



Fuente: pixabay.

Control Interno en el Área de Auditoría de Cuentas Médicas en la Empresa Emssanar E.S.S.

María del Socorro Bucheli C.

Docente del Programa de Contaduría Pública Universidad Mariana

Alexis Noguera Guerrero

Nayibe Toro Gómez

Estudiantes de noveno semestre del Programa de Contaduría Pública - Jornada Nocturna

Este proyecto de investigación surge de la experiencia laboral de los estudiantes de la jornada nocturna, y de allí su importancia, en tanto les permite fortalecer sus competencias y aportar significativamente a la solución de problemas reales del medio empresarial.

A continuación se describen elementos importantes del trabajo, que está en su fase de desarrollo, como son: el contexto de la empresa, los propósitos que motivan la investigación y algunos elementos legales.

EMSSANAR Empresa Solidaria de Salud (E.S.S.), tiene sus orígenes mucho antes del año 1993, cuando el gobierno planteó un modelo en donde a través de la participación comunitaria y la intervención de entidades del Estado, se organizaron núcleos familiares entre 5.000 y

10.000 personas para velar por el bienestar en salud de todos sus integrantes.

Posteriormente en el año 1993, se expide la Ley 100 que creó el Sistema General de Seguridad Social, y puntualmente el Régimen Subsidiado en Salud (Congreso de la República de Colombia, 1993). Se define además que dicho subsidio destinado a garantizar un Plan Obligatorio de Salud POS-S para la población más pobre y vulnerable, el cual será administrado por organizaciones de naturaleza, pública, privada, mixta o comunitarias, quienes se denominan Administradoras del Régimen Subsidiado. A partir de ahí, las organizaciones comunitarias conocidas como Empresas Solidarias de Salud, empiezan a jugar un papel importante en el sistema de salud del país, ya que la Ley 100 les permite constituirse como Administradoras de Riesgo en Salud (ARS).

En Nariño se empieza a desarrollar el programa de Empresas Solidaria de Salud en este mismo año (1993), siendo Pasto el

municipio pionero de la región en la implantación de este proyecto, gracias al convenio inter administrativo No. 524, del mismo año, celebrado entre el Ministerio de Salud, el Departamento de Nariño y el Municipio de San Juan de Pasto, cuyo propósito fue apoyar el proceso de planeación, organización y desarrollo de la Asociación Mutual; Empresa Solidaria de Salud de Nariño EMSSANAR E.S.S., la cual fue conformada como una asociación Mutual¹ que empezó a ser reconocida legalmente en diciembre de 1994 con personería jurídica No. 3880 y Resolución de la Superintendencia Nacional de Salud No. 0150, con un número inicial de quince mil afiliados, agrupados en 3.000 familias de estratos socioeconómicos uno y dos.

Es así como mediante la organización y la participación comunitaria se ha logrado cimentar una empresa de carácter Solidario, sin Ánimo de Lucro y de Derecho Privado, consolidándose como una organización de prestigio e imagen a nivel municipal y nacional, por su cobertura y número de afiliados aproximadamente de 1.792.000.

Actualmente, EMSSANAR E.S.S., es una organización comunitaria y empresarial vinculada al sector de la economía solidaria, fruto de un proceso de incorporación de 11 empresas solidarias de salud, que opera como Administradora del Régimen Subsidiado en 87 municipios, entre los que encontramos para la Regional Valle - Cauca a Cali, Sevilla, Palmira, Tuluá, Popayán, y para la regional Nariño – Putumayo en los municipios de Mocoa, Puerto Asís, Orito, Puerto Guzmán, Puerto Leguizamó, San Miguel, Valle del Guamuez, Pasto, Buesaco, San José de Albán, San Bernardo, Ipiales, Cuaspud, Córdoba, Barbacoas, Francisco Pizarro, Olaya Herrera, Túquerres, Ospina, Santacruz de Guachavés, Imués, Linares, El Tablón de Gómez, Samaniego, entre otros del sur occidente colombiano (EMSSANAR E.S.S., 2014).

Sabemos bien que EMSSANAR E.S.S. es una entidad solidaria Aseguradora del Riesgo en Salud en Colombia, que además de estar bien posicionada gracias a la calidad de servicio prestado y a la cobertura que tiene en el territorio nacional, no se puede dejar de lado los riesgos a los que se expone tanto fuera como dentro de su organización, errores en el manejo operacional, omisiones o incluso fraudes, los cuales pueden desmejorar la ardua imagen que ha forjado durante estos 20 años en la sociedad sur occidental colombiana.

En el Área de Cuentas Médicas de EMSSANAR E.S.S. donde la idea es evidenciar los riesgos de mayor relevancia y tratar de mitigarlos de la mejor manera posible, con el propósito de llegar a los mejores acuerdos posibles a la hora de realizar la conciliación entre los prestadores de la red contratados, sus valores facturados y la calidad que nuestra entidad exige a la hora de tener en cuenta a estos proveedores. Todos los procesos de la organización se encuentran debidamente tipificados con el propósito de llevar un mayor control y apuntarle a la calidad esperada con el fin de certificar a la organización con ISO 9001; el Área de Auditoría no puede ser la excepción, por lo cual, su proceso está enfocando al cumplimiento del Programa para el Mejoramiento de la Calidad en Salud (PAMEC), que es el método de medición y evaluación de cumplimiento exigido por parte de la Superintendencia a las entidades de salud en

Colombia, donde se fomenta la cultura de calidad y autocontrol hacia los empleados, asegurando que la calidad en la ejecución del servicio sea la mejor posible.

Dentro de esta organización se evaluará los elementos por los que la auditoría de cuentas médicas de la empresa solidaria de salud de EMSSANAR E.S.S. en la ciudad de Pasto presenta falencias en el normal desarrollo de sus actividades. Para esto, se debe medir el cumplimiento de los manuales de procesos internos establecidos por el Área de Planeación en conjunto con Control Interno, también se debe determinar el impacto de las auditorías en la minimización y eliminación del riesgo, y por último, se diseñará una propuesta de mejoramiento al sistema de control interno del Área de Auditoría de Cuentas Médicas de EMSSANAR E.S.S., basándose en la identificación de debilidades y el autocontrol de los procesos.

Debido a que en todo momento se ha visto la necesidad de comunicar la situación actual al interior de la organización, también se presenta la necesidad de llevar un seguimiento y vigilancia minucioso a cada uno de los procesos, con el fin de determinar las irregularidades y posibles errores que se presentan en cada una de las actividades, esto con el fin de minimizar su impacto, y en mayor medida, reducir al máximo el riesgo inherente. La identificación de los riesgos está ligada directamente a la calidad de información que se presente, y por ende, la elaboración o ajustes a los controles necesarios; de igual manera, se determinará si su sistema de control interno cumple con la objetividad e independencia que necesita, la gestión institucional, el marco legal, políticas internas y externas. Dentro de la investigación se detallará los riesgos encontrados y se comunicará de manera oportuna al Jefe de Control Interno o a quien por disposición se designe, con el fin de que se corrija de manera precisa la falencia del proceso.

Teniendo en cuenta, que el Sistema de Control Interno es fundamental dentro de la organización es necesario remitirse hasta sus orígenes con el propósito de destacar lo más relevante de cada uno de ellos, y mejorar el sistema ya implementado dentro de la organización; sus inicios, surge con la partida doble, fue una de las medidas de control utilizadas en su momento, pero solo hasta fines del siglo XIX los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses (González, 2002). Su estructura puede contar de elementos como: Ambiente de control, sistema contable, procedimientos de control.

Dentro de los objetivos que lleva a la elaboración de esta investigación está la importancia de medir el impacto que tienen las auditorías ya establecidas en la empresa a la hora de minimizar y eliminar los riesgos encontrados, por lo cual se toma como base los ya establecidos en varios campos de control diseñados como: Control de Gestión², que se refiere a la evaluación de las actividades administrativas que se realiza en los distintos niveles. Se focaliza en los niveles superiores y medios de la organización. Puede incluir elementos de largo plazo, como la estrategia de inversiones o los procesos de planificación; dentro del Control Financiero: Se tiene en cuenta información financiera y contable, como ciertos ratios financieros, para evaluar la capacidad de la organización

¹ “Son asociaciones mutuales las constituidas libremente sin fines de lucro por personas inspiradas en la solidaridad, con el objeto de brindarse ayuda recíproca frente a riesgos eventuales o de concurrir a su bienestar material y espiritual, mediante una contribución periódica” (Confederación Argentina de Mutualidades, 2014).

² Regina Gisbert Bou, Licenciada en Derecho, Máster MBA en Dirección de empresas, Máster en Gestión y Dirección de RRHH, Máster en Gestión y Dirección de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales y Máster en Coaching ejecutivo y personal. Tengo consolidada experiencia en la gestión y dirección empresarial.

de pagar sus deudas y disponer de fondos suficientes para financiar su actividad operativa (Control Financiero, s.f.). Control de Operaciones (Pérez, 1999): Verifica que las actividades principales de la empresa se estén desarrollando de acuerdo a lo planeado. Se concentra en los niveles inferiores y medio de la organización, y en el corto plazo. Suele estar estandarizado, es decir, que las observaciones o mediciones se realizan periódicamente (en forma horaria, diaria, semanal, etc.) (Serrano, s.f.). Control de Calidad³: Es un proceso integral que busca lograr que la actividad principal de la empresa cumpla con ciertos parámetros de calidad. No es sólo verificar la calidad del producto o servicio terminado, sino que también controla los procesos intermedios y las materias primas. Un aspecto importante del control de calidad es que también tiene en cuenta a las personas involucradas en la producción, dado que elementos como la capacitación, entrenamiento y el ambiente de trabajo impactan en la calidad (Zona Económica, s.f.).

Finalmente es importante hacer énfasis en la fundamentación legal de este tipo de empresas, donde se evidencia su exigencia frente a la calidad del servicio que deben prestar:

La Ley 100 de 1993: Creación del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). En diciembre de 1993 se sancionó la Ley 100 que reformó el sistema de salud y el sistema de pensiones. Para efectos de ésta ficha, el análisis se concentrará en la creación del SGSSS y como éste transformó la oferta institucional en salud del país.

La reforma contempla principios adicionales a los planteados en la Constitución. De la corriente que propugnaba por la solidaridad en el servicio, están presentes los principios de integralidad, obligatoriedad, equidad y unidad. De la corriente neoliberal están presentes la libre elección y la eficiencia. Adicionalmente, y como resultado de los procesos de descentralización que tuvieron lugar en Colombia en la década de los 80 y 90, se incluyeron los principios de descentralización, subsidiariedad, complementariedad, concurrencia, autonomía de las instituciones, y participación comunitaria. (Congreso de la República de Colombia, 1993).

NORMA ISO 9001: 2008. Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización: necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. (ICONTEC, 2008).

Es claro que el sistema de salud en Colombia presenta desafíos para los ciudadanos, en tanto hay un sobre diseño técnico de el ciudadano muchas veces no comprende, y hace que los trámites burocráticos para el acceso a la salud se conviertan en obstáculos para la efectiva atención.

(...) Aun cuando el Estado se responsabiliza por la prestación del servicio de salud, hay siempre un intermediario que es generalmente privado a través del cual se tramita todo en los temas de salud. De esta forma, el individuo es ciudadano para reclamar la garantía de sus derechos, pero es usuario al acceder efectivamente al servicio en particular. (Congreso de la República de Colombia, 1993).

³ Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa, según la cual todas las personas en la misma estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad.

En conclusión, se espera que este proyecto se convierta en un estímulo académico para los estudiantes de la jornada nocturna, quiénes pueden optar por un trabajo de investigación relacionado directamente con sus intereses laborales.

Bibliografía

- EMSSANAR E.S.S. (2014). Boletines informativos internos.
- Confederación Argentina de Mutualidades. (2014). ¿Qué es una mutual?. Recuperado de <http://www.camargentina.org.ar/mutualismo/que-es-una-mutual/>
- Congreso de la República de Colombia. (1993). LEY 100 DE 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>
- Control Financiero. (s.f.). Recuperado de <http://cursos.aiu.edu/Planeacion%20y%20Control%20Financiero/PDF/Tema%205.pdf>
- González, M. (2002). El control interno. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2008). *Sistemas de Gestión de la Calidad. Generalidades. NTC-ISO 9001: 2008*. Bogotá D.C.: ICONTEC.
- Pérez, A. (1999). *Planeación, programación y control de operaciones administrativas*. Santiago de Cali. Recuperado de http://objetos.univalle.edu.co/files/Planeacion_programacion_y_control_operaciones_administrativas.pdf
- Serrano, S. (s.f.). Sistema de control. Recuperado de <http://www.slideshare.net/andresnoble/sistema-de-control-502542>
- Zona Económica. (s.f.). Concepto de control. Recuperado de <http://www.zonaeconomica.com/control>



Fuente: pixabay.