendo las acciones a seguir, además, de socializar las orientaciones determinadas por la alta gerencia.

Subprocesos de Facturación y Cartera

Revisar la posibilidad de que las actividades de cartera no sean realizadas por el personal de cartera, para que se dé una adecuada segregación de funciones que minimiza el riesgo de errores por acumulación o dolo que generen pérdida del activo.

Realizar seguimiento al estado de cartera y gestión de cobro, con el fin de disminuir el riesgo de morosidad e incobrabilidad, además, que este tema afecta directamente el flujo de caja.

Analizar la posibilidad de circulación de cartera como mínimo dos veces al año, garantizando que la información de las partes es la misma o que las partidas conciliatorias están identificadas y controladas.

Establecer la política de determinación de deterioro de la cartera, lo cual permite presentar estados financieros más acordes con la realidad económica de la entidad.

Subproceso de Contabilidad

Analizar la posibilidad de realizar una segregación de funciones ya que a la fecha esta área presenta concentración de funciones de: contabilidad, compras y tesorería. Lo cual presenta riesgo operativo, de información financiera y de fraude.

Revisar la definición de indicadores contables que permitan evaluar su gestión y el cumplimiento de sus responsabilidades y compromisos.

Actualización del personal de contabilidad en temas contables, legales, laborales y otros que deben ser tenidos en cuenta en el desarrollo de sus actividades.

Realizar conciliaciones mensuales que garantice que la información contable es consistente con la reportada por: tesorería, cartera, compras e inventarios.

Se debe realizar periódicamente confrontaciones del inventario físico con los registros contables existentes de ellos.

Los comprobantes de contabilidad deben tener la evidencia de elaboración y revisión, disminuyendo errores no identificados, que afecta la información financiera de la entidad.

Manejar un archivo donde se presenten calculados los valores correspondientes a las depreciaciones, provisiones, amortizaciones y valorizaciones.

Incorporar las notas a los estados financieros, en vista de la obligatoriedad de la aplicación de las normas NIIF que son enfáticas en su excelente y completa presentación.

Realizar un cronograma que relacione las actividades que se deben realizar en el área, así como efectuar su cumplimiento.

Realizar mensualmente el análisis, la interpretación y comunicación de la información contable dejando evidencias mediante actas o algún otro instrumento apropiado.

Lista de Referencias

Apartados A1 –A5 / NIA-ES 315

Blanco, Y. (2004). *Manual de Auditoria y revisoría fiscal*. Bogotá DC: Ecoe Ediciones.

Catácora, F. (1996). *Sistema y procedimiento contable*. España: Editorial.

Coooper y Librand. (2007). *Los nuevos conceptos del control interno*, España: Ediciones Díaz de Santos.

Defliese, P. (1996). *Auditoria Montgomery Riesgo de auditoria*. México: Limusa Noriega.

E.F.L. Brech. (1985). *Management su naturaleza y significado*, Barcelona Oikos-Tav

Fayol, H. (1916). *Teoría clásica de la administración*, Francia: Itm.

Francisco de Paula Santander.

Gómez. (1997). *Sistema administrativo análisis y diseño*. Primera edición. México: Ed Mc-Graw Hill.

Guzmán, I. (1966). *La ciencia de la administración*. Universidad de Texas: Editorial Limusa.

Mantilla, S. (2005). *Auditoria del control interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Sánchez, W. (2006). *Control interno conceptual y práctico*. Segunda Edición. Armenia: Grupo editorial Nueva legislación LTDA.

Svarzman, M. (2010). *Soportes de la gestión de riesgo*, Argentina: Gestión Edición **Octubre**.

V. Clushkov. (2008). *Principio de la administración*. Francia: Ed ITM.

Zúñiga, Guzmán Y Ortega. (2013). Gestión del talento. *Revista Virtual Universidad*.

Anexos

Anexo A

Cuestionario áreas de citas y admisiones.

EMPRESA IPS Universitaria Adventista				
PROCESO ASESORAMIENTO Auditoría _____				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
AÑO 2015				
Ambiente de control	SI	NO	Observaciones	
1	¿Los principios generales de la Organización enmarcan la Administración dentro de un ambiente de ética y conducta?	X		
2	¿Tiene la Organización un direccionamiento estratégico basado en una Visión, Misión, objetivos y valores corporativos?	X	Teniendo en cuenta que la visión esta por modificarse por nuevos proyectos	
3	¿Existe un código de Ética y Conducta dentro de la Organización?	X		
4	¿El código de Ética y Conducta es difundido, reconocido y aplicado por toda la Organización?		X	No se le da a conocer a los empleados por ningún medio.
5	¿Se tiene definido por parte de la Alta Gerencia los perfiles requeridos para cada cargo en la Organización?		X	No se realiza la debida selección de personal para cada área.
6	¿Es política de la Organización capacitar al talento humano?	X		
7	¿La Dirección es consciente de que debe dar ejemplos verbales y en acciones, y así mismo que las medidas disciplinarias a ser aplicadas deben ser equitativas?	X		

Área de solicitud de citas

8	Cuenta la Empresa con políticas para el otorgamiento de citas a los usuarios	X	Al paciente solo se le puede programar cita si está adscrito a la IPS Adventista o tiene su respectiva orden. A excepción de los paciente que vienen a cita prioritaria.
9	¿Existe un manual o guía para quien llega nuevo al lugar de trabajo en el área de citas?	X	Solamente se le da una pequeña inducción a la persona pero no existe nada escrito.
10	¿Existe un software para el registro de las citas médicas?	X	Si, aunque las chicas de citas suelen quejarse por la lentitud del sistema.
11	¿La compañía solicita, como mínimo los siguientes requisitos para el estudio y otorgamiento de cita médica?	X	
11.1	Orden de servicio Autorizada por Coomeva o entidad con afiliación a la IPSUA	X	La debe traer el usuario, o tener el número de ordenamiento para imprimirla
11.2	¿Confirmar que el servicio que está solicitando el usuario es posible prestárselo?	X	
11.3	Que la orden de servicio efectivamente este remitida para la IPSUA?	X	Muchas veces las órdenes están remitidas para otras entidades de salud, por error de los trabajar de Coomeva.
11.4	Que el copago que se registra en la orden sea el que realmente el usuario cancela en su EPS	X	
11.5	Que la orden de servicio no este vencida	X	Las órdenes de servicio de Coomeva tienen fecha de caducidad.

Admisiones

12	¿Existe un manual o guía para quien llega nuevo al lugar de trabajo en el área de Admisiones?	X	Solamente se le da una pequeña inducción a la persona pero no existe una
----	---	---	--

13	¿Cuándo se recibe un paciente para cita médica se valida que trae la orden de servicio?	X	guía física por escrito. Hay casos en que la orden no está remitida para la IPSUA y por error se recibe al paciente
14	¿Existe un control para recibir a los pacientes conforme el orden en que llegaron a cumplir su cita?	X	Por medio de ficho
15	Se asegura la recepcionista que la orden este remitida para IPSUA?	X	
16	¿Se asegura la recepcionista que la orden sea para la especialidad que solicito el usuario?	X	
17	¿Se conserva la orden de servicio en un lugar seguro y ordenado?	X	No existe un lugar fijo para asegurar la orden.
18	¿Se hace firmar al paciente con número de documento la orden de servicio?	X	
19	¿Interviene el área contable examinando que los consecutivos utilizados en las órdenes de despachos estén en estrictas utilizaciones cronológicas, adjuntas a las facturas y resuelto en el período en que se elaboraron?	X	No se tiene un orden por parte del área de contabilidad en el cronograma de admisiones.
20	¿Se realiza un arqueo de caja diario?	X	
20.1	¿Tiene un consecutivo?	X	
20.2	¿Se le hace entrega del dinero a la persona encargada?	X	Se le hace entrega a la contadora quien es la persona encargada.
20.3	¿Se firma una constancia del dinero que se está entregando y que este completo?	X	Al momento de la entrega de dinero no se firma una constancia por quien recibe ni por quien entrega.
Valoración de riesgos			
21	El sistema operativo y de gestión del área de Admisiones y Citas está concebido dentro	X	Se necesita más acompañamiento y

22	de un ambiente de eficiencia y eficacia. ¿Se realizan estudios de mercado, de riesgos, actualizaciones en materia socio económico y otros afines a las expectativas en materia crediticia en el sector al cual pertenece la compañía, con propósitos gerenciales en materia de prevención de eventos de riesgos propios del negocio de la entidad?	X	supervisión en ambas áreas. No se tiene ningún plan de estudio de mercado que apoye los procesos gerenciales y sus áreas operativas.
23	¿Se tienen planes de contingencia para atender riesgos materializados relacionados con pérdidas de documentación, desastres o incertidumbres económicas, administrativas o logísticas?	X	No se encuentra ningún documento que ayude a la recuperación de documento o archivos en momento de una perdida.
Información y comunicación			
24	¿La información que se genera desde la Organización es considerada como confiable, íntegra y útil para la toma de decisiones del área?	X	
25	¿Se recibe de la Gerencia de manera oportuna la información relacionada con legislaciones, normas internas y reglamentos que permitan un adecuado y eficiente desempeño por parte del personal de Citas y Admisiones?	X	No se está informando adecuadamente a estas áreas sobre las novedades administrativas y legales
26	¿El área da respuesta suficiente y oportuna a los requerimientos de los entes de control de la Organización sobre las debilidades informadas por estos?	X	No se da una respuesta adecuada a las solicitudes que se están solicitando ya que no tiene conocimiento en el área.
Seguimiento y monitoreo			
27	¿Se efectúan con regularidad reuniones con el personal del área, en las cuales se puedan intercambiar percepciones y debilidades del Sistema de Control en Pro de mejorar la Gestión de la misma?	X	No se realiza periódicamente reuniones en las áreas para la información de las fallas o debilidades que presenta cada una.

- | | | | |
|----|--|---|--|
| 28 | ¿Se evalúa el desempeño del personal del área y sus resultados se comunican formalmente a los mismos? | X | En ningún momento se le está informando al encargado del área sobre su buen o mal desempeño. |
| 29 | ¿Considera que la auditoria interna como ente de control de la Organización aporta al mejoramiento de los sistemas de control interno? | X | No se realiza periódicamente el control y la auditoria no se evalúa de manera profunda. |
-

Anexo B**Cuestionarios áreas de facturación y cartera.****EMPRESA IPS Universitaria Adventista****CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

AÑO 2015

Ambiente de control	SI	NO	Observaciones
1 ¿Tiene la Organización establecido un Plan Estratégico en el cual se definan objetivos y estrategias de fortalecimiento a nivel operacional, de riesgos en materia de facturación a créditos y cobranzas?	X		
2 ¿Existe compromiso y actitud por parte de la Alta Gerencia para la fijación de Políticas y Reglamentos que regulen las actividades de la Cartera y cobranzas?	X		
3 ¿Se posee una cultura de Autocontrol encaminada a que el personal involucrado con las operaciones de cartera y crédito, desarrolle las actividades bajo esquemas de responsabilidad y autonomía, sin tener que depender para cada decisión de la Gerencia General?		X	En la toma de decisiones en el área de cartera se debe mantener informada a la gerencia de toda actividad, perdiendo autonomía.
4 ¿Se reconoce por parte de los funcionarios de la IPSUA involucrados con operaciones de las ordenes administrativas o algún mecanismo de instructivos de Gerencia o Memorando, comunicación interna de cobranzas que sea respetado dentro del proceso decisional de la entidad en materia de facturación y cobranzas?		X	No existe ningún tipo de documento que refleje un instructivo por parte de la administración al área de facturación y cartera.
5 ¿El personal del área de Cartera tiene claridad sobre sus funciones y el grado de responsabilidad que se debe tener en la operación?	X		

6	Posee la entidad comités de apoyo o asesores de la gestión administrativa y /o gerencial (Cartera)	X	No existe comité de apoyo a esta área
7	¿No es filosofía de la organización efectuar una alta rotación del personal de Cartera?	X	Todo lo hace la contadora quien lleva 6 años en la institución.
8	¿En la estructura de la organización se tiene concebida una adecuada segregación de funciones, entre las cuales se incluye las correspondientes a cartera	X	No, la encargada del área de cartera tiene a su cargo otros procesos diferentes a este.

Actividades de control

9	¿El código de conducta y ética para el personal vinculado a las actividades de facturación incluye disposiciones sobre?		
9.1	El área operativa de facturación	X	
9.2	Confidencialidad de la información	X	
9.3	Manejo de información privilegiada	X	
9.4	Conflictos de interés	X	
9.5	Aceptación de regalos, atenciones, favores	X	
10	¿Existen manuales de políticas, funciones y procedimientos para las operaciones de facturación, y cobranzas?	X	Existe un pequeño manual para el área de facturación, pero no es el adecuado para que cumpla con todos los requerimientos necesarios.
11	¿Tiene como política la empresa actualizar periódicamente los manuales de políticas, funciones, procedimientos y funciones para las operaciones de facturación y cobranzas?	X	No existe ningún manual por esta razón no se está haciendo ninguna actualización.
12	¿En caso en que no se posean manuales de políticas, funciones y procedimientos, está actualmente la gerencia desarrollando actividades con el fin de tener unos	X	No se ha dado la iniciativa de crear manuales de procedimientos para estas importantes áreas.

manuales de políticas, funciones y procedimientos para las operaciones de cartera y facturación?

- | | | | |
|----|--|---|---|
| 13 | ¿Las políticas y procedimientos de facturación y cobranzas son actualizados por el área funcionalmente competente para ello (Organización y Métodos) o algunas que haga sus veces? | X | No existe ningún grupo o comité que actualice dichas políticas. |
| 14 | ¿Se tiene un conocimiento amplio y suficiente de los mismos por parte del personal involucrado en las operaciones de facturación y cobranzas? | X | No porque en ningún momento se le entregó un manual donde conocieran sus funciones. |
| 15 | ¿La facturación y cobranza cuentan con procesos de entrenamiento, inducción y re inducción adecuados frente a sus necesidades? | X | En ningún momento se preparó al personal para la realización de su trabajo |
| 16 | ¿Existe un proceso para sancionar las desviaciones en las funciones de los empleados de las áreas de facturación y cobranzas? | X | |
| 17 | ¿Existe una adecuada segregación de funciones en entre las áreas de Facturación y cobranzas y está integrada al organigrama general de la entidad? | X | |
| 18 | ¿Existe separación de tareas entre las áreas contables y las de facturación y cobranzas? | X | No totalmente, ya que la persona encargada de contabilidad es la misma de cobranzas, además de otras funciones. |
| 19 | ¿Cuenta la empresa con recursos físicos y logísticos apropiadas para desarrollar las actividades de facturación y cobranzas adecuadamente? | X | Aunque se podría mejorar para tener más eficiencia en el proceso |
-

Facturación

20	Las funciones del departamento de facturación son independiente de:		
20.1	Admisiones	X	
20.2	contabilidad	X	
20.3	Citas	X	
21	¿El proceso de facturación de la Compañía es manual?	X	Utilizan los el software contable HELISA
22	¿El proceso de facturación de la Compañía es sistematizado?	X	
23	¿Se elabora la facturación con los soportes necesarios para el control de cobranza, contabilidad y archivo necesarios?	X	
24	¿Se tiene estipulado que las facturas en original se deben firmar por parte de quien recibe el servicio o producto y que estas deben ser conservadas en la compañía con las seguridades físicas y de manejo que garantice su fácil ubicación y uso?	X	Las facturas no son firmadas pero son radicadas y están soportadas por la orden de servicio
25	¿Se registra firmas y sellos del funcionario autorizado para aprobar o dar visto bueno del trámite de la factura en el proceso de recibido?	X	No se encuentra ningún personal monitoreando o evaluando el proceso que se está realizando en estas áreas.
26	¿El departamento de facturación envía copia de las facturas al departamento de contabilidad?	X	
27	Las facturas emitidas por la Empresa, cumplen con los requisitos exigidos en el artículo 617 E.T. en relación con:		
27.1	Denominada expresamente como factura de venta	X	

27.2	Apellidos y nombre o Razón social y número de identificación tributaria NIT de la empresa	X
27.3	Las facturas llevan un número correspondiente a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta.	X
27.4	Fecha de expedición	X
27.5	Descripción específica de los servicios prestados	X
27.6	Valor total de la operación	X
27.7	El nombre o razón social y el NIT del impresor de la factura	X
27.8	Indicaciones de resoluciones exigidas por la DIAN para determinar el tipo de contribuyente, responsabilidades, autorización de la numeración, etc.	X
28	¿El consecutivo numérico de las facturas emitidas por la empresa, es renovado ante la DIAN, cada vez que se vence el término de la resolución que lo autoriza la numeración a utilizar?	X
29	Las facturas emitidas por la empresa pueden identificar el tipo de Contribuyente (Régimen Común, Régimen Simplificado, Gran Contribuyente, autor retenedor, sin ánimo de lucro).etc.	X
30	Existe un mecanismo de verificación y control de los servicios, especificaciones y valor facturado.	X
31	La persona que verifica los servicios facturados deja evidencia de ello en la respectiva factura o en la orden de servicio	X

32	¿Son enviadas la copia de las facturas de venta al área contable y se deja evidencia del control de entrega y recibido de estas en dicha área?	X	
33	¿Se comparan las facturas contra las órdenes de servicios, para cerciorarse que este fue prestado dejando evidencia de ello con la firma del empleado autorizado?	X	
34	¿Se controlan numéricamente las facturas por parte del área contable y se elabora corte mensual de facturación en dicha área que permita identificar el adecuado uso de éstas y el registro contable en el periodo correcto?	X	
35	Los descuentos en los servicios se encuentran autorizados por personal competente	X	Los descuentos son solo para los servicios particulares, en donde los autoriza la contadora
36	Existen políticas de registro para el pago de las consultas médicas, que indique:		
36.1	Evidencia de recibido del beneficiario en orden de servicio y factura adjunta	X	
36.2	Recibo de caja (definitivo)	X	
36.3	Legalización oportuna de los dineros pertenecientes de estos servicios	X	Departamento contable es el encargado de controlar la legalización del dinero
36.4	Control posterior a la entrega para establecer grado de satisfacción del usuario y mecanismo de pago	X	
37	¿Especifica claramente las facturas de venta la forma de pago, de tal manera que se eviten riesgos de fraude interno (Jineteo, auto prestamos, etc.)?	X	

Cartera

38	Cuenta la Empresa con políticas y procedimientos administrativos y contables para el manejo de operaciones de cartera principalmente en relación con:		
38.1	Aplicación de los descuentos financieros otorgados a los clientes	X	No se tiene información adecuada para poder aplicar estos descuentos.
38.2	¿Procedimientos de conciliación realizados por el área de cartera oportuna y correctamente?	X	
38.3	Rotación de cartera de acuerdo a los plazos otorgados por Coomeva	X	
38.4	Idoneidad de los documentos en caso de ser necesario dar inicio a un cobro coactivo.	X	No se si tiene en cuenta un cobro coactivo
38.5	¿Condiciones de seguridad adecuadas para almacenar los documentos soporte el cobro de la cartera?	X	
39	Cuenta la empresa con un aplicativo de cartera, que integre adecuadamente y exactamente la información, con relación a las operaciones realizadas	X	
40	¿El aplicativo de cartera genera de forma automática intereses de mora a las carteras que llevan tiempo de vencimiento, más de 30 días de vencimiento del plazo otorgado?	X	No se cobra interés de mora
41	¿Los intereses de mora generados por el aplicativo de cartera son autorizados por la gerencia de la empresa?	X	
42	¿El aplicativo de cartera permite realizar interface con el área contable de forma adecuada?		No aplica
43	¿Las funciones del cajero, son independientes a las funciones de personal de cuentas por cobrar?	X	

44	¿Los cheques y el efectivo recibido, se depositan intactos el mismo día o el siguiente día hábil?	X	Se depositan el mismo día que se recibe.
45	¿Si las cobranzas son hechas en una agencia o sucursal, se depositan los ingresos en una cuenta bancaria sujetos a retiros únicamente por la oficina principal?	X	
46	¿Las aceptaciones de prórrogas de letras y cheques post- fechados a favor de la compañía son aprobados por el jefe o gerente de crédito u otro funcionario autorizado?	X	El encargado de esta función es el representante legal
47	¿Se lleva registro de documentos por cobrar?	X	
48	¿Se prepara periódicamente un análisis por edades de las cuentas por cobrar, mínimo mensualmente?	X	No se está llevando un control adecuado en este proceso.
49	¿Se envía periódicamente extractos de cuenta a los clientes, como mínimo trimestralmente?	X	No se envía esos documentos ya que los clientes no solicitan esta información.
50	¿Es política de la empresa realizar procedimientos de circularización de cartera, como mínimo dos veces al año?	X	No, hay algunas políticas que no se están cumpliendo adecuadamente y una de ellas es en esta área
51	Las respuestas de los clientes referentes a diferencias de cualquier orden, son recibidas directamente o investigado por alguien distinto de:		
51.1	¿El encargado de cuentas por cobrar?	X	
51.2	¿El cajero?	X	No es el encargado de realizar esta función.
52	Se confirma periódicamente los saldos de clientes por parte de :		
52.1	¿Alguien independiente del encargado de cuentas por cobrar y del cajero?	X	Esta persona no tiene conocimiento de poder hacer esta función.

53	¿Se poseen políticas de provisión sobre la cartera de dudoso recaudo?	X	No se conoce alguna política que ayude a controlar esta falencia.
54	Realiza y registra la empresa provisiones de cartera acorde a la normatividad vigente (artículos 74, 75 del decreto 187/75 y 145 del estatuto tributario)	X	
55	Las personas autorizadas para aprobar notas de crédito son independientes del:		
55.1	Departamento de ventas	X	No es el encargado de hacer este trabajo.
55.2	Departamento de cuentas por cobrar	X	
55.3	Cajero	X	No. Ya que el encargado es cartera o facturación
56	¿La cancelación de deudas malas es revisada y aprobada por un funcionario responsable?	X	No porque en ninguna de las áreas hay un personal que supervise o evalúe los procesos.
57	¿Se continua la gestión de cobro de tales deudas no obstante haber sido canceladas?	X	No hay un procedimiento adecuado para llevar un control a esta gestión.
58	¿Tiene como política la empresa realizar conciliaciones de cuentas por cobrar en cabeza del área contable?	X	
59	¿Existen formalmente metas establecidas de recuperación de cartera?	X	Que Coomeva este al día con sus cuentas por pagar en un plazo a 6 meses o inferior
60	¿Se tienen registros de cumplimiento de metas de cartera?	X	
61	¿Se tienen políticas de condonación de deudas?	X	No se tiene conocimiento de que exista alguna política referente a este tema.
62	¿Se han definido niveles de autorización para condonación de deudas?	x	No, ya que no existe un control que evalúe este proceso de autorizaciones.

63	Realiza y registra la empresa provisiones de cartera acorde a la normatividad vigente (artículos 74, 75 del decreto 187/75 y 145 del estatuto tributario)	X	No hay personal que apoye o que asesore sobre estos reglamentos que se deben cumplir.
64	¿Es política de la empresa recurrir al cobro jurídico para la recuperación de cartera?	X	
65	¿Existe reglamentación específica para el manejo de la cobranza por medio de abogados?	X	No porque la IPS es independiente de la cobranza al cliente. Solo se encarga de cobrar a Coomeva
Valoración de riesgo			
66	¿Existen mecanismos que permitan identificar, medir, analizar, monitorear, controlar y administrar los riesgos a los cuales está expuesta la empresa por las operaciones realizadas a cobranza?	X	No hay un personal preparado que apoye o administre a esta área importante.
67	¿El área de Cartera evalúa y efectúa un seguimiento permanente sobre algunas de las estrategias implementadas por la administración para la recuperación de cartera, con el fin de determinar si son adecuadas y funcionan correctamente comparándolas con prácticas sugeridas en el medio o en funcionamiento en entidades de similar característica?	X	No se implementa ninguna estrategia para la recuperación de la cartera, ya que no se evalúa ningún proceso.
68	¿Se respetan los perfiles definidos por la Administración para la asignación del recurso humano a cargo de las actividades de cartera?	X	
69	Se encuentran alineados los objetivos corporativos con los del área de cartera y/o cobranzas, que den cuenta de esfuerzos sincronizados y resultados producto del desarrollo de las estrategias organizacionales igualmente establecidas y conocidas en el área.	X	

70	El sistema operativo y de gestión del área de facturación está concebido dentro de un ambiente de eficiencia y eficacia.	X	
71	¿Se han evidenciado cambios importantes en el sistema de información que alimenta la facturación, administración del crédito y la cobranza?	X	
72	¿Se revisa con frecuencia por parte de funcionarios independientes de las actividades contables, la interfaz de las operaciones relacionadas con facturación y cobranza?	X	El encargado de revisar periódicamente es la gerencia
73	¿Existe un comité interno de evaluación de factores de riesgo, en el cual se incluyan los relacionados con facturación, créditos y cobranzas que oriente a la administración en la identificación de riesgos de dichas áreas y proponga los controles que pudieran mitigar dichos riesgos?	X	No se ha seleccionado el personal adecuado para que se responsabilice de este proceso

Información y comunicación

74	¿Se cuenta con una Base de Datos actualizada con la cual se puedan tomar decisiones frente al riesgo de pago de las entidades deudoras?	X	
75	¿Se recibe de la Gerencia de manera oportuna la información relacionada con legislaciones, normas internas y reglamentos que permitan un adecuado y eficiente desempeño por parte del personal de facturación y Cartera?	X	No se conoce un mecanismo real en donde estén actualizados en este tema por las dos partes.
76	¿Existe un mecanismo en el área de cobranzas de reporte estructurado sobre el comportamiento de la cartera vencida que facilite la administración y control de ésta?	X	

77	¿Dispone la administración un mecanismo de consulta, reporte o informativo sobre la cartera que se ha castigado, de tal manera que sobre esta se continúen acciones de cobro, en caso de ser pertinente?	X	No trabaja un plan de comunicación para la toma de decisiones entre la administración y esta área.
78	¿Se expone de manera regular las gestiones de cobro realizadas sobre la cartera castigada ante la Alta Gerencia y ello es registrado en el sistema de información o en mecanismos físicos (formatos de seguimiento o similares) que permitan demostrar la gestión de la administración en el tema en cuestión?	X	No se lleva el control de esta información o no queda firmado como constancia dicho proceso.
79	¿Cuándo observan vacíos o debilidades en el Procedimiento de Cartera, se emite una Comunicación Interna al área de Organización y Métodos para que dicho aspecto sea tenido en cuenta?	X	Se le informa a la junta administrativa
80	La existencia de un medio formal para que la información relacionada con el proceso de cartera fluya hacia los centros de control, administración de riesgos, Junta Directiva	X	
81	¿Existe un formato claro y funcional para reportar a la Administración el resumen o estado de indicadores de cartera?	X	
82	Se realizan informes donde la Organización exponga sus objetivos de negocio, estrategias y filosofía en la toma de riesgos (Notas periódicas a los estados financieros)	X	
83	¿Se generan informes periódicos con destino a los organismos internos y externos de control de la entidad para contribuir a sus fines y los propósitos de ellos mismos?	X	

Seguimiento y monitoreo

84	¿Se efectúan seguimientos permanentes a las obligaciones como mínimo con 60 días de vencida teniendo en cuenta el plazo otorgado en la negociación, para determinar si se encuentran en Cobro Jurídico o el estado en que se encuentran?	X	
85	¿Se evalúa periódicamente el seguimiento realizado a los créditos morosos por parte del área de Cartera o en quien este asignada esta función?	X	
86	¿La Administración de la Empresa aplica correctivos de manera oportuna cuando se identifican riesgos con posibilidad de materialización?	X	
87	¿Se verifica que los créditos castigados en la Organización cumplan con los requisitos establecidos en la normatividad , en lo relacionado con conceptos de incobrabilidad y monto de la deuda	X	Hasta el momento no se tiene conocimiento sobre ese tipo de casos
88	¿Considera que la revisoría fiscal como ente de control de la Organización aporta al mejoramiento de los sistemas de control interno?	X	Aunque recientemente el Revisor fiscal no se ha presentado regularmente
89	¿Se mantiene el seguimiento a la recuperación de la cartera vs las metas previstas?	X	
90	¿Se adoptan correctivos o acciones propositivas producto del seguimiento o monitoreo a las metas de cartera?	X	

Anexo C

Cuestionario de contabilidad.

Empresa IPS Universitaria Adventista

Método de cuestionario o pregunta

Con corte A_____

N°	Pregunta	Fortaleza		Debilidad		Calificación				Observaciones, hallazgos
		A	MA	MB	B	A:4	MA 3	MB 2	B:1	
Ambiente de control										
1	¿Tienen la Organización un direccionamiento estratégico basado en una visión, misión, objetivos y valores corporativos?		X				3			
2	¿Cuenta la Organización con un Reglamento interno de trabajo donde se detallan las normas a seguir por cada uno de los empleados y ha sido debidamente difundido al personal?			X				2		Existe un Reglamento interno pero no ha sido bien difundido entre los empleados.
3	¿Existe un código de ética y conducta dentro de la Organización?		X				3			
4	¿Cuenta la Organización con un Organigrama debidamente estructurado y actualizado en el cual			X				2		Si existe un organigrama, pero la IPS ha tenido grandes cambios organizacionales.

5			X		1 No existe una segregación de funciones bien estructurada, que permita el desarrollo de las actividades diarias de manera satisfactoria.
6	X			3	
7		X		2	Muchos procesos dependen de la alta gerencia o del área administrativa para la toma de decisiones en momentos de rápida solución.
8	X			3	Actualmente la IPS cuenta con un gran número de objetivos para el

	se definan objetivos y estrategias de fortalecimiento a nivel operacional, de riesgos y de mercado, adicionalmente se cuenta con comités (riesgos, directivo, auditoria, entre otros) para direccionar y/o apoyar las decisiones estratégicas?					crecimiento y fortalecimiento de cada uno de los servicios de la entidad.
9	¿La compañía tiene establecido un Plan Estratégico en el cual se definan objetivos y estrategias de fortalecimiento a nivel operacional, definidos para minimizar riesgos y atender el mercado en que se desenvuelve la compañía?	X			3	
10	¿Se cuenta con comités ejecutivos o asesores (riesgos, directivo, auditoria, entre otros) para direccionar y/o apoyar las decisiones estratégicas?		X		2	No existe un comité muy fortalecido para las tomas de decisiones.
11	¿Se percibe un ambiente relacional entre la alta gerencia, gerencia y demás miembros de la compañía en el cual se identifica el respeto por la jerarquía y sea evitada la subjetividad en las disposiciones o	X			3	

	decisiones entre las partes, por presión de la gerencia o interés de algún nivel influyente posiblemente identificable?							
12	¿Se han establecido claramente niveles de autoridad y responsabilidad para la ejecución de las diferentes actividades del proceso contable, registradas en manuales de funciones aprobados por la gerencia de la compañía?	X		3				
Subtotal 48				0	15	6	1	22 / 46%

Evaluación de riesgos

1	¿Se encuentran alineados los objetivos corporativos con los del área de contabilidad, que den cuenta de esfuerzos sincronizados y resultados producto del desarrollo de las estrategias organizacionales igualmente establecidas y conocidas en el área?	X		3		Frecuentemente el área de contabilidad y gerencia se apoyan para cumplir los objetivos propuestos.
2	¿Existe y funciona una instancia asesora (comité, especialista, asesor independiente)		X		2	Existe una auditoria que se realiza anualmente pero no es muy profunda.

	que permita identificar y gestionar los riesgos del proceso contable, debidamente estructurado o contratado para esos fines?				
3	¿La alta gerencia registra en sus actas los análisis de riesgo que le traslada la gerencia de la entidad, y orienta a la gerencia o le define las acciones necesarias para mitigar dichos riesgos en materia de su ambiente contable?	X		2	No existe un acta formal para el registro de los riesgos existentes en el ambiente contable.
4	¿Existe en la compañía un área o funcionario responsable por investigar los cambios normativos, reglamentarios, estado de trámites y cumplimiento de obligaciones en materia contable y/o tributaria que permita advertir riesgos de sanciones y/o multas en caso de omisión o incumplimiento de su oportuna y correcta aplicación?	X		2	No existe una persona o área formalmente preparado para mantener actualizado el área contable y administrativo sobre nuevas normas o actualización de otras.
5	¿Se producen en la entidad informes de empalme cuando se presentan cambios de representante legal, o	X		2	Aunque no se presentan muchos cambios en estas áreas, en los que se han presentado, no se le ha entregado al nuevo

<p>cambios de contador que aporten en la identificación y administración de riesgos del área contable y/o tributaria de la compañía?</p>						<p>encargado un informe formal sobre el estado de la entidad ni los riesgos existentes.</p>	
<p>6 ¿Existe una política para exigir que sea llevado cabo en forma adecuada y oportuna el cierre integral de la información producida en todas las áreas o dependencias que generan hechos financieros, económicos, sociales y ambientales que impactan los resultados de la compañía en el periodo en el cual se presentaron, orientada asimismo a identificar y controlar riesgos de omisión por fraude o error operaciones de importancia relativa para su reconocimiento y registro contable?</p>		<p>X</p>		<p>2</p>		<p>No hay una política en la IPSUA que exija el cierre integral producido en el periodo o sobre estas áreas, además que no se estudian los hechos ambientales.</p>	
<p>Subtotal 24</p>			<p>0</p>	<p>3</p>	<p>10</p>	<p>0</p>	<p>13 / 54%</p>

Actividad de control

- 1 Cuenta la empresa en la etapa de reconocimiento e identificación con:

<p>1.1 <i>Plena identificación de los productos del proceso contable que deben suministrarse a las demás áreas de la entidad y a los usuarios externos.</i></p>		X		2	No se suministra la pertinente información a otras áreas de manera oportuna ni a los usuarios externos.
<p>1.2 <i>Identificación clara de los procesos que generan transacciones, hechos y operaciones, y que por lo tanto se constituyen en proveedores de información del proceso contable.</i></p>		X		2	
<p>1.3 <i>Existencia de una política mediante la cual las transacciones, hechos y operaciones realizadas en cualquier dependencia de la entidad son debidamente informadas al área contable a través de los documentos fuente o soporte</i></p>	X		4		
<p>1.4 <i>Los hechos financieros, económicos, sociales y ambientales realizados por la entidad son de fácil y confiable medición monetaria</i></p>		X		3	
<p>1.5 <i>Las cifras existentes</i></p>		X		3	

	<i>en los estados, informes y reportes contables se encuentran soportados con el documento idóneo correspondiente</i>				
1.6	<i>Adecuada y completa descripción que se hacen de las transacciones, hechos u operaciones en el documento fuente o soporte</i>	X		4	
1.7	<i>Conocimiento pleno por parte de las personas que ejecutan las actividades relacionadas en el proceso contable de las normas que rigen la condición societaria de la compañía y regulaciones aplicables en las diferentes disciplinas que le impactan (Tributaria, laboral, comercial, otras),</i>		X	3	
1.8	<i>Los hechos financieros, económicos, sociales y ambientales que han sido objeto de identificación están soportados en documentos idóneos y de conformidad con la naturaleza de los mismos</i>		X	2	No se realiza un soporte físico los hechos sociales ni los ambientales.

2	La organización cuenta en la etapa de clasificación con					
2.1	<i>Definición de adecuadas cuentas para la clasificación de las transacciones, hechos u operaciones realizadas por la entidad</i>		X		2	No define específicamente la cuenta de cada transacción realizada.
2.2	<i>La clasificación de las transacciones, hechos u operaciones corresponde a una correcta interpretación tanto del marco conceptual como del manual de procedimientos del régimen de contabilidad aplicable a la entidad</i>			X		1 No existe un marco conceptual, y muchas veces se pasa por alto el régimen de contabilidad que se debe aplicar a la entidad.
2.3	<i>Identificación de novedades para ajustes y reclasificaciones a partir de la elaboración y revisión oportunamente de conciliaciones de cuentas</i>	X			3	
3	La organización cuenta en la etapa de registro y ajustes con					
3.1	<i>Realización periódica de conciliaciones y cruces de saldos entre las áreas de</i>			X		1 Una sola persona es la encargada de la mayoría de estos procesos.

<p><i>presupuesto, contabilidad, tesorería, cartera, inventarios y demás áreas y/o procesos de la entidad</i></p>							
<p>3.2 <i>Realización periódica de toma física de bienes (inventarios), derechos y obligaciones, confrontándose con los registros contables para identificar y realizar los ajustes pertinentes, resueltos según las políticas administrativas de la compañía, con las aprobaciones por parte del personal competente.</i></p>			X				<p>1 No se realiza periódicamente el estudio de los inventarios, obligaciones, para ser confrontado con los libros. Es una práctica que no se realiza en la entidad.</p>
<p>3.3 <i>Las cuentas y subcuentas utilizadas que facilitan la revelación adecuadamente de los hechos, transacciones u operaciones registradas</i></p>	X				3		
<p>3.4 <i>Realización de verificaciones periódicas para comprobar que los registros contables se han efectuado en forma adecuada y por los importes correctos, dejando</i></p>		X			2		<p>Las verificaciones se realizan cada año y no de una manera profunda que permita encontrar errores frecuentes al momento del registro de las actividades contables.</p>

	<i>evidencia por parte del funcionario responsable.</i>				
3.5	<i>Ejecución de los registros contables en forma cronológica y guardando el consecutivo de los hechos, transacciones u operaciones realizadas, cuando este último haya dado lugar, con sujeción a las normas en la materia.</i>	X		4	
3.6	<i>Mecanismos de generación de listados de consecutivos de documentos para hacer verificaciones de registros, sirviendo ello para los cortes de documentos mensuales.</i>	X		4	El software contable permite llevar un correcto consecutivo, en cada uno de los registros contables.
3.7	<i>EL recurso humano conoce y aplica los tratamientos contables diferenciales existentes entre entidades de gobierno general, empresas públicas y privadas.</i>		X	3	
3.8	<i>El proceso contable opera en un ambiente integrado al flujo de información de la entidad y este funciona adecuadamente</i>		X	2	Por la falta de funcionarios es esta importante área.

<p>3.9 <i>Son adecuadamente calculados los valores correspondientes a los procesos de depreciaciones, provisión, amortización, valorización y agotamiento según aplique , apoyados en instrumentos parametrizados (software) o planillas manuales o Excel, debidamente estructuradas para los fines previstos en dichas operaciones.</i></p>		X		2	<p>Es inexistente un archivo donde se presente de manera actualizada la amortización o depreciación de las cuentas.</p>
<p>3.9 .1 <i>Establecimiento de políticas y prácticas contables sujetas a las normas aplicables, que aseguren el registro de las transacciones, hechos u operaciones, generando los correspondientes comprobantes de contabilidad.</i></p>	X		4		
<p>3.9 .2 <i>Los libros de contabilidad se encuentran debidamente vinculados con la información generada en comprobantes de contabilidad, soportados y conservados en debida forma-</i></p>	X		4		<p>Se mantienen los libros de contabilidad, bien soportados.</p>
<p>4 El proceso contable</p>					

para efectos de la revelación de los hechos económicos, cuenta con:

<p>4.1 <i>La elaboración y diligenciamiento de los libros de contabilidad de conformidad con los parámetros establecidos en el régimen de contabilidad aplicable a la entidad</i></p>	X		4		
<p>4.2 <i>Las cifras contenidas en los estados, informes y reportes contables, con las particularidades que según las normas en la materia se tienen en cuenta para la su revelación</i></p>		X	3		
<p>4.3 <i>Prácticas de mantenimiento, actualización y para motorización necesarios para un adecuado funcionamiento del aplicativo utilizado para procesar la información</i></p>		X		2	No existe un plan de actualización periódico para el procesamiento de la información.
<p>4.4 <i>Elaboración oportuna de los estados financieros, informes y reportes contables con destino a la dirección o a los organismos de inspección, vigilancia</i></p>		X		2	La persona encargada de la presentación de estados financieros, no se le facilita cumplir muchas veces de manera oportuna por la cantidad de funciones que debe cumplir en la entidad.

	política que sea dirigida a mantener una depuración contable permanente y de la sostenibilidad de la calidad de la información?				
7	¿Los costos históricos registrados en la contabilidad son actualizados permanentemente de conformidad con lo dispuesto en el régimen de contabilidad aplicable a la entidad?			NO APLICA	
8	¿Los soportes documentales de los registros contables se encuentran debidamente organizados de conformidad con las normas que regulan la materia?	X		3	
9	La compañía adopta listas de verificación para direccionar el proceso de ejecución de las diferentes etapas del proceso contable, trasladando a quien corresponde las novedades identificadas en dicha ejecución, requiriendo su atención y/o implementación del asunto pendiente.		X		1
10	¿Se mantienen	X		3	

	prácticas de conservación de la información histórica generada y definida como oficial que asegure su consulta y/o reproducción acorde con las normas establecidas para esos fines?				
11	¿Se utilizan Cronogramas o Normogramas para la planificación y control de las actividades del área contable y/o tributaria y demás obligaciones que le fueron encomiendas a dicha área como parte de sus responsabilidades?		X		1 No existe un cronograma formal para dichas actividades.
12	¿La compañía dispone de los libros oficiales (mayor y balance, diario o caja diario, cuenta y razón, inventarios) llevados acorde con lo estipulado en normas vigentes?	X		3	
13	¿Se preparan registros auxiliares llevados en debida forma para sustentar los movimientos diarios incluidos en las operaciones contables?	X		3	
14	¿Cuenta la compañía	X		3	

con procesos integrados por interface o mecanismo similar que alimente la información contable de manera directa y se ejecuta con base en mecanismos de autenticación y seguridad plenamente reconocidas e identificables?

15 ¿Se deja registro de la concordancia de los totales de control de los resultados de las interfaces con los movimientos débitos y créditos integrados en la contabilidad que asegure que la acumulación e integridad de datos se realizaron de manera efectiva y correcta?

Subtotal 156

	X		3			
			32	45	22	5

104 / 67%

Información y comunicación

1 La compañía dispone de software aplicativo propio para el procesamiento y generación de información contable.

2 ¿La para metrización del software contable fue avalada por los funcionarios idóneos (Contadores y

X		4	
	X	3	

Se trabaja con el software Helisa GW el cual permite generar información contable de manera oportuna y confiable.

	desarrolladores de TI), dejando evidencia de los entregables o soporte de ello para la consulta de quienes en su momento así lo requieran?					Hasta el momento no se ha presentado el caso.
3	¿Se deja registro de los requerimientos de ajustes al software contable, en caso que así se requiera y se fijan criterios de prioridad para efectuar dichos ajustes evitando que se incurra en riesgos de sanción o similares?			NO APLICA		
4	Las áreas de contabilidad E Informática, tienen claridad de los informes que se deben generar, su oportunidad, usuarios y demás características y ejecutan rutinas de control para su efectiva generación, envío o entrega a los usuarios correspondientes, dejando evidencia de ello para los fines de seguimiento del caso.	X		4		
5	¿Se deja registro del cumplimiento de responsabilidades en la presentación oportuna de los	X		3		

	estados financieros e informes y reportes contables oficiales requeridos por la dirección y/o los organismos de inspección, vigilancia y control?				
6	¿Se utiliza un sistema de indicadores para analizar e interpretar y comunicar la realidad financiera, económica, social y ambiental de la entidad?		X		1 No se realizan los indicadores de evaluación que permitan un estudio más confiable del estado actual de la IPS.
7	¿La información contable se acompaña de los respectivos análisis e interpretaciones que facilitan su adecuada comprensión por parte de los usuarios?		X		1 La presentación de los estados financieros se realiza sin sus respectivas notas.
8	¿La información contable preparada y comunicada según las políticas y prácticas de la entidad, se utiliza para cumplir propósitos de gestión, permitiendo sea certificada y o dictaminada por los profesionales que tienen dicha responsabilidad?	X		3	
9	La compañía tiene definidas políticas y prácticas de restricción al acceso	X		4	

	de información financiera y contable privilegiada y de conocimiento limitado a la Alta Gerencia, Gerencia y/u organismos de control internos Y/o externos, fijadas por escrito.				
10	¿La Compañía cuenta con políticas en relación con el flujo de información y las condiciones mínimas que se deben tener presentes ante de emitir una comunicación (radicado, firmas, copias, efectividad en la entrega)?	X		4	
11	¿El área da respuesta suficiente y oportuna a los requerimientos de los entes de control de la Organización sobre las debilidades informadas por estos?		X	3	
12	¿Se evidencia por medio de flujo gramas u otra técnica o mecanismo, la forma como circula la información a través de la entidad y su respectivo efecto en el proceso contable?			X	1 No existe un flujo grama o proceso que permita al área contable u otro interesado mantenerse al tanto de la información circulante en la IPSUA.
13	¿Los bienes, derechos y obligaciones con terceros y con los dueños de la		X	2	La información existe y está documentada, pero no de manera que pueda ser presentada de manera clara

	compañía se encuentran debidamente clasificados en las diferentes informaciones generadas en la contabilidad, que al ser entregadas a usuarios de la información sea comprensible, útil, clara, etc. ?					a las personas encargadas.
14	¿Se realiza el correspondiente análisis, interpretación y comunicación de la información contable mensualmente, dejándose evidencia mediante actas o instrumento apropiado?		X		2	Solo se realizan informes, análisis y presentaciones de información contable en momentos de necesidad.
15	La gerencia determina políticas sobre autorizaciones de entrega y revelación de la información contable al interior o exterior de la organización, fijando las formalidades del caso (Incluye certificaciones emitidas por los contadores y o los revisores fiscales).	X			4	
16	¿Se generan informes periódicos con destino a los organismos internos y externos de		X		3	

control de la entidad para contribuir a sus fines y los propósitos de ellos mismos?							
Subtotal 60			20	15	4	3	42 / 72%

Supervisión y monitoreo

1	¿Se realizan autoevaluaciones periódicas para determinar la efectividad de los controles implementados en cada una de las actividades del proceso contable, dejándose registro de las mismas?		X		2		En ningún momento se presentan autoevaluaciones.
2	¿La administración de la Empresa aplica correctivos de manera oportuna cuando se identifican riesgos con posibilidad de materialización originados en las informaciones propias del área contable y tributaria?		X		3		
3	¿Los organismos de control de la Organización aportan al mejoramiento de los sistemas de control interno contables, efectuando sus evaluaciones independientes?		X		2		

4	Los comités internos determinados por la alta gerencia o la administración misma discuten, analizan y fijan posición respecto a situaciones que siendo objeto de su seguimiento merecen ser dadas a conocer a la Gerencia o instancia pertinente para los fines de retroalimentación, corrección y/o medidas preventivas que resulten de dicha dinámica.		X		2	Se reúne el área de contabilidad y la gerencia constantemente para mantenerse informados de las obligaciones y responsabilidades para cumplirlas oportunamente.		
5	¿Se poseen indicadores de gestión definidos para el área contable que facilite el seguimiento y control de sus obligaciones y responsabilidades?	X		4				
Subtotal 20				4	3	6	0	13 / 65%