

**DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA DE CONTROL INTERNO DE LAS
ACTIVIDADES OPERATIVAS DESARROLLADAS POR PERSONAL
ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL EN IPS HOSPITALARIAS DE
COMFANDI**

LUIS FERNANDO HURTADO CAMACHO

CRISTIAN DAVID BLANDÓN ISAZA

PATRICIA GUEVARA PEREZ

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE LA CALIDAD
MANIZALES, CALDAS
2018**

**DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA DE CONTROL INTERNO DE LAS
ACTIVIDADES OPERATIVAS DESARROLLADAS POR PERSONAL
ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL EN IPS HOSPITALARIAS DE
COMFANDI**

LUIS FERNANDO HURTADO CAMACHO

CRISTIAN DAVID BLANDÓN ISAZA

PATRICIA GUEVARA PEREZ

**Trabajo presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Gerencia de la Calidad**

DOCENTE: ERIK MARCELO SEPÚLVEDA VARGAS

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE LA CALIDAD
MANIZALES, CALDAS
2018**

CONTENIDO

INTRODUCCION	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
MATRIZ DEL PROBLEMA	5
PROYECTO DE DESARROLLO:	5
FORMULACION DEL PROBLEMA:	5
ANTECEDENTES	7
EN COLOMBIA	7
EN COMFANDI	9
JUSTIFICACIÓN	11
MARCO TEÓRICO	12
OBJETIVOS	15
OBJETIVOS ESPECIFICOS	15
IMPACTO SOCIAL	16
REFERENTES TEORICOS	16
MECI	17
SISTEDA	17
NTCGP 1000:2004	17
COSO	20
DISEÑO METODOLOGICO	22
BIBLIOGRAFÍA	33

ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Análisis Dirección de Salud COMFANDI	6
Ilustración 2 Estructura del Sistema de Control Interno	7
Ilustración 3 Principios del Pacto Global	10
Ilustración 4 Estructura Funcional Comfandi	13
Ilustración 5 Marco Lógico del Proyecto	23
Ilustración 6 Diagrama de GANTT	29
Ilustración 7 Formato de Proyección	30

INTRODUCCION

Este proyecto de desarrollo se realizará en la dirección de Salud Comfandi, busca realizar un análisis del sistema del control interno efectivo y que nos permita crear una mejorar las metodologías que ya se encuentran dentro de su sistema, dada la importancia que tiene hoy en día estructurar los procesos en las compañías para detectar y controlar los riesgos a los que se está expuesta. Es así como este desarrollo mediante un análisis identificará los aspectos en los cuales existen falencias y da una propuesta de mejoramiento del sistema del control interno (Sierra, 2015).

En su portal en internet, Comfandi menciona que “la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfamiliar Andi-Comfandi-, es la primera Caja de la región en aportes y afiliados, con una cobertura en servicios que alcanza el 55% de los 42 municipios del Departamento del Valle del Cauca. Como corporación de derecho privado, sin ánimo de lucro, tiene funciones de seguridad social y estamos vigilados por el Estado a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar” (Comfandi, 2018).

Comfandi trabaja en la construcción de vínculos de confianza entre los diferentes actores, creando círculos virtuosos entre los agentes generadores de riqueza y el entorno social, plasmando sus acciones en programas y servicios destinados a satisfacer las necesidades de sus entidades afiliadas y de sus trabajadores, para alcanzar la competitividad en un marco de comportamiento socialmente responsable y ecoeficiente (Comfandi, 2018).¹

Los continuos procesos de cambio crean la necesidad cada vez más urgente de revisar y reestructurar los modelos administrativos de las organizaciones, con miras a alcanzar estados superiores de efectividad en todos sus procesos. Es por esto que el estado colombiano apoyado en su Constitución Nacional ha realizado reformas sustanciales, dejando claro que es necesario legislar sobre dos aspectos muy importantes como lo son el control fiscal y el control interno (Sánchez, 2013)

El control interno en general es una herramienta primordial en toda organización con la cual se maneja en forma estructurada y organizada los procesos que se requieren para el desarrollo de la actividad, utilizando sistemas de control que permiten que los individuos creen un comportamiento el cual les permite controlar de una manera más minuciosa la función que se está realizando, mediante una planificación en la cual se establecen parámetros necesarios del control. Se identifican de una forma efectiva los eventos potenciales que afectan una entidad, proporcionando una seguridad

¹ COMFANDI, <https://www.comfandi.com.co/persona/cali/section/298>

razonable y creando así una mayor respuesta al riesgo por medio de estrategias que permiten mejorar las decisiones, identificando la efectividad y eficiencia de las operaciones aumentando el nivel de confiabilidad de la información financiera (Palacios 2009).²

La situación interna, centrada en la visión de la organización, se compone de dos factores controlables: fortalezas y debilidades, mientras que la situación externa, centrada en la misión de la organización, se compone de dos factores no controlables: oportunidades y amenazas. Este análisis permite la creación de matrices que interrelacionan las dos situaciones o ambientes (Rodríguez, 2013).

Es así como esta investigación, mediante un análisis identificará los aspectos en los cuales existen falencias y da una propuesta de mejoramiento del sistema del control interno (Sierra, 2015). Este permite centrarse en los aspectos más críticos o relevantes de la situación analizada, a modo de evaluación, para tomar acciones o decisiones (Rodríguez, 2013).³

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

MATRIZ DEL PROBLEMA

Ver Ilustración 1 Análisis DIRECCION DE SALUD COMFANDI

PROYECTO DE DESARROLLO:

Diseño de una metodología de control interno de las actividades operativas desarrolladas por personal administrativo y asistencial de las IPS hospitalarias de Comfandi

FORMULACION DEL PROBLEMA:

¿Cómo diseñar una metodología de control interno de las actividades operativas desarrolladas por personal administrativo y asistencial de las IPS hospitalarias de Comfandi que integre los sistemas integrados de gestión con el mejoramiento continuo, mediante un uso eficiente de los recursos disponibles para su ejecución?

² Coordinador: CP. Dante Orlando Malica, Joven: CP. Gustavo Daniel Abdelnur.
<http://www.facpce.org.ar:8080/ponline/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-la-auditoria/>

³ Adaptación por parte de los autores del presente trabajo de grado, COMFANDI,
<https://www.comfandi.com.co>

A continuación, se mencionan los momentos en los cuales se generan falencias del proceso en el control interno.

Ilustración 1 Análisis Dirección de Salud COMFANDI

SÍNTOMAS: Es hacer un diagnóstico actual del problema, ¿Cómo se presenta?, ¿Qué se dice?, ¿Qué se escucha?, entre otros.	CAUSAS: ¿Qué situaciones dan origen al problema, suceso, fenómeno?	PRONÓSTICO (CONSECUENCIAS): ¿Qué desencadenantes puede tener el problema a futuro?	CONTROL PRONÓSTICO: ¿Qué contribución o aporte puede generar la investigación?
<p>1. Estas actividades de control se planean y ejecutan a manera de seguimientos periódicos mediante la aplicación de listas de chequeo elaboradas a partir de los documentos del SGI que soportan estos procesos, sin embargo, los criterios para seleccionar las actividades que serán objeto de control y que pasaran a ser ítems en las listas de chequeo no están claramente definidos ni documentados.</p> <p>2. La coordinación de procesos Salud tiene la responsabilidad de revisar los informes de estos controles, sin embargo, no se ha definido un tiempo (ANS) para su verificación y retroalimentación al analista respectivo. Esto lleva a que la entrega de estos informes a la IPS se haga entre 3 a 4 semanas después de</p>	<p>1. La gerencia de Integración Procesos Salud y la coordinación de Procesos Salud no han desarrollado estrategias adecuadas para posicionar ante las demás gerencias y direcciones las acciones de control interno que desarrollan los analistas del área.</p> <p>2. La metodología actual de ejecución de los seguimientos a procesos y la elaboración y revisión de los informes correspondientes implica el análisis de múltiples variables y el registro de amplia información que llevan a que estas tareas consuman un tiempo significativo por parte de los analistas de procesos.</p> <p>3. Los analistas de procesos que ejecutan estos seguimientos no cuentan con acceso al sistema de información institucional para extraer datos consolidados de las variables registradas en SAP que son objeto</p>	<p>1. Deterioro gradual de la calidad de la atención a los usuarios y de la información de carácter clínico, administrativo y financiero de las IPS.</p> <p>2. Inconformidades ante auditorias de los entes de control externo (SSM, SSD, Min. Salud).</p> <p>3. Pérdida de competitividad frente a otras instituciones prestadoras de servicios de la región que puede llevar a pérdida de convenios con las aseguradoras y disminución en los ingresos.</p>	<p>1. Establecer una metodología de control interno de las actividades operativas desarrolladas por personal administrativo y asistencial de las IPS hospitalarias de Comfandi, mediante la gestión de riesgos y el mejoramiento continuo, que evidencie su aporte positivo en el incremento de la calidad en la atención a los usuarios en las IPS y en el fortalecimiento de la competitividad global de la Dirección Salud de Comfandi.</p> <p>2. Mejoramiento de la calidad y oportunidad con la cual se ejecutan las actividades de seguimiento a procesos por parte de los analistas de integración Procesos Salud.</p> <p>3. Elaboración de informes de control interno a los procesos operativos en las IPS que sean claros, concretos y comprensibles que lleven a acciones de mejoramiento eficaces.</p>

ejecutado seguimiento.	el	de su control.	
---------------------------	----	----------------	--

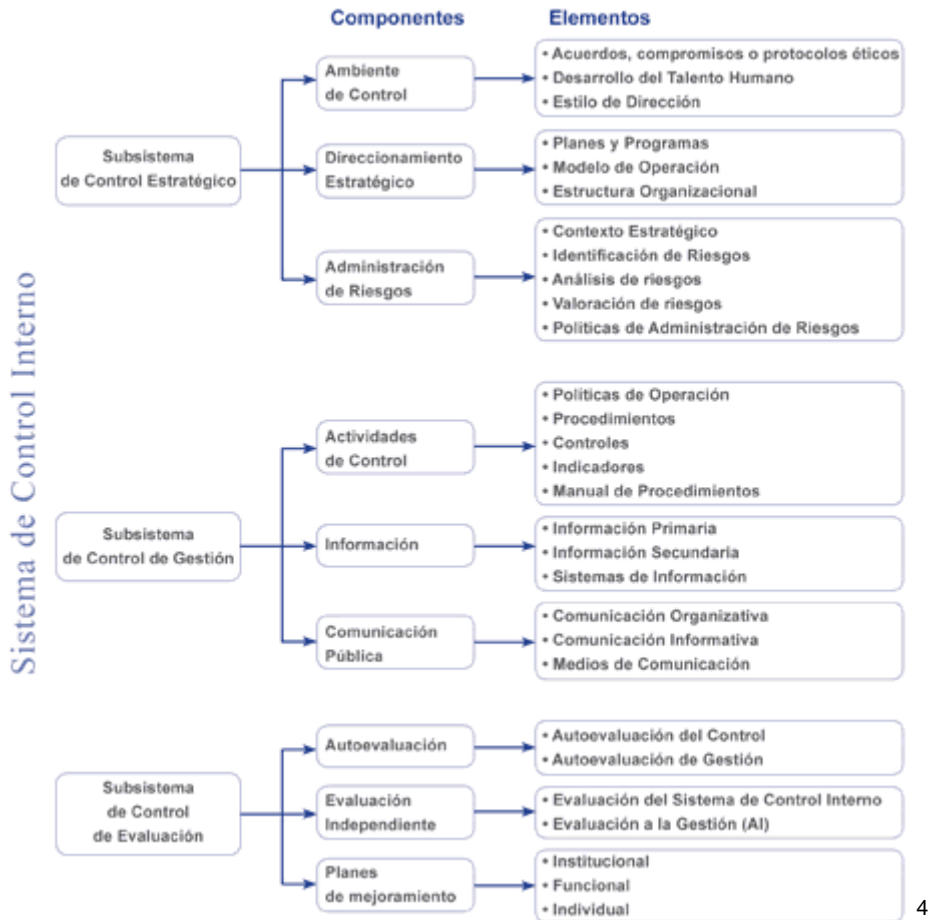
ANTECEDENTES

EN COLOMBIA

El Estado Colombiano con el fin de garantizar y facilitar el logro del cumplimiento de la misión y los objetivos de las Entidades del Estado del Orden Nacional que conforman la Rama Ejecutiva, reglamentó el funcionamiento del Sistema de Control Interno, de acuerdo con la normatividad y políticas del Estado, entre ellas, la Ley 87 de 1993, el Decreto 1826 de 1994, la Directiva Presidencial 02 de 1994, la Ley 489 de 1994 y el Decreto 2145 de 1999.

Ilustración 2 Estructura del Sistema de Control Interno Entidades del Estado

Nuevo Modelo de Control Interno para Entidades del Estado



El 20 de mayo de 2005, el estado colombiano, adoptó el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, mediante el Decreto 1599, el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades y agentes obligados conforme lo dispone el artículo 5° de la Ley 87 de 1993 (CONTRALORIA DE BOGOTÁ, 2018). Este decreto fue modificado el 3 de agosto de 2006, mediante el decreto 2621 de 2006 ampliando el plazo para la implementación del MECI hasta abril 3 de 2008; y a 31 de julio de 2007, el Gobierno Nacional modificó este último, mediante Decreto 2913 decretando que el plazo para adoptar el MECI vence el 8 de diciembre de 2008.⁵

El 27 de septiembre de 2005, el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de la Entidades del orden Nacional y Territorial, emitió la Circular N° 03 de 2005 en la cual dicta los lineamientos generales

⁴ 2016 Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES,

⁵ Cartillas de administración pública, ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA –ESAP.

<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/1021.pdf/2d879aeb-477c-45ca-a158-30fd97edd469>

para dar inicio a la Etapa 1 de Planeación al Diseño e Implementación del Sistema de Control Interno.⁶

EN COMFANDI

Es importante mencionar que COMFANDI está definida como una institución de utilidad común, dada su especial connotación; es por ello que tiene la obligación y la necesidad de tener un sistema de control Interno, que cumpla con los objetivos propuestos. Con la evaluación del sistema de control interno se determinan las recomendaciones a la administración de esta, sobre cómo evaluar, reportar y mejorar su sistema de control interno, ya que este informe es una herramienta para contar con sistemas de información confiables para el administrador, que facilite la toma de decisiones oportunas en virtud de mejorar su desempeño a nivel gerencial, y la aplicación de los principios de eficiencia, economía, eficacia, equidad, igualdad, e imparcialidad que debe caracterizar la gestión de una institución de utilidad común (Sierra, 2015).

Cada año Comfandi valida y confirma el compromiso de su equipo de colaboradores para hacer de esta empresa una entidad global, innovadora y sostenible, que transforme la vida de sus afiliados, brindándoles bienestar, y que impulsa el progreso de la región. La Caja sigue avanzando en el mejoramiento de sus procesos y en el fortalecimiento de los vínculos de confianza con sus grupos de interés, con el fin de consolidar una visión compartida hacia la sostenibilidad. Sus logros son el resultado de las acciones realizadas bajo un modelo de gestión responsable, transparente y sostenible (Comfandi, 2018).

Comfandi consolida su compromiso con los diez principios del Pacto Global⁷, Los Diez Principios del Pacto Global (Ver ilustración 3 Pacto Global) están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción) en las dimensiones: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción (Hacia la Integridad, 2018). En su camino hacia la sostenibilidad, esta organización sigue transformando y, al tiempo que son conscientes de las oportunidades que tienen y de las metas por cumplir, asumiendo con optimismo el porvenir. Las alianzas seguirán siendo para Comfandi una manera de crecer de la mano de otros, de aprender, de fortalecer capacidades y alinear a las políticas públicas. La gestión se ajusta, pero trasciende la ley que rige a las Cajas de Compensación Familiar, pues se sabe de actores importantes de nuestra sociedad y, por ese motivo, a través de

⁶ Circular 3 de 2005 Departamento Administrativo de la Función Pública, <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=27902>

⁷ Pacto Global. Red Colombia. <https://www.pactoglobal-colombia.org/pacto-global-colombia/que-es-pacto-global-colombia.html>

alianzas público-privadas, ayudan a dinamizar el desarrollo, contribuyendo a la construcción de una sociedad más equitativa e incluyente y un territorio sostenible (Comfandi, 2018).

Es por ello que se resalta en la necesidad de mejorar la metodología para el desarrollo de estrategias que optimicen las actividades operativas desarrolladas por personal administrativo y asistencial de las IPS hospitalarias de Comfandi que integre la gestión de riesgos y el mejoramiento continuo, mediante un uso eficiente de los recursos disponibles para su ejecución.

Ilustración 3 Principios del Pacto Global

 <p>DERECHOS HUMANOS</p>	<p>Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p>
 <p>ESTÁNDARES LABORALES</p>	<p>Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.</p>
 <p>MEDIO AMBIENTE</p>	<p>Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p>
 <p>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</p>	<p>Principio 5: Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.</p>
 <p>MEDIO AMBIENTE</p>	<p>Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.</p>
 <p>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</p>	<p>Principio 7: Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.</p>
 <p>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</p>	<p>Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>
 <p>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</p>	<p>Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>
 <p>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</p>	<p>Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.⁸</p>

⁸ Pacto Global. Red Colombia. <https://www.pactoglobal-colombia.org/pacto-global-colombia/que-es-pacto-global-colombia.html>

JUSTIFICACIÓN

El sistema de control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que toda la entidad está debidamente protegida, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración, lo anterior soportado a través de procesos tecnológicos.

De la calidad del control interno, depende la calidad de la información y la previsión de riesgos, por lo que se ve la necesidad de realizar verificaciones periódicas a los sistemas de control y ajustar las debilidades que se hallen para minimizar o eliminar los riesgos de pérdida económica se quiere lograr maximizar la efectividad de la organización, adherencia de la operación a los procesos institucionales y responder oportunamente a los requerimientos de normatividad para evitar sanciones de los entes reguladores (Acosta, 2007). Según lo anterior, lo que se propone con el desarrollo de este trabajo, busca abarcar los temas pertinentes al control interno, para lo cual es necesario involucrar a todo el personal y los conceptos adquiridos en el área de auditoría. Esto a fin de determinar la mejor herramienta de evaluación de la metodología actualmente utilizada y aplicarla para obtener resultados, estadísticas y análisis de estos que permitan definir conclusiones para proponer soluciones o mejoras al sistema de control interno, acorde con las necesidades detectadas (Acosta, 2007).

Es así, como dado el rápido crecimiento de Comfandi y la necesidad de identificar el funcionamiento del sistema de control interno, a través del diagnóstico y evaluación del mismo, se espera generar una propuesta de mejoramiento para su ajuste. Esto tomando como base los riesgos encontrados dentro del sistema o metodología actual (Acosta, 2007). De esta manera el diagnóstico contribuye a que la entidad conozca los siguientes aspectos:

1. Identificar el actual sistema de control interno y su efectividad.
2. Conocer los riesgos que corre según los resultados del diagnóstico.
3. Establecer metas y objetivos para mejorar el control interno de la entidad.
4. Documentar una propuesta de control interno cuya implementación mejore la efectividad de las actividades de seguimiento a las actividades operativas de personal administrativo y asistencial en las IPS hospitalarias de Comfandi.

Lo anterior permitirá garantizar de cierta forma la fiabilidad de las operaciones de la organización para que la información que se emite a los diferentes organismos de control, entidades y demás interesados sea veraz y oportuna. Adicionalmente, este tipo de evaluación al control interno, y su posterior

propuesta, son un mecanismo de apoyo para la toma de decisiones de la gerencia. Por otro lado, como profesionales y próximos Especialistas en Gerencia de la Calidad tener la oportunidad de ejecutar un diagnóstico al sistema de control interno de una entidad real, y establecer una propuesta de mejoramiento al mismo, permitir que se apliquen los conocimientos, conceptos y teorías referentes al tema, reforzando con la práctica lo aprendido en las asignaturas de semestre anterior y en la academia en general, además de ser una carta de presentación para futuras auditorías (Acosta, 2007).

Finalmente, el desarrollo del presente trabajo es una contribución académica para estudiosos en el tema mencionado que deseen aplicarlo a entidades públicas y privadas de similares características (Acosta, 2007).⁹

MARCO TEÓRICO

El actual Sistema de Seguridad Social en Salud de nuestro país exige la interacción de múltiples actores con el objetivo de dar atención a las necesidades en salud de la población. Es así como ha dispuesto a las entidades promotoras de salud (EPS) para la administración de los gastos de salud a los habitantes del territorio nacional, colombianos y extranjeros y a las instituciones prestadoras de servicios (IPS) para que los usuarios reciban los servicios de salud que requieren. Por otra parte, todo empleador tiene la obligación de afiliar a sus empleados a una entidad administradora de riesgos laborales (ARL) donde se cubrirán todos los gastos de salud que ocasionen los accidentes o enfermedades que produzca su trabajo.

A través de la Ley 100 de 1993, las autoridades sanitarias del país exigen a todos los actores del sistema que garanticen accesibilidad y seguridad en todos los procesos de atención en salud. Mediante la Resolución 2003 de 1014 se establecen las condiciones de habilitación que deben cumplir las IPS para su entrada y permanencia en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, estableciendo condiciones de capacidad técnico-administrativa, suficiencia patrimonial y financiera y capacidad tecnológica y científica (Ministerio de Salud, 2018). Además, el Estado impulsa a todo el sector salud a responder a las nuevas exigencias de los estándares

⁹ *Construcción propia de los autores del trabajo de grado, basado en los siguientes autores, Tapia, I. C. K., Rueda, D. L. C. R. S., & Silva, V. R. A. (2017). Auditoría interna: perspectivas de vanguardia. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.*

Sánchez, F. D. V. J. L., & Alvarado, R. M. (2016). Teoría y práctica de la auditoría i: concepto y metodología (6a. ed.). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.

Víctor Manuel Mendivil Escalante. (2016). Elementos de Auditoría (7. ed.). Mexico DF: Cengage Learning Editores, S.A de C.V. Retrieved from <http://www.ebooks7-24.com>

internacionales y a la necesidad de promover las instituciones hacia nuevos desarrollos en los procesos de calidad a través de la Acreditación en salud, cuyos estándares se basan en un enfoque sistémico que entiende la atención en salud como centrada en el usuario y su familia, en el mejoramiento continuo de la calidad y en el enfoque de riesgo (Consultor Salud, 2014). Estas exigencias normativas han llevado a todas las entidades relacionadas con los servicios de salud en Colombia a desarrollar métodos administrativos complejos para implementar, controlar y mejorar todos los procesos relacionados con la prestación de servicios de salud. ¹⁰

El presente trabajo de grado se desarrollará dentro de la Dirección Salud de Comfandi (ver grafica 1), uno de los negocios propulsores de Comfandi, la cual cuenta con 20 IPS donde 4 de ellas son clínicas de segundo y tercer nivel de complejidad. La Dirección Salud a nivel administrativo cuenta con 1 director, 5 gerencias (Administrativa y Financiera, Servicios Complementarios, Evaluación Gestión Servicios, Dirección General clínicas Cali e Integración Procesos Salud), 14 directores de IPS y 1 director de programas de fomento a la salud.

Dentro de su Sistema de Gestión Integral, la Dirección Salud estableció a la gerencia de Integración Procesos Salud como una unidad transversal a todos los subprocesos que componen el macroproceso de negocio Prestar Servicios de Salud.

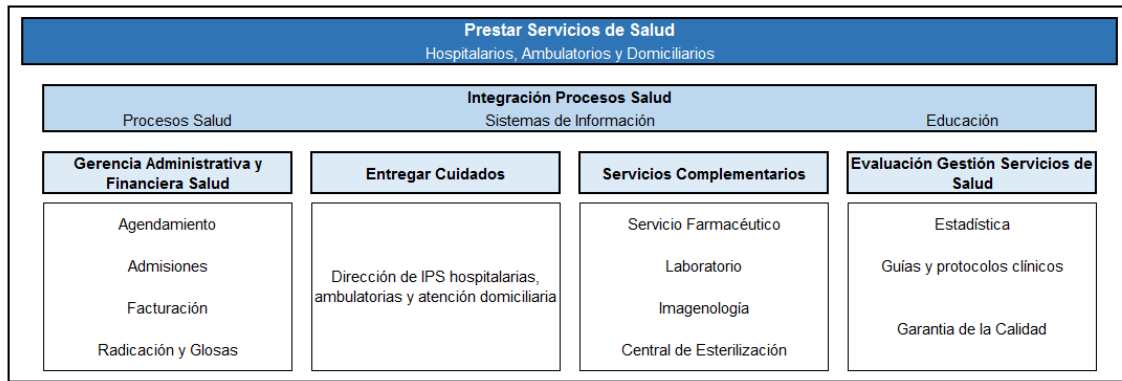
El área de Integración Procesos Salud cuenta con una sub-área denominada Procesos Salud, encargada entre otras funciones del diseño, estandarización, control y mejoramiento de los procesos operativos para prestar servicios de salud.

Los procesos que son intervenidos por la coordinación y el equipo de analistas de Procesos Salud son muy variadas e incluyen actividades de interacción directa con los usuarios y de gestión interna de cada servicio, de registro en el sistema SAP y en repositorios de información alternos (archivos Drive, registros físicos), únicas o repetitivas según el tipo de servicio y generadas por distintos cargos operativos de tipo administrativo (auxiliares administrativos, analistas de órdenes y servicios), asistencial (auxiliares de enfermería, enfermeras profesionales, médicos generales y especialistas, terapeutas) y de apoyo (auxiliares de servicio farmacéutico, regentes, químicos farmacéuticos, auxiliares de laboratorio, bacteriólogas, técnicos de imágenes) entre otros. Como lo indica el Ilustración 4 a continuación.

Ilustración 4 Estructura Funcional Comfandi

Estructura funcional Dirección Salud Comfandi.

¹⁰ https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202003%20de%202014.pdf



Fuente: los autores.

Esta diversidad de variables lleva a que el equipo de Procesos Salud realice desarrollos complejos que exigen la interacción con múltiples actores a nivel directivo y operativo. Dentro de estas actividades se encuentran los seguimientos a procesos. Para este fin se han definido para cada analista unos procesos específicos a los cuales debe hacer un control periódico verificando la adherencia de la operación a lo establecido en los diferentes documentos del SGI donde se han estandarizado. Sin embargo, se ha identificado la necesidad de reestructurar esta actividad de seguimiento a procesos estableciéndola dentro de los lineamientos de un control interno de manera que se logre un mayor aporte a los objetivos estratégicos de Comfandi, principalmente, a **maximizar la efectividad organizacional** (productividad / calidad / servicio / costo / seguridad).

Dada la importancia que reviste en salud los registros de tipo administrativo y asistencial como evidencia de la oportunidad y calidad en la atención de pacientes, el enfoque del seguimiento a procesos como un control interno generará un grado de alta confiabilidad en la generación de la información de manera que la información que se genere sirva de base para la toma de decisiones en forma oportuna (Vásquez, 2016, p. 145). Además, se propenderá por sensibilizar a la organización sobre la importancia de generar un adecuado ambiente de control, entendiéndose este como el conjunto de acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes globales de la administración sobre el control de una entidad (Celaya, 2015, p. 5).

Estas medidas buscan generar una medición confiable de la calidad en la que se desarrollan las operaciones administrativas y asistenciales en las IPS hospitalarias, retribuyendo positivamente a los usuarios y a la organización. Acuña (2017) afirma que “la calidad es un indicador de desarrollo humano y si le apuntamos a hacer las cosas mejor para que la gente viva más y mejor, eso refleja que nuestro país va alcanzando un nivel de desarrollo mucho más elevado”.

Por tanto, con este proceso de implementación se espera:

- Establecer una metodología de control interno de las actividades operativas desarrolladas por personal administrativo y asistencial de las IPS hospitalarias de Comfandi, mediante la gestión de riesgos y el mejoramiento continuo, que evidencie su aporte positivo en el incremento de la calidad en la atención a los usuarios en las IPS y en el fortalecimiento de la competitividad global de la Dirección Salud de Comfandi.
- Mejoramiento de la calidad y oportunidad con la cual se ejecutan las actividades de seguimiento a procesos por parte de los analistas de integración Procesos Salud.
- Elaboración de informes de control interno a los procesos operativos en las IPS que sean claros, concretos y comprensibles que lleven a acciones de mejoramiento eficaces que maximicen la efectividad organizacional.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar una metodología de control interno de las actividades operativas desarrolladas por personal administrativo y asistencial de las IPS hospitalarias de Comfandi, para los sistemas integrados de gestión, que evidencie su aporte positivo en la mejora de los procesos de control interno y en el fortalecimiento de la competitividad global de la Dirección Salud de Comfandi.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1) Realizar el diagnóstico de la situación actual en el tema de control interno para Comfandi, con el fin de proponer ajustes al actual sistema de control interno en las IPS hospitalarias.
- 2) Evaluar el funcionamiento del actual sistema de control interno de la entidad, mediante la aplicación de herramientas y la observación y verificación documental a cada uno de los diferentes componentes del sistema a fin de realizar el diagnóstico y establecer puntos de mejora.
- 3) Establecer los riesgos a los que se expone la entidad a través del análisis de los resultados de la catastrófica realización de los procesos de control interno, a partir de estos se estos se realizaran los ajustes

- 4) Diseñar una propuesta de mejoramiento mediante la identificación de las debilidades del sistema para minimizar o eliminar los riesgos a los que se ve expuesta la entidad debido a los procesos de control interno deficientes.¹¹

IMPACTO SOCIAL

La importancia de medir el impacto que ha tenido tomar decisiones en base a los análisis y estos se fundamentan en dos razones principales. Primero, la salud es un determinante clave del bienestar de las personas, esta es y será el más importante impacto que se debe dar, el deterioro sistemático en la salud se volvió un problema que se sale de las manos a todos los entes y empresas prestadoras, el tener mecanismos de medición prestos a la mejora continua es un inicio para que se dé un impacto positivo en la población vulnerada. Segundo, hubo un cambio grande en el sistema de salud que implicó modificaciones sustanciales en los arreglos institucionales e incrementos importantes en el monto de recursos dedicados al sector ¹²generando un gran apoyo en todos los programas que se encuentra en ejecución en la actualidad para mejorar los servicios prestados, el ambiente laboral de todo el personal que interviene y de la comunidad en general (Santa María et al, 2009).

REFERENTES TEORICOS

El Estado colombiano a través de la ley 872 del 2003, dio origen a la norma técnica de calidad NTC GP 1000:2004, que determina los requisitos que las entidades públicas deben cumplir para implementar en su interior el sistema de calidad (SGC) y el decreto 1599 del 2005 que adopta el modelo estándar de control interno (MECI) y proporciona a las entidades una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación (Cárdenas, 2012).

En la actualidad existe el sistema integrado de gestión, constituido por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y Sistema de Desarrollo Administrativo (SISTEDA), herramientas que, de manera armonizada, buscan mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos integrando de forma armónica, dinámica, flexible y suficiente el que hacer institucional respecto al cumplimiento de sus Objetivos Estratégicos, Misión, Visión y Política de Calidad entre otros (Cárdenas, 2012). A continuación se detalla la función de cada uno:

¹¹ Escrito por los autores del presente trabajo de grado, acorde a las necesidades de la investigación.

¹² Ministerio de Salud y Protección Social. Colombia. Sistema de Seguridad Social en Salud. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/GUIA%20INFORMATIVA%20DEL%20REGIMEN%20CONTRIBUTIVO.pdf>

MECI

Que se constituye en nuestra fuente de estudio primordial en este trabajo, es un Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005 proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, aunque promueve una estructura uniforme, es flexible, se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran (Cárdenas, 2012).

SISTEDA

El Sistema de Desarrollo Administrativo es un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas, mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos, y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional (Cárdenas, 2012).

NTCGP 1000:2004

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Esta norma está dirigida a todas las entidades, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes. Estas dos herramientas de gestión se convierten en complemento para el MECI porque organiza a todo el equipo directivo dentro de un estilo de dirección unificado, y en ese sentido puede aportar efectivamente para el diseño del Elemento de Control “Estilo de Dirección” del MECI. Este modelo estándar de control interno fue diseñado de tal manera que en la práctica sea un moderno instrumento de gestión, necesario y obligado para entidades que gerencien hacia la consecución de resultados pertinentes, eficientes, efectivos, como también un instrumento de control de calidad por el cual debe velar y garantizar el Estado y debe constituirse en una herramienta de gestión que permita definir políticas, métodos y procedimientos para: establecer acciones y crear mecanismos de prevención, control y evaluación y mejorar continuamente (Cárdenas, 2012).

El Modelo Estándar de Control Interno – MECI puede generar que las entidades del Estado mejoren su desempeño institucional permanentemente en los procesos de gestión; mediante el fortalecimiento del control en los procesos de evaluación y de la implementación del mismo, para ello, las entidades deberán realizar una evaluación sobre la existencia, nivel de desarrollo o de efectividad de cada uno de los elementos de control definidos, a fin de

establecer el diseño, desarrollo o grado de ajuste necesarios para su implantación y mejora; siguiendo las metodologías, procedimientos e instructivos que el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) establezca para la implementación del Sistema de Control Interno; como también administrará y distribuirá para todas las entidades del Estado, los instrumentos necesarios para el diseño, desarrollo e implementación de cada uno de los Elementos, Componentes y Subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno (Cárdenas, 2012).

El desarrollo del control interno en Colombia siempre ha tenido importancia en la administración pública. Algunos datos históricos confirman esta aseveración (Cárdenas, 2012).¹³

La Real Audiencia de Santa Fe de Bogotá (S.XVI) tuvo como finalidad mejorar la administración, controlar los territorios y crear los Tribunales de Cuentas que eran como las Contralorías regionales en los Virreinos, Capitanías y Presidencias (Cárdenas, 2012).

En octubre 23 de 1819 se expide la “Ley Principal Contra Los Empleados De Hacienda” A finales del siglo XVII aparecen las Oficinas de Contabilidad con las cuales consolidan el Control Fiscal (Cárdenas, 2012).

En 1866 con la ley 68 aparece la Corte de Cuentas quien sustituye a la Oficina General de Cuentas y se dan atribuciones para crear las Contadurías Regionales de Hacienda (Cárdenas, 2012).

En 1919 se crea el Tribunal Superior de Cuentas que protege el buen manejo del presupuesto y garantiza el empleo adecuado de los recursos de inversión. El Departamento de Contraloría como ente autónomo e independiente que busca el control técnico sin influencia política, se crea con la ley 43 de 1923 (Cárdenas, 2012).

En 1945 mediante Acto Legislativo número 1, se le dio a la Contraloría el carácter de Auditoría Contable con función fiscalizadora sobre el manejo del Tesoro Público (Cárdenas, 2012).

En 1958, se reglamentó la Oficina Nacional de Contadores y se introdujo la figura fiscal de contador (Cárdenas, 2012).

En 1975 se expide la ley 20 con la cual se extiende el control fiscal de la Contraloría a los establecimientos públicos y empresas industriales y comerciales del Estado (Cárdenas, 2012).

Con el Decreto Ley 222 de 1983, se mantiene el control posterior en la contratación administrativa (Cárdenas, 2012).

¹³ www.tunja.gov.co oficina asesora de control interno de gestión 2003 de la alcaldía de Tunja

En la Constitución de 1991, los artículos 209 y 269 establecen que la administración pública en todas las entidades estatales deberá ejecutar métodos y procedimientos de control interno, así como el diseño y organización de sistemas de evaluación de gestión y resultados de la administración pública (Cárdenas, 2012).

El artículo 267 de la constitución política les asigna a las contralorías la finalidad de vigilar y evaluar la gestión fiscal del Estado y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes de la Nación (Cárdenas, 2012).

A través de las leyes 42, 80 y 87 de 1993, se dota a los organismos y entidades del Estado lineamientos claros sobre implementación y desarrollo del Sistema de Control Interno, generando un mecanismo para evaluar la calidad, el nivel de confianza, la eficiencia y la eficacia del Sistema de Control Interno del Estado, como también cambiando su concepción de mecanismo de inspección, vigilancia y sanción al de instrumento gerencial (Cárdenas, 2012).

En la lucha contra la corrupción (1995) se articula el control social ejercido a través de las quejas y reclamos de los usuarios de la administración y el Control Interno asignándole a las Oficinas de Control Interno el deber de vigilar y atender adecuadamente las solicitudes de los ciudadanos. La normatividad sobre control interno a partir del año 2001 dio mayor contenido técnico con el fin de proporcionar el desarrollo de estrategias institucionales para la implementación integral del Sistema de Control Interno (Cárdenas, 2012).

El 27 de noviembre de 2001 se reglamenta la rendición de cuentas y determina a las entidades obligadas anexar a la cuenta fiscal el informe sobre el Sistema de Control Interno y el contenido del mismo (Cárdenas, 2012).

En 2002 se expide la ley 734 “Nuevo Código Disciplinario Único”, en el que se contempla como deber de todos los servidores públicos adoptar el Sistema de Control Interno y función independiente de auditoría interna (Cárdenas, 2012).

En diciembre de 2003 se expide la ley 872 la cual crea el Sistema de Gestión de la Calidad como herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social (Cárdenas, 2012).

El Decreto 1599 de 2005, Colombia adopta el Modelo Estándar de Control Interno “MECI” en donde se introducen elementos de gestión modernos basados en estándares internacionales de control interno de probada validez y determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades obligadas (Cárdenas, 2012).

En la Presentación de estos sucesos históricos se observa el avance que han tenido los Sistemas de control interno en Colombia. Se nota que el estado a

través del tiempo ha implementado controles para disminuir la corrupción y permitir introducir al servidor y al ciudadano en una cultura gerencial de transparencia y eficiencia donde las instituciones públicas cumplan su función en beneficio general y no particular (Cárdenas, 2012).¹⁴

COSO

Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno. Su misión es proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos generales y orientaciones sobre la Gestión del Riesgo, Control Interno y Disuasión del Fraude, diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones (Moreno, 2017).

En el año 2013, se realizó una actualización al COSO a través de la cual se propuso desarrollar el marco original, empleando "principios" y "puntos de interés" con el objetivo de ampliar y actualizar los conceptos de control interno previamente planteado sin dejar de reconocer los cambios en el entorno empresarial y operativo (Deloitte, 2017). De esta forma, COSO propone desarrollar el marco original mediante:

- Incluir de diecisiete principios de control que representan el elemento fundamental asociados a cada componente del control y que estos deben de estar operando en forma conjunta (Deloitte, 2017).
- Proporcionar "puntos de enfoque", o características importantes de los principios; al tiempo que reconoce que el diseño y la implementación de controles relevantes para cada principio y componente, requiere de juicio y serán diferentes de acuerdo a la organización (Deloitte, 2017).

Soportando los esfuerzos de las organizaciones sobre el cumplimiento de objetivos existen cinco Componentes del Control Interno. Es importante considerar que el Control Interno es un proceso dinámico, iterativo e integral, por lo tanto, es un proceso integrado en el que los componentes pueden y van a impactar en cualquier otro (Deloitte, 2017).

Los cinco componentes y sus principios relacionados son:

I. Ambiente de control

01. La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.

¹⁴ GARCIA, Forero. Irma Esperanza. 2012. "Importancia de Implementar un sistema de Gestión de Calidad en una entidad Publica"

02. El Consejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos (Deloitte, 2017).

03. La Administración establece, con la aprobación del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos (Deloitte, 2017).

04. La organización demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos (Deloitte, 2017).

05. La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos (Deloitte, 2017).

II. Evaluación de Riesgos

06. La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos (Deloitte, 2017).

07. La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse (Deloitte, 2017).

08. La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos (Deloitte, 2017).

09. La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno (Deloitte, 2017).

III. Actividades de control

10. La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptable (Deloitte, 2017).

11. La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos (Deloitte, 2017).

12. La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción (Deloitte, 2017).

IV. Información y comunicación

13. La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno (Deloitte, 2017).

14. La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar funcionamiento del control interno (Deloitte, 2017).

15. La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno (Deloitte, 2017).

V. Actividades de monitoreo

16. La organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando (Deloitte, 2017).

17. La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Consejo de Administración, según sea apropiado (Deloitte, 2017).¹⁵

DISEÑO METODOLOGICO

I. BENEFICIARIOS

Este proyecto se desarrollará en la Dirección Salud de Comfandi, por lo tanto, con la implementación de una metodología de control interno para las actividades operativas de personal administrativo y asistencial en las IPS hospitalarias se mejorará la calidad de la atención a los usuarios, reduciendo los tiempos de gestión administrativa para su admisión, asignación de camas, inicio de tratamiento y egreso.

Por otra parte, la organización maximizará su eficiencia, logrando que los tiempos de estancia de los pacientes en los servicios hospitalarios sean los óptimos de acuerdo con su cuadro clínico, minimizando los tiempos para la gestión de medicamentos, insumos y procedimientos y logrando agilizar el proceso de facturación, acciones que se verán reflejadas de manera positiva en los movimientos financieros de las IPS. Llegando a los pacientes de una manera oportuna atendiendo a tiempo sus inquietudes, mediante la optimización de los tiempos de espera en atención. Para ello desde el análisis y puesta en marcha los resultados obtenidos de la implementación del diseño de

¹⁵ 2015 Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C. COSO, "Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado sistema de control Interno".
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

actividades operativas desarrolladas por el personal de la IPS para mejoras del control interno.

También se debe considerar, que la implementación de este sistema agilizará las actividades de seguimiento a procesos que periódicamente llevan a cabo los analistas del área de la Dirección Salud asignados. Este método les permitirá ejecutar un control interno de manera oportuna y efectiva, con el reconocimiento debido por parte de las direcciones y coordinaciones de servicio que los lleve a planear y desarrollar francas acciones de mejoramiento. Poder evidenciar que la realización de estas actividades de control interno resulta en el mejoramiento de la calidad de los procesos administrativos y asistenciales generará en estos analistas un sentido de satisfacción por la labor realizada y mayor sentido de pertenencia.

Ilustración 5 Marco Lógico del Proyecto

MARCO LÓGICO			
PROYECTO: DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA DE CONTROL INTERNO DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DESARROLLADAS POR PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DE LAS IPS HOSPITALARIAS DE COMFANDI			
Resumen narrativo de objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
FIN			
Ajustar la metodología de control interno, en las actividades operativas desarrolladas por personal administrativo y asistencial en los servicios más críticos de las IPS hospitalarias	Porcentaje de cumplimiento del 99% en las actividades de control interno realizadas en los servicios más críticos de las IPS hospitalarias.	Ajuste de las metodologías para la implementación de las listas de chequeo aplicadas en las actividades de control interno aplicadas.	Requerimiento permanente desde la dirección general y gerencias de la Dirección Salud de Comfandi de evaluación de la calidad y adherencia a los procesos establecidos.
PROPÓSITO			
Establecer una metodología de control interno de las actividades operativas desarrolladas por personal administrativo y asistencial de las IPS hospitalarias de Comfandi.	1. Porcentaje de cumplimiento del 100% de las actividades de control interno planeadas por semestre. 2. Cumplimiento del 95% de las acciones de mejoramiento planeadas de los servicios evaluados como críticos.	1. Encuestas de satisfacción realizadas por los analistas de Procesos Salud a los directores y coordinadores de servicios en IPS hospitalarias. 2. Presentación de las plantillas con el listado de indicadores establecidos para la metodología de control interno.	1. Diseño de una metodología de control interno. 2. Planeación y disponibilidad de recursos para la ejecución de las acciones de mejoramiento que deben desarrollar los directores y coordinadores de servicios en IPS hospitalarias.
COMPONENTES			

<p>1. Definición de las actividades críticas que impactan la generación de ingresos y la presentación de informes a entes de control a evaluar por servicio.</p> <p>2. Rediseño de la estructura de las listas de chequeo por servicio de manera que sean de ágil diligenciamiento y fácil interpretación.</p>	<p>1. Elaboración de listas de actividades críticas que impactan la generación de ingresos y la presentación de informes a entes de control a partir de los documentos institucionales del Sistema de Gestión Integral que describen los procesos de los servicios hospitalarios.</p> <p>2. Reducción de por lo menos el 40% en la extensión de las listas de chequeo para la realización de control interno en los servicios críticos de las IPS hospitalarias.</p> <p>3. Cronograma de actividades semestrales de control interno por servicio.</p>	<p>1. Presentación de las listas de actividades críticas por servicio con base en los documentos institucionales del SGI de la Dirección Salud.</p> <p>2. Presentación de las estructuras propuestas de listas de chequeo e informes para las actividades de control interno.</p> <p>3. Presentación de la estructura propuesta de cronograma para el control de las actividades semestrales de control interno por servicio.</p>	<p>1. Continuidad en los procesos administrativos y asistenciales establecidos por la organización para los servicios críticos de la Dirección Salud.</p>
--	---	---	---

ACTIVIDADES

<p>1. Análisis y comparación del contenido de las listas de chequeo actuales para la realización de control interno en los servicios críticos de las IPS hospitalarias frente a las actividades definidas como críticas para cada servicio.</p> <p>2. Definición de una estructura de planteamiento de acciones de mejoramiento que sea de fácil interpretación y desarrollo por parte de los directores y coordinaciones de servicios en IPS hospitalarias.</p>	<p>Presupuesto: se determinará en función de valor de la hora de dedicación de los autores de este trabajo de grado. Se planea desarrollar este proyecto con una dedicación diaria de 2 horas por cada uno de los tres auditores en días hábiles entre el 10 de agosto y el 14 de septiembre de 2018, para un total de 50 horas por auditor. El valor hora se estimó de acuerdo con el ingreso promedio mensual de los integrantes del grupo en \$12.500 para un total de \$1.875.000 en honorarios para este proyecto.</p>	<p>Se desarrollará un diagrama de Gantt a través de un archivo Excel en Drive compartido por los integrantes del grupo de estudio para la determinación y asignación de actividades por auditor y el control de su ejecución. A partir de este, se evaluará la productividad del equipo de trabajo en función de la cantidad de actividades realizadas (calidad y oportunidad) y las horas de dedicación por actividad y acumuladas.</p>	<p>Cumplimiento de actividades de carácter familiar, laboral y personal por parte de los integrantes del grupo de estudio que permitan el cumplimiento de todas las actividades dentro del plan establecido.</p>
--	--	--	--

III. FASES DEL PROYECTO

1. Iniciación y análisis de viabilidad.

1.1. Identificación del problema. Los auditores que conformamos el grupo que presenta este trabajo de grado desarrollamos el concepto del proyecto a partir de la propuesta presentada por el integrante del equipo que labora en la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca – Comfandi¹⁶, quien planteó intervenir un problema que se presenta en la sección administrativa de la Dirección Salud relacionado con la ineficaz metodología actual de seguimiento a procesos que realizan los analistas del área Integración Procesos en los servicios más complejos de las IPS hospitalarias, la cual se pretende mejorar llevándola hacia un enfoque de control de interno que maximice su efectividad y genere acciones de mejoramiento continuo en las áreas objeto de su aplicación.

1.2. Enfoque de implementación. Se optó por intervenir los procesos problemáticos dado que su naturaleza permite implementar en la alternativa de solución planteada los conceptos de gestión integral y de la gerencia de la calidad visto a lo largo de la especialización que estamos adelantando.

1.3. Soluciones alternativas. Se consideraron dos opciones:

a. Modificar la metodología existente, apuntando solamente al mejoramiento del control interno de los procesos. No se optó por esta medida solo solucionaría un factor del problema que consideramos como un efecto, y no una causa, de no tener una metodología clara que soporte este proceso.

b. Plantear una nueva actividad de seguimiento a procesos hacia un ejercicio de control interno. Se encontró que un método de control interno lo constituyen tareas y funciones inherentes a la propia actividad de la organización donde se trata de verificar que los procesos se realizan según lo establecido.

¹⁶ COMFANDI, <https://www.comfandi.com.co>

1.4. Análisis de factibilidad. Se realizó el análisis de factibilidad correspondiente para determinar la probabilidad que tiene esta solución de resolver el problema descrito. Se tuvieron en cuenta cuatro criterios: tecnológicos, económicos, sociológicos y ecológicos.

a. Criterios Tecnológicos: un proyecto es tecnológicamente factible si los conocimientos, métodos y técnicas indispensables para su ejecución están disponibles en la sociedad correspondiente. Teniendo en cuenta esta definición, se encuentra que la realización de este proyecto es factible tecnológicamente dado que los conocimientos y técnicas necesarias son del dominio del grupo de auditores que lo como automatización de listas o digitalización de información.

b. Criterios Económicos: se encuentra que los costos de los recursos implicados en este proyecto, los cuales se calculan en función del valor de las horas de dedicación del grupo de ingenieros implicados en el desarrollo del mismo, son menores frente a los costos derivados de las horas de dedicación posteriores del equipo de analistas de Comfandi que se beneficiará de la ejecución de esta metodología de control interno, Posibilidad de reducir costos de operación, uso de papel, reducir costos de operación.

c. Criterios Sociológicos: Mejorará las condiciones en las que se ejecutan las actividades de seguimiento a procesos por parte de los analistas de Integración Procesos, por lo que, al mismo tiempo, incrementará la efectividad en la determinación de las oportunidades de mejoramiento de las actividades operativas administrativas y asistenciales en las IPS hospitalarias. Todo esto, propenderá hacia un mejoramiento continuo en la calidad de la atención a los usuarios en los servicios de urgencias, hospitalización, cirugía, UCI y Atención Domiciliaria y, por lo tanto, aumentará la competitividad de la organización.

d. Criterios Ecológicos: dado que las naturalezas de las actividades de ejecución de este proyecto son de carácter administrativo, ya que buscamos digitalizar la información para evitar uso de papel.

1.5. Alcance. tendrá aplicabilidad para el equipo de analistas de Integración Procesos, un área administrativa de la Dirección Salud de Comfandi (Cali,

Valle) que tiene funciones de planeación, estandarización y seguimiento a procesos operativos de carácter administrativo y asistencial en las IPS hospitalarias y ambulatorias de la organización. Se debe considerar, además, que los efectos de la implementación de una metodología de control interno en el ejercicio de seguimiento a procesos en las IPS de Comfandi, tendrá un impacto en la calidad de la atención a los usuarios y la generación de información oportuna y confiable para la toma de decisiones en la organización.

1.6. Riesgos. Se desarrollará en un área administrativa de una organización dedicada a la prestación de servicios, por lo tanto, no implica riesgos de tipo social ni ambiental dado que no afecta a una comunidad humana determinada. Por otra parte, para el diseño y ejecución del mismo no se requerirán insumos o equipos que exijan la inversión de recursos financieros, que desarrolla el proyecto ni por la empresa donde se implementará este. Sin embargo, se deberá disponer de tiempo tanto por el equipo que desarrollará el proyecto como por los analistas que evaluarán la metodología propuesta. Y que esa información no se convierta en lo que ya se cuenta.

2. Planificación. La programación de actividades de este proyecto se encuentra detalladas en el Diagrama de Gantt adjunto. Las características, secuencia y duración de estas actividades se establecieron con base en los lineamientos entregados por el docente asignado a la asignatura de trabajo de grado, los criterios de la metodología de control interno y en la disponibilidad de tiempo que desarrollará las mismas.

Igualmente, se definieron responsabilidades, delegaciones y autorizaciones entre los tres auditores que realizan el presente proyecto, entre quienes se establecieron las actividades, tareas y entregables del presente trabajo con la dirección del auditor del grupo que labora en la organización objeto de estudio, Comfandi.

Como canales de comunicación se adoptaron los medios disponibles por el equipo de trabajo, mediante teleconferencias, correos electrónicos y teléfono.

3. Ejecución. Una vez establecidos los procesos, los responsables y la descripción de las actividades a realizar, el tiempo necesario para llevar a cabo cada tarea y los medios para evaluar la oportunidad y calidad con las que se desarrollan, se procederá con la ejecución del proyecto. Una vez ejecutado, se deberá hacer entrega de un documento escrito con la metodología de control

interno a seguir por los analistas de Integración Procesos de la Dirección Salud de Comfandi para la evaluación y mejoramiento de las actividades operativas administrativas y asistenciales en IPS hospitalarias. Igualmente, se entregarán las herramientas (estructuras propuestas para las listas de chequeo e informes) necesarias para la recopilación de información en las jornadas de seguimiento a procesos en las IPS.

4. Seguimiento y control.

El control del desarrollo del proyecto conforme a los objetivos planteados se realiza con base en los indicadores mencionados en el marco lógico y el plan de trabajo detallado en el diagrama de Gantt. En caso de encontrar atrasos o desviaciones en el plan trazado, se realizaría un análisis de las causas y redistribución de funciones si es necesario para cumplir con las actividades dentro del tiempo establecido y con la calidad esperada.

5. Evaluación y cierre.

Antes de realizar la entrega final del informe del proyecto, el grupo de auditores constatará que el trabajo realizado se haya ajustado a lo planificado, realizando una evaluación final de los indicadores establecidos en la fase de planificación y atendiendo el grado de satisfacción de los grupos de interés impactados con el mismo. Se verificará que el informe de este trabajo se entregue con la estructura y contenido de acuerdo con los lineamientos para el diseño y desarrollo de opciones de grado en el programa de especialización en gerencia de la calidad establecidos por la universidad.

Finalmente, el equipo documentará las lecciones aprendidas con el objetivo de alcanzar un buen nivel de comprensión de los propios errores y de los procesos y decisiones que contribuyeron al éxito del proyecto. Se atenderán en este ejercicio final cuatro factores: errores cometidos, riesgos a los que se vio expuesto el proyecto, decisiones que mejor funcionaron y procesos y técnicas que más eficiencia y efectividad aportaron (Martínez, 2017).

IV. DIAGRAMA DE GANTT (Ilustración 6)

Ilustración 6 Diagrama de GANTT

DIAGRAMA DE GANTT						
PROYECTO: DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA DE CONTROL INTERNO DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DESARROLLADAS POR PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL EN IPS HOSPITALARIAS DE COMFANDI						
PLANEACIÓN DE ACTIVIDADES Y TAREAS				FECHA INICIO	FECHA FIN	DURACIÓN (DÍAS)
ACTIVIDAD 1	Analizar de los documentos institucionales del SGI de Comfandi relacionados con los procesos administrativos y asistenciales en los servicios de urgencias y Atención Domiciliaria de la Dirección Salud de Comfandi a partir de los cuales se establecen las actividades críticas y de riesgo en el sistema de control interno y proponer una alternativa de mejoramiento para los mismos.	TAREA 1.1	Establecer las actividades de cada proceso (urgencias y Atención Domiciliaria) que impactan los ingresos y la generación de información para la toma de decisiones en cada servicio, con el análisis de la información existente.	10/01/2018	17/08/2018	8
		TAREA 1.2	Analizar y comparar el contenido de las listas de chequeo actuales para la realización de actividades de control interno en los servicios de urgencias y Atención Domiciliaria frente a las actividades definidas como críticas para cada servicio.	18/08/2018	21/08/2018	4
		TAREA 1.3	Proponer una estructura de listas de chequeo para las actividades de control interno que realiza el área de Integración Procesos de la Dirección Salud de Comfandi	22/08/2018	24/08/2018	3
		TAREA 1.4	Analizar y comparar el contenido de los informes de control interno que se entregan actualmente a las direcciones y coordinaciones de las IPS con servicios de urgencias y Atención Domiciliaria.	25/08/2018	27/08/2018	3
		TAREA 1.5	Proponer una estructura para los informes de control interno que realiza el área de Integración Procesos de la Dirección Salud de Comfandi	28/08/2018	31/08/2018	4
ACTIVIDAD 2	Evaluar el funcionamiento del actual sistema de control interno y Definir una estructura de planteamiento de acciones de mejoramiento de acuerdo con los lineamientos de la norma ISO 9001 2018 que sea de fácil interpretación y desarrollo por parte de los directores y coordinaciones de servicios en IPS hospitalarias.	TAREA 2.1	Documentar la metodología propuesta de acciones de mejoramiento de acuerdo con los lineamientos de la norma ISO 9001 2018.	01/09/2018	06/09/2018	6
		TAREA 2.2	Evaluar la satisfacción directores de IPS y coordinadores de servicios	07/09/2018	08/09/2018	2
ACTIVIDAD 3	Revisar los riesgos y factores que afectan el cumplimiento de las actividades de control interno programadas al	TAREA 3.1	Proponer una estructura de método de programación de actividades de control interno semestrales y anuales para el área de Integración Procesos de la Dirección Salud de Comfandi	09/09/2018	10/09/2018	2

PROYECCIÓN																																					
AGOSTO															SEPTIEMBRE																						
10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14			
					</																																

desplazamientos por lo que no se incurrirá en gastos de transporte, alojamiento ni alimentación. Obteniendo así la IPS mejores resultados en atención al cliente, mejora ambiente laboral, optimización de recursos, mejoras en atención a los usuarios en tiempos de espera, análisis de los resultados del control interno para toma de decisión por parte del a dirección.

VI. RELACIÓN CON OTROS PROYECTOS O PROPUESTAS

Este proyecto se encuentra relacionado con otros proyectos que actualmente se están adelantando en el contexto de las IPS hospitalarias de la Dirección Salud de Comfandi como parte de la planeación estratégica corporativa, como los son:

- Ruta de acreditación IPS hospitalarias y ambulatorias
- Modelo de actividades financieras 2020
- Facturación electrónica

El proyecto “Metodología de control interno de las actividades operativas desarrolladas por personal administrativo y asistencial en IPS hospitalarias de COMFANDI” detallado en este trabajo junto con los mencionados arriba, están orientados hacia los siguientes objetivos estratégicos:

- Crecimiento del mercado objetivo.
- Crecer de manera rentable los negocios propulsores de recursos.
- Maximizar la efectividad organizacional

VII. ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO, CONTROL, EVALUACIÓN Y MEJORA

La naturaleza de este proyecto está asociada directamente con la implementación de actividades organizacionales que contemplan estos cuatro factores. Por otra parte, la construcción y ejecución del proyecto contempla dentro de sí acciones planeadas con el fin de hacer seguimiento a la oportunidad y calidad con la que se cumplen cada una de las tareas que lo componen. Estas estrategias están detalladas en el marco lógico y Diagrama de Gantt de esta sección.

VIII. CONDICIONES DE VIABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD

Con el objetivo de determinar las posibilidades y mejoramiento de los sistemas que ya se tienen en la IPS implementados y establecidos, el proyecto tiene de cumplir los objetivos en el periodo previsto de duración, se realizó el análisis de viabilidad en la fase de iniciación del mismo considerando factores tecnológicos, económicos, sociológicos y ecológicos. Esto implicaría, por tanto, evaluar la coherencia de la formulación del proyecto con los recursos disponibles para llevar a cabo las actividades en el tiempo esperado. Durante el desarrollo de este trabajo se realizará monitoreo semanal a la evolución de los factores de riesgo mencionados en el marco lógico del proyecto.

Por otra parte, se evaluó la sostenibilidad del proyecto, es decir, las posibilidades para que los beneficios del proyecto se mantengan o se incrementen más allá de la finalización del mismo. Esto significó considerar las perspectivas de sostenibilidad con base en el estudio de los factores que podrían afectarla y en la experiencia del equipo de trabajo en proyectos e iniciativas con características similares.

BIBLIOGRAFÍA

Se buscaron fuentes bibliográficas relacionadas con los términos “control interno”, “auditoría interna”, “auditoría operativa”, “auditoría integral”, “calidad en servicios de salud” y “control administrativo” publicadas después de 2012.

1. Celaya, R. (2015). 24 temas Selectos de Consultoría empresarial. El ambiente de control. Más que una medición, detección de oportunidades de negocio. Recuperado de: <https://books.google.com.co/books?id=Ai9jCgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.
2. Acuña, L. (2017). Revista Semana. La calidad de la salud es el siguiente paso del sistema. Recuperado de: <https://www.semana.com/vida-moderna/articulo/la-calidad-en-el-sistema-de-salud-de-colombia/548402>
3. Comisión, D. N. D. A. Y. (2017). Modelos de informes de auditoría y otras opiniones del auditor (2a. ed.). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
4. Pallerola, C. J., & Monfort, A. E. (2014). Auditoría. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
5. Comisión, D. N. D. A. Y. (2017). Normas de auditoría para atestiguar, revisión y otros servicios relacionados. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
6. Tapia, I. C. K., Rueda, D. L. C. R. S., & Silva, V. R. A. (2017). Auditoría interna: perspectivas de vanguardia. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
7. Tapia, I. C. K., Guevara, R. E. D., & Castillo, P. S. (2016). Fundamentos de auditoría: aplicación práctica de las normas internacionales de auditoría. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
8. Sánchez, F. D. V. J. L., & Alvarado, R. M. (2016). Teoría y práctica de la auditoría i: concepto y metodología (6a. ed.). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

9. Víctor Manuel Mendivil Escalante. (2016). Elementos de Auditoría (7. ed.). Mexico DF: Cengage Learning Editores, S.A de C.V. Retrieved from <http://www.ebooks7-24.com>
10. Guitián, M., Virginia Gonz, & Dante, G. P. (2014). Metodologías y modelos para auditar la información. análisis reflexivo/Methodologies and models for information audit. reflexive analysis. Revista General De Información y Documentación, 24(2), 233-253. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1651885380?accountid=36216>
11. Guitián, M., Virginia Gonz, Pérez, M. R., de Zayas, & Ríos, M., Antonio Mart. (2016). Auditoría integrada de información + conocimiento: Aplicación en un caso de estudio/Integrated knowledge and information audit: A case study. Revista General De Información y Documentación, 26(1), 43-64. doi:http://dx.doi.org/10.5209/rev_RGID.2016.v26.n1.53051
12. Blanca, P. C. (2015). Auditoría del servicio. Revista CES Salud Pública, 6(1), 100-113. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1734284178?accountid=36216>
13. Duque, F. J. V., & Arias, J. A. T. (2017). MODELOS DE AUDITORÍA CONTINUA: UNA PROPUESTA TAXONÓMICA. Journal of Information Systems and Technology Management: JISTEM, 14(3), 463-481. doi:<http://dx.doi.org/10.4301/S1807-17752017000300010>
14. Henríquez, J. S., & Caderón, V. C. (2013). Auditoría a la etapa de planificación y diseño del proceso de compensación/Audit to planning stage of the compensation process/Auditoria para a etapa de planeamento e projecto do processo de compensação. Estudios Gerenciales, 29(127), 139-150. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1497176438?accountid=36216>
15. Ministerio de Salud y Protección Social. Colombia. Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/manual-acreditacion-salud-ambulatorio-hospitalario.pdf>
16. Ministerio de Salud y Protección Social. Colombia. Sistema de Seguridad Social en Salud. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/GUIA%20INFORMATIVA%20DEL%20REGIMEN%20CONTRIBUTIVO.pdf>

17. Ministerio de Salud y Protección Social Colombia. Resolución número 00002003 de 2014. Recuperado de: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202003%20de%202014.pdf
18. DELOITTE. (2017) COSO. Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>.
19. Sierra, D. y Vela, F. (2015). ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS – CASO CREACIONES BELTA. UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Recuperado de: http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17961/17101202_2015.pdf?sequence=1
20. COMFANDI, (2018). Informe de sostenibilidad 2017. Recuperado de: <https://www.comfandi.com.co/persona/cal/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad>
21. Sánchez, M. (2013) LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) COMO UN COMPONENTE CLAVE EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10066/SanchezSaavedraMarthaEdith2013.pdf;jsessionid=967434425BE5AD3584F8DAC61CC7320F?sequence=2>
22. Palacios, J. (2009). UNIVERSIDAD DE LA SALLE. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA FUNDACION INTERBOLSA. Recuperado de: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4568/T17.09%20P172p.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
23. Rodríguez, A. (2013). La Gerencia Estratégica en el Sistema de Salud como Modalidad de Análisis Organizacional. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:fiBoUOEJJv0J:arodriguezpostgrado.blogspot.com/+&cd=8&hl=es&ct=clnk&gl=co>
24. Contraloría de Bogotá, (2018). INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO. Recuperado de: <http://www.contraloriabogota.gov.co/sites/default/files/Contenido/ControlInterno/Informe%20Ley%201474%20de%202011/2018/INFORME%20PORMENORIZADO%20SCI%20CONTROL%20INTERNO%20NOVIEMBRE%20DE%202017-MARZO%20DE%202018.pdf>
25. Hacia la integridad, (2018). Los Diez Principios del Pacto Global. Recuperado de: <http://hacialaintegridad.unodc.org.co/project/sabecuales-son-los-10-principios-del-pacto-global-de-las-naciones-unidas/>

26. Acosta, D. (2007). UNIVERSIDAD DE LA SALLE. DIAGNÓSTICO PARA EL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA ANIPACK LTDA EN BOGOTÁ. Recuperado de: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4690/17011204.pdf?s>
27. Ministerio de salud Colombia, (2018). Sistema Único de Habilitación. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/Sistema-unicode-habilitacion.aspx>
28. Consultor Salud, (2014). Laboratorio clínico con nuevos estándares de acreditación. Recuperado de: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:cEc_CL1fElkJ:www.consultorsalud.com/laboratorio-clinico-con-nuevos-estandares-de-acreditacion+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co
29. Santa María et al, (2009). Fedesarrollo. El sector salud en Colombia: impacto del SGSSS después de más de una década de la reforma. Recuperado de: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:dQge3cvUbF8J:www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/968/Co_So_Diciembre_2008_Santa_Maria_et_al.pdf%3Fsequence%3D2+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co
30. Cárdenas, J. (2012). Universidad Nacional de Colombia. Evaluación del impacto del modelo estándar de control Interno (MECI) como herramienta de gestión para algunas entidades públicas de la ciudad de Palmira. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/5766/1/7709006.2012.pdf>
31. Moreno, Y. (2017). Universidad Militar Nueva Granada. El coso y su contribución a la toma de decisiones en la organización. Recuperado de: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16139/Moreno_YeseniaAngelica2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
32. Martínez, C. (2017). Universidad Autónoma de Occidente. Metodología de Gestión de Proyectos UAO. Recuperado de: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:LdNLjiHTupMJ:https://es.slideshare.net/depcomuao/metodologa-de-gestin-de-proyectos-uao+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co>