



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

"Auditoría de gestión al área médica de la empresa Ecuasanitas S.A. de la ciudad de Guayaquil, del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011 "

Trabajo de fin de carrera previo la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría

Autor: Luis Alfredo Espinosa Mora.
Directora: Dra. Sandra Elizabateh Ludeña Reyes

CENTRO UNIVERSITARIO GUAYAQUIL

2012



Universidad Técnica Particular de Loja

Dra. Sandra Elizabeth Ludeña Reyes.

DOCENTE DE LA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA DE LA U.T.P.L.

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de fin de carrera realizado por el estudiante: Luis Alfredo Espinosa Mora, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, Agosto de 2011

.....

Dra. Sandra Elizabeth Ludeña Reyes.



DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo Luis Alfredo Espinosa Mora declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

Luis Alfredo Espinosa Mora

CI # 0916008295



AUTORIA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo de tesis, son de exclusiva responsabilidad del autor.

Luis Alfredo Espinosa Mora



DEDICATORIA

Gracias Dios por mostrarme el camino y guiarme a donde quería llegar

A mi cielo por estar conmigo y ser mi calma en los momentos de tempestad

Dedico esta investigación a mis padres, hermanos y amigos quienes con su apoyo permitieron conseguir este objetivo tan anhelado.



ADRADECIMIENTOS

A la Universidad Técnica Particular de Loja y su cuerpo docente quienes guiaron mi camino en cada etapa académica y permitieron alcanzar una nueva aspiración profesional.



INDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
Certificación	ii
Cesión de derechos	iii
Autoría	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi

RESUMEN EJECUTIVO

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

1.1.1 Descripción de la empresa	2
1.2 Base legal	3
1.2.1 Objeto social	3
1.2.2 Leyes, disposiciones y normativas	3
1.2.3 Estructura orgánica y funcional de la empresa Ecuasanitas Regional Guayaquil	4
1.3.1. Estructura orgánica y funcional	4
1.3.2 Política de calidad	7
1.4 Planeación estratégica Área Médica 2011	8
1.4.1 Plan operativo Ecuasanitas año 2011	9
1.5 Descripción de procesos del área médica	11

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 Base conceptual y beneficios de la auditoría de gestión	22
2.2 Antecedentes	22
2.3 Base conceptual	25
2.3.2 Objetivos de auditoría de gestión	26
2.3.3 Propósito de la auditoría de gestión	27
2.3.4 Criterios aplicables para la auditoría de gestión	27
2.4 Proceso de auditoría de gestión	27
2.4.1 Diagnóstico institucional	27



2.4.2	Planificación específica	28
2.4.2.1	Evaluación del control interno	28
2.4.2.1.1	Control interno	29
2.4.2.1.2	Componentes del control interno	29
2.4.2.2	Evaluar y calificar los riesgos de la auditoría	30
2.4.2.3	Seleccionar las técnicas y procedimientos de auditoría a ser aplicados.	32
2.5	Ejecución	32
2.6	Comunicación de resultados	32
2.7	Seguimiento	33
2.8	Herramientas para la auditoría de gestión	34
2.8.1.	Técnicas	34
2.8.2	Procedimientos	35
2.8.3	Papeles de Trabajo	35
2.8.4	Marcas de Auditoría	36
2.9	Indicadores y su utilidad para la auditoría de gestión	36
2.9.1	Uso de indicadores de gestión en auditoría	36
2.9.2	Indicadores de los procesos del área médica	37

CAPÍTULO III: APLICACIÓN PRÁCTICA

3.1	Fase 1: Conocimiento preliminar	40
3.1.1	Orden de trabajo	40
3.1.2	Notificación Inicio de trabajo	42
3.1.3	Informe de visita previa	43
3.1.4	Planificación preliminar	47
3.2	Fase 2: Planificación específica	63
3.3	Fase 3: Ejecución	64
3.3.1	Control interno	64
3.3.2	Indicadores de gestión	89
3.3.4	Encuesta	97
3.3.5	Hallazgos	102
3.4	Informe de auditoría de gestión	109
3.5	Fase 4: Seguimiento	122
3.5.1	Plan de Implementación de recomendaciones	122



CONCLUSIONES	124
RECOMENDACIONES	125
BIBLIOGRAFÍA	127
ANEXOS	128

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO # 1: Actitud de servicio al cliente	97
GRAFICO # 2: Agilidad en trámites	98
GRAFICO # 3: Respuesta a usuarios	99
GRAFICO # 4: Boletines informativos	100
GRAFICO # 5: Satisfacción del servicio	101



RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo fue realizado en la empresa Ecuasanitas S.A. de la ciudad de Guayaquil, institución pionera en los servicios de medicina prepagada en el país.

El objetivo general de la auditoría de gestión es evaluar el grado de eficiencia, eficacia, calidad y control interno del área médica.

En los antecedentes de la empresa se describe todo lo referente al conocimiento general de la empresa, incluyendo constitución y domicilio, plan estratégico, estructura organizacional y funcional, normativa interna y externa.

En el marco teórico, se detalla todo lo relacionado a las definiciones, técnicas, procedimientos y fases de la auditoría, y se desarrolla la parte práctica de la tesis proyecto, la cual tendrá cuatro fases: conocimiento preliminar de la institución, planificación específica, ejecución y seguimiento.

La finalización de este proyecto de tesis concluye con la elaboración de un informe de auditoría, donde se describe los hallazgos encontrados en todo el proceso de la auditoría.



CAPITULO 1: ANTECEDENTES DE LA EMPRESA



1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

ECUASANITAS S.A., fundada en el Ecuador, bajo la inspiración del Presidente de la Organización Sánitas Internacional, DR. MARCIAL GOMEZ – SEQUEIRA, quien con la experiencia y prestigio adquirido a través de los años por Sánitas España y después de profundos estudios sobre el estado de servicios de salud y asistencia médica en países de Hispanoamérica, se fundó Sánitas Ecuador el 7 de abril de 1978.

Ecuasanitas S.A., se convierte así en la primera Compañía de Medicina Prepagada en el país y precursora de las Empresas Sanitas Internacional en América Latina.

ECUASANITAS S.A. es la única Empresa en el País que ofrece a sus afiliados un completo contrato de asistencia médica integral con cobertura total al 100%. Mediante una cuota mensual, los afiliados cuentan con los mejores servicios de especialistas y centros hospitalarios sin tener que recurrir a la cancelación previa para luego solicitar la restitución o reembolso.

Brinda atención en 10 oficinas en todo el país cubriendo ciudades como: Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Ibarra, Riobamba, Portoviejo, Esmeraldas, Manta, Santo Domingo de los Colorados. Tiene puntos de atención emergente en más de 50 ciudades.

ECUASANITAS presta a sus afiliados un completo servicio de medicina prepagada con una cobertura del 100% en servicios de salud. Desde una consulta externa hasta la más complicada intervención quirúrgica.

ECUASANITAS para garantizar la calidad de los servicios que ofrece, cuenta con:

- ✓ Más de 1200 médicos especialistas a nivel nacional dando atención ilimitada en consultorios particulares o de la Organización.
- ✓ Más de 40 clínicas, en todo el país, dando atención exclusiva en la NUEVA CLÍNICA INTERNACIONAL, CENTRO MEDICO LA CAROLINA, CENTRO MEDICO VILLAFLORES. POLICLINICO URDESA, POLICLINICO LA GARZOTA Y CENTRO MEDICO LUQUE.
- ✓ Mantiene convenios para atención de servicios especiales y hospitalización con: Clínica Pichincha, Hospital Militar, Hospital Luis Vernaza, Clínica Alcívar, Clínica



Panamericana, Clínica Santa Inés, Hospital San Juan, Clínica San Francisco, Clínica Alfa, Clínica Manta, Clínica de Especialidades, Clínica Maridueña, Clínica Nuestra Señora del Cisne, entre otras.

ECUASANITAS es una empresa que esta Certificada bajo la Norma ISO 9001:2008, cuyo alcance del Sistema de Gestión de la Calidad la abarca los Procesos de Medicina Prepagada en las oficinas a nivel nacional; así como la atención de servicios médicos y de diagnóstico complementarios en los Centros Médicos del país.

1.2 BASE LEGAL

1.2.1 Objeto social

Según consta en la escritura pública otorgada el veintiuno de febrero de mil novecientos setenta y ocho e inscrita el 7 en el Registro Mercantil de ese mismo año, se constituyó la compañía Ecuasanitas S. A, con el siguiente Objeto Social:

Artículo Tercero “El Objeto de la Compañía será la prestación de servicios de asistencia médica, quirúrgica y de hospitalización, así como de cualquiera otras actividades relacionadas con su objeto social pudiendo además asociarse con otras nuevas compañías o existentes; y, toda clase de actos comerciales e industriales permitidos por la Ley, relacionadas con su objeto”

1.2.2 Leyes, disposiciones y normativa.

Interna

Para el normal funcionamiento de sus actividades, la Compañía Ecuasanitas ha observado los reglamentos y disposiciones internas citadas a continuación:

- Manuales de Procedimiento.
- Directivas
- Sistema de Gestión de Calidad
- Reglamento Interno
- Reglamento Interno de Seguridad y salud en el trabajo



Externa

La empresa Ecuasanitas desarrolla sus actividades observando las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de la República arts. 23-24-42-46 -83-84.
- Ley orgánica de la salud.
- Ley de derechos y amparo del paciente.
- Ley de gestión ambiental, codificación.
- Ley de la federación medica ecuatoriana.
- Ley de medicamentos genéricos de uso humano.
- Ley orgánica de defensa del consumidor.
- Ley que regula las empresas privadas de salud y medicina prepagada.
- Ley de Régimen Tributario
- Código del Trabajo
- Ley de Seguridad Social.

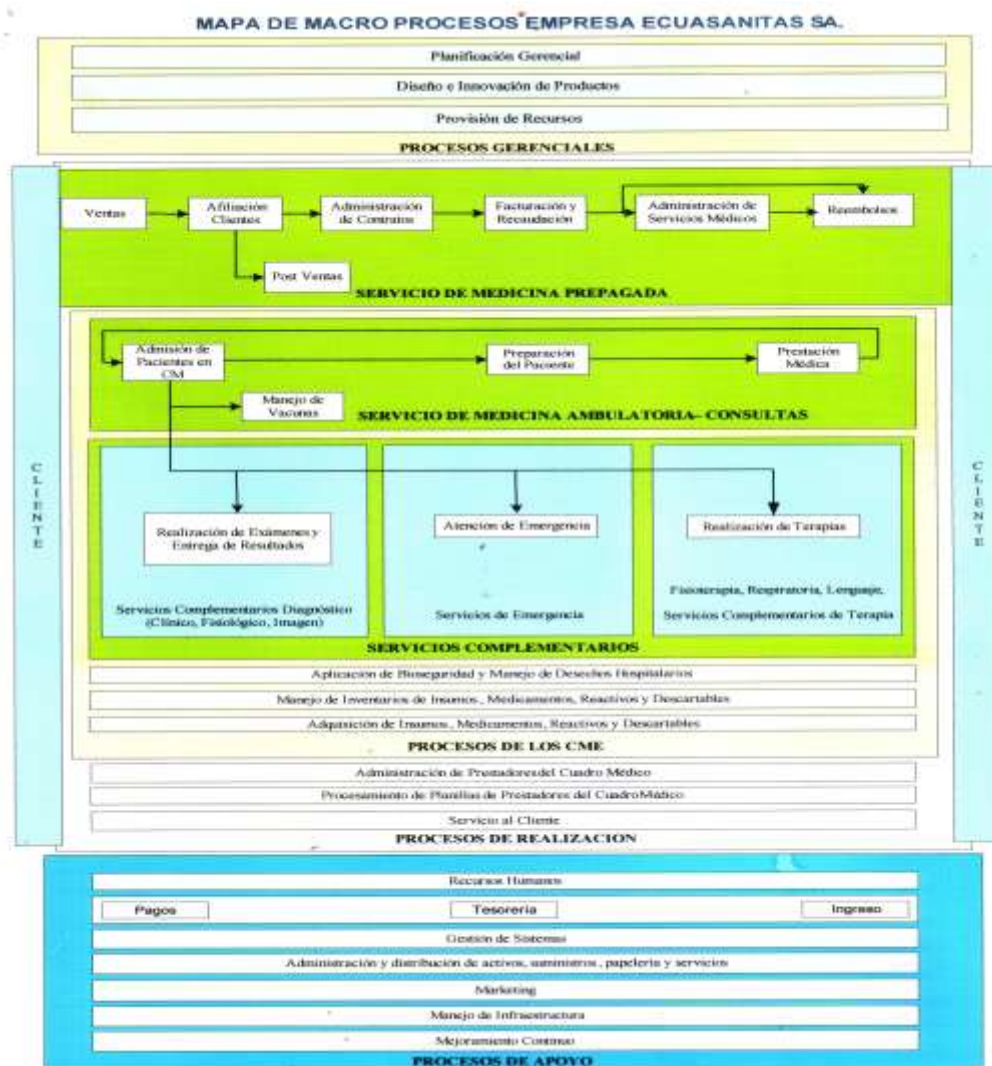
1.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL DE LA EMPRESA ECUASANITAS REGIONAL GUAYAQUIL

1.3.1 Organigrama estructural y funcional



Supervisora de Reembolsos:	C.P.A. Lorena Auza Duarte (e)
Supervisor Médico:	Dra. Lorena Rocafuerte
Supervisor Médico:	Dra. Alberto Correa
Asistente de Servicios Médicos:	Sra. Cynthia Guerrero
Asistente de Servicios Médicos:	Srta. Ana Orellana
Asistente de convenios:	Ing. Tannia Barreiro
Asistente de Facturación Médica:	C.P.A. Lorena Auza

Mapa de Macroprocesos empresa Ecuasanitas



Componente sujeto de auditoría

El Área Médica es responsable de la planificación, coordinación, dirección y control funcional de todas las actividades referentes a autorizaciones médicas, cancelación de



servicios a prestadores del cuadro médico, convenios con clínicas, hospitales y laboratorios, facturación, revisión y auditoría del gasto médico, etc. a nivel nacional y revisión de reembolsos a afiliados según las condiciones establecidas en los contratos.

Los procesos del área médica a auditar se encuentran dentro de los procesos de realización del servicio de medicina prepagada, los cuales se interrelacionan de manera sistémica con las otras áreas funcionales de la empresa.

La Norma Internacional ISO 9001:2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, que permite alcanzar de forma más eficiente los resultados esperados; ya que las actividades y recursos de la organización se gestionan como un proceso, tomando en cuenta que el proceso recibe información y recursos de entrada, lo procesa y lo transforma en resultados

1.3.2 Política de calidad

El compromiso en Ecuasanitas es ofrecer un sistema de medicina prepagada y atención médica, que garantice el cumplimiento de los servicios contratados por nuestros afiliados y clientes; sustentados en la honestidad, experiencia, trabajo en equipo y personal calificado, a través del mejoramiento continuo e innovación de la infraestructura, tecnología, progreso y productos.



1.4 PLANEACION ESTRATEGICA AREA MÉDICA 2011

Misión

“Atender los requerimientos médicos de nuestros clientes ofreciendo un servicio ágil, profesional, personalizado y de calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas”

Visión

“Mantener la confianza de nuestros clientes mediante la atención profesional con personal calificado e innovación tecnológica - científica permanente”

Valores corporativos

- *Planificación*
- *Solvencia*
- *Honestidad*
- *Ética*
- *Experiencia*
- *Eficiencia*
- *Productividad*
- *Equipos gerenciales*



FODA empresa Ecuasanitas

<u>F</u>ortalezas	<u>O</u>portunidades	<u>D</u>ebilidades	<u>A</u>menazas
Imagen Corporativa de la Empresa Centros médicos propios Mejoramiento continuo de procesos en ISO 9001:2008 Adecuado manejo de recursos financieros Experiencia en el Medio	Falencias del IESS y en salud pública Crecimiento no atendido del mercado Política tributaria para deducción de impuestos (Gastos en medicina)	Trámites burocráticos Software poco flexible Parcial administración del talento humano Poco marketing en medios de comunicación	Asistencia Médica Gratuita del Estado Crecimiento Acelerado de la Competencia Políticas Estatales de Salud Crisis Económica

Fuente: Informe de Curso Supervisores Nivel I. Ecuasanitas

1.4.1 PLAN OPERATIVO ECUASANITAS AÑO 2011

Como parte del Plan de Acción 2011 de la Empresa Ecuasanitas S. A, se detallan los objetivos y Estrategias del Área Médica a desarrollarse en el primer trimestre del año 2.011; objetivos que forman parte del objetivo principal de la empresa “lograr y mantener 42,000 usuarios durante los próximos 5 años.



OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVO ESPECIFICOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	PLAZOS
Innovar y desarrollar nuevos productos y servicios	Promover un buen ambiente laboral	Promover un buen ambiente laboral y preocuparse por el bienestar social del empleado a fin de mejorar la actitud de servicio	Establecer reuniones mensuales con el personal a fin de conocer inquietudes, malestares, sugerencias e ideas	Jefe Médico, Supervisora de Reembolsos, Jefe de Servicios Médicos, Supervisora de Facturación Médica	mensual
			Diseñar lista de verificación con objetivos mínimos para cada reunión mensual	Jefe Médico, Supervisora de Reembolsos, Jefe de Servicios Médicos, Supervisora de Facturación Médica	mensual
			Evaluar resultados de reunión, comentarios e ideas recibidas y cuando amerite tomar decisión al respecto	Jefe Médico, Supervisora de Reembolsos, Jefe de Servicios Médicos, Supervisora de Facturación Médica	mensual
	Crear una cultura de administración de contratos corporativos	Priorizar atención de reembolsos inmediatos para contratos corporativos	Obtener estadísticas de cada uno de los motivos de devolución de reembolsos	Supervisor de Reembolsos Diferidos	mensual
			Los reembolsos de contratos corporativos deben ser gestionados a través de dicho departamento	Supervisor de Reembolsos Diferidos	mensual
	Fortalecer las alianzas estratégicas con otras empresas	Revisar convenios con clínicas de acuerdo a tarifas del mercado / mayor inherencias en provincias región costa	Realizar análisis referente al mejoramiento al proceso de cobro por diferencias de aranceles que se generen en las clínicas. Plan Piloto Junta de Beneficencia de Guayaquil.	Jefe Medico/ Jefe de Servicios Médicos /Coordinadora de Convenios	15/03/2011
	Ampliar la gama de especialidades médicas	Revisar las especialidades actuales y realizar nuevos convenios con reconocidos prestadores externos, que cumplan con los requerimientos de la empresa en cuanto a trayectoria y experiencia. (considerando el alto costo de vida de la Región Costa)	Mantener informados a los afiliados sobre nuevos ingresos de médicos a la red de prestadores, así como de los convenios	Coordinadora de Convenios / Marketing y Servicios al Cliente	Frecuentemente
			Realizar visitas médicas y monitoreos constantes que garanticen la calidad de servicios prestados.	Coordinadora de Convenios	Frecuentemente



OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVO ESPECIFICOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	PLAZOS
Innovar y desarrollar nuevos productos y servicios	Mejorar la administración, procesos y tarifario del prestador médico acorde al mercado	Equipar tarifario de Honorarios Médicos por consultas y procedimientos ambulatorias y hospitalarias en ambos planes.	Presentar análisis para incremento de las tarifas de profesionales médicos, con la finalidad de brindar satisfacción de los médicos acorde al mercado.	Coordinación de Convenios/ Jefatura Médica	Mar-11
		Incentivar al prestador del cuadro médico mediante congresos, seminarios de actualización de su especialidad, cubriendo un porcentaje del costo del congreso / actividades para los médicos	Contactar a las entidades que organizan los congresos médicos	Coordinación de Convenios	Mar-11
	Mejorar el tarifario de los servicios de los policlínicos acorde al mercado	Fijar tarifas acordes al mercado actual, por prestaciones médicas en los Policlínicos, incluyendo tarifas para pacientes particulares.	Obtener información de tarifas de la competencia.	Administradores/Jefe Medico	Mar-11
			Revisar y analizar tarifas aplicadas con número de cheques y ADS, por prestaciones médicas.	Administradores/Jefe Medico/Subgerencia Financiera	Mar-11
Fortalecer la infraestructura física, tecnológica e informática	Innovar constantemente el sistema informático	Realizar constantes revisiones del sistema para la implementación de nuevos requerimientos con el fin de mejorar el tiempo de respuesta del personal de atención al cliente	Realizar requerimientos al departamento de sistemas	Jefe Medico/ Jefe de Servicios Médicos	Frecuentemente
		Acceder a estado del contrato y exámenes de laboratorio desde internet (usuarios y médicos)	Hacer conocer los jefes de las áreas relacionadas las sugerencias planteadas a fin de que analicen su utilidad dentro de sus procesos	Subgerencia Financiera	Feb-11

1.5 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DEL ÁREA MÉDICA

Los Procesos inherentes al área son los siguientes:

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS



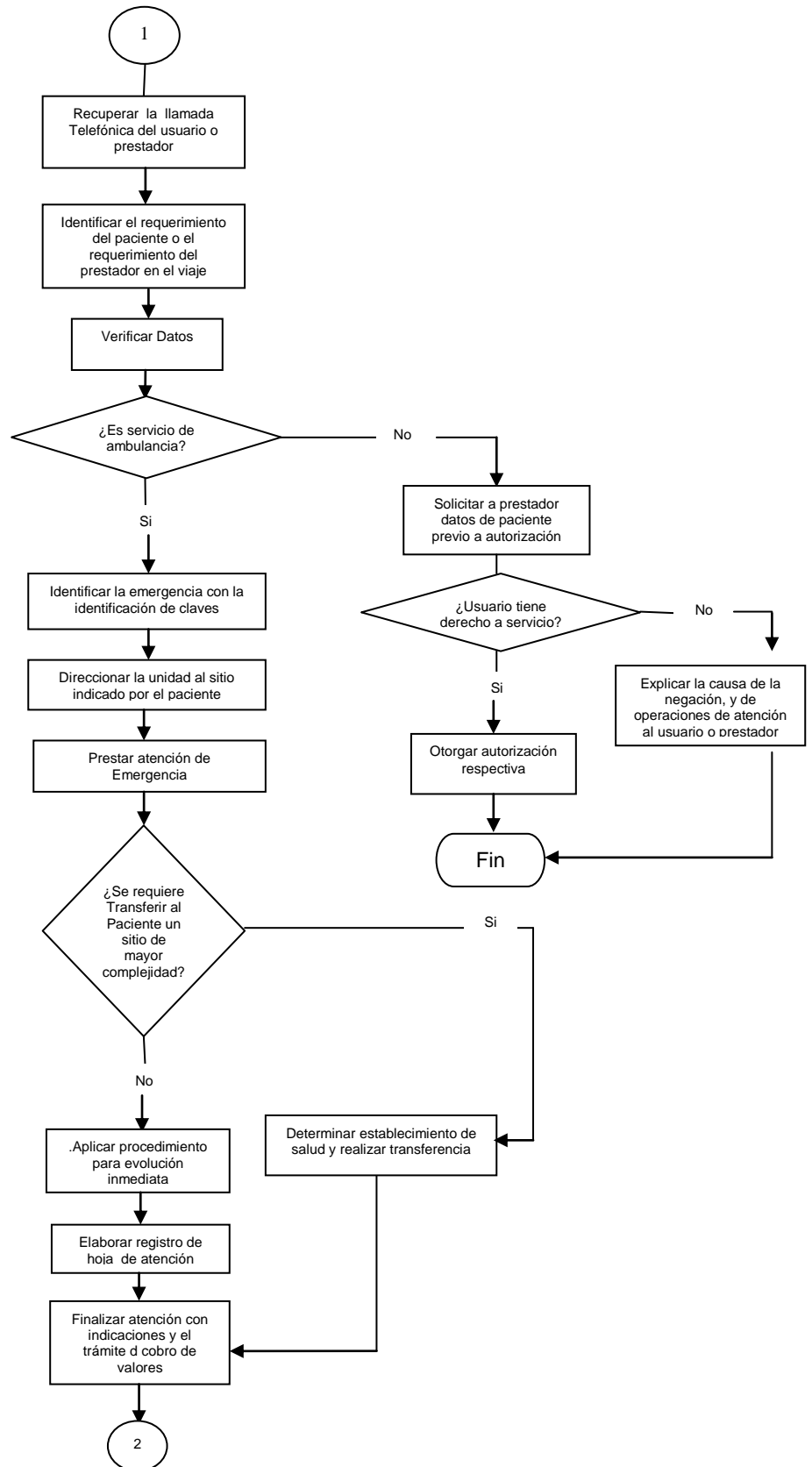
Objetivo

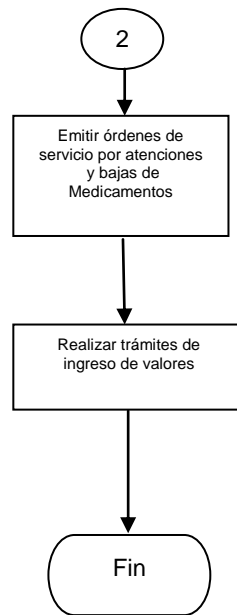
Describir los pasos, requisitos y disposiciones para autorizar los servicios médicos aplicables en el sistema NOVO (Sistema de Autorizaciones Médicas) y de acuerdo a las condiciones establecidas en los contratos de los diferentes productos y planes para cumplir con los requerimientos del afiliado.

Alcance

Este procedimiento abarca todo lo descrito en el proceso de Administración de Servicios Médicos desde la recepción del requerimiento del servicio, vía escrita o telefónica por parte del afiliado o prestador del servicio hasta la entrega de la autorización de lo solicitado y orientación al afiliado.

Flujograma





Fuente: Sistema de Gestión de Calidad Ecuasanitas S.A.

PROCEDIMIENTO DE PLANILLAS DE PRESTADORES DEL CUADRO MEDICO

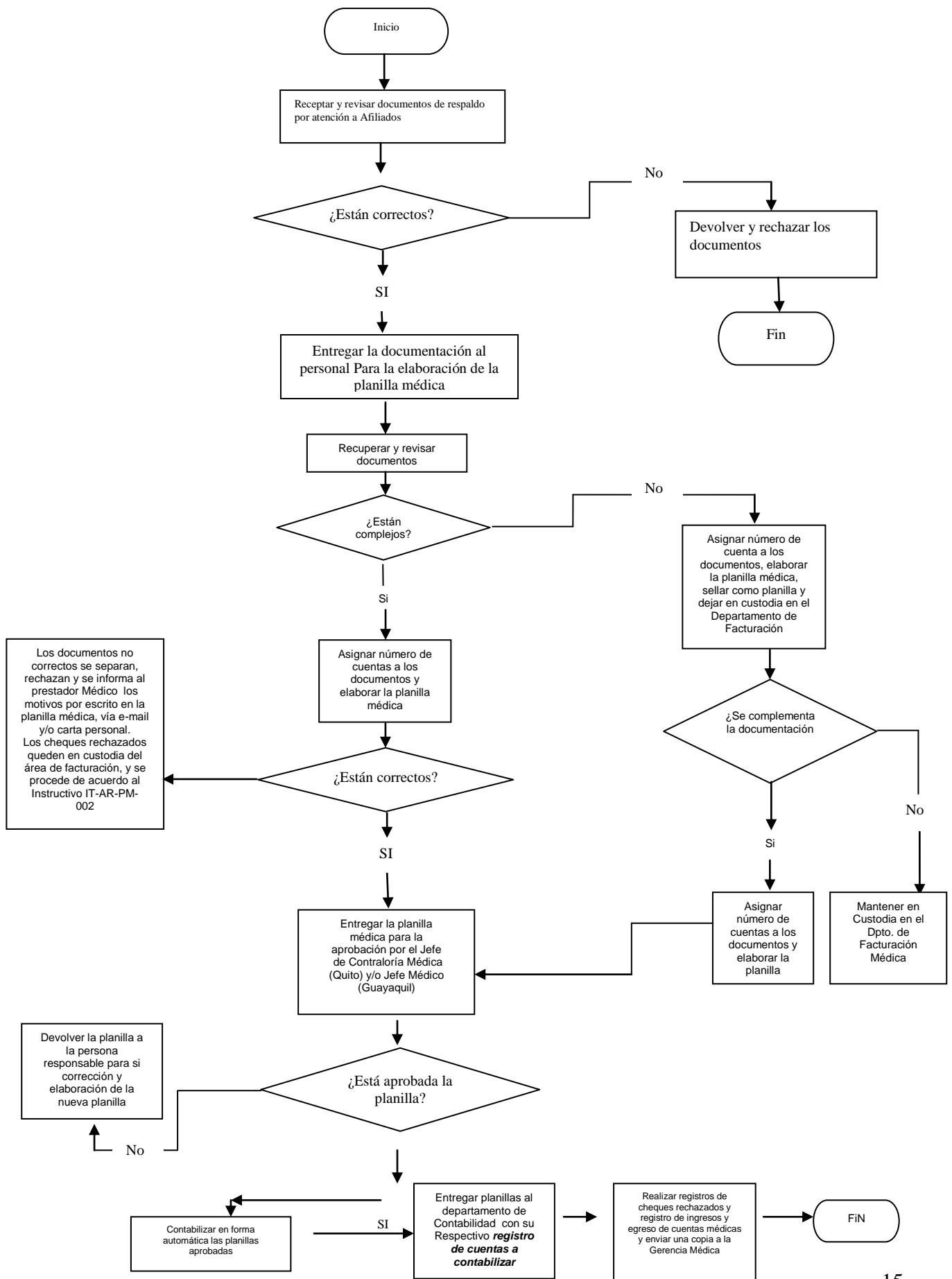
Objetivo

Tramitar y agilizar el pago a los Prestadores Médicos, elaborando adecuadamente las planillas médicas, con la revisión respectiva.

Alcance

Contempla todo el proceso para la elaboración de las planillas médicas, desde la recepción de los documentos hasta la contabilización automática y la entrega al Departamento de Contabilidad del informe de dichas planillas.

Flujograma





REEMBOLSOS

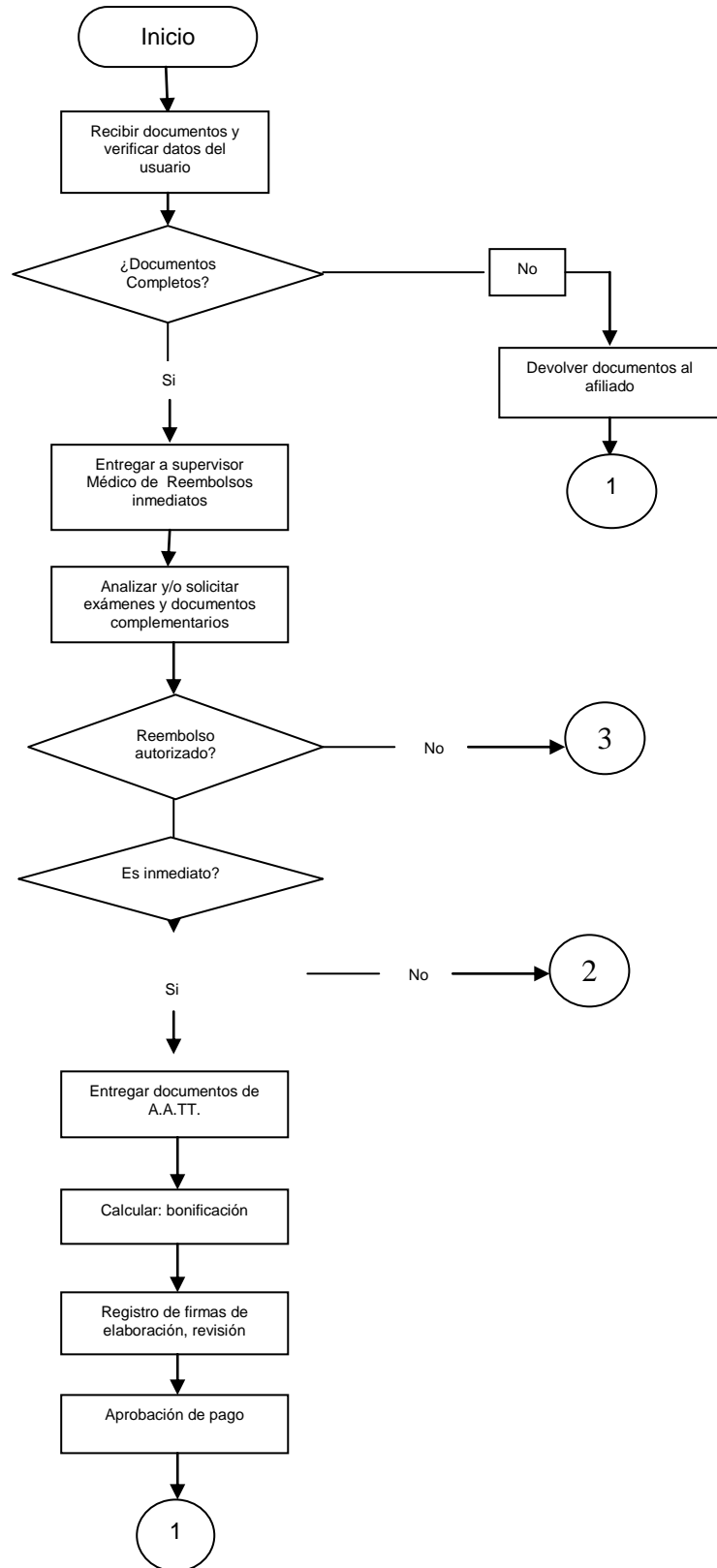
Objetivo

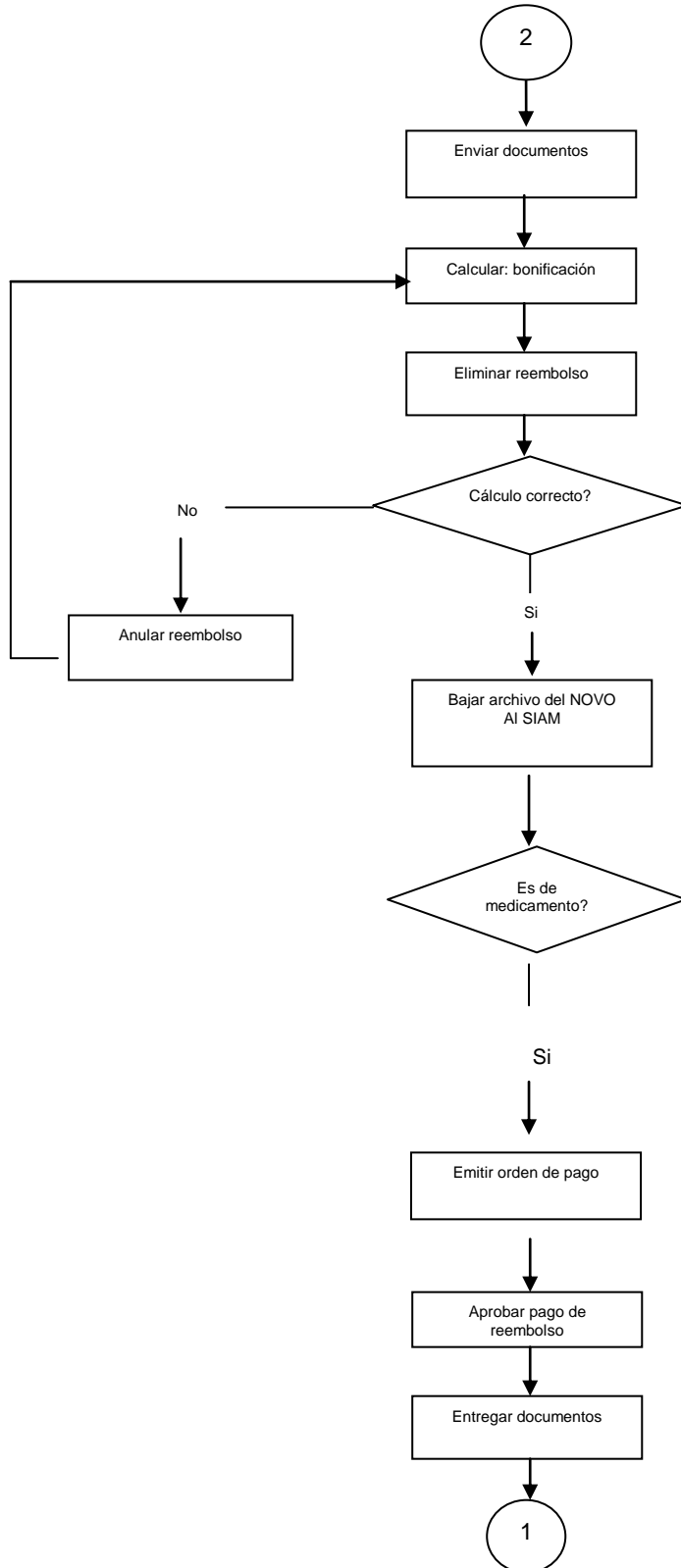
Autorizar el reembolso de valores por servicios de asistencia médica tanto clínica y quirúrgica o restitución de valores por medicamentos, para cumplir con las obligaciones adquiridas con los afiliados, de acuerdo al producto, contrato y condiciones especiales.

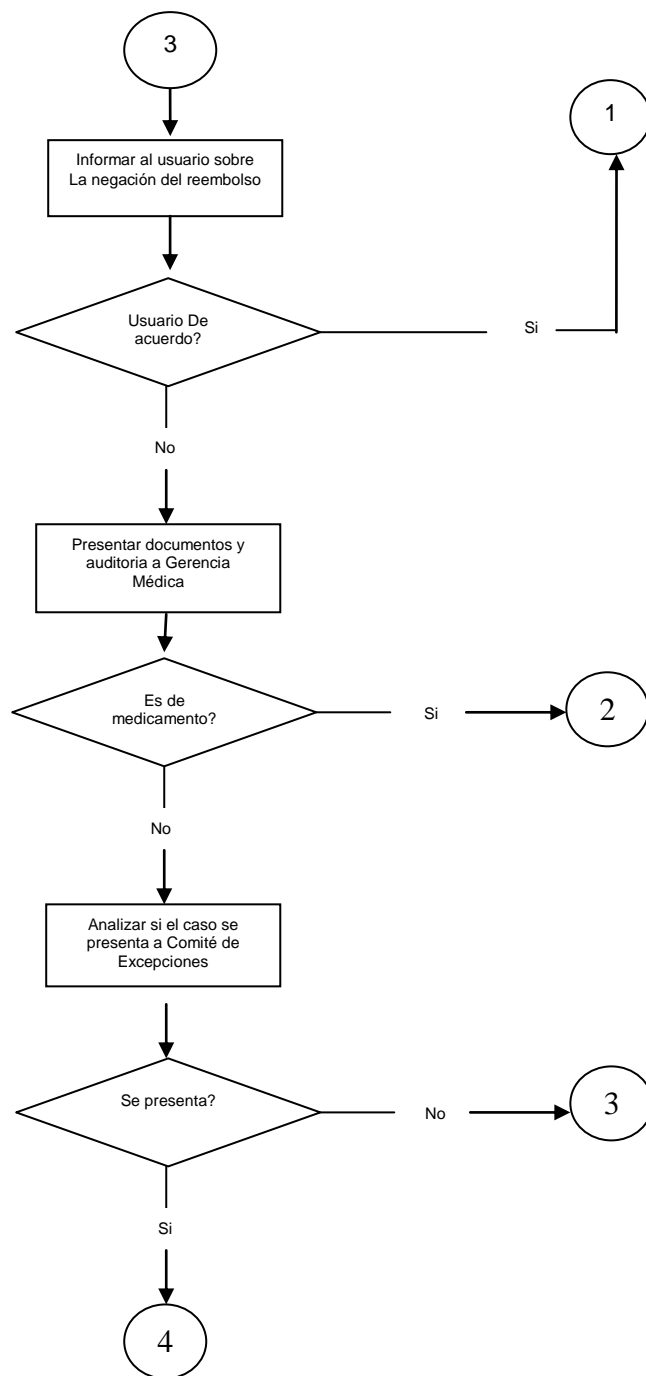
Alcance

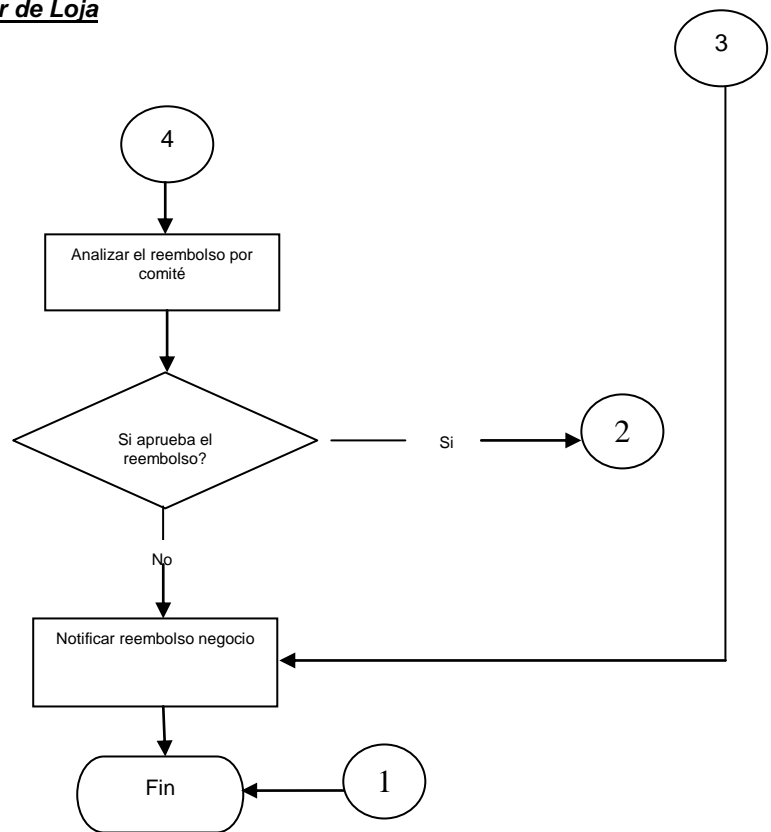
Este procedimiento abarca desde la recepción y revisión de los documentos necesarios para la liquidación de reembolsos, hasta el cálculo del monto bonificado y paso del trámite al departamento Contabilidad en el caso de reembolsos diferidos y en el caso de reembolsos inmediatos hasta la cancelación del monto bonificado al beneficiario.

Flujograma









Fuente: Sistema de Gestión de Calidad Ecuasanitas S.A.



CAPITULO 2: MARCO TEORICO



2.1 BASE CONCEPTUAL Y BENEFICIOS DE LA AUDITORIA DE GESTION

La auditoría de gestión es una herramienta de ayuda para los gerentes, por cuanto va dirigida a evaluar las fortalezas y debilidades de una organización estableciendo las recomendaciones oportunas, con el fin de que la empresa alcance un grado satisfactorio de optimización.

2.2. ANTECEDENTES ¹

El origen de la Auditoría se remonta en las etapas más tempranas de la civilización de origen latino, las acepciones o significados del término “auditoría” han experimentado notables cambios en el transcurso del tiempo, siempre que un hombre hubo de confiar a otro su propiedad o alguna extensión de esta se ponía de manifiesto la necesidad de ejercer alguna forma de control.

A medida que la actividad productiva se fue haciendo más compleja, la auditoría comenzó a tener un papel más protagónico, asume retos mayores, los métodos se perfeccionan y se fusionan con otras ramas del saber. Los auditores han tenido que ir rompiendo paradigmas que le ponían freno a su desarrollo.

Desde los tiempos medievales hasta la Revolución Industrial, el desarrollo de la Auditoría estuvo estrechamente vinculado a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción el auditor se limitaba a determinar si las personas que ocupaban el puesto de responsabilidad fiscal en el gobierno y en el comercio actuaban e informaban de forma honesta, esto se realizaba con estudio exhaustivo de cada una de las evidencias existente.

No es hasta 1862 que es reconocido la auditoría como profesión por primera vez bajo la ley Británica de Sociedades Anónimas " Un sistema metódico y normalizado de contabilidad era deseable para una adecuada información y para la prevención del fraude"².

1 Silvia Renata Maldonado Pozo. (2009). Auditoría de Gestión a los procesos financieros de la dirección provincial de salud de pichincha. Ecuador. Tesis de Grado. Escuela Politécnica del Ejército. Páginas 87,88 y 89

2. R. Gene Brown, Changing Audit Objectives and Techniques, the Accounting review, October 1962.



Es en 1900 que persigue como objetivo la detección del fraude; pero ya en la primera mitad del siglo XX es que pasa a cumplir un objeto de estudio cualitativamente superior, pasa a dictaminar Estados Financieros; es decir, si la empresa brinda una imagen real de la situación financiera, de los resultados de operaciones y de los cambios en la situación financiera.

Los objetivos de auditoría evolucionaron a la par del crecimiento de las empresas. Alrededor de los años 1940 y 1950 se enfatizó en la revisión del control interno empresarial como clave de la auditoría y como consecuencia de ello, comenzaron a utilizarse con mayor frecuencia los conceptos de muestreo. La búsqueda de fraudes sin dejar de ser un objetivo de auditoría, dejó de ser el objetivo más importante.³

En la época actual, la comunidad empresarial reconoce las funciones de auditoría en cualquiera de las modalidades. Como una actividad profesional, asesora a la alta dirección en procura de asegurar la implantación oportuna del sistema de control.

La función de auditoría en todas sus modalidades es eminentemente evaluativo; el concepto de evaluación es el proceso de arribar a sus decisiones basadas en información disponible. Una evaluación imprime el sello profesional del auditor.

La auditoría cumple una función de control preventivo a partir de la aceptación de la gerencia de recomendaciones de mejoramiento del sistema operativo y de control de la actividad Empresariales.

La Auditoría de Gestión con el transcurso de los años ha venido teniendo varias denominaciones entre las cuales tenemos:

- Auditoría Operativa
- Auditoría Operacional (operational auditing)
- Auditoría Administrativa
- Auditoría Gerencial
- Auditoría Integral
- Auditoría de las 5 Es
- Auditoría de Desempeño (performance auditing)

3 Porter, W. T., Burtón , J., (1980) , Auditoría: Un análisis conceptual, México.



- Auditoría del Rendimiento
- Auditoría del valor a cambio del dinero (value for money audit.).

La Auditoría de Gestión se deriva de la “**Auditoría Financiera**”, la cual inicialmente aparece como “**Auditoría Operacional**”, ampliando su accionar con la denominación de “**Auditoría Administrativa**”, que hoy en día es considerada como Auditoría de Gestión.

Si bien es cierto, la auditoría financiera evolucionó de ser un trabajo principalmente orientado a revisar cuentas para determinar si existía fraudes contra la entidad auditada, así también realizaba una evaluación independiente y objetiva de los estados financieros para determinar la razonabilidad de sus saldos y el cumplimiento con los PCGA (Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados”, esto sirvió como referente para iniciar labores de evaluación independiente y objetiva de los procesos operativos de las organizaciones; es decir, una evaluación realizada por personas no vinculadas al elemento auditado.

Es por ello que aparece la Auditoría de Operacional, la misma que se orienta a evaluar la eficiencia, efectividad y economía de todo o parte de las operaciones de una entidad, pues la evaluación de un proceso es parte inherente al mismo, ya que la auditoría es una evaluación adicional efectuada por personal que no forma parte de la evaluación y por lo tanto podría identificar aspectos de mejora que quienes hacen el proceso no han encontrado o no desean revelar.

Esta situación permitió que se inicien tareas de evaluación independiente y objetiva de los aspectos administrativos (procesos gerenciales y operativos) de las entidades, surgiendo así la Auditoría Administrativa, la misma que se orienta a evaluar la eficiencia, efectividad y economía de todo o parte de la administración de una organización, iniciando así con los labores de evaluación independiente y objetiva de los aspectos de la gestión.

En la transición de Auditoría Administrativa hacia Auditoría de Gestión, esta tomó varias denominaciones:

- Auditoría Integral
- Auditoría Total
- Auditoría Gerencial
- Auditoría Comprensiva



Con estos antecedentes surge la **Auditoría de Gestión**, la misma que se orienta a evaluar la eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología de todo o parte de una entidad.

2.3 BASE CONCEPTUAL

Conceptos de Auditoría de Gestión

“Es el examen que se le efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.”⁴

“Es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, así como, la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles.

Establecer valores éticos de la organización, el control la prevención y de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio – económico derivado de sus actividades”⁵

2.3.1 Conceptos relacionados

En las definiciones anteriores se habla de aspectos como la economía, eficiencia, eficacia y calidad los cuales son atributos que permiten medir y evaluar la actuación de las organizaciones, y que se pueden entender de la siguiente manera:

“**Auditoría:** Es la investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia aplicada a la empresa o entidad. Es el examen realizado por el personal calificado e independiente de acuerdo con Normas de Contabilidad; con el fin de esperar una opinión que muestre lo acontecido en el negocio; requisito fundamental es la independencia.”⁶

4 Luna Yanel Blanco.(Junio 2010). Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral.Colombia. Editorial Kimpres Ltda. Página 235

5 Contraloría General del Estado. (2002): Manual de Auditoría de Gestión, Quito-Ecuador. p. 36

6 Fernández, Eduardo. (2008): Concepto de Auditoría [en línea], México D.F., disponible <http://www.soeduc.cl/apuntes/concepto de auditoria.doc>, [consulta 10-06-20011]



“**Gestión:** Es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos.”⁷

“**Economía:** este concepto se relaciona con la capacidad de una institución de adquirir y utilizar los recursos financieros, humanos y materiales en pos de su misión institucional. Por lo tanto se podría decir que se alcanza la economía en el momento en que se adquieren los recursos más adecuados a un costo más bajo. Para que una operación sea económica, se debe realizar en el tiempo preciso a un costo menor, en la cantidad adecuada y con la calidad aceptable”.⁸

“**Eficiencia:** se refiere a la relación entre los insumos o recursos utilizados y la producción de bienes y servicios. Existe una actuación eficiente en la medida en que con determinado recurso se adquiere el máximo resultado posible, o con un mínimo recurso se mantiene la calidad y cantidad adecuada de un determinado bien o servicio”⁹

“**Eficacia:** es el grado de cumplimiento de los objetivos planteados. Este aspecto debe comparar los resultados realmente obtenidos con los previstos por la organización.”¹⁰

“**Calidad:**” La cantidad, grado y oportunidad en que el producto o servicio satisface la necesidad del usuario o cliente.”¹¹

2.3.2 Objetivos de auditoría de gestión¹²

- Verificar la existencia de Objetivos y planes coherentes y realistas
- Verificar la existencia de Políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

7 Contraloría General del Estado. (2002): Manual de Auditoría de Gestión, Quito-Ecuador. p. 16

8, 9 y 10 Manual de Procedimientos de Auditoría de Gestión de Empresas y Sociedades del Estado de Argentina. Sección 1 Conceptos Generales

11 Contraloría General del Estado. (2002): Manual de Auditoría de Gestión, Quito-Ecuador. p. 112

12 Luna Yanel Blanco.(Junio 2010). Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral.Colombia. Editorial Kimpres Ltda. Páginas 235 y 236.



2.3.3 Propósito de la auditoría de gestión ¹³

1. Evaluación del desempeño; se refiere al rendimiento que ha alcanzado la entidad.
2. Identificar áreas problemáticas, causas relacionadas y alternativas para mejorar.
3. Desarrollo de recomendaciones para promover mejoras u otras acciones correctivas.

2.3.4 Criterios aplicables para la auditoría de gestión

La normativa que regula la Auditoría de Gestión debe estar basada en:

- Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas; las cuales se clasifican en:
 1. Personales: el contador público como auditor independiente debe tener entrenamiento técnico y capacidad profesional, cuidado y diligencia profesional, independencia mental.
 2. Relativas a la ejecución del trabajo: con respecto a la planeación y supervisión de la auditoría, estudio y evaluación del control interno, obtención de evidencia suficiente y competente.
 3. Relativas a la información: normas de dictamen e información, aclaración que el contador es independiente, base de opinión sobre estados financieros, consistencia en la aplicación de principios de contabilidad, suficiencia de las declaraciones informativas.
- Normas Internacionales de Auditoría (NIA)
- Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA) y el uso de indicadores de gestión para evaluar a la organización en términos de economía, eficiencia, eficacia y calidad.

2.4 PROCESO DE AUDITORIA DE GESTION

2.4.1. Diagnóstico Institucional

Se inicia con el general de la empresa, áreas o procesos por examinar; el equipo de Auditoria adquiere un efectivo conocimiento de sus actividades y operaciones, identificando aspectos tales como: fines, objetivos y metas, recursos asignados, sistemas y controles gerenciales clave.

13 Subía Guerra, Jaime. (2007). Curso de Auditoría de Gestión. Loja-Ecuador: Escuela de Ciencias Contables y Auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja (inédito). p. 2



Para ello, deben revisarse elementos diversos como: leyes y reglamentos aplicables, normas de administración, normativa laboral, información sobre seguimiento de medidas correctivas de las auditorías, inspecciones, comprobaciones, y verificaciones, anteriores.

Comprende el estudio que, previsto a la ejecución de la auditoría, se realizará al área Médica correspondiendo esta a los departamentos de Servicios Médicos, Reembolsos y Facturación Médica), para la conocer los siguientes aspectos:

- Estructura organizativa del área y funciones de empleados involucrados.
- Flujo del proceso productivo o del servicio que presta, para lo cual debe valerse de los correspondientes procesos.
- Características del proceso.
- Capacidad servicio instalada.
- Sistemas y áreas de responsabilidad.
- Cantidad total de trabajadores, agrupados por categorías ocupacionales, con sus respectivas calificaciones.
- Evaluar la confiabilidad, suficiencia y oportunidad de los sistemas automatizados de los procesamientos de la información.
- Efectuar un recorrido por las áreas que conformen la entidad, a fin de observar el funcionamiento en su conjunto.

2.4.2 Planificación específica

En esta etapa se desarrolla la estrategia general para la conducción de la auditoría, la cual tiene como propósitos principales:

- 1 Evaluar el Control Interno
- 2 Evaluar y Calificar los Riesgos de la Auditoría
- 3 Seleccionar las técnicas y procedimientos de Auditoría a ser aplicados.

2.4.2.1 Evaluar el control interno.

Para lo cual se tendrá en cuenta:

- Conocer los sistemas de información establecidos y si son oportunos y dinámicos.
- Comprobar el cumplimiento de los principios del Control Interno.



- Incluir todas las verificaciones que procedan arribar conclusiones respecto a la eficacia del Control Interno; y
- Verificar el comportamiento de los medios que garanticen la eficacia del Control Interno.

2.4.2.1.1 Control interno

“Es un proceso efectuado por la Junta de Directores de una entidad, gerencia y otro personal diseñado para proveer razonable seguridad respecto al logro de los objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”¹⁴

2.4.2.1.2 Componentes del control interno¹⁵

Son considerados como un conjunto de normas que son utilizadas para evaluar el control interno y determinar su efectividad.

Existen 5 componentes relacionados entre sí, de éstos se derivan el estilo de la dirección de una entidad y están integrados en el proceso de gestión:

- 1 Ambiente de Control:** Según el SAS 78, “El ambiente de control establece el tono de una organización, incluyendo la conciencia del control de la gente. Constituye el fundamento de los otros componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura”
- 2 Valoración de Riesgos:** Según el SAS 78: "La valoración del riesgo es la identificación de la entidad y el análisis de los riesgos importantes para lograr los objetivos, formando una base para la determinación de cómo los riesgos deben ser manejados".
- 3 Actividades de Control:** Según el SAS 78 “Las actividades de control las constituyen las políticas y procedimientos que ayudan ha asegurar que las directrices de la gerencia son llevadas a cabo”.

14 Luna Yanel Blanco.(Junio 2010). Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral.Colombia. Editorial Kimpres Ltda. Pg 92

15 Silvia Renata Maldonado Pozo. (2009). Auditoría de Gestión a los procesos financieros de la dirección provincial de salud de pichincha. Ecuador. Tesis de Grado. Escuela Politécnica del Ejercito.. Páginas 113 hasta 154



- 4 **Información y Comunicación:** Según el SAS 78: "La información y comunicación representan la identificación, captura e intercambio de la información en una forma y tiempo que permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades".
- 5 **Monitoreo y Supervisión.:** SAS 78 lo define como "La vigilancia es un proceso que asegura la calidad del control interno sobre el tiempo".

Estas actividades representan al proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orienta a la identificación de controles débiles, insuficientes e innecesarios y promueve su reforzamiento.

Métodos de Evaluación del Control Interno

Control Interno "Informe Coso"

Es un proceso que involucra a todos los integrantes de la organización sin excepción, diseñado para dar un grado razonable de apoyo en cuanto a la obtención de los objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas que son aplicables

2.4.2.2 Evaluar y calificar los riesgos de la auditoría

La evaluación de las amenazas o causas de los riesgos, los controles utilizados para minimizarlos, la evaluación de los elementos del análisis de riesgos.

Concepto: "es un conjunto de circunstancias que representan una posibilidad de pérdida" ¹⁶

Generalmente se habla de Riesgo y conceptos de Riesgo en la evolución de los Sistemas de Control Interno, en los cuales se asumen tres tipos de Riesgo:

16 Rizzi S, artículo El Riesgo, disponible en www.monografias.com/trabajos40/el-riesgo/el-riesgo/el-riesgo.shtml (consulta 10/06/11)



- ¹ Riesgo de Control: el que depende del nivel de funcionamiento de los controles internos.
17
- ² Riesgo de Detección: constituye la posibilidad de que los procedimientos aplicados por el auditor, no detecten errores significativos. ¹⁸
- ³ Riesgo Inherente: se relaciona con la naturaleza propia de un componente, área o proceso evaluado en una auditoría. ¹⁹

Riesgo de Auditoría: constituye el margen de error que el auditor estaría en capacidad de aceptar en una auditoría y constituye la posibilidad de que el auditor brinde una opinión inadecuada. $R. Auditoría = R. Inh * R. Control * R. Detección.$ ²⁰

Sin embargo, los Riesgos están presentes en cualquier sistema o proceso que se ejecute, ya sea en procesos de producción como de servicios, en operaciones financieras y de mercado, por tal razón podemos afirmar que la Auditoría no está exenta de este concepto.

Determinación del Cumplimiento: (Confianza y Riesgo de Control)

Para la cuantificación del grado de cumplimiento se considera la siguiente fórmula ampliamente reconocida:

$$CP \text{ ó } NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

CP = Calificación Porcentual = Nivel de confianza

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

Los resultados obtenidos de este cálculo son analizados según la siguiente escala

RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
CONFIANZA		

^{17,18,19,20} Subía Guerra, Jaime. (Mayo 2011). Marco Conceptual de Auditoría Integral. Loja-Ecuador: Escuela de Ciencias Contables y Auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja (Guía Didáctica). Páginas 42,43 y 44



2.4.2.3 Seleccionar las técnicas y procedimientos de auditoría a ser aplicados.

Se refiere a las técnicas y procedimientos que se aplicarán cada componente en la fase de ejecución, mediante los programas respectivos. El programa de Auditoría, tiene como propósito servir de guía en los procedimientos que se van adoptar en el curso de la Auditoría, y, servir de lista y comprobante de las fases sucesivas de la Auditoría, a fin de no pasar por alto ninguna verificación. El programa no debe ser rígido, sino flexible para adaptarse a las condiciones cambiantes que se presenten a lo largo de la Auditoría que se está realizando.

2.5 EJECUCION

Involucra la elaboración de los programas de auditoría, la recopilación de documentos, realización de pruebas y análisis de evidencias, para asegurar su suficiencia, competencia y pertinencia, de modo de acumular bases suficientes para la formulación de observaciones, conclusiones y recomendaciones efectivas y debidamente respaldadas, así como para acreditar haber llevado a cabo el examen de acuerdo con los requisitos de calidad establecidos. En esta fase se aplican procedimientos y técnicas de Auditoría y comprende de: pruebas y evaluación de controles, identificación de hallazgos (condición y criterio), desarrollo de observaciones (incluyendo condición, criterio, causa y efecto) y comunicación de resultados a los funcionarios responsables de la entidad examinada.

En la elaboración de los Programas de Auditoría se debe tener en cuenta:

- Las Normas de Auditoría.
- Las Técnicas de Auditoría.
- Las experiencias anteriores.
- Los levantamientos iniciales.
- Las experiencias de terceros.

2.6 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

En la Fase del Informe, el equipo de Auditoría formaliza sus observaciones en el informe de Auditoría. Este documento, que es producto final del examen deberá detallar, además de los elementos de la observación (condición, criterio, causa y efecto), comentarios de la entidad, evaluación final de tales comentarios, conclusiones y recomendaciones.



Informe de Auditoría ²¹

La estructura del informe debe contener los siguientes temas:

Título. En este debe constar la información que debe ir después de una carátula, y sirve para identificar el trabajo.

Destinatario y encuadre normativo. Es decir a quien o a quienes va dirigido

Objeto. En el cuál se detalla el motivo de la realización de la auditoría es la evaluación de la suficiencia y efectividad del sistema de control interno de la unidad auditada.

El Alcance en el cual debe constar la siguiente información:

- ✓ Examen realizado según normas de auditoría
- ✓ Periodo a auditar
- ✓ Procesos auditados
- ✓ Criterios de evaluación aplicados durante la revisión
- ✓ Restricciones en la labor de auditoría

Aclaraciones previas notas que conllevan a un entendimiento mejor de las conclusiones propuestas por el auditor.

Hallazgos, conclusiones y recomendaciones, juicios de carácter profesional emitidos por el auditor.

Anexos.- Son antecedentes más detallados del estudio, en este se puede hacer uso cuadros estadísticos y gráficos que ayuden a clarificar y dar mayor información.

2.7 SEGUIMIENTO

Una vez entregado el informe, la última fase es la de seguimiento, la que tiene como objetivo establecer un plan de implementación de recomendaciones para asegurar el cumplimiento de las mismas, mediante el compromiso de la empresa.

El Plan de Implementación de Recomendaciones establece una serie de actividades: ¿Qué y cómo se las va a realizar?, responsables ¿Quién o quienes los va a ejecutar?) y plazos ¿ Cuándo se ejecutarán?.

21 Silvia Renata Maldonado Pozo. (2009). Auditoría de Gestión a los procesos financieros de la dirección provincial de salud de pichincha. Ecuador. Tesis de Grado. Escuela Politécnica del Ejército.. Páginas 181 y 182.



2.8 HERRAMIENTAS PARA LA AUDITORIA DE GESTION

El uso de técnicas y procedimientos constituyen las herramientas del auditor para la elaboración de papeles de trabajo que respaldan la realización de la auditoría de gestión.

2.8.1. Técnicas ²²

Son métodos básicos utilizados por el auditor para obtener la evidencia necesaria a fin de formarse un juicio profesional sobre lo examinado. Son herramientas del auditor y su empleo se basa en su criterio o juicio, según las circunstancias. Estas se clasifican de acuerdo a la actividad que se va a realizar, entre las cuales tenemos:

- Técnicas de Verificación Ocular
- Técnica de Verificación Verbal
- Técnicas de Verificación Escrita
- Técnicas de Verificación Documental
- Técnicas de Verificación Física

Cuestionarios: Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen.

Flujogramas: Consiste en relevar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Narrativas: Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivos, empleados y departamentos que intervienen en el sistema. El relevamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros.

22 Silvia Renata Maldonado Pozo. (2009). Auditoría de Gestión a los procesos financieros de la dirección provincial de salud de pichincha. Ecuador. Tesis de Grado. Escuela Politécnica del Ejército.. Páginas 159 hasta 164.



Muestreo

En el proceso de evaluación de control interno un auditor debe revisar altos volúmenes de documentos, es por esto que el auditor se ve obligado a programar pruebas de carácter selectivo para hacer referencias sobre la confiabilidad de sus operaciones.

2.8.2 Procedimientos ²³

Son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados financieros. Dentro de los procedimientos de auditoría encontramos las pruebas sustantivas y las pruebas de cumplimiento

El objetivo de estas pruebas es obtener seguridad sobre la realidad de la información recopilada hasta la elaboración de los flujogramas, frente a la realidad que se presenta la documentación de realización de las transacciones seleccionadas.

Pruebas de Cumplimiento

Es la comparación entre la teoría y la práctica entendida por teoría toda la legislación, normativa procedimientos que aplicados a las operaciones, se convierten en la práctica, de lo cual se desprenderán las desviaciones que identifican las áreas críticas

Buscan obtener evidencia sobre los procedimientos de control interno, en los que el auditor encontrara confianza sobre el sistema para determinar si están siendo aplicados en la forma establecida.

2.9.3 Papeles de Trabajo ²⁴

Los papeles de trabajo son el conjunto de cédulas, documentos y medios magnéticos elaborados u obtenidos por el auditor, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría revelados en el informe. Estos constituyen los registros y documentos mantenidos por el auditor de los procedimientos por él seguidos, de las comprobaciones parciales que realizó, de la obtenida y de las conclusiones a las que arribó en relación con su examen; puede incluir programas de trabajo, análisis, anotaciones, documentos de la entidad o de terceros, cartas de confirmación y manifestaciones del cliente, extractos de documentos de la institución y planillas o comentarios preparados u obtenidos por el auditor.

23 Silvia Renata Maldonado Pozo. (2009). Auditoría de Gestión a los procesos financieros de la dirección provincial de salud de pichincha. Ecuador. Tesis de Grado. Escuela Politécnica del Ejército.. Páginas 159 hasta 164.

24 Silvia Renata Maldonado Pozo. (2009). Auditoría de Gestión a los procesos financieros de la dirección provincial de salud de pichincha. Ecuador. Tesis de Grado. Escuela Politécnica del Ejército.. Páginas 165 y 166.



Los papeles de trabajo sirven para evidenciar en forma suficiente y competente el trabajo realizado y respaldar el dictamen. Los mismos deben al ser elaborados deben estar: fechados, supervisados, completos, precisos, legibles, claros y referenciados.

2.9.4 Marcas de Auditoría ²⁵

Las marcas de auditoría conocidas también como: claves de auditoría o tildes son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido.

2.9 INDICADORES Y SU UTILIDAD PARA LA AUDITORIA DE GESTION

Concepto

“Los indicadores son instrumentos que permiten medir, evaluar y compara, cuantitativamente y cualitativamente las variables asociadas a las metas, en el tiempo, su propio comportamiento y su posición relativa respecto de sus similares de otras realidades”

²⁶

2.9.1 Uso de indicadores de gestión en auditoría. ²⁷

Las actividades que se realizan en una organización requieren cuantificarse, es decir, medirse; esa medida refleja en qué grado las actividades que se ejecutan dentro de un proceso, o los resultados del proceso se han alcanzado.

La información que proporciona el indicador debe ser comparada con un valor óptimo o estándar definido, a fin de establecer desviaciones e implementar las medidas correctivas necesarias. El uso de estos indicadores de gestión es una herramienta muy útil para la auditoría

El uso de indicadores en la Auditoría permite medir:

- La eficiencia y economía en el uso de los recursos
- Las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados (eficacia)

²⁵ Contraloría General del Estado. (2002): Manual de Auditoría de Gestión, Quito-Ecuador. páginas. 80, 81

²⁶ Contraloría General del Estado. (2002): Manual de Auditoría de Gestión, Quito-Ecuador. p. 93

²⁷ Silvia Renata Maldonado Pozo. (2009). Auditoría de Gestión a los procesos financieros de la dirección provincial de salud de pichincha. Ecuador. Tesis de Grado. Escuela Politécnica del Ejército. Páginas 177 y 178



- El grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos (calidad).
- Todos estos aspectos deben ser medidos considerando su relación con la misión, los objetivos y las metas planteadas por la organización.

Los indicadores se clasifican en dos grandes grupos

- Indicadores Financieros
- Indicadores de Gestión

Los primeros aportan mediciones de rentabilidad, liquidez, financiamiento, ventas, producción, abastecimiento y fuerza laboral. Los segundos generan información cuantitativa y cualitativa del proceso administrativo, incluyendo los componentes inherentes a cada etapa, orientada por un propósito estratégico en cada fase, así como los elementos que complementan al proceso.

2.9.2 Indicadores de los procesos del área médica:

Estos Indicadores son aplicables a la función operativa de la institución, relativa al cumplimiento de su misión y objetivos. Estos indicadores sirven para establecer el cumplimiento de las etapas o fases de los procesos en cuanto a:

- Extensión y etapas de los procesos administrativos.
- Extensión y etapas de la planeación.
- Agilidad en la prestación de los servicios o generación de productos que indica la celeridad en el ciclo administrativo.

Proceso: Procesamiento de Planillas de Prestadores del Cuadro (Facturación Médica)

Indicador	Plazo	Responsable	Frecuencia Control	Formula
PLANILLACION OPORTUNA	ANUAL	JEFE DE CONTRALORIA MEDICA/ JEFE MEDICO	MENSUAL	# PLANILLAS EMITIDAS EN MAS DE 8 DIAS / TOTAL DE PLANILLAS RECIBIDAS
MEJORAR CONTROLES	ANUAL	JEFE DE CONTRALORIA MEDICA / JEFE MEDICO	MENSUAL	# TOTAL DE CHEQUES RECHAZADOS / TOTAL DE CHEQUES PAGADOS



Proceso: Reembolsos

Indicador	Plazo	Responsable	Frecuencia Control	Formula
REEMBOLSOS DESPACHADOS	ANUAL	JEFE NACIONAL DE AUDITORÍA MÉDICA Y REEMBOLSOS	MENSUAL	No.- REEMB.DESPACHADOS HASTA 3 DÍAS/NO. REEMBOL. RECIBIDOS
REEMBOLSOS INMEDIATOS	ANUAL	JEFE NACIONAL DE AUDITORÍA MÉDICA Y REEMBOLSOS	MENSUAL	No.- REEMB.INMEDIATOS DESPACHADOS/NO. REEMBOL. INMEDIATOS RECIBIDOS

Proceso: Administración de Servicios Médicos

Indicador	Plazo	Responsable	Frecuencia Control	Formula
ATENCION REQUERIMIENTO DEL SERVICIO	ANUAL	JEFE DE SERVICIOS MEDICOS	MENSUAL	No.- DE RECLAMOS DESPACHADOS EN 72 HORAS/ TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS
AUTORIZACION MEDICA EFICAZ Y HONESTA	ANUAL	JEFE DE SERVICIOS MEDICOS	MENSUAL	No.-. DE SERVICIOS APROBADOS / SERVICIOS MEDICOS SOLICITADOS



CAPITULO 3: APLICACIÓN PRÁCTICA



3.1 FASE 1: CONOCIMIENTO PRELIMINAR

3.1.1 ORDEN DE TRABAJO

O.T. # 001

Guayaquil, Junio 13 de 2011

Econ. Luis Espinosa M.

Ciudad

En cumplimiento con el convenio realizado con la empresa "ECUASANITAS S.A.", sírvase a efectuar la Auditoría de Gestión dónde usted consta como auditor junior y que se desarrollará según las siguientes consideraciones:

Entidad: empresa ECUASANITAS S.A. de la ciudad de Guayaquil

Componente: Área Médica

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolsos y Pago de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Tiempo de ejecución:

Fecha de inicio: Junio 15 de 2011

Fecha de finalización: Julio 26 de 2011

Objetivo del Examen:

- Verificar si la asignación de los recursos humanos, físicos y financieros fue la correcta para maximizar los resultados esperados (eficacia y eficiencia) de la planeación estratégica y presupuesto de gasto médico.
- Evaluar el desempeño del área médica, siendo sus componentes críticos los procesos de administración de servicios, reembolsos y pago de Planillas a Prestadores del Cuadro.
- Evaluar el desempeño de los componentes auditados mediante indicadores de gestión.



Universidad Técnica Particular de Loja

- Establecer el grado en que el área y sus funcionarios han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados en base al cumplimiento del control interno establecidos en sus normativas y procesos.
- Elaborar programas de trabajo que guíen el proceso, planificación y ejecución de la auditoría.
- Emitir un informe de auditoría que contenga: comentarios, conclusiones y recomendaciones que permitan identificar acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejoras de la evaluación realizada al área médica, sus procesos críticos: administración de servicios, reembolsos, pago de planillas a prestadores del cuadro; e indicadores de procesos y de gestión del plan operativo.

Atentamente:

Dra. Sandra Elizabeth Ludeña Reyes.

Auditor Líder



3.1.2 NOTIFICACION INICIO DE TRABAJO

N.A. # 001

Guayaquil, Julio de 15 de 2001
Dra. Betty Chang Mendoza
Jefe Médico Regional ECUASANITAS S.A.
Ciudad

De mis consideraciones:

Por medio de la presente le expresamos un cordial saludo y nos permitimos notificarle que de acuerdo por autorización de la Gerencia Regional de la empresa se realizará una Auditoría de Gestión a los procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolsos y Pago de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011. La auditoría se llevará a cabo desde el día 20 de junio del 2011 y finalizará el día 26 de julio del mismo año.

Para la correcta ejecución de la auditoría de gestión le solicitamos se digne comunicar al personal de las áreas respectivas sobre el trabajo a realizarse en el área, con el objetivo de obtener información necesaria y oportuna para el cumplimiento de este trabajo.

En espera de su oportuna gestión y colaboración le expreso mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Econ. Luis Alfredo Espinosa Mora.

Auditor Junior



3.1.3 INFORME DE VISITA PREVIA

Conocimiento previo del área.

Esta localidad está ubicada en la calle Circunvalación Sur e Higueras al norte de la ciudad de Guayaquil, lugar donde funciona la empresa. ECUASANITAS S.A; fundada en el Ecuador, por el Presidente de la Organización Sánitas Internacional, DR. MARCIAL GOMEZ – SEQUEIRA, quien fundó Sánitas Ecuador el 7 de abril de 1978. La empresa ofrece a sus afiliados un contrato de asistencia médica mediante una cuota mensual, los afiliados cuentan con servicios de especialistas y centros hospitalarios propios, afiliados y particulares cuyas valores por atenciones son reclamados por los usuarios vía reembolso.

ECUASANITAS es una empresa que está Certificada bajo la Norma ISO 9001:2008, cuyo alcance del Sistema de Gestión de la Calidad abarca los Procesos de Medicina Prepagada en las oficinas a nivel nacional; así como la atención de servicios médicos y de diagnóstico complementarios en los Centros Médicos del país.

Base Legal

Según consta en la escritura pública otorgada el veintiuno de febrero de mil novecientos setenta y ocho e inscrita el 7 en el Registro Mercantil de ese mismo año, se constituyó la compañía Ecuasanitas S. A, con el siguiente Objeto Social:

Artículo Tercero “El Objeto de la Compañía será la prestación de servicios de asistencia médica, quirúrgica y de hospitalización, así como de cualquiera otras actividades relacionadas con su objeto social pudiendo además asociarse con otras nuevas compañías o existentes; y, toda clase de actos comerciales e industriales permitidos por la Ley, relacionadas con su objeto”

Interna

Para el normal funcionamiento de sus actividades, la Compañía Ecuasanitas ha observado los reglamentos y disposiciones internas citadas a continuación:

- Manuales de Procedimiento.
- Directivas
- Sistema de Gestión de Calidad
- Reglamento Interno
- Reglamento Interno de Seguridad y salud en el trabajo



Externa

La empresa Ecuasanitas S.A. desarrolla sus actividades observando las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de la República arts. 23-24-42-46 -83-84.
- Ley orgánica de la salud.
- Ley de derechos y amparo del paciente.
- Ley de gestión ambiental, codificación.
- Ley de la federación médica ecuatoriana.
- Ley de medicamentos genéricos de uso humano.
- Ley orgánica de defensa del consumidor.
- Ley que regula las empresas privadas de salud y medicina prepagada.
- Ley de Régimen Tributario
- Código del Trabajo

Planeación Estratégica

Misión

“Atender los requerimientos médicos de nuestros clientes ofreciendo un servicio ágil, profesional, personalizado y de calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas”

Visión

“Mantener la confianza de nuestros clientes mediante la atención profesional con personal calificado e innovación tecnológica - científica permanente”

Valores Corporativos

- *Planificación*
- *Solvencia*
- *Honestidad*
- *Ética*
- *Experiencia*
- *Eficiencia*
- *Productividad*
- *Equipos gerenciales*



Plan Estratégico 2011: Período de Enero a Marzo

Objetivos Generales:

1. Innovar y desarrollar nuevos productos y servicios
2. Fortalecer la infraestructura física, tecnológica e informática

Objetivos Específicos:

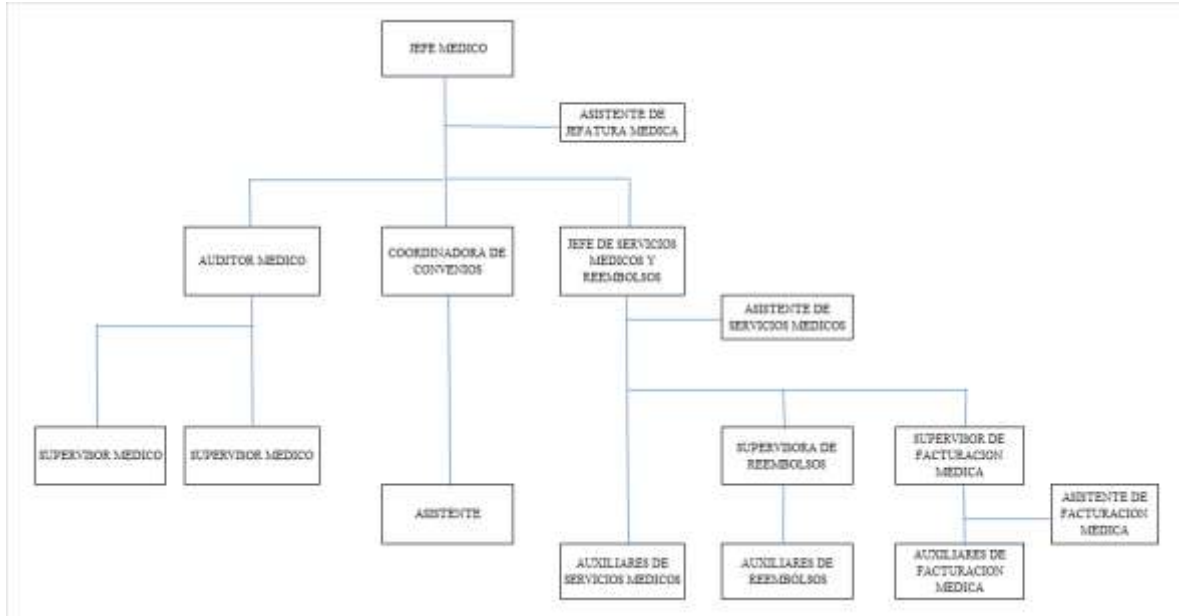
- Promover un buen ambiente laboral
- Crear una cultura de administración de contratos corporativos
- Fortalecer las alianzas estratégicas con otras empresas
- Ampliar la gama de especialidades médicas
- Mejorar la administración, procesos y tarifario del prestador médico acorde al mercado
- Mejorar el tarifario de los servicios de los policlínicos acorde al mercado
- Innovar constantemente el sistema informático

Estructura Orgánica y Funcional

El Área Médica es responsable de la planificación, coordinación, dirección y control funcional de todas las actividades referentes a autorizaciones médicas, cancelación de servicios a prestadores del cuadro médico, convenios con clínicas, hospitales y laboratorios, facturación, revisión y auditoría del gasto médico, etc. a nivel nacional y revisión de reembolsos a afiliados según las condiciones establecidas en los contratos.

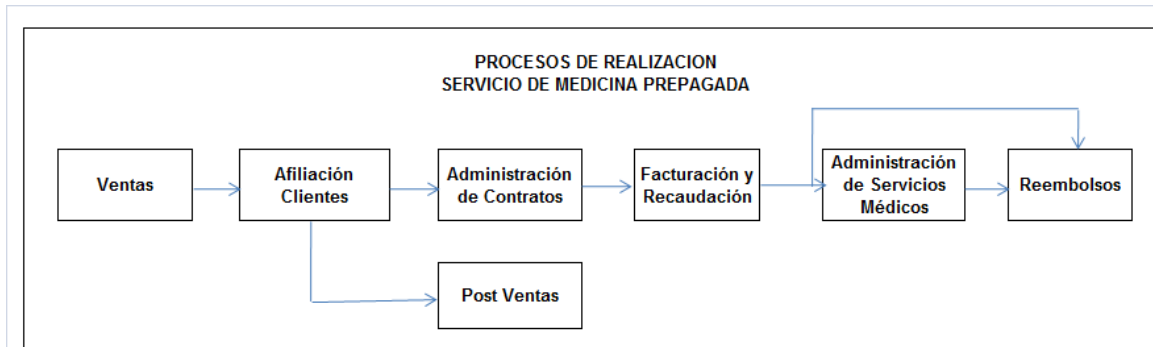
Organigrama estructural

La Jefatura Médica mantiene bajo línea directa a los supervisores médicos, facturación médica, supervisor de reembolsos, jefa de servicios médicos, asistentes y auxiliares de servicios médicos.



Organigrama Funcional

Los procesos del área médica a auditar se encuentran dentro de los procesos de realización del servicio de medicina prepagada, los cuales se interrelacionan de manera sistémica con las otras áreas funcionales de la empresa.





3.1.4 PLANIFICACION PRELIMINAR

Entidad ECUASANITAS S.A.
Localidad: Guayaquil
Tipo de Examen: Auditoría de Gestión
Equipo Auditor: Auditor Senior Dra. Sandra Ludeña
 Auditor Junior Econ. Luis Espinosa
Fecha Inicio: Junio 15 de 2011
Fecha Finalización: Julio 15 de 2011

Alcance

Revisión de los procesos de administración de servicios médicos, reembolsos, pago de planillas a prestadores del cuadro externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011

Objetivos

- Verificar si la asignación de los recursos humanos, físicos y financieros fue la correcta para maximizar los resultados esperados (eficacia y eficiencia) de la planeación estratégica y presupuesto de gasto médico.
- Evaluar el desempeño del área médica, siendo sus componentes críticos los procesos de administración de servicios, reembolsos y pago de Planillas a Prestadores del Cuadro.
- Evaluar el desempeño de los componentes auditados mediante indicadores de gestión.
- Establecer el grado en que el área y sus funcionarios han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados en base al cumplimiento del control interno establecidos en sus normativas y procesos.
- Elaborar programas de trabajo que guíen el proceso, planificación y ejecución de la auditoría.
- Emitir un informe de auditoría que contenga: comentarios, conclusiones y recomendaciones que permitan identificar acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejoras de la evaluación realizada al área médica, sus procesos críticos: administración de servicios, reembolsos, pago de planillas a prestadores del cuadro; e indicadores de procesos y de gestión del plan operativo.



PROGRAMA DE TRABAJO PRELIMINAR

No	DESCRIPCION	REF: P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Realizar la notificación del inicio de la auditoría de gestión al Jefe de Área	NA # 001	L.E.	15/06/2011
2	Realizar una visita a las instalaciones del Área Médica de la empresa Ecuasanitas S.A. de la ciudad de Guayaquil para realizar entrevista con el Jefe del Área y líderes de procesos. Identificar los funcionarios que lo integran y la existencia de los Organigramas de la entidad.	PT/PP2	L.E.	20/06/2011
3	Revisar que las bases legales, directivas, manuales de procedimientos y normativas de sus procesos se encuentren en uso y disponibles en cada departamento.	PT/PP3	L.E.	20/06/2011
4	Revisar Planeación Estratégica del Área Médica	PT/PP4	L.E.	20/06/2011
5	Revisar informes de auditorías anteriores	PT/PP5	L.E.	20/06/2011
6	Identificar Sistemas Informáticos de uso diario	PT/PP6	L.E.	20/06/2011
7	Verificar la existencia de Indicadores	PT/PP7	L.E.	20/06/2011
8	Aplicar el cuestionario de control interno y cumplimiento de procesos	PT/PP8	L.E.	20/06/2011
9	Elaborar la Planificación específica	PT/PP9	L.E.	20/06/2011

Elaborado por: L.E.
Supervisado por: S.L.

Fecha: 14 de Junio de 2011
Fecha: 14 de Junio de 2011

Índice de Papeles de Trabajo

O. T = Orden de Trabajo

PP = Planificación Preliminar

N.I.T = Notificación de Inicio de Trabajo

H.H = Hoja de Hallazgos

P.T. = Papel de Trabajo

C.R = Comunicación de Resultados

PP = Planificación Preliminar

E = Ejecución



Marcas de Auditoría

√	Comprobado
∧	Indagado
α	Analizado



NOTIFICACION DE INICIO DE TRABAJO

N.A. # 001

Guayaquil, Junio de 15 de 2001

Dra. Betty Chang Mendoza

Jefe Médico Regional ECUASANITAS S.A.

Ciudad

De mis consideraciones:

Por medio de la presente le expresamos un cordial saludo y nos permitimos notificarle que de acuerdo por autorización de la Gerencia Regional de la empresa se realizará una Auditoría de Gestión a los procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolsos y Pago de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011. La auditoría se llevará a cabo desde el día 20 de junio del 2011 y finalizará el día 26 de julio del mismo año.

Para la correcta ejecución de la auditoría de gestión le solicitamos se digne comunicar al personal de las áreas respectivas sobre el trabajo a realizarse en el área, con el objetivo de obtener información necesaria y oportuna para el cumplimiento de este trabajo.

En espera de su oportuna gestión y colaboración le expreso mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Econ. Luis Alfredo Espinosa Mora.

Auditor Junior



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa**

P.T/PP2
1/2

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Visita a las Instalaciones

La visita realizada al área médica de la empresa Ecuasanitas S.A. se llevó a cabo el día 20 de Junio del 2011. El área médica cuenta con adecuada infraestructura, equipamiento y servicios básicos para su normal funcionamiento. Esta localidad está compuesta por cuatro departamentos entre los que tenemos, Jefatura médica, Servicios Médicos, Reembolsos, modelo de atención, Facturación médica y Convenios. Maestría en Auditoría.

El área médica está liderada por el Jefe Médico Regional, la Dra. Betty Chang Mendoza, quien supervisa a los líderes de departamentos y autoriza procedimientos médicos de ser el caso. La Econ. Verónica Fajardo a la fecha lidera el departamento de Servicios Médicos, la Srta. Glenda Cevallos supervisa el departamento de reembolsos a la fecha y la C.P.A. Lorena Auza está encargada a la fecha del departamento de facturación médica.

El personal que labora en cada departamento cuenta con sus respectivos escritorios de trabajo, los mismos que están equipados por una computadora y archivadores facilitando su trabajo; la comunicación entre todos los empleados y directivos es rápida puesto que cuentan con líneas telefónicas para comunicación interna y externa (jefes de área)

La Jefatura médica posee salida telefónica externa y acceso a Internet mediante claves y privilegios otorgados por la Gerencia Regional, además cuenta con la asistencia de una secretaria con su respectivo equipamiento de oficina.

Dentro de las áreas se puede observar que existe información sobre los objetivos y política de calidad de su sistema de Gestión de Calidad mas no de la institución, la misión, visión, organigramas, plan estratégico o información de los trabajos realizados.



**EMPRESA ECUSANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa**

P.T/PP2
2/2

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Visita a las Instalaciones

El personal que la labora allí está debidamente uniformado y presto para atender cualquier inquietud o trámite; el horario de trabajo es de Lunes a Viernes en doble jornada; el control de asistencia se lo realiza a través de huella digital.

Nómina del Personal

Jefe Médico:	Dra. Betty Chang
Auditor Médico:	Dr. Ronny León
Jefe de Servicios Médicos:	Econ. Verónica Fajardo
Coordinadora de Servicios Médicos:	Sra. Patricia Véliz
Supervisora de Reembolsos:	Srta. Glenda Cevallos
Supervisora de Reembolsos:	C.P.A. Lorena Auza Duarte (e)
Supervisor Médico:	Dra. Lorena Rocafuerte
Supervisor Médico:	Dra. Alberto Correa
Asistente de Servicios Médicos:	Sra. Cynthia Guerrero
Asistente de Servicios Médicos:	Srta. Ana Orellana
Asistente de convenios:	Ing. Tannia Barreiro
Asistente de Facturación Médica:	C.P.A. Lorena Auza

Elaborado por: L.E.
Supervisado por: S.L.

Fecha: 20 de Junio de 2011
Fecha: 21 de Junio de 2011



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa**

P.T/PP3
1/1

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Revisión de Base Legal en punto de uso

Los procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión de Calidad correspondiente a los procesos de la auditoría están disponibles en uso y al alcance de todos los funcionarios; los documentos se encuentran identificados como vigentes.

Se comprueba que los manuales de funciones, directivas y reglamentos están disponibles en cada departamento y que el personal conoce lo que significan y como contribuye que sus actividades diarias se desarrollen dentro de la normativa legal de la empresa.

Elaborado por: L.E.

Fecha: 20 de Junio de 2011

Supervisado por: S.L.

Fecha: 21 de Junio de 2011



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa**

P.T/PP4
1/1

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Planeación Estratégica

Se revisa la documentación referente a la misión, visión y plan operativo del área; que la misma contenga objetivos generales, específicos, actividades, responsables de monitoreo según los plazos previstos.

Las estrategias establecidas para el cumplimiento de los objetivos están a cargo de los Jefes de área de los procesos auditados, cuyas acciones se evidencian en los memorandos internos de comunicación a la Jefatura Médica, actas de reunión, agendas de capacitación e informes a la Gerencia Regional de cumplimiento, previo a las reuniones mensuales de revisión del plan estratégico.

Elaborado por: L.E.
Supervisado por: S.L.

Fecha: 20 de Junio de 2011
Fecha: 21 de Junio de 2011



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa**

P.T/PP5
1/1

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Informe de Auditorías Anteriores

De los archivos que se encuentran disponibles del año 2011 se constató que el departamento de Auditoría Interna durante el período de Enero a Marzo del presente año ha realizado 2 exámenes especiales con sus respectivos informes de novedades:

Informe de Auditoría AIG-027-2010-1

Se reportó el 30 de Diciembre del 2010 a la Gerencia Regional novedades encontradas por el incumplimiento de los procesos internos del departamento de Facturación Médica. La Gerencia Regional acoge las recomendaciones del departamento de auditoría y mediante memorando GRG-2011-043 solicita a la Jefe Médico cumplir con las recomendaciones establecidas en el informe de auditoría y que se tomen los correctivos del caso para prevenir que estas situaciones se repitan. A su vez el Jefe Médico mediante memorando JMR-2011-115, JMR-2011-116 y JMR-2011-117 solicita al personal a su cargo el cumplimiento de las disposiciones de la Gerencia Regional y evidencia las acciones tomadas al respecto.

Informe de Auditoría AIG-003-2011-1

La Gerencia Regional mediante memorando GRG-2011-137 informa a la Jefatura Médica las novedades encontradas en el departamento de reembolsos según informe presentado el 15 de Febrero del presente año por lo que exige el cumplimiento de recomendaciones por estas situaciones. La Jefatura médica mediante memorandos JMR-2011-250, JMR-2011-255 y JMR-2011-256 evidencia el cumplimiento de recomendaciones.

Elaborado por: L.E.
Supervisado por: S.L.

Fecha: 20 de Junio de 2011
Fecha: 21 de Junio de 2011



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa**

P.T/PP6
1/1

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Sistemas Informáticos

La empresa utiliza en sus actividades diarias los Sistemas Informáticos conocidos como SIAM y NOVO, los cuales se complementan como fuente de control, ingreso de información y monitoreo. Ambos sistemas no están en línea a nivel de dependencias de Guayaquil y Quito y sufre continuas fallas por conectividad de redes lo que ocasiona que la información este desactualizada en ocasiones debiendo verificar los estatus de los contratos en la agencia matriz para el desarrollo de los procesos internos.

Elaborado por: L.E.
Supervisado por: S.L.

Fecha: 20 de Junio de 2011
Fecha: 21 de Junio de 2011



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa**

P.T/PP7
1/2

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Indicadores

Los procesos auditados cuentan con sus respectivos indicadores de gestión (cumplimiento), los cuales están calculados y publicados en cada departamento:

Proceso: Procesamiento de Planillas de Prestadores del Cuadro

Indicador	Plazo	Responsable	Frecuencia Control	Formula
PLANILLACION OPORTUNA	ANUAL	JEFE DE CONTRALORIA MEDICA/ JEFE MEDICO	MENSUAL	# PLANILLAS EMITIDAS EN MAS DE 8 DIAS / TOTAL DE PLANILLAS RECIBIDAS
MEJORAR CONTROLES	ANUAL	JEFE DE CONTRALORIA MEDICA / JEFE MEDICO	MENSUAL	# TOTAL DE CHEQUES RECHAZADOS / TOTAL DE CHEQUES PAGADOS

Proceso: Reembolsos

Indicador	Plazo	Responsable	Frecuencia Control	Formula
REEMBOLSOS DESPACHADOS	ANUAL	JEFE NACIONAL DE AUDITORÍA MÉDICA Y REEMBOLSOS	MENSUAL	No.- REEMB.DESPACHADOS HASTA 3 DÍAS/NO. REEMBOL. RECIBIDOS
REEMBOLSOS INMEDIATOS	ANUAL	JEFE NACIONAL DE AUDITORÍA MÉDICA Y REEMBOLSOS	MENSUAL	No.-. REEMB.INMEDIATOS DESPACHADOS/NO. REEMBOL. INMEDIATOS RECIBIDOS



**EMPRESA ECUSANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa**

P.T/PP7
2/2

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Indicadores

Proceso: Administración de Servicios Médicos

Indicador	Plazo	Responsable	Frecuencia Control	Formula
ATENCION REQUERIMIENTO DEL SERVICIO	ANUAL	JEFE DE SERVICIOS MEDICOS	MENSUAL	No.- DE RECLAMOS DESPACHADOS EN 72 HORAS/ TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS
AUTORIZACION MEDICA EFICAZ Y HONESTA	ANUAL	JEFE DE SERVICIOS MEDICOS	MENSUAL	No.- DE SERVICIOS APROBADOS / SERVICIOS MEDICOS SOLICITADOS

Se consideran los siguientes indicadores básicos, para consideración de la jefatura médica.

CRITERIO	INDICADOR	FORMA DE CALCULO
Efectividad	Cumplimiento del Plan Operativo	Objetivos específicos planeados/Objetivos específicos realizados
Eficiencia	Cumplimiento Presupuestario	Costo Médico Real/Costo Médico Presupuestado

Elaborado por: L.E.
Supervisado por: S.L.

Fecha: 20 de Junio de 2011
Fecha: 21 de Junio de 2011



EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa

P.T/PP8
1/4

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

EVALUACION PRELIMINAR ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO					
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS			DOCUMENTOS SOPORTE/COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
	GESTION INSTITUCIONAL				
1	Los fines y las actividades principales del área médica corresponden a prestación de servicios	X			Las actividades que realiza son de Medicina Prepagada y Atención Médica Ambulatoria
2	La institución ha establecido la Planificación Estratégica y la Jefatura Médico ha difundido la misión, visión, y objetivos estratégicos e la entidad	X			El plan estratégico se encuentra documentando el 20 de Enero y esta vigente para el presente año. El personal desconoce el Plan Estratégico 2011 del Área Médica
3	La entidad cuenta para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía parámetros de indicadores de gestión y mecanismos de control presupuestario	X			Los procesos a auditar tiene definidos sus indicadores establecidos según caracterizaciones: CR-MP-RM-001, CR-AR-PM-001 y CR-MP-RB-001. La jefatura médica realiza periódicamente control del gasto médico
4	Se ha implementado mecanismos de comunicación interna y externa	X			La comunicación fluye entre los funcionarios mediante memorandos, actas de reuniones y publicidad impresa.
5	Se han realizado auditorías a los procesos	X			La empresa al tener certificación ISO: 9001 - 2008 está en constantes auditorías de calidad. El departamento de Auditoría Interna ha realizado auditorías internas



EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa

P.T/PP8
2/4

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

EVALUACION PRELIMINAR ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO					
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS			DOCUMENTOS SOPORTE/COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
6	Los sistemas informáticos cuentan con controles que evitan el acceso no autorizado de la información y se encuentran integrados permitiendo agilidad en las servicios	X			El sistema SIAM y NOVO cuentan con restricciones y claves de acceso pero tiene limitaciones en cuanto a la actualización de datos
7	Los documentos normativos son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o mejorados	X			Los Procedimientos e instructivos del proceso se encuentran en continua actualización según se evidencia en sus versiones y fecha de vigencia.
8	En los documentos normativos están claramente definidos los objetivos, alcance y responsables de las actividades propias de cada proceso periódicamente con el fin de ser actualizados o mejorados	X			Los Procedimientos e instructivos refieren flujos de procedimientos dónde se estipulan actividades, responsabilidades y documentación soporte



**EMPRESA ECUSANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa**

P.T/PP8
3/4

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Control Interno

Matriz de Ponderación

Estructura Organizativa y Planificación

Componentes	Ponderación	Calificación
Los fines y las actividades principales del área médica corresponden a prestación de servicios	10	10
La institución ha establecido la Planificación Estratégica y la Jefatura Médico ha difundido la misión, visión, y objetivos estratégicos de la entidad	10	5
La entidad cuenta para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía parámetros e indicadores de gestión	10	10
Se ha implementado mecanismos de comunicación interna y externa	10	10
Se han realizado auditorías a los procesos	10	10
Los sistemas informáticos cuentan con controles que evitan el acceso no autorizado de la información y se encuentran integrados permitiendo agilidad en las servicios	10	5
Los documentos normativos son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o mejorados	10	10
En los documentos normativos están claramente definidos los objetivos, alcance y responsables de las actividades propias de cada proceso periódicamente con el fin de ser actualizados o mejorados	10	10
TOTAL	80	70



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa**

P.T/PP8
4/4

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Control Interno

VALORACIÓN

Ponderación Total (PT) 80
Calificación Total (CT) 70
Calificación Porcentual
(CP) **88%**
 $CP = \frac{CT \times 100}{PT}$

DETERMINACION DE LOS NIVELES DE RIESGO

RIESGO

ALTO	MODERADO	BAJO
		88%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO

CONFIANZA

Comentario

En la evaluación del control interno al área médica podemos determinar que nivel de riesgo inherente es bajo 12% (100%- CP) y su nivel de confianza es alto con un valor del 88%; los actividades actuales se desarrollan dentro de un contexto de Riesgo bajo y confianza alta.

Elaborado por: L.E.
Supervisado por: S.L.

Fecha: 20 de Junio de 2011
Fecha: 21 de Junio de 2011



3.2 FASE 2: PLANIFICACION ESPECÍFICA

**EMPRESA ECUSANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa**

P.T/PP9
4/4

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

PROGRAMA DE TRABAJO

No	DESCRIPCION	REF: P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Evaluar el control interno y cumplimiento de los procesos establecidos; realizar las pruebas de cumplimiento y sustantivas necesarias para determinar el nivel de confianza y riesgo de cada proceso.	PT/E1	L.E.	22/06/2011
2	Emitir informe de resultados de control interno y cumplimiento de procesos	PT/E2	L.E.	25/06/2011
3	Evaluar la eficacia y eficiencia del área médica: Indicadores de Gestión	PT/E3	L.E.	25/06/2011
4	Realizar encuestas a usuarios para determinar la calidad del servicio que ofrece la empresa	PT/E4	L.E.	27/06/2011
5	Registrar los hallazgos que se detallarán en papeles de trabajo debidamente sustentados y referenciados.	PT/HH5	L.E.	29/06/2011
6	Realizar la lectura del informe de auditoría al Jefe Médico Regional	PT/CR	L.E.	15/07/2011
7	Establecer de manera conjunta con los auditados el Plan de Implementación de recomendaciones	PT/PIR	L.E.	26/07/2011

Elaborado por: L.E.
Supervisado por: S.L.

Fecha: 20 de Junio de 2011
Fecha: 21 de Junio de 2011



3.3 FASE 3: EJECUCION

3.3.1 Control Interno

**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa**

P.T/E1
1/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

EVALUACION DE CONTROL INTERNO							
CUESTIONARIO							
COMPONENTE: PROCESO ADMINISTRACION DE SERVICIOS MEDICOS							
No	PREGUNTAS	SI	NO	NA	POND	CALIF	DOCUMENTOS SOPORTE/COMENTARIOS
AMBIENTE DE CONTROL							
1	Los Procedimientos que reflejan las actividades del área están debidamente delimitadas	X			10	10	Los Procedimientos PR-MP-SM- 001 Y PR-MP-SM-002 de este Proceso, tienen definido su respectivo alcance y se encuentran disponible para todo el personal del departamento
EVALUACION DE RIESGOS							
2	Se han identificado eventos negativos (riesgos) que puedan afectar el desarrollo de las actividades	X			10	10	El Proceso contempla el Instructivo IT-MP-SM-004 " Instructivo de Contingencia por falta de energía eléctrica, sistemas o datos no procesados", el cual es aplicado de ser el caso
ACTIVIDADES DE CONTROL							
3	Los procedimientos y actividades de aprobación/autorización están claramente definidos en sus manuales, directivas o procesos	X			10	10	En cada procedimiento e instructivo del Proceso se encuentran definido los responsables de cada actividad
4	Los sistemas de información cuentan con controles que evitan el acceso no autorizado de la información	X			10	10	Los sistemas informáticos utilizados restringe su ingreso solo con claves
5	Se lleva un control en el sistema de las eliminaciones de autorizaciones médicas y sus causas	X			10	5	Existen en el sistema informático reportes de transacciones eliminadas pero sin identificar sus causas
6	Se procesa la siniestralidad y se determina los parámetros de referencia del gasto médico (siniestralidad), para determinar si se encuentran dentro de los límites de cobertura de acuerdo al contrato	X			10	10	Se revisan los documentos respectivos, según la cédula # ASM 1
7	El coordinador de plan elegir previo al ingreso de las condiciones especiales al sistema de contratos VIP realiza una reunión con el personal responsable del área comercial y médica para analizar y establecer los términos de las mismas, con un acta de lo acordado	X			10	10	Se verifica acta de reunión del 25/02/11 por inclusión de Cobertura a contrato VIP BNF



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa**

P.T/E1
2/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

EVALUACION DE CONTROL INTERNO							
CUESTIONARIO							
COMPONENTE: PROCESO ADMINISTRACION DE SERVICIOS MEDICOS							
No	PREGUNTAS	SI	NO	NA	POND	CALIF	DOCUMENTOS SOPORTE/COMENTARIOS
ACTIVIDADES DE CONTROL							
8	El coordinador de plan elegir para el ingreso de condiciones especiales de contratos a renovarse reciben del área comercial las nuevas condiciones mínimo 8 días previo a la vigencia del contrato		X		10	0	No se evidencian actas de reuniones por este tema
9	Después emitir, revisar y aprobar los programas de autorización médica con crédito hospitalario, se clasifica los créditos y gestiona el cobro de los mismos	X			10	10	Se revisan los documentos respectivos, según la cédula # ASM 2
10	La autorización y uso de las ODAS preimpresas por parte de contratos corporativos VIP se lleva a cabo según el instructivo respectivo	X			10	7	Se revisan los documentos respectivos, según la cédula # ASM 3
11	Se identifica y controla el producto que no esté conforme (autorización médica mal emitida) con los requisitos del cliente, organizacionales, legales y los necesarios para el uso del servicio de medicina prepagada, de tal forma que se prevenga su uso o entrega no intencional.	X			10	10	Se revisan los documentos respectivos, según la cédula # ASM 4
INFORMACION Y COMUNICACIÓN							
12	Los registros de información del proceso cumplen con las condiciones de almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y recuperación	X			10	10	Se revisan los documentos respectivos, según la cédula # ASM 5
SUPERVISION							
13	Jefe Médico revisa los documentos por trámites de alcances de servicios médicos; los aprobarán o niega según las condiciones contractuales	X			10	10	Se revisan los documentos respectivos, según la cédula # ASM 6
14	El Coordinador, Supervisor, Jefe Médico; revisa las autorizaciones que se realizan en caso de no contar con energía eléctrica, sistema o datos no procesados.	X			10	7	Se revisan los documentos respectivos, según la cédula # ASM 7
TOTAL					140	119	



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa**

P.T/E1
3/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Control Interno: Proceso Administración de Servicios Médicos

VALORACIÓN

Ponderación Total (PT)	140
Calificación Total (CT)	119
Calificación Porcentual (CP)	85%
$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$	

DETERMINACION DE LOS NIVELES DE RIESGO

RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
		85%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO

CONFIANZA

Comentario

En la evaluación del control interno del proceso de Administración de Servicios Médicos podemos determinar que nivel de riesgo es bajo y su nivel de confianza es alto con un valor del 85%; las actividades se desarrollan dentro de los controles actuales debiendo verificarlos periódicamente.



**EMPRESA ECUSANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Analítica**

P.T/E1
4/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Proceso Administración de Servicios Médicos

ASM 1: SINIESTRALIDAD

MUESTRA	USUARIO	(A)	(B)	MARCA
1	J.R.E.	1	1	√
2	R.M.C.	1	1	√
3	F.S.W.	1	1	√
4	C.G.	1	1	√
5	K.C.	1	1	√
6	G.M	1	1	√
7	M.D.G	1	1	√
8	G.R.	1	1	√
9	C.G.	1	1	√
10	M.P.	1	1	√
TOTAL		10	10	
CALIFICACION			10	

- (A) Adjunta reporte de siniestralidad
(B) Jefe Médico verifica y aprueba reporte de siniestralidad
1 Cumple
0 No cumple

Procedimiento

Seleccionar una muestra de 10 observaciones de manera aleatoria del reporte resumido del gasto médico de los usuarios que presentaron reclamos por alcances de servicios médicos, de enero a marzo y verificar que la revisión del Jefe Médico.

Fuente: Archivo "Guías de trámite de alcances de servicios médicos de enero a marzo"



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Analítica**

P.T/E1
5/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Proceso Administración de Servicios Médicos

ASM # 2: CLASIFICACION Y COBRO DE PAMS/ODAS CON GARANTIA Y SIN GARANTIA

MUESTRA	# ADS	(A)	(B)	(C)	MARCA
1	97843	1	1	1	√
2	91043	1	1	1	√
3	87354	1	1	1	√
4	115578	1	1	1	√
5	115514	1	1	1	√
6	119572	1	1	1	√
7	119460	1	1	1	√
8	121529	1	1	1	√
9	121508	1	1	1	√
10	121493	1	1	1	√
TOTAL		10	10	10	
CALIFICACION				10	

- (A) Los PAMS/ODAS elaborados son remitidos a la Jefatura de Servicios Médicos para la revisión y aprobación correspondiente.
- (B) Se clasifica los créditos de acuerdo al tipo de contrato, si es con crédito sin garantía para remitir el cobro a la empresa o con garantía para recuperar el valor con el usuario o descontando del pago a la Institución médica que brindó el servicio.
- (C) Registrar la fecha en que los trámites son remitidos al departamento de Facturación y al área financiera en los Memos entregados a Facturación y Caja, para el control respectivo

1 Cumple
0 No Cumple

Procedimiento

Seleccionar una muestra aleatoria de 10 ADS/PAMS a crédito de contratos corporativos y verificar el cumplimiento del instructivo respectivo

Fuente: Archivo físico de PAM y ADS con y sin garantía



**EMPRESA ECUSANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Analítica**

P.T/E1
6/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Proceso Administración de Servicios Médicos

ASM # 3: ODA PREIMPRESA VIP

MUESTRA	# ADS	(A)	(B)	(C)	(D)	MARCA
1	7801	0	1	1	1	√
2	7813	0	1	1	1	√
3	7826	0	1	1	1	√
4	7850	0	1	1	1	√
5	7906	0	0	1	1	√
6	7908	0	1	1	1	√
7	7912	0	1	1	1	√
8	7913	0	1	1	1	√
9	7916	0	1	1	1	√
10	7917	0	1	1	1	√
TOTAL		0	9	10	10	
CALIFICACION					7	

- (A) Registrar la recepción en el Kárdex de ODAS PREIMPRESAS.
- (B) Las ODAS PREIMPRESAS tienen una validez de 8 días laborables, a partir de su emisión
- (C) Se tramitan para el cobro del valor administrativo respectivo, deducible y copago en caso de existir
- (D) Los contratos corporativos VIP emitieron una carta de garantía por el servicio a favor de Ecuasanitas.

1 cumple
0 No cumple

Procedimiento

Seleccionar una muestra aleatoria de 10 ODAS preimpresas y verificar el cumplimiento del instructivo respectivo

Fuente: Archivo físico de ODAS preimpresas



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Analítica**

P.T/E1
7/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Proceso Administración de Servicios Médicos

ASM # 4: PRODUCTO NO CONFORME

MUESTRA	# CONTRATO	(A)	(B)	(C)	(D)	MARCA
1	150271	1	1	1	1	√
2	9772/0/2	1	1	1	1	√
3	152706	1	1	1	1	√
4	163527	1	1	1	1	√
5	154584/23	1	1	1	1	√
6	138025/0/1	1	1	1	1	√
7	207834	1	1	1	1	√
8	165320	1	1	1	1	√
9	159776	1	1	1	1	√
10	235645/2	1	1	1	1	√
TOTAL		10	10	10	10	
CALIFICACION					10	

- (A) Identificado con sello no conforme.
- (B) Se identifica la razón de No Conformidad
- (C) Se reprocesa, repara, reclasifica o desecha
- (D) Firma de autorización de concesión
 - 1 Cumple
 - 0 No cumple

Procedimiento

Seleccionar una muestra aleatoria de 10 ADS erróneas y verificar el cumplimiento del instructivo respectivo

Fuente: Carpeta de Producto No Conforme



EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Analítica

P.T/E1
8/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Proceso Administración de Servicios Médicos

ASM 5 # REGISTROS

MUESTRA	REGISTRO	(A)	(B)	(C)	(D)	MARCA
1	Informe de autorizaciones (ADS)	1	1	1	1	√
2	Informe de servicios negados	1	1	1	1	√
3	Bases y condiciones especiales de contratos corporativos	1	1	1	1	√
4	Carta de autorización de crédito hospitalario	1	1	1	1	√
5	Talonario desprendible de la ODA preimpresas	1	1	1	1	√
6	Kárdex ODAS preimpresas	1	1	1	1	√
7	Carta de requerimiento de ODAS preimpresas	1	1	1	1	√
8	Memos entregados a Facturación y Caja	1	1	1	1	√
9	Producto No Conforme	1	1	1	1	√
TOTAL		9	9	9	9	
CALIFICACION					10	

- (A) Almacenamiento
- (B) Protección
- (C) Recuperación
- (D) Tiempo de retención
 - 1 Cumple
 - 0 No cumple

Procedimiento

Solicitar los registros correspondientes al proceso y verificar visualmente sus condicionamientos para archivo de los mismos

Fuente: Registros del Proceso



EMPRESA ECUSANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Analítica

P.T/E1
9/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Proceso Administración de Servicios Médicos

ASM # 6: ALCANCES DE ADMINISTRACION DE SERVICIOS MEDICOS

MUESTRA	# GUIA	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	MARCA
1	2490	1	1	1	1	1	√
2	2489	1	1	1	1	1	√
3	2488	1	1	1	1	1	√
4	2487	1	1	1	1	1	√
5	2479	1	1	1	1	1	√
6	2480	1	1	1	1	1	√
7	2477	1	1	1	1	1	√
8	2474	1	1	1	1	1	√
9	2473	1	1	1	1	1	√
10	2472	1	1	1	1	1	√
TOTAL		10	10	10	10	10	
CALIFICACION						10	

- (A) Los documentos contienen información como siniestralidad, cálculo de bonificación, número de cheques etc.
- (B) El requerimiento es por servicios con especialistas que no exista convenio, exámenes especiales realizados con otros prestadores que otorgan descuento pero no pertenecen al Cuadro Médico de Ecuasanitas, atención por emergencia, prestador médico no acepta cheques de asistencia médica
- (C) Monto de autorización hasta \$ 200.00
- (D) Se registra los valores autorizados en el informe de revisión de alcances de Administración de Servicios Médicos
- (E) Requerimiento atendido en un plazo de 72 horas

1 Cumple
0 No Cumple

Procedimiento

Seleccionar una muestra de 10 observaciones de manera aleatoria del reporte resumido del gasto médico de los usuarios que presentaron reclamos por alcances de servicios médicos y verificar su cumplimiento según el instructivo

Fuente: Archivo "Guías de trámite de alcances de servicios médicos de enero a marzo"



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Analítica**

P.T/E1
10/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Proceso Administración de Servicios Médicos

ASM # 7: ODAS PREIMPRESAS POR CONTINGENCIAS

MUESTRA	ODA PREIMPRESA	(A)	(B)	(C)	MARCA
1	12133	1	1	0	√
2	21589	1	1	0	√
3	18484	1	1	0	√
4	18476	1	1	0	√
5	18475	1	1	0	√
6	5028	1	1	0	√
7	19440	1	1	0	√
8	17971	1	1	0	√
9	17964	1	1	0	√
10	17971	1	1	0	√
TOTAL		20	20	0	
CALIFICACION				7	

(A) Orden Preimpresas Ingresada al sistema

(B) Verificación de Cobro de Arancel y costo de ODA

(C) Se anota en la parte superior derecha el número de factura de cancelación de la ODA.

1 Cumple

0 No cumple

Procedimiento

Seleccionar una muestra de 10 observaciones y verificar el control en el cobro de aranceles y costo de odas. Verificar la fecha en que se registraron en el sistema. Verificar que en la ODA preimpresas se haya registrado en la parte superior derecha el número de factura de cancelación de la ODA.

Fuente: Archivo físico de ODAS preimpresas copias celestes



**EMPRESA ECUSANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL**

P.T/E1
11/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

EVALUACION DE CONTROL INTERNO							
CUESTIONARIO							
COMPONENTE: PROCESO PROCESAMIENTO DE PLANILLAS A PRESTADORES DEL CUADRO EXTERNO							
No	PREGUNTAS	SI	NO	NA	POND	CALIF	DOCUMENTOS SOPORTE/COMENTARIOS
AMBIENTE DE CONTROL							
1	La Dirección proporciona el apoyo logístico y de personal para un adecuado desarrollo de las labores de control	X			10	10	El departamento está previsto de los Recursos Humanos y Físicos establecidos en su proceso
EVALUACION DE RIESGOS							
2	Se han identificado eventos negativos (riesgos) que puedan afectar el desarrollo de las actividades	X			10	10	El instructivo para ingreso de servicios refiere separar facturas erróneas de médicos y clínicas cuando estas no cumplan los requisitos exigidos por el S.R.I
ACTIVIDADES DE CONTROL							
3	La recepción de cheques de asistencia médica, autorizaciones ambulatorias y autorizaciones hospitalarias se realiza de acuerdo al instructivo respectivo	X			10	8	Se revisan los documentos respectivos, según la cédula # PPM 1
4	El ingreso de servicios por atención médica se realiza en forma efectiva	X			10	10	Se revisan los documentos respectivos, según la cédula # PPM 2
5	Se identifica y controla el producto que no esté conforme con los requisitos del cliente, organizacionales, legales y los necesarios para la prestación del servicio		X		10	1	Se revisan los documentos respectivos, según la cédula # PPM 3
6	Los sistemas de información cuentan con controles y sistemas que evitan el acceso no autorizado a la información	X			10	10	Los sistemas informáticos utilizados restringe su ingreso solo con claves
7	Se revisan los cheques de asistencia médica provenientes de los centros médicos	X			10	10	Se revisan los documentos respectivos, según la cédula # PPM 4
8	La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas	X			10	10	El proceso contempla los Indicadores: mejorar controles y planillación oportuna



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL**

P.T/E1
12/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011

EVALUACION DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO COMPONENTE: PROCESO PAGO DE PLANILLAS A PRESTADORES DEL CUADRO EXTERNO							
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	SI	NO	NA	POND	CALIF	
9	Los registros de información del proceso cumplen con las condiciones de almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y recuperación	X			10	10	Se revisan los documentos respectivos, según la cédula # PPM 5
10	Se ha implementado mecanismos de comunicación interna y externa como memorandos, actas de reuniones, boletines informativos, revistas, etc.	X			10	10	Se evidencia en archivos: memorandos, cartas y comunicaciones a los prestadores externos
11	Se encuentra especificado en el contrato de los prestadores externos los requisitos necesarios para el pago oportuno de sus servicios				10	10	En la cláusula tercera Obligaciones de la Empresa.
	SUPERVISION						
12	En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello	X			10	10	Se verifican ADS autorizadas identificadas con error y las acciones correspondientes al personal emisor según memorandos de descuento PMR-2011-383 y PMR-2011-193
TOTAL					120	109	

VALORACIÓN

Ponderación Total (PT) 120
 Calificación Total (CT) 109
 Calificación Porcentual (CP) **91%**
 $CP = \frac{CT \times 100}{PT}$

DETERMINACION DE LOS NIVELES DE RIESGO

RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
		91%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO

CONFIANZA

Comentario

En la evaluación del control interno del proceso de Procesamiento de Planillas Médicas podemos determinar que nivel de riesgo es bajo y su nivel de confianza es alto con un valor del 91%; las actividades se desarrollan dentro de los controles actuales debiendo verificarlos periódicamente.



EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Analítica

P.T/E1
13/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Proceso Procesamiento de planillas a prestadores del cuadro externo

PPM# 1: RECEPCION DE CHEQUES DE ASISTENCIA MEDICA

MUESTRA	RECIBO	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	MARCA
1	70418	1	1	0	1	1	v
2	OFC-TES-DOF-ASG2011-427	1	1	N.A.	1	1	v
3	64967-64968-64969-64970	1	1	0	1	1	v
4	17732	1	1	0	1	1	v
5	77203	1	1	0	1	1	v
6	OFC-TES-DOF-ASG2011-512	1	1	N.A.	1	1	v
7	69364	1	1	0	1	1	v
8	8198	1	1	0	1	1	v
9	OFC-TES-DOF-ASG-2011-22	1	1	N.A.	1	1	v
10	OFC-TES-DOF-ASG-2011-83	1	1	N.A.	1	1	v
11	69331-69330	1	1	0	1	1	v
12	13477	1	1	0	1	1	v
13	13478	1	1	0	1	1	v
14	NO TIENE	1	1	0	1	1	v
15	70464-70466	1	1	0	1	1	v
TOTAL		15	15	0	15	15	
CALIFICACION						8	

- (A) Documentos recibidos hasta el 25 de cada mes
- (B) Cantidad de cheques de acuerdo a la autorización médica debidamente autorizada
- (C) Los cheques de asistencia médica debidamente llenos y registrado el diagnóstico presuntivo por el médico
- (D) Cheques sin borrones, tachones o adulteraciones
- (E) Cheques hasta 30 días desde su emisión
 - 1 Cumple
 - 2 No Cumple
 - NA No aplica

Procedimiento

Seleccionar 15 Planillas médicas de aquellos prestadores que mas frecuentemente facturan servicios y verificar el cumplimiento del instructivo respectivo

Fuente: Archivo Físico de Planillas Médicas



EMPRESA ECUSANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Analítica

P.T/E1
14/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Proceso Procesamiento de planillas a prestadores del cuadro externo

PPM # 2 INGRESO DE SERVICIOS

MUESTRA	RECIBO	(A)	(B)	(C)	(D)	MARCA
1	70418	1	1	1	1	√
2	OFC-TES-DOF-ASG2011-427	1	1	1	1	√
3	64967-64968-64969-64970	1	N.A.	1	1	√
4	17732	1	1	1	1	√
5	77203	1	0	1	1	√
6	OFC-TES-DOF-ASG2011-512	1	N.A.	1	1	√
7	69364	1	1	1	1	√
8	8198	1	1	1	1	√
9	OFC-TES-DOF-ASG-2011-22	1	N.A.	1	1	√
10	OFC-TES-DOF-ASG-2011-83	1	N.A.	1	1	√
11	69331-69330	1	1	1	1	√
12	13477	1	0	1	1	√
13	13478	1	1	1	1	√
14	NO TIENE	1	1	1	1	√
15	70464-70466	1	1	1	1	√
TOTAL		15	9	15	15	
CALIFICACION					10	

- (A) Las atenciones no se repiten en la misma fecha con en el mismo usuario y por el mismo servicio prestado.
 - (B) Hasta 2 cheques de consultas al mes por cada afiliado salvo justificativo del Prestador Médico
 - (C) Registrados los cheques de asistencia médica con sello de facturado y comparado los cheques físicos con lo ingresado.
 - (D) Firmas de elaborado y visto bueno
- 1 Cumple
0 No Cumple
NA: No aplica

Procedimiento

Seleccionar 15 Planillas médicas de aquellos prestadores que más frecuentemente facturan servicios y verificar el cumplimiento del instructivo respectivo

Fuente: Archivo Físico de Planillas Médicas



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Analítica**

P.T/E1
15/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Proceso Procesamiento de planillas a prestadores del cuadro externo

PPM # 3 PRODUCTO NO CONFORME

MUESTRA	FECHA	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	MARCA
1	16-feb	0	0	0	0	0	√
2	25-feb	0	0	0	0	0	√
3	02-mar	1	1	1	1	1	√
4	02-mar	0	0	0	0	0	√
5	14-mar	0	0	0	0	0	√
6	14-mar	0	0	0	0	0	√
7	15-mar	0	0	0	0	0	√
8	15-mar	0	0	0	0	0	√
9	18-mar	0	0	0	0	0	√
10	18-mar	0	0	0	0	0	√
TOTAL		1	1	1	1	1	
CALIFICACION						1	

- (A) Solicitud vía e-mail para la Des-contabilización de la planilla médica errónea en el Departamento de Contabilidad.
 - (B) Des-contabilización en el Departamento de Contabilidad.
 - (C) Des-contabilización en el Departamento de Facturación.
 - (D) Elaboración de la planilla corregida con el mismo número de cuenta inicial y contabilización automática.
 - (E) Entrega al Departamento de Contabilidad el informe de dichas planillas médicas.
- 1 Cumple
0 No cumple

Procedimiento

Seleccionar una muestra aleatoria de 10 ADS erróneas y verificar el cumplimiento del instructivo respectivo

Fuente: Carpeta de Producto No Conforme



**EMPRESA ECUSANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Analítica**

P.T/E1
16/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Proceso Procesamiento de planillas a prestadores del cuadro externo

PPM # 4 FACTURACION CENTROS MEDICOS

MUESTRA	# ODS	(A)	(B)	MARCA
1	105433	1	1	√
2	105507	1	1	√
3	105488	1	1	√
4	105494	1	1	√
5	105668	1	1	√
6	105669	1	1	√
7	105615	1	1	√
8	105621	1	1	√
9	105645	1	1	√
10	105606	1	1	√
11	105609	1	1	√
12	105610	1	1	√
13	105643	1	1	√
14	105652	1	1	√
15	105666	1	1	√
TOTAL		15	15	
CALIFICACION			10	

(A) Corresponde la identificación del cheque a la orden de servicio

(B) Cheques físicos o virtuales coinciden con la cantidad facturada en la orden de servicio

1 Cumple

0 No Cumple

Procedimiento

Seleccionar una muestra aleatoria de 20 atenciones de los Centros Médicos y verificar que la cantidad de física de cheques de asistencia médica coincida con la cantidad ingresada al sistema.

Fuente: Archivos físicos de ODS facturadas



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Analítica**

P.T/E1
17/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Proceso Procesamiento de planillas a prestadores del cuadro externo

PPM # 5: REGISTROS

MUESTRA	REGISTRO	(A)	(B)	(C)	(D)
1	Cheques de asistencia médica.	1	1	1	1
2	Registro de ingreso y egreso de cuentas médicas	1	1	1	1
3	Recibo de Honorarios Profesionales y Servicios Médicos Prestados Sin Detalle	1	1	1	1
4	Registro de cuentas a contabilizar	1	1	1	1
5	Registro de Cheques Rechazados	1	1	1	1
6	Producto No Conforme Procesamiento de Planillas Médicas	1	1	1	1
TOTAL		6	6	6	6
CALIFICACION					10

- (A) Almacenamiento
- (B) Protección
- (C) Recuperación
- (D) Tiempo de retención
- 1 Cumple
- 0 No cumple

Procedimiento

Solicitar los registros correspondientes al proceso y verificar visualmente sus condicionamientos para archivo de los mismos

Fuente: Registros del Proceso



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL**

P.T/E1
18/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

EVALUACION DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO COMPOENENTE: PROCESO REEMBOLSOS							
No	PREGUNTAS	SI	NO	NA	POND	CALIF	DOCUMENTOS SOPORTE/COMENTARIOS
AMBIENTE DE CONTROL							
1	La Dirección proporciona el apoyo logístico y de personal para un adecuado desarrollo de las labores de control	X			10	10	El departamento este previsto de los Recursos Humanos y Físicos establecidos en su proceso
EVALUACION DE RIESGOS							
2	Se han identificado eventos negativos (riesgos) que puedan afectar el desarrollo de las actividades	X			10	10	El Proceso contempla en el caso de que la autorización del pago a un afiliado que no es el titular del contrato se confirmar la veracidad de la autorización, caso contrario los valores se cancelan al titular del contrato.
ACTIVIDADES DE CONTROL							
3	Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en manuales o directivas y son realizados para todos los procesos y actividades	X			10	10	En todos los instructivos del Proceso se pueden evidenciar que están definidas las responsabilidades dónde se establecen los niveles de autorización según sus actividades.
4	Los documentos internos que genera y reciben las unidades orgánicas están debidamente numerados y protegidos	X			10	10	Los documentos internos tales como memorandos y directivas se encuentran identificadas y archivadas en folios respectivos. La documentación de usuarios con reembolsos pendientes de liquidar se encuentra debidamente archivada y protegida.
5	La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas	X			10	10	El proceso contempla los Indicadores: reembolsos despachados y reembolsos inmediatos
6	Los reembolsos de valores por servicios de asistencia médica tanto clínica y quirúrgica o restitución de valores por medicamentos considerados como inmediatos se cancelan según las obligaciones adquiridas con los afiliados, de acuerdo al producto, contrato y condiciones especiales.	X			10	9	Se revisan los documentos respectivos, según la cédula # R 1



**EMPRESA ECUSANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL**

P.T/E1
19/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

EVALUACION DE CONTROL INTERNO							
CUESTIONARIO							
COMPONENTE: PROCESO REEMBOLSOS							
No	PREGUNTAS	SI	NO	NA	POND	CALIF	DOCUMENTOS SOPORTE/COMENTARIOS
7	Los reembolsos por servicios considerados como diferidos se cancelan según las obligaciones adquiridas con los afiliados, de acuerdo al producto, contrato y condiciones especiales.	X			10	9	Se revisan los documentos respectivos, según la cédula # R 1
8	Los reembolsos por servicios considerados como diferidos se cancelan según las obligaciones adquiridas con los afiliados, de acuerdo al producto, contrato y condiciones especiales.	X			10	0	Se revisan los documentos respectivos, según la cédula # R 2
9	Los sistemas de información cuentan con controles y sistemas que evitan el acceso no autorizado a la información	X			10	10	Los sistemas informáticos utilizados restringe su ingreso solo con claves
10	Se lleva un control en el sistema de las eliminaciones de reembolsos y sus causas	X			10	5	Existen en el sistema informático reportes de transacciones eliminadas pero sin identificar sus causas
INFORMACION Y COMUNICACIÓN							
11	Los registros de información del proceso cumplen con las condiciones de almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y recuperación	X			10	10	Se revisan los documentos respectivos, según la cédula # R 3
12	Se ha implementado mecanismos de comunicación interna y externa como memorandos, actas de reuniones, boletines informativos, revistas, etc.	X			10	10	Se evidencia en archivos: memorandos, cartas y comunicaciones a usuarios. Existen en circulación boletines informativos, Revista Institucional y demás difusión publicitaria.
13	Se encuentra especificado en el contrato de afiliación los requisitos necesarios para los trámites de reembolso y el tiempo establecido para realizarlos		X		10	5	En los contratos de asistencia médica refieren que el período máximo para presentar un reclamo por reembolso es de 60 días
SUPERVISION							
14	El supervisor de reembolsos realiza la supervisión del cobro de deducibles	X			10	10	Se confirma por parte del Departamento de Servicios al Cliente que no existen reclamos por deducibles mal aplicados
TOTAL					140	118	



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL**

P.T/E1
20/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Control Interno

VALORACIÓN

Ponderación Total (PT) 140
Calificación Total (CT) 118
Calificación Porcentual (CP) **84%**
 $CP = \frac{CT \times 100}{PT}$

DETERMINACION DE LOS NIVELES DE RIESGO

RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
		84%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO

CONFIANZA

Comentario

En la evaluación del control interno del proceso de Procesamiento de Reembolsos podemos determinar que nivel de riesgo es bajo y su nivel de confianza es alto con un valor del 84%; las actividades se desarrollan dentro de los controles actuales debiendo verificarlos periódicamente.



EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Analítica

P.T/E1
21/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Proceso Reembolsos

R1: Reembolsos Inmediatos

MUESTRA	FORMULARIO	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)
1	343358	1	1	1	1	1	1
2	150098	0	1	1	0	1	1
3	272011	1	1	1	0	1	1
4	490292	1	1	1	1	1	1
5	369710	1	1	1	1	1	1
6	490220	1	0	1	0	1	1
7	453950	1	1	1	1	1	1
8	301559	1	1	1	0	1	1
9	200158	0	1	1	1	1	1
10	37599	1	1	1	1	1	1
11	134160	1	1	1	1	1	1
12	411202	1	1	1	0	1	1
13	86611	1	1	1	0	1	1
14	506070	1	1	1	1	1	1
15	490484	1	1	1	0	1	1
16	335748	1	1	1	1	1	1
17	453189	1	1	1	1	1	1
18	37815	1	1	1	1	1	1
19	405371	1	1	1	0	1	1
20	505370	1	1	1	0	1	1
TOTAL		18	19	20	11	20	20
CALIFICACION							9

- (A) Formulario aprobado por el supervisor médico, deben tener firmas y sellos de elaborado, pagado y aprobado
 - (B) Pagado en 24 horas
 - (C) Facturas originales y documentación médica completa (copias de historias clínicas y de exámenes de diagnóstico), epicrisis si es hospitalización.
 - (D) En receta debe constar la firma (no rubrica) y sello del médico.
 - (E) Tiempo máximo de reclamación 90 días o de acuerdo a las condiciones del contrato
 - (F) Reembolsos Plan Total hasta \$ 100.00 y \$ 200.00
- 1 Cumple
0 No Cumple

Procedimiento: Seleccionar una muestra aleatoria de reembolsos diferidos y 10 reembolsos inmediatos y verificar el cumplimiento de sus requisitos según el instructivo respectivo.



EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Analítica

P.T/E1
22/23

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Proceso Reembolsos

R2: Reembolsos Diferidos

MUESTRA	FORMULARIO	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
1	343358	1	1	1	1	1
2	150098	0	1	1	0	1
3	272011	1	1	1	0	1
4	490292	1	1	1	1	1
5	369710	1	1	1	1	1
6	490220	1	1	1	0	1
7	453950	1	1	1	1	1
8	301559	1	1	1	0	1
9	200158	0	1	1	1	1
10	37599	1	1	1	1	1
11	134160	1	1	1	1	1
12	411202	1	1	1	0	1
13	86611	1	1	1	0	1
14	506070	1	1	1	1	1
15	490484	1	1	1	0	1
16	335748	1	1	1	1	1
17	453189	1	1	1	1	1
18	37815	1	1	1	1	1
19	405371	1	1	1	0	1
20	505370	1	1	1	0	1
TOTAL		18	20	20	11	20
CALIFICACION						9

- (A) Formulario aprobado por el supervisor médico, deben tener firmas y sellos de elaborado, pagado y aprobado
- (B) Procesado en 3 días laborables
- (C) Facturas originales y documentación médica completa (copias de historias clínicas y de exámenes de diagnóstico), epicrisis si es hospitalización.
- (D) En receta debe constar la firma (no rubrica) y sello del médico.
- (E) Tiempo máximo de reclamación 90 días o de acuerdo a las condiciones del contrato

1 Cumple
0 No Cumple

Procedimiento: Seleccionar una muestra aleatoria de reembolsos diferidos y 10 reembolsos inmediatos y verificar el cumplimiento de sus requisitos según el instructivo respectivo.

Fuente: Archivo físico de reembolsos inmediatos y diferidos del departamento financiero.



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Analítica**

**P.T/E1
23/23**

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Proceso Reembolsos

R3: Registros

MUESTRA	REGISTRO	(A)	(B)	(C)	(D)
1	Reporte de transacciones pagadas (reembolsos inmediatos)	1	1	1	1
2	Listado de cuentas a contabilizar (reembolsos diferidos)	1	1	1	1
3	Datos de identificación del depósito (ProntoSanitas)	1	1	1	1
4	Bases y condiciones especiales de contratos corporativos	1	1	1	1
5	Formulario de Auditoria Médica	1	1	1	1
6	Producto No Conforme				
TOTAL		5	5	5	5
CALIFICACION					10

- (A) Almacenamiento
- (B) Protección
- (C) Recuperación
- (D) Tiempo de retención
- 1 Cumple
- 0 No cumple

Procedimiento

Solicitar los registros correspondientes al proceso y verificar visualmente sus condicionamientos para archivo de los mismos

Fuente: Registros del Proceso

Elaborado por: L.E.
Supervisado por: S.L.

Fecha: 22 de Junio de 2011
Fecha: 25 de Junio de 2011



EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa

P.T/E2
2/2

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Informe de Resultados de Control Interno

VALORACIÓN

Ponderación Total (PT) (140+120+140) 400
 Calificación Total (CT) (119+109+118) 346
 Calificación Porcentual (CP) **87%**
 $CP = \frac{CT \times 100}{PT}$

DETERMINACION DE LOS NIVELES DE RIESGO

RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
		87%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO

CONFIANZA

Medición de Riesgos

Riesgo de Control

Riesgo de Control = Control del Riesgo – Nivel de confianza

Riesgo de Control = 100% - 87%

Riesgo de Control= 13%

Riesgo Inherente

Se considera un riesgo inherente del 12% en base a los resultados obtenidos en la planificación preliminar del riesgo de control y que el riesgo inherente es mayor que el riesgo de control

Riesgo de Auditoría

Se considera como un margen de error del 2% según los estándares utilizados en el país. Su ecuación es: Riesgo de Auditoria = Riesgo Inherente X Riesgo de Detección X Riesgo de Control



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa**

P.T/E2
2/2

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Informe de Resultados de Control Interno

Riesgo de Detección

Riesgo de Detección = $\frac{\text{Riesgo de Auditoría}}{\text{Riesgo Inherente} * \text{Riesgo de Control}}$

Riesgo de Detección = $\frac{0,02}{0,12 * 0,13} = 128\%$

Comentario

Los riesgos inherentes y de control son bajos lo que permite al auditor liberar un cierto grado de profundidad en sus procedimientos y que las pruebas efectuadas sean de cumplimiento en base a los resultados obtenidos en el cálculo matemático del riesgo de detección.

Elaborado por: L.E.
Supervisado por: S.L.

Fecha: 25 de Junio de 2011
Fecha: 26 de Junio de 2011



3.3.2 Indicadores de Gestión

EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL

P.T/E3
1/8

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolsos y Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

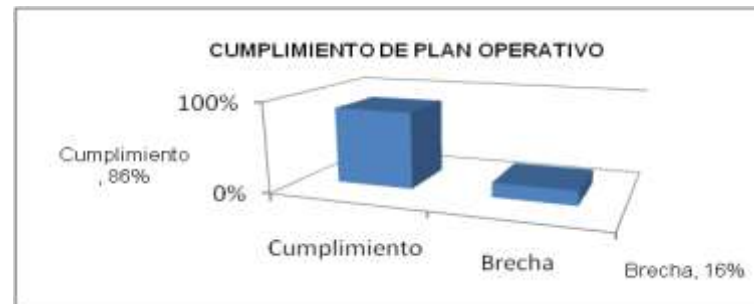
Indicadores de Gestión: Plan Operativo

Objetivo Principal: Lograr y mantener 42,000 usuarios durante los próximos 5 años.

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CLAVE DE ÉXITO	CALCULO	RESULTADO	UNIDAD DE MEDIDA	PLAZO	ESTANDAR	FUENTE
Cumplimiento plan operativo	Recurso Humano Recursos Materiales Recursos Tecnológicos Recursos Financieros	$\frac{\text{Objetivos Específicos Planificados}}{\text{Objetivos Específicos realizados}} = 12/14$	86%	Número	Primer Trimestre 2011	100%	Memorandos Internos y Actas de Reunión de los Archivos de Jefatura Médica

Comentario: El cumplimiento del plan operativo en el primer trimestre fue del 86%, debido a que no se cumplió el objetivo específico de Mejorar la administración, procesos y tarifario del prestador médico acorde al mercado y promover un buen ambiente laboral causo una brecha del 29%

Elaborado por L.E. Fecha: 25 Junio de 2011
Supervisado por S.L. Fecha: 26 Junio de 2011





EMPRESA ECASANITAS S.A.

REGIONAL GUAYAQUIL

P.T/E3

2/8

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolsos y Pago de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Indicadores de Gestión: Cumplimiento Presupuestario

Objetivo: Controlar el costo médico

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CLAVE DE ÉXITO	CALCULO	RESULTADO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTANDAR	FUENTE
Cumplimiento presupuestario	Recurso Humano	Costo médico real	√	Número	Se sugiere trimestral	100%	Informe financiero del costo médico y presupuesto aprobado por la empresa
	Recursos Materiales	Costo médico presupuestado	√				
	Situación Económica	Nota: información financiera no permitida a revelar para fines académicos	108,13%				
	Competencia						
	Entorno Político						

Análisis: El costo médico para el primer trimestre superó lo presupuestado en 0.813%, siendo sus causas las sugeridas como factores críticos. Como dato complementario con respecto al primer trimestre del año anterior este valor se ha incrementado en 23,85% (α)

Elaborado por L.E. Fecha: 25 Junio de 2011
 Supervisado por S.L. Fecha: 26 Junio de 2011





EMPRESA ECASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL

P.T/E3

4/8

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolsos y Pago de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Indicadores de Gestión: Proceso Administración de Servicios Médicos

Objetivo: autorizar los servicios médicos de acuerdo a las condiciones establecidas en los contratos de los diferentes productos y planes para cumplir con los requerimientos del afiliado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CLAVE DE ÉXITO	CALCULO DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTANDAR	FUENTE
Atención Requerimiento del Servicio	Recursos Humanos	Número de reclamos despachados en 72 horas	✓	Mensual	90%	Guías de Alcance de Servicios Médicos, archivo bajo custodia de la Secretaria de Jefatura Médica
	Insumos y Materiales	Total de Reclamos recibidos	✓			
	Medios de Comunicación	Enero = $9/9 \times 100 = 100\%$				
	Equipos de Computo	Febrero = $6/6 \times 100 = 100\%$				
Software	Marzo = $9/9 \times 100 = 100\%$					
		Promedio = 100%			90%	

Análisis: Los requerimientos de clientes, relacionados a servicios médicos que por alguna razón no pudieron acceder a éstos, en un plazo de 72 horas, según lo establecido en las condiciones contractuales fueron atendidos con un 100% de efectividad, superando la meta establecida en un 10%.

Elaborado por L.E. Fecha: 25 Junio de 2011

Supervisado por S.L. Fecha: 26 Junio de 2011





EMPRESA ECUASANITAS S.A.

REGIONAL GUAYAQUIL

P.T/E3

4/8

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolsos y Pago de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Indicadores de Gestión: Proceso Administración de Servicios Médicos

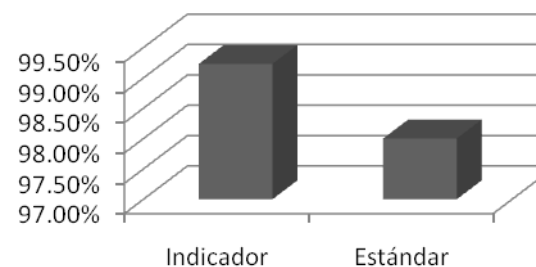
Objetivo: autorizar los servicios médicos de acuerdo a las condiciones establecidas en los contratos de los diferentes productos y planes para cumplir con los requerimientos del afiliado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CLAVE DE ÉXITO	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTANDAR	FUENTE
Autorización Médica Eficaz y Honesta	Recursos Humanos	$\frac{\text{Número de servicios médicos aprobados}}{\text{Servicios médicos solicitados}}$ ✓				Informe de ADS e Informe de Servicios Negados, reportes generado por el Sistema Informático con acceso del personal del área médica
	Insumos y Materiales	Enero = $5.261/5.303 \times 100 = 99.21\%$	Número	Mensual	98%	
	Medios de Comunicación	Febrero = $5.422/5.470 \times 100 = 99.12\%$	Número		98%	
	Equipos de Computo	Marzo = $4.796/4.839 \times 100 = 99.36\%$	Número		98%	
	Software	Promedio = 99.23%	Número		98%	

Análisis: Existe un cumplimiento promedio del 99.23% en el primer trimestre, superando en 1,23% la meta o estándar establecido para la aprobación de servicios según las condiciones contractuales

Elaborado por L.E. Fecha: 25 Junio de 2011
Supervisado por S.L. Fecha: 26 Junio de 2011

Autorización Médica Eficaz y Honesta





EMPRESA ECUASANITAS S.A.

REGIONAL GUAYAQUIL

P.T/E3

5/8

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolsos y Pago de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

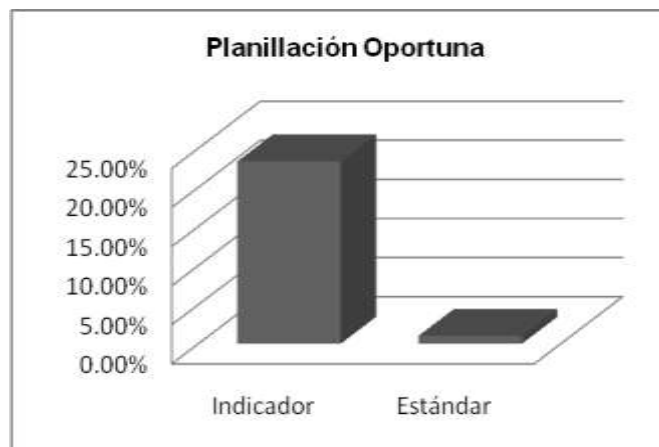
Indicadores de Gestión: Proceso Pago de Planillas a prestadores del cuadro

Objetivo: Tramitar y agilizar el pago a los Prestadores Médicos, elaborando adecuadamente las planillas médicas, con la revisión respectiva.

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CLAVE DE ÉXITO	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTANDAR	FUENTE
Planillación Oportuna	Recursos Humanos	Planillas emitidas en más de 8 días ✓				Reporte de recepción de recibos por honorarios médicos y archivo de planillas entregadas al departamento financiero.
		Total de Planillas recibidas ✓				
	Insumos y Materiales	Enero = $217/660 \times 100 = 32.87\%$	Número	Mensual	1%	
	Medios de Comunicación	Febrero = $104/649 \times 100 = 16.02\%$	Número		1%	
	Equipos de Computo	Marzo = $114/632 \times 100 = 18.06\%$	Número		1%	
Software	Promedio = 23.32%	Número	1%			

Análisis: En el primer trimestre se aprecia una brecha del 22,32% con respecto a la meta o estándar. La causa del incumplimiento se debe a la incorrecta selección de datos para el cálculo; se debe considerar las fechas de recepción de las planillas recibidas cuándo los documentos soportes cumplan con todos los requerimientos necesarios

Elaborado por L.E. Fecha: 25 Junio de 2011
Supervisado por S.L. Fecha: 26 Junio de 2011





EMPRESA ECUASANITAS S.A.

REGIONAL GUAYAQUIL

P.T/E3

6/8

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolsos y Pago de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

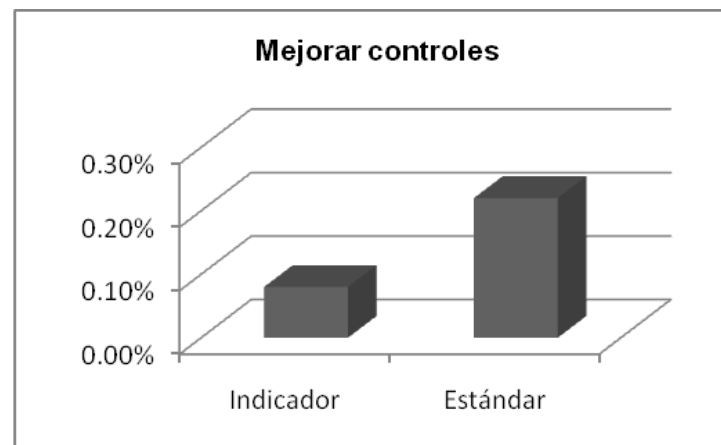
Indicadores de Gestión: Proceso Pago de Planillas a prestadores del cuadro

Objetivo: Tramitar y agilizar el pago a los Prestadores Médicos, elaborando adecuadamente las planillas médicas, con la revisión respectiva.

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CLAVE DE ÉXITO	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTANDAR	FUENTE
Mejorar controles	Recursos Humanos	Total de cheques rechazados	✓	Mensual	0.22%	Archivos de Registro de cheques de asistencia médica rechazados, el cual se encuentra en custodia del departamento.
	Insumos y Materiales	Total de Cheques pagados	✓			
	Medios de Comunicación	Enero = $34/47.509 \times 100 = 0.07\%$				
	Equipos de Computo	Febrero = $31/49.413 \times 100 = 0.06\%$				
	Software	Marzo = $52/49.087 \times 100 = 0.10\%$				
		Promedio = 0.08%			0.22%	

Análisis: En el primer trimestre se tiene un cumplimiento promedio del 0.08% el cual está un 0.14% por debajo del estándar lo que significa que el control en la recepción de cheques de asistencia médica es efectivo.

Elaborado por L.E. Fecha: 25 Junio de 2011
Supervisado por S.L. Fecha: 26 Junio de 2011





EMPRESA ECUASANITAS S.A.

REGIONAL GUAYAQUIL

P.T/E3

7/8

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolsos y Pago de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

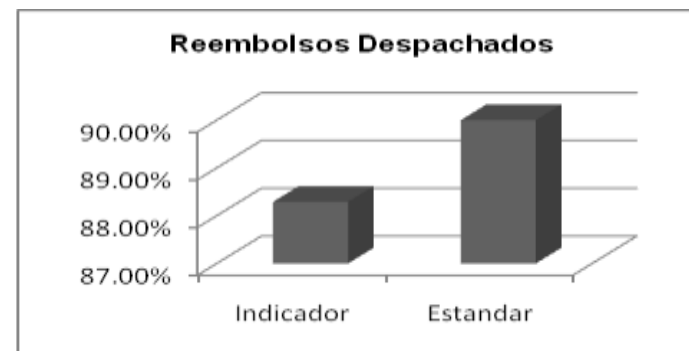
Indicadores de Gestión: Proceso Reembolsos

Objetivo: Autorizar el reembolso de valores por servicios de asistencia médica tanto clínica y quirúrgica o restitución de valores por medicamentos, para cumplir con las obligaciones adquiridas con los afiliados, de acuerdo al producto, contrato y condiciones especiales.

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CLAVE DE ÉXITO	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTANDAR	FUENTE
Reembolsos Despachados	Recursos Humanos	Número de Reembolsos despachados hasta 3 días				Archivos del sistema, reporte de reembolsos ingresados y reporte de enviados al departamento financiero
	Insumos y Materiales	Número de reembolsos recibidos				
	Medios de Comunicación	Enero = $579/711 \times 100 = 81.43\%$	Número	Mensual	90.00%	
	Equipos de Computo	Febrero = $769/820 \times 100 = 93.78\%$	Número		90.00%	
	Software	Marzo = $754/841 \times 100 = 89.66\%$	Número		90.00%	
		Promedio = 88.29%	Número		90.00%	

Análisis: En el primer trimestre existe un brecha promedio del 0,71% con respecto al estándar. Su causa es el tiempo utilizado por el personal en reprocesos de actividades en la revisión e ingreso de información al sistema

Elaborado por L.E. Fecha: 25 Junio de 2011
Supervisado por S.L. Fecha: 26 Junio de 2011





EMPRESA ECUSANITAS S.A.

REGIONAL GUAYAQUIL

P.T/E3

8/8

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolsos y Pago de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

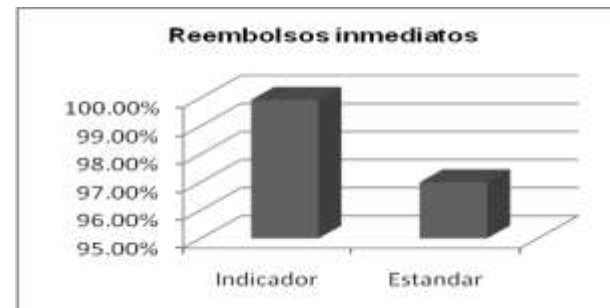
Indicadores de Gestión: Proceso Reembolsos

Objetivo: Autorizar el reembolso de valores por servicios de asistencia médica tanto clínica y quirúrgica o restitución de valores por medicamentos, para cumplir con las obligaciones adquiridas con los afiliados, de acuerdo al producto, contrato y condiciones especiales.

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CLAVE DE ÉXITO	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTANDAR
Reembolsos inmediatos	Recursos Humanos	Número de Reembolsos inmediatos despachados ✓	Número	Mensual	97.00%
	Insumos y Materiales	Número de reembolsos inmediatos recibidos ✓			
	Medios de Comunicación	Enero = $5136/5146 \times 100 = 99.88\%$			
	Equipos de Computo Software	Febrero = $4915/4918 \times 100 = 99.94\%$ Marzo = $5008/5008 \times 100 = 100\%$ Promedio = 99.94%			

Análisis: En el primer trimestre se observa un cumplimiento del 99.94% del indicador, que representa un 2,94% sobre el estándar pudiéndose apreciar la efectividad del proceso

Elaborado por L.E. Fecha: 25 Junio de 2011
Supervisado por S.L. Fecha: 26 Junio de 2011





3.3.4 Encuesta

**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa**

P.T/E4
1/5

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Encuesta

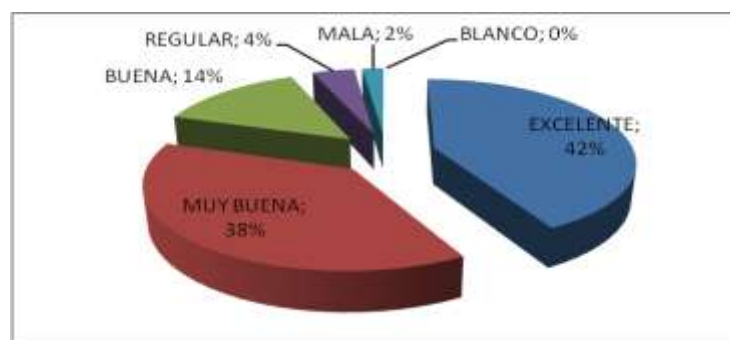
La encuesta de satisfacción del servicio se realizó a 50 usuarios que acudieron el 28 de Junio a solicitar servicio de reembolsos y autorización médicos; las características de la muestra son las siguientes:

- El 34% de los encuestados fueron hombres y el 66% mujeres.
- El 82% tienen más de 1 año de afiliado, el 10% entre 6 meses a 1 año y el 8% menos de un año de estar afiliado.
- El 60% tienen más de 40 años, el 32% entre 24 y 40 años y el 8% entre 18 y 24 años.

Pregunta 1: ¿La atención que ha recibido por parte del personal de atención al público en cuanto a su actitud por trámites de reembolsos y/o autorizaciones médicas ha sido?

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	EN BLANCO
-----------	-----------	-------	---------	------	-----------

CUADRO # 1: Actitud de Servicio al Cliente



Fuente: Encuestas a usuarios Ecuasanitas oficina matriz

Autor: Luis Espinosa Mora

Análisis: los resultados de la encuesta refieren que el **42%** de los usuarios opinan que la atención recibida por el personal de atención al público es **excelente** y un **38% muy buena**.

Elaborado por: L.E.
Supervisado por: S.L.

Fecha: 27 de Junio de 2011
Fecha: 28 de Junio de 2011



EMPRESA ECUSANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa

P.T/E4
2/5

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

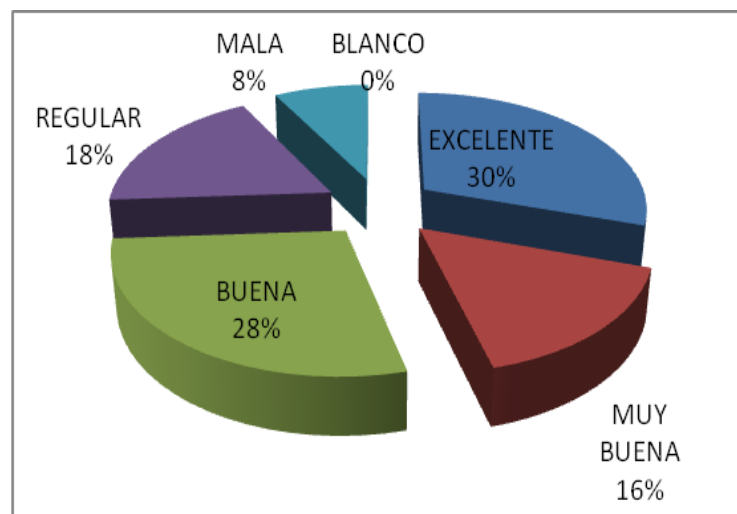
Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Encuesta

Pregunta 2: ¿La agilidad del servicio por trámites de reembolsos y/o autorizaciones médicas en cuento al tiempo de espera ha sido?

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	EN BLANCO
-----------	-----------	-------	---------	------	-----------

CUADRO # 2: Agilidad en trámites



Fuente: Encuestas a usuarios Ecuasanitas oficina matriz
Autor: Luis Espinosa Mora

Análisis: los resultados de la encuesta refieren que el **30%** de los usuarios opinan que la agilidad del servicio por trámites de reembolsos y/o autorizaciones médicas en cuento al tiempo de espera es **excelente** y un **28% muy buena**.

Elaborado por: L.E.
Supervisado por: S.L.

Fecha: 27 de Junio de 2011
Fecha: 28 de Junio de 2011



**EMPRESA ECUSANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa**

P.T/E4
3/5

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

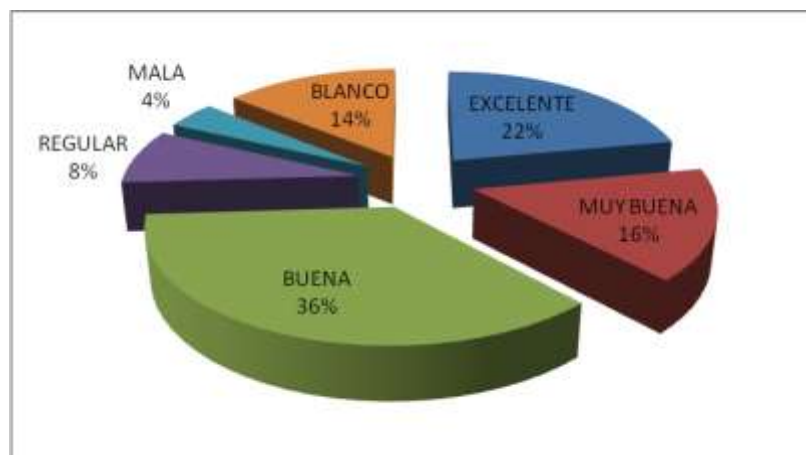
Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Encuesta

Pregunta 3: ¿La empresa responde reclamos, quejas, sugerencias o requerimientos por trámites de reembolsos y/o autorizaciones médicas en forma?

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	EN BLANCO
-----------	-----------	-------	---------	------	-----------

CUADRO # 3: Respuesta a usuarios



Fuente: Encuestas a usuarios Ecuasanitas oficina matriz
Autor: Luis Espinosa Mora

Análisis: los resultados de la encuesta refiere que el **36%** de los usuarios opinan que la empresa responde reclamos, quejas, sugerencias o requerimientos por trámites de reembolsos y/o autorizaciones médicas es **buena** y un **22% excelente**.

Elaborado por: L.E.
Supervisado por: S.L.

Fecha: 27 de Junio de 2011
Fecha: 28 de Junio de 2011



EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa

P.T/E4
4/5

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

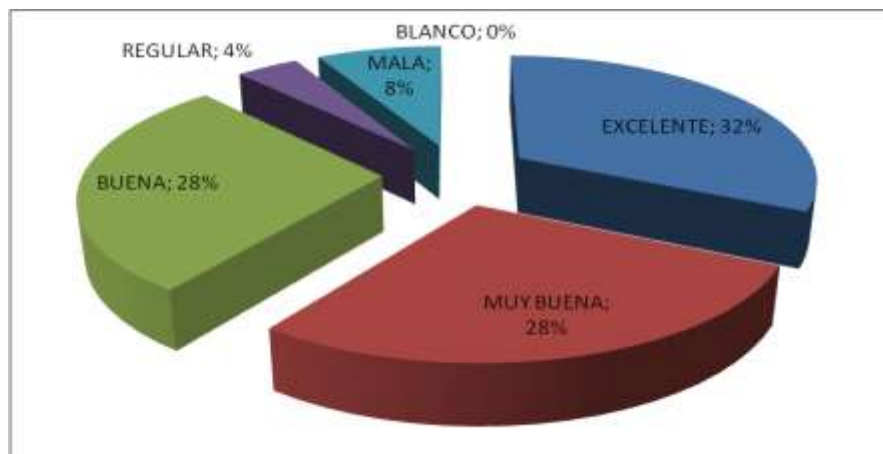
Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Encuesta

Pregunta 4: ¿Los boletines informativos que proporciona la empresa en cuanto al uso del servicio de reembolsos y/ o autorizaciones médicas es?

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	EN BLANCO
-----------	-----------	-------	---------	------	-----------

CUADRO # 4: Boletines Informativos



Fuente: Encuestas a usuarios Ecuasanitas oficina matriz
Autor: Luis Espinosa Mora

Análisis: los resultados de la encuesta refiere que el **32%** de los usuarios opinan que los boletines informativos que proporciona la empresa en cuanto al uso del servicio de reembolsos y/ o autorizaciones médicas es **excelente** y un **28% muy buena**.

Elaborado por: L.E.
Supervisado por: S.L.

Fecha: 27 de Junio de 2011
Fecha: 28 de Junio de 2011



EMPRESA ECUSANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Cédula Narrativa

P.T/E4
5/5

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

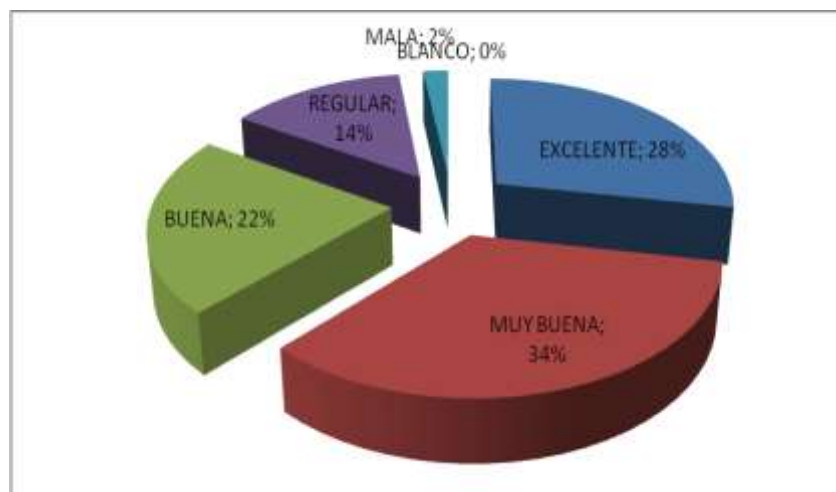
Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Encuesta

Pregunta 5: ¿Cómo usted califica el servicio de reembolsos y/o autorizaciones médicas?

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	EN BLANCO
-----------	-----------	-------	---------	------	-----------

CUADRO # 5: Satisfacción del servicio



Fuente: Encuestas a usuarios Ecuasanitas oficina matriz
Autor: Luis Espinosa Mora

Análisis: los resultados de la encuesta refieren que el **34%** de los usuarios califican el servicio de reembolsos y/o autorizaciones médicas como **muy bueno** y un **28% excelente**.

Elaborado por: L.E.
Supervisado por: S.L.

Fecha: 27 de Junio de 2011
Fecha: 28 de Junio de 2011



3.3.5 HALLAZGOS

**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Hallazgos**

P.T/HH5

1/7

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Hallazgo 1: El ingreso de condiciones comerciales de contratos a renovarse no se realiza en el tiempo previsto

No existe evidencia física o electrónica de que el Jefe de Servicios médicos haya recibido previo a la renovación de contratos corporativos la información pertinente sobre condiciones comerciales por parte del área comercial.

En el instructivo IT-MP-SM-010 Ingreso de condiciones especiales versión 2, se indica lo siguiente: "El momento de la renovación los Coordinadores de Servicios Médicos de Plan Elegir y Plan Total (o quien haga sus veces), recibirán del área comercial las nuevas condiciones de los contratos en forma anticipada, mínimo ocho días previos a la vigencia del contrato, para que las mismas sean modificadas o se cambie el plan de acuerdo a lo contratado"

El área comercial no envía la información con el tiempo previsto de anticipación debido a que los usuarios clasificados como corporativos que están por próximos a renovar, confirman su permanencia o no como asegurados hasta 24 horas antes de la finalización de su contrato; a pesar de que la gestión de la empresa para renovar el contrato empieza con una notificación formal 45 días antes de su vencimiento, contractualmente no existe una cláusula legal que obligue a los afiliados a confirmar una renovación contractual antes de su vencimiento.



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Hallazgos**

P.T/HH5

2/7

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Hallazgo 1: El ingreso de condiciones comerciales de contratos a renovarse no se realiza en el tiempo previsto

Al no recibir la información las nuevas condiciones comerciales y con previa autorización de la Gerencia Regional, las autorizaciones médicas que se emiten después de la terminación del contrato se realizan bajo las mismas condiciones contractuales que se mantenían anteriormente durante el tiempo de prórroga de la negociación de renovación.

En este período se facturan valores no acordes a la siniestralidad actual del usuario (relación valores de cuotas de afiliación y costo médico) con el riesgo que el usuario no acepte las nuevas tarifas originando cuentas por cobrar por diferencias de tarifas sin respaldo legal de cobro.

Hallazgo 2: El registro producto no conforme de los procesos auditados no es aplicado según lo establecido en el objetivo del procedimiento.

Se evidencia la existencia de 357 Autorizaciones Médicas aprobadas pero mal elaboradas por parte del personal de atención al público de todas las dependencias de la empresa. Algunas de ellas no se corrigen en el caso de Plan Total solo se las enmienda manualmente sin emitir una nueva autorización y las corregidas no son anotadas en el registro respectivo. El sistema emite un reporte de autorizaciones anuladas pero no permite que se identifique las causas de las anulaciones.

No se evidencia registro de producto no conforme en el proceso de reembolsos, a pesar de que existen 330 liquidaciones de reembolsos anuladas sin identificar sus causas.



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Hallazgos**

P.T/HH5

3/7

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Hallazgo 2: El registro producto no conforme de los procesos auditados no es aplicado según lo establecido en el objetivo del procedimiento.

El Producto No Conforme del proceso procesamiento de planillas de prestadores del cuadro médico, no se encuentra registrado en su totalidad. Existe solo 1 reproceso registrado de los 10 reportados por el departamento de contabilidad; el sistema no emite un reporte de planillas anuladas.

El procedimiento de Producto No Conforme de administración de servicios médicos PR-MP-SM-002 versión 3, lo define como "Autorización médica mal elaborada" y refiere como sus causas "error de usuario, código de servicio no correcto, prestador no corresponde, no se describe todos los servicios a realizar".

El procedimiento de Producto No Conforme reembolsos PR-MP-RM-002 versión 3, lo define como "Realizar mal el cálculo sin considerar las condiciones del contrato; error en número de usuario.

El procedimiento de Producto No Conforme proceso procesamiento de planillas de prestadores del cuadro médico PR-AR-PM-002 versión 2, lo define como "errores que son detectados por los Departamentos de Contabilidad, Tesorería o por los Prestadores Médicos causando cualquier inconformidad de los mismos."



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Hallazgos**

P.T/HH5

4/7

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Hallazgo 2: El registro producto no conforme de los procesos auditados no es aplicado según lo establecido en el objetivo del procedimiento.

El personal operativo tiene una concepción equivocada del objetivo del registro del Producto No Conforme al interpretarlo como el que se detecta por parte del cliente externo y no del cliente interno a pesar de que se encuentra definido el objetivo de este registro: “ identificar y controlar el producto que no esté conforme con los requisitos del cliente, organizacionales, legales y los necesarios para el uso del servicio de medicina prepagada, de tal forma que se prevenga su uso o entrega no intencional”. El sistema no facilita al personal un reporte de transacciones eliminadas en el que se identifique las causas de los errores y posibles reprocesos.

La falta de de identificación de las causas de errores del personal, falencias del sistema u otras, contradice a lo referido en los procedimientos de producto no conforme “Si los problemas que ocasionan producto no conforme son recurrentes, se debe abrir una acción correctiva de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras. PR-AY-MC-003”.

Esta novedad ocasiona insatisfacción en el cliente interno y externo al tenerse que reprocesar las autorizaciones mal emitidas y demorar tanto el servicio (pago a prestadores externos, liquidaciones de reembolsos) como las actividades diarias de otros departamentos. Considerando un estándar de tiempo de reproceso de 15 minutos por anulación este equivale a \$ 1.00 en promedio del gasto por sueldo de un asistente del área médica quien reprocesa la orden, cuyo impacto financiero es considerable en función de los reprocesos diarios.



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Hallazgos**

P.T/HH5

5/7

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Hallazgo 3: La información de las condiciones de utilización del servicio para reclamos de asistencia médica que consta en el instructivo referido difiere a la establecida en los contratos.

La información que se proporciona a los afiliados para reclamos de reembolsos de asistencia médica es la establecida según en el Instructivo de disposiciones para revisión, proceso, y aprobación de reembolsos IT-MP-RB-014: "La reclamación de reembolsos inmediatos y diferidos se la realizará en un período máximo de noventa (90) días para Plan Elegir y para Plan Total, o de acuerdo a las condiciones especiales del contrato. En los contratos de asistencia médica de los productos plan total y plan elegir para usuarios individuales se establecen las siguientes condiciones:

Plan elegir capítulo Condiciones de Utilización del servicio artículo 12 literal b) " Para el trámite de reembolso respectivo, el afiliado deberá presentar dentro de un período máximo de 60 días copias certificadas de la historia clínica, facturas originales traducidas al castellano, si el caso lo requiere, y otros documentos que respalden la atención médica.

Plan total capítulo coberturas adicionales artículo 14 literal b "El reclamo deberá ser presentado dentro de un plazo de 60 días de recibida la atención médica, con la documentación de respaldo correspondiente.

La falta de comunicación entre los departamentos de Servicios Médicos y Comercial, no permite establecer un solo criterio respecto a los días que tiene el afiliado para presentar un reclamo, o en su defecto, de acuerdo a las condiciones especiales que posea el contrato por ser corporativo.



**EMPRESA ECUASANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Hallazgos**

P.T/HH5

6/7

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Hallazgo 3: La información de las condiciones de utilización del servicio para reclamos de asistencia médica que consta en el instructivo referido difiere a la establecida en los contratos.

La novedad encontrada contradice la Norma Internacional ISO 9001: 2008 en su cláusula 7.2.3 referente a la comunicación con el cliente: "La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la información del producto; las consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificaciones.

Se genera un mal servicio al usuario y una posible observación por parte de la empresa auditora externa, por la falta de coordinación en cuanto a la información que se proporciona al usuario para efectuar los trámites.

Hallazgo 4: Las acciones pertinentes para el cumplimiento del plan operativo no se han cumplido en su totalidad según lo planificado

Las acciones correspondientes a los objetivos: Mejorar la administración, procesos y tarifario del prestador médico acorde al mercado y promover un buen ambiente laboral no se han cumplido según lo establecido en el plan operativo.

El cumplimiento de los objetivos del plan operativo permite medir la eficacia y eficiencia de las operaciones de la institución, la cual tiene como objetivo principal lograr y mantener número de 42,000 usuarios durante los próximos 5 años



**EMPRESA ECUSANITAS S.A.
REGIONAL GUAYAQUIL
Hallazgos**

P.T/HH5

7/7

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

Alcance: Revisión de los Procesos de Administración de Servicios Médicos, Reembolso, Procesamiento de Planillas a Prestadores del Cuadro Externo del 1 de Enero al 31 de Marzo del año 2011.

Hallazgo 4: Las acciones pertinentes para el cumplimiento del plan operativo no se han cumplido en su totalidad según lo planificado

Las reuniones de personal se realizan sin diseñar una lista de verificación con objetivos mínimos de cada reunión con su respectivo informe de comentarios, ideas y resultados para su aplicación o seguimiento de ser el caso.

El incumplimiento de los objetivos estratégicos ocasiona que el objetivo principal no se cumpla ya que en el primer trimestre la diferencia entre usuarios nuevos y usuarios desafilados es negativa con 1.270 usuarios (Fuente: Departamento de Servicio al cliente).

Elaborado por: L.E.
Supervisado por: S.L.

Fecha: 29 de Junio de 2011
Fecha: 1 de Julio de 2011



**INFORME DE AUDITORIA DE GESTION
INDICE DE CONTENIDOS**

Capítulo I

- 1.1. Información Introductoria
 - 1.1.1 Motivo del examen
 - 1.1.2 Alcance
 - 1.1.3 Objetivos del examen
- 1.2 Información de la entidad
- 1.3 Base legal
- 1.4 Estructura Orgánica

Capítulo II

- 2 Resultados de la auditoría de gestión
 - 2.1 El ingreso de condiciones comerciales de contratos a renovarse no se realiza en el tiempo previsto
 - 2.1.1 Conclusión
 - 2.1.2 Recomendaciones

 - 2.2 El registro producto no conforme de los procesos auditados no es aplicado según lo establecido en el objetivo del procedimiento.
 - 2.2.1 Conclusión
 - 2.2.2 Recomendaciones

 - 2.3 La información de las condiciones de utilización del servicio para reclamos de asistencia médica que consta en el instructivo referido difiere a la establecida en los contratos.
 - 2.3.1 Conclusión
 - 2.3.2 Recomendaciones

 - 2.4 Las acciones pertinentes para el cumplimiento del plan operativo no se han cumplido en su totalidad según lo planificado
 - 2.4.1 Conclusiones
 - 2.4.2 Recomendaciones



- 2.5 Indicadores de Gestión: Los indicadores de gestión permiten evaluar la gestión mediante la determinación de los niveles de eficiencia, efectividad y economía de los procesos administrativos.
 - 2.5.1 Conclusiones
 - 2.5.2 Recomendaciones

- 2.6 Encuestas de Satisfacción al usuario: El cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios permiten captar nuevos usuarios y mantener satisfechos a los afiliados actuales
 - 2.6.1 Conclusiones
 - 2.6.2 Recomendaciones



CARTA DE PRESENTACION

Guayaquil, 26 de Julio

Dra. Betty Chang Mendoza

JEFE MEDICO REGIONAL

ECUASANITAS S.A. REGIONAL GUAYAQUIL

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Se ha efectuado una auditoría de gestión al área médica de la empresa “Ecuasanitas S.A. Regional Guayaquil”, correspondiente al periodo comprendido entre 01 de enero de 2011 al 31 de marzo del 2011, en cumplimiento a la orden de trabajo número 001 con fecha 15 de Junio de 2011.

La auditoría fue realizada de acuerdo a las Normas Internacionales y Principios de Auditoría; por lo que nos ha permitido realizar una auditoría profesional, sistemática e independiente; basada en información proporcionada por miembros de la institución y los procedimientos establecidos para cada proceso auditado.

Debido a la naturaleza especial de la auditoría, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones constantes en el presente informe.

Atentamente,

Econ. Luis Alfredo Espinosa Mora.

Auditor Junior



CAPITULO I

1.1. Información Introductoria

1.1.1 Motivo del examen

El presente examen a los procesos de administración de servicios médicos, procesamiento y pago a prestadores externos, reembolsos del área médica de la empresa Ecuasanitas S.A. Regional Guayaquil; fue realizada en cumplimiento de la disposición emitida la Gerencia Regional en el que se autoriza el desarrollo de la misma por fines académicos. La auditoría de gestión se inició con la orden de trabajo OT # 001, de fecha 13 de Junio conferido por la Supervisora.

1.1.2 Alcance

El examen especial cubrió el periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de Marzo del 2011 y se realizó mediante la revisión de procedimientos y actividades de los procesos auditados.

1.1.3 Objetivos del examen

- Evaluar el sistema de control interno con la finalidad de formular recomendaciones, que permitan fortalecer y mejorar las operaciones de la empresa.
- Establecer el grado en que el área y sus funcionarios han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados en base al cumplimiento del control interno establecidos en sus normativas y procesos.
- Evaluar el desempeño de los procedimientos del área mediante la aplicación de indicadores, que permitan medir la eficacia, eficiencia, economía y calidad de los servicios que ofrece la empresa
- Determinar el uso eficiente de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos.
- Elaborar programas de trabajo que guíen el proceso, planificación y ejecución de la auditoría.
- Emitir un informe de auditoría que contenga: comentarios, conclusiones y recomendaciones que sirvan a la Jefatura Médica para en la toma de decisiones y correctivos pertinentes.



1.2 Información de la entidad

Misión

“Atender los requerimientos médicos de nuestros clientes ofreciendo un servicio ágil, profesional, personalizado y de calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas”

Visión

“Mantener la confianza de nuestros clientes mediante la atención profesional con personal calificado e innovación tecnológica - científica permanente”

Plan Estratégico 2011

Objetivo Principal: “Lograr y mantener número de 42,000 usuarios durante los próximos 5 años”

Objetivos Generales:

1. Innovar y desarrollar nuevos productos y servicios
2. Fortalecer la infraestructura física, tecnológica e informática

Objetivos Específicos:

- Promover un buen ambiente laboral
- Crear una cultura de administración de contratos corporativos
- Fortalecer las alianzas estratégicas con otras empresas
- Ampliar la gama de especialidades médicas
- Mejorar la administración, procesos y tarifario del prestador médico acorde al mercado
- Mejorar el tarifario de los servicios de los policlínicos acorde al mercado
- Innovar constantemente el sistema informático

1.3 Base Legal

En el presente examen se aplicaron las disposiciones legales que se citan en el informe con referencia a las siguientes disposiciones y reglamentos:

- Sistema de Gestión de Calidad
- Directivas
- Reglamento Interno
- Ley orgánica de la salud.
- Ley de derechos y amparo del paciente.
- Ley de Régimen Tributario
- Otras disposiciones legales consideradas necesarias



1.4 Estructura Orgánica y Funcional

El Área Médica es responsable de la planificación, coordinación, dirección y control funcional de todas las actividades referentes a autorizaciones médicas, cancelación de servicios a prestadores del cuadro médico, convenios con clínicas, hospitales y laboratorios, facturación, revisión y auditoría del gasto médico, etc. a nivel nacional y revisión de reembolsos a afiliados según las condiciones establecidas en los contratos.

Organigrama estructural

La Jefatura Médica mantiene bajo línea directa a los supervisores médicos, facturación médica, supervisor de reembolsos, jefa de servicios médicos, asistentes y auxiliares de servicios médicos.

Organigrama Funcional

Los procesos del área médica a auditar se encuentran dentro de los procesos de realización del servicio de medicina prepagada, los cuales se interrelacionan de manera sistémica con las otras áreas funcionales de la empresa.

Funcionarios principales del área médica

Jefe Médico:	Dra. Betty Chang
Auditor Médico:	Dr. Ronny León
Jefe de Servicios Médicos:	Econ. Verónica Fajardo
Coordinadora de Servicios Médicos:	Sra. Patricia Véliz
Supervisora de Reembolsos:	Srta. Glenda Cevallos
Supervisora de Reembolsos:	C.P.A. Lorena Auza Duarte (e)
Supervisor Médico:	Dra. Lorena Rocafuerte
Supervisor Médico:	Dra. Alberto Correa
Asistente de Servicios Médicos:	Sra. Cynthia Guerrero
Asistente de Servicios Médicos:	Srta. Ana Orellana
Asistente de convenios:	Ing. Tannia Barreiro
Asistente de Facturación Médica:	C.P.A. Lorena Auza



CAPITULO II

2 Resultados de la auditoría de gestión

2.1 El ingreso de condiciones comerciales de contratos a renovarse no se realiza en el tiempo previsto

2.1.1 Comentario

No existe evidencia que el Jefe de Servicios médicos haya recibido previo a la renovación de contratos corporativos la información pertinente sobre condiciones comerciales por parte del área comercial, tal novedad contraviene a lo establecido en el instructivo IT-MP-SM-010 Ingreso de condiciones especiales versión 2, se indica lo siguiente: *“El momento de la renovación los Coordinadores de Servicios Médicos de Plan Elegir y Plan Total (o quien haga sus veces), recibirán del área comercial las nuevas condiciones de los contratos en forma anticipada, mínimo ocho días previos a la vigencia del contrato, para que las mismas sean modificadas o se cambie el plan de acuerdo a lo contratado”*

La información no es proporcionada por el área comercial en el tiempo previsto de anticipación debido a que los usuarios clasificados como corporativos que están por próximos a renovar, confirman su permanencia o no como asegurados hasta 24 horas antes de la finalización de su contrato; a pesar de que la gestión de la empresa para renovar el contrato empieza con una notificación formal 45 días antes de su vencimiento, contractualmente no existe una cláusula legal que obligue a los afiliados a confirmar una renovación contractual antes de su vencimiento.

Al no recibir la información las nuevas condiciones comerciales y con previa autorización de la Gerencia Regional, las autorizaciones médicas que se emiten después de la terminación del contrato se realizan bajo las mismas condiciones contractuales que se mantenían anteriormente durante el tiempo de prórroga de la negociación de renovación; en este período se facturan valores no acordes a la siniestralidad actual del usuario (relación valores de cuotas de afiliación y costo médico) con el riesgo que el usuario no acepte no acepte las nuevas tarifas originando cuentas por cobrar por diferencias de tarifas sin respaldo legal de cobro.

2.1.2 Conclusión

Al no recibirse las condiciones comerciales de contratos a renovarse con la anticipación prevista ocasiona que la empresa facture sus servicios con tarifas anteriores y que exista la posibilidad de que estos valores no sean aceptados por el usuario corporativo al momento de renovar su contrato ocasionado el riesgo de que estos valores no sean recuperados.



2.1.3 Recomendaciones

Al Jefe Médico Regional se le recomienda analizar la factibilidad de establecer un ademum previo a la finalización del contrato en el que se estipule ofrecer el servicio con las tarifas que hayan estado vigentes anteriormente, para respaldar legalmente la recuperación de valores y ajuste de tarifas facturadas a crédito

Solicitar a quien corresponda la modificación del instructivo IT-MP-SM-010 Ingreso de condiciones especiales, para que la información con las nuevas condiciones especiales sea revisada y modificada durante el periodo de prórroga del ademum contractual de ser viable la recomendación dada.

2.2 El registro producto no conforme de los procesos auditados no es aplicado según lo establecido en el objetivo del procedimiento.

2.2.1 Comentario

1. Se evidencia la existencia de 357 Autorizaciones Médicas aprobadas pero mal elaboradas por parte del personal de atención al público de todas, algunas de ellas no se corrigen en el caso de Plan total solo se las enmienda manualmente sin emitir una nueva autorización y las corregidas de Plan elegir no son anotadas en el registro respectivo. El sistema emite un reporte de autorizaciones anuladas pero no permite que se identifique las causas de las anulaciones.
2. No se evidencia registro de producto no conforme en el proceso de reembolsos, a pesar de que existen 330 liquidaciones de reembolsos anuladas sin identificar sus causas.
3. El Producto No Conforme del proceso procesamiento de planillas de prestadores del cuadro médico, no se encuentra registrado en su totalidad. Existe solo 1 reproceso registrado de los 10 reportados por el departamento de contabilidad; el sistema no emite un reporte de planillas anuladas.

La novedad encontrada en el uso de este registro contraviene a lo establecido en los siguientes procedimientos PR-MP-SM-002, PR-MP-RM-002 versión 3, PR-AR-PM-002 versión 2 los cuales indica “identificar y controlar el producto que no esté conforme con los requisitos del cliente, organizacionales, legales y los necesarios para el uso del servicio de medicina prepagada, de tal forma que se prevenga su uso o entrega no intencional”

Las causas se deben a que el personal operativo tiene una concepción diferente del objetivo del registro, al interpretarlo como aquel que se detecta por parte del cliente externo y no del cliente interno. El sistema no facilita al personal un reporte de transacciones eliminadas en el que se identifique las causas de los errores y posibles reprocesos.



El reproceso de autorizaciones es una actividad no conforme a los requisitos organizacionales a pesar de que se encuentra definido el objetivo de este registro: “identificar y controlar el producto que no esté conforme con los requisitos del cliente, organizacionales, legales y los necesarios para el uso del servicio de medicina prepagada, de tal forma que se prevenga su uso o entrega no intencional”.

La falta de de identificación de las causas de errores y reprocesos del personal contradice a lo referido en los procedimientos respectivos; lo que ocasiona insatisfacción en el cliente interno y externo al tenerse que reprocesar las autorizaciones mal emitidas y demorar tanto el servicio (pago a prestadores externos, liquidaciones de reembolsos) como las actividades diarias de otros departamentos. Considerando un estándar de tiempo de reproceso de 15 minutos por anulación este equivale a \$ 1.00 en promedio (en referencia al gasto por sueldo de un asistente del área médica quien reprocesa la orden), cuyo impacto financiero es a considerar en función de los reprocesos diarios.

2.2.1 Conclusión

La incorrecta interpretación del registro Producto por parte del personal operativo y la falta de un reporte específico del sistema ocasionan que las causas de reprocesos no se identifiquen adecuadamente con la finalidad de identificar sus causas, tomar las acciones respectivas y evitar un gasto a la empresa por reprocesos diarios.

2.2.2 Recomendaciones

Al Jefe médico regional se le recomienda solicitar al departamento de sistemas y a quien corresponda las opciones necesarias para generar reportes que permitan identificar las causas de cada anulación o reproceso y en base a ellas ejecutar las acciones pertinentes según lo establece el procedimiento “Si los problemas que ocasionan producto no conforme son recurrentes, se debe abrir una acción correctiva de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras. PR-AY-MC-003”.

2.3 La información de las condiciones de utilización del servicio para reclamos de asistencia médica que consta en el instructivo referido difiere a la establecida en los contratos.



Criterio

La información que se proporciona a los afiliados para reclamos de reembolsos de asistencia médica es la establecida en el Instructivo de disposiciones para revisión, proceso, y aprobación de reembolsos IT-MP-RB-014: “La reclamación de reembolsos inmediatos y diferidos se la realizará en un período máximo de noventa (90) días para Plan Elegir y para Plan Total, o de acuerdo a las condiciones especiales del contrato; en los contratos de asistencia médica de los productos plan total y plan elegir para usuarios individuales en los artículos artículo 14 literal b y 12 literal b respectivamente indican que el reclamo debe ser presentado dentro de un plazo de 60 días de recibida la atención médica, con la documentación de respaldo correspondiente. A la fecha de la auditoría

La novedad encontrada contradice la Norma Internacional ISO 9001: 2008 en su cláusula 7.2.3 referente a la comunicación con el cliente: “La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la información del producto; las consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificaciones.

La falta de comunicación entre los departamentos de Servicios Médicos y Comercial, no permite establecer un solo criterio respecto a los días que tiene el afiliado para presentar un reclamo, o en su defecto, de acuerdo a las condiciones especiales que posea el contrato por ser corporativo. A la fecha de la auditoría se encuentra para revisión un nuevo contrato de asistencia médica el mismo que no tiene fecha precisa de comercialización.

Esta situación genera un mal servicio al usuario y una posible observación por parte de la empresa auditora externa, por la falta de coordinación en cuanto a la información que se proporciona al usuario para efectuar los trámites de reembolsos.

2.3.1 Conclusión

La diferente información de las condiciones de utilización del servicio para reclamos de asistencia médica que consta en el instructivo referido y lo que establece los contratos causa un mal servicio al usuario y una posible observación por parte de la empresa auditora de calidad externa.

2.3.2 Recomendaciones

Al jefe médico regional se le recomienda difundir al usuario el plazo vigente para reclamos de asistencia médica según el instructivo actual, dicha información puede ser canalizada a



través del departamento de Mercadeo mediante informativos, banners y demás medios de información que posee actualmente la empresa.

2.4 Las acciones pertinentes para el cumplimiento del plan operativo no se han cumplido en su totalidad según lo planificado

Las acciones: diseñar lista de verificación con objetivos mínimos para cada reunión mensual, evaluar resultados de reunión, comentarios e ideas recibidas y cuando amerite tomar decisión al respecto e Incentivar al prestador del cuadro médico mediante congresos, seminarios de actualización de su especialidad, cubriendo un porcentaje del costo del congreso / actividades para los médicos correspondientes a los objetivos: Mejorar la administración, procesos y tarifario del prestador médico acorde al mercado y promover un buen ambiente laboral no se han cumplido según lo establecido en el plan operativo. El personal operativo desconoce el plan operativo, solo los jefes de área y responsables de las acciones tienen conocimiento de la planificación anual.

Dadas las condiciones financieras de la empresa a la fecha no se consideró la capacitación prestadores externos. Las reuniones de personal efectuadas no se han sustentado con un informe de comentarios, ideas y resultados para su aplicación o seguimiento de ser el caso.

El cumplimiento de los objetivos del plan operativo permite medir la eficacia y eficiencia de las operaciones de la institución, la cual tiene como objetivo principal lograr y mantener número de 42,000 usuarios durante los próximos 5 años

El incumplimiento de parte de los objetivos estratégicos contribuyó a no alcanzar durante el primer trimestre el objetivo principal; ya que la diferencia entre usuarios nuevos y usuarios desafiados es negativa con 1.270 contratos.

2.4.1 Conclusión

Parte de las acciones que permiten alcanzar los objetivos estratégicos no se han cumplido en su totalidad; las reuniones de personal que se realizan no se sustentan en un informe para evaluar resultados y cuando amerite tomar decisión pertinente; no se ha incentivado al prestador del cuadro médico para que asista a congresos, por falta de disponibilidad de recursos financieros de la empresa; estas novedades han contribuido hasta la fecha del examen a no cumplir con el objetivo e mantener principal lograr y mantener 42,000 usuarios durante los próximos 5 años.



2.4.2 Recomendación

Al Jefe Médico regional se le recomienda solicitar a sus jefes departamentales difundir al personal operativo la Plan estratégico aprobado para el presente año y realizar el seguimiento permanente a los responsables para el cumplimiento de los objetivos y que cuenten con los recursos financieros y materiales necesarios y aquellos objetivos no cumplidos considerarlos en lo venidero previo la disponibilidad financiera de la empresa.

2.5.1 Indicadores de Gestión: Los indicadores de gestión permiten evaluar la gestión mediante la determinación de los niveles de eficiencia, efectividad y economía de los procesos administrativos

Comentario

El indicador Planillación oportuna se aprecia en el primer trimestre una brecha del 22,32% con respecto a la meta o estándar. La causa del incumplimiento se debió a la incorrecta selección de datos para el cálculo, lo que origina tomar acciones correctivas no adecuadas.

2.5.2 Conclusión

Los indicadores de los procesos cumplen con las metas establecidas en promedio durante el primer trimestre del año, salvo el caso del indicador de planillación oportuna el cual fue calculado de manera incorrecta y presentado como medida de desempeño del proceso. situación que ha sido corregida por parte del departamento de facturación médica al detectarse esta novedad Auditoría de Calidad realizada en el mes de Junio del presente año.

2.5.3 Recomendación

Al jefe médico regional se le recomienda monitorear constantemente la fuente de datos que se utilizan para el cálculo del indicador y la veracidad de los mismos.

2.6 Encuestas de Satisfacción al usuario: El cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios permiten captar nuevos usuarios y mantener satisfechos a los afiliados actuales

Criterio

En las encuestas realizadas a los usuarios de Ecuasanitas hombres y mujeres con mas de 18 años que solicitaron autorizaciones médicas y reclamos por reembolsos en la oficina



matriz podemos determinar que el 34% opinan que la atención es muy buena y el 28% excelente; por lo que podemos concluir que un 62% de los encuestados cumplen sus expectativas y necesidades en cuanto a la utilización del servicio.

2.6.1 Conclusión

El 42% de los encuestados opinan que la actitud del personal de atención al público es excelente; el 30% que la agilidad en trámites de autorizaciones médicas y reembolsos es excelente, el 22% opina que es excelente a como la empresa responde reclamos, quejas, sugerencias o requerimientos por trámites de reembolsos y/o autorizaciones y el 32% opina que los boletines informativos que proporciona la empresa en cuanto al uso del servicio de reembolsos y/o autorizaciones son excelentes.

2.6.2 Recomendación

Al Jefe médico regional se le recomienda enfocar mayor atención en la actitud del personal de atención al público mediante cursos y capacitaciones específicas; analizar las causas que impiden agilizar el servicio y tomar los correctivos del caso acordes a la realidad actual de la empresa; mejorar los procedimiento interno y externo para responder reclamos, quejas o inquietudes de los usuarios y mejorar la difusión publicitaria en cuanto al uso del servicio que actualmente ofrece con el apoyo del departamento de servicio al cliente y mercadeo.



3.5 FASE 4: SEGUIMIENTO

3.5.1 Plan de Implementación de recomendaciones

Guayaquil, 27 de Julio

Dra. Betty Chang Mendoza

JEFE MEDICO REGIONAL

ECUASANITAS S.A. REGIONAL GUAYAQUIL

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Según lo expuesto a usted en la lectura del informe de auditoría de gestión al área médica de la empresa "Ecuasanitas S.A. Regional Guayaquil", correspondiente al periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de marzo del 2011, detallo a usted el Plan de Implementación de Recomendaciones:

Actividades	Plazo	Responsable
Analizar la factibilidad de establecer un adendum previo a la finalización del contrato en el que se estipule ofrecer el servicio con las tarifas que hayan estado vigentes anteriormente.	31 Agosto de 2011	Gerencia Regional - Subgerente Financiero - Jefe Médico
Solicitar al departamento de sistemas e implementar las opciones necesarias para generar reportes que permitan identificar las causas de cada anulación o reproceso	31 Septiembre de 2011	Jefe Médico- Analistas de Sistemas
Aperturar un reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora por cantidad de reprocesos existen en el área médica	15 Agosto de 2011	Jefe Médico - Jefes de Área Médica
Difundir al usuario el plazo vigente para reclamos de asistencia médica según el instructivo actual, dicha información puede ser canalizada a través del departamento de Mercadeo mediante informativos, banners y demás medios de información que posee actualmente la empresa.	31 de Agosto de 2011	Jefe Médico - Jefe de servicio al cliente y Jefe de mercadeo
Solicitar a sus jefes departamentales difundir al personal operativo el plan estratégico aprobado para el presente año y realizar el seguimiento permanente a los responsables para el cumplimiento de los objetivos	Mensualmente desde el 1 de Agosto de 2011	Jefe Médico - Jefes de Área Médica



Actividades	Plazo	Responsable
Monitorear constantemente la fuente de datos que se utilizan para el cálculo del indicador y la veracidad de los mismos.	Mensualmente desde el 1 de Agosto de 2011	Jefe Médico
Revisar la difusión publicitaria de los servicios de la empresa, su contenido y distribución con la finalidad de realzar las acciones pertinentes del caso.	16 de Septiembre de 2011	Jefe Médico - Jefe de servicio al cliente y Jefe de mercadeo
Revisar los procesos operativos internos con la finalidad de agilizar el servicio y la mejorar la respuesta al usuario ante reclamos, quejas y requerimientos varios	31 Septiembre de 2011	Jefe Médico - Jefes de Área Médica
Mejorar la atención en la actitud del personal de atención al público mediante cursos y capacitaciones inherentes al tema.	Trimestralmente desde el 1 de Octubre del 2011	Jefe Médico - Jefe de Recursos Humanos

Atentamente,

Econ. Luis Alfredo Espinosa Mora.

Auditor Junior



CONCLUSIONES

- Ecuasanitas S.A. al estar certificada con la Norma ISO 9001:2008 tiene como políticas y objetivo de calidad la satisfacción del cliente tanto externo como interno cumpliendo sus expectativas, necesidades y requerimientos. Con la finalidad de cumplir con esta política y objetivos esta en constantes auditorías de calidad con la cual evidencian su intención de mejoramiento continuo y buscar la eficacia en el desarrollo de sus procedimientos, actividades con el uso eficiente de recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos. Como resultado de esta filosofía empresarial se pudo evidenciar mediante este examen que el control interno de los procesos auditados determinan que su nivel de confianza sea alto y bajo riesgo.
- La realización de la Auditoría de Gestión a los procesos misionales de la empresa Ecuasanitas S.A.- Regional Guayaquil (Administración de servicios, procesamiento de planillas de prestadores del cuadro externo y reembolsos) como un complemento o valor agregado al trabajo realizado por el departamento de auditoría interna y organismo externo de certificación ha permitido dar a conocer a su Jefatura Médica aquellas deficiencias que afectan la operatividad de la empresa en cuanto a la consecución de sus objetivos estratégicos, financieros y de calidad. Los hallazgos encontrados y las recomendaciones del caso son puestas a consideración de las áreas involucradas con la finalidad de tomar las acciones correctivas que permitan mejorar la efectividad, eficiencia y economía de sus operaciones en marco referencial establecido en el plan de implementación de recomendaciones las cuales están acordes a la realidad de la empresa.
- Sus indicadores de los procesos administración de servicios y reembolsos cumplen con los estándares establecidos por la empresa no así el correspondiente al proceso de procesamiento de planillas de prestadores del cuadro externo, uno de sus indicadores (planillación oportuna) el cual fue calculado de manera incorrecta y presentado como medida de desempeño del proceso. situación que ha sido corregida por parte del departamento de facturación médica al detectarse esta novedad Auditoría de Calidad realizada en el mes de Junio del presente año.
- Sus indicadores de gestión por cumplimiento del plan operativo no se han cumplido en su totalidad a la fecha, esto ha contribuido a que la empresa no cumpla con su objetivo principal de lograr y mantener 42.000 usuarios ya que en el período auditado 1.270 usuarios se han des afiliado.



- El nivel de satisfacción de los usuarios encuestados que solicitaron autorizaciones médicas y reclamos por reembolsos en la oficina matriz indica que el 34% de ellos opinan que la atención es muy buena y el 28% que es excelente; una cifra que en conjunto representa que el 62% de los encuestados perciben que sus expectativas y necesidades son satisfechas.
- La elaboración de esta tesis y su aplicación de manera práctica en beneficio de mi empresa; mediante las herramientas y conocimientos adquiridos durante la carrera estudiantil me ha permitido afianzar mas mi decisión de especializarme como Ingeniero en Auditoría siendo esta el complemento a los conocimientos y experiencia adquirida con la profesión que actualmente ostento me permitirán contribuir de manera eficaz y eficiente con el desarrollo económico de la sociedad.

RECOMENDACIONES

- La empresa Ecuasanitas puede mejorar su control interno fomentando el personal operativo el objetivo del mismo para que estos este también sea concebido como parte de la satisfacción del cliente o usuario interno y externo permitiendo con ello que la empresa pueda mejorar su efectividad, economía y eficiencia disminuyendo al mínimo los reprocesos identificando sus causas cuyo efecto tienen un impacto financiero considerable dependiendo de su frecuencia diaria.
- La factibilidad de formalizar un ademum previo a la finalización de contratos de asistencia médica para usuarios considerados corporativos, el adecuado entendimiento y manejo de los productos no conformes, mejorar la difusión al usuario de cambios en la utilización de servicio para reembolsos y actividades establecidas en el plan de implementación de recomendaciones permitirán el cumplir con su filosofía de calidad y satisfacción del usuario.
- Es necesario que el personal operativo conozca el plan estratégico del área médica, el cumplimiento de sus objetivos, el monitoreo constante de sus indicadores de procesos, y cumplimiento presupuestario permitirán a la empresa sustentarse aún más en el tiempo y logrando la permanencia e incremento de usuarios.
- La empresa debe revisar los procesos internos con la finalidad de que sean más ágiles en cuanto al tiempo de respuesta ante los requerimientos del usuario, mejorar su difusión en cuanto al uso del servicio y trabajar en temas de actitud de atención al



Universidad Técnica Particular de Loja

usuario son factores de éxito para mejorar la percepción de calidad que tienen sus afiliados.

- Estimo conveniente que la Universidad fomente periódicamente foros o talleres presenciales con temas de interés actuales para egresados, con ello los estudiantes tienen mayores posibilidades de presentar sus temas de tesis en plazos mediáticos.



BIBLIOGRAFIA

- Anais Janet Araujo Faneite. (2007) El Modelo Coso como Metodología en la Evaluación del Control Interno de las Auditorías de Gestión. Venezuela. Tesis de Grado. Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado.
- Auditoría de Gestión. Autor: Lic. Gendor Pèrez Carranza. Trabajo Publicado en www.ilustrados.com. (consulta 2011-03-15)
- Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos de España (1997). Los nuevos conceptos de Control Interno (Informe COSO), Madrid. Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Contraloría General del Estado. (2002): Manual de Auditoría de Gestión, Quito-Ecuador
- Ecuasanitas. (2011) Sistema de Gestión de Calidad. Quito
- Ecuasanitas. (2001) Manual de Inducción. Guayaquil. Quito
- Ecuasanitas. Plan de Operativo Año 2011
- Luna Yanel Blanco.(Junio 2010). Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. Colombia. Editorial Kimpres Ltda.
- Manual de Procedimientos de Auditoría de Gestión de Empresas y Sociedades del Estado de Argentina. Sección 1 Conceptos Generales
- O. Ray Whintington – Kart Pany. (2009). Auditoría. Un Enfoque Integral. Colombia. Ediciones Mc Graw Hill.
- Proyecto. Responsabilidad y Anticorrupción en las Américas. (2000). Manual de Procedimientos de Auditoría de Gestión de Empresas y Sociedades del Estado. Argentina. Publicado en [Http://www.respondanet.com](http://www.respondanet.com)
- Silvia Renata Maldonado Pozo. (2009). Auditoría de Gestión a los procesos financieros de la dirección provincial de salud de pichincha. Ecuador. Tesis de Grado. Escuela Politécnica del Ejército.
- Subía Guerra, Jaime. (2007). Curso de Auditoría de Gestión. Loja-Ecuador: Escuela de Ciencias Contables y Auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja.
- Subía Guerra, Jaime. (Mayo 2011). Marco Conceptual de Auditoría Integral. Loja-Ecuador: Escuela de Ciencias Contables y Auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja (Guía Didáctica)
- Thompson – Strickland. (2004). Administración Estratégica. Colombia. Ediciones Mc Graw Hill.



ANEXOS



Hallazgos: Evidencia Documental

Producto No Conforme: Procesamiento de Planillas de prestador externo

FECHA	REVISIÓN DE PLANILLA	REVISIÓN DE PLANILLA	REVISIÓN DE PLANILLA	REVISIÓN DE PLANILLA	REVISIÓN DE PLANILLA	REVISIÓN DE PLANILLA	REVISIÓN DE PLANILLA
01-01-2017	01-01-2017	01-01-2017	01-01-2017	01-01-2017	01-01-2017	01-01-2017	01-01-2017
02-01-2017	02-01-2017	02-01-2017	02-01-2017	02-01-2017	02-01-2017	02-01-2017	02-01-2017
03-01-2017	03-01-2017	03-01-2017	03-01-2017	03-01-2017	03-01-2017	03-01-2017	03-01-2017
04-01-2017	04-01-2017	04-01-2017	04-01-2017	04-01-2017	04-01-2017	04-01-2017	04-01-2017
05-01-2017	05-01-2017	05-01-2017	05-01-2017	05-01-2017	05-01-2017	05-01-2017	05-01-2017
06-01-2017	06-01-2017	06-01-2017	06-01-2017	06-01-2017	06-01-2017	06-01-2017	06-01-2017
07-01-2017	07-01-2017	07-01-2017	07-01-2017	07-01-2017	07-01-2017	07-01-2017	07-01-2017
08-01-2017	08-01-2017	08-01-2017	08-01-2017	08-01-2017	08-01-2017	08-01-2017	08-01-2017
09-01-2017	09-01-2017	09-01-2017	09-01-2017	09-01-2017	09-01-2017	09-01-2017	09-01-2017
10-01-2017	10-01-2017	10-01-2017	10-01-2017	10-01-2017	10-01-2017	10-01-2017	10-01-2017
11-01-2017	11-01-2017	11-01-2017	11-01-2017	11-01-2017	11-01-2017	11-01-2017	11-01-2017
12-01-2017	12-01-2017	12-01-2017	12-01-2017	12-01-2017	12-01-2017	12-01-2017	12-01-2017

Contrato de Asistencia Médica Plan Total



previa la presentación de la solicitud respectiva. En el caso de que la afiliación del niño se produzca dentro de las veinticuatro (24) horas de su nacimiento, recibirá únicamente atención en consulta externa en forma inmediata.

Los demás servicios médicos se otorgarán una vez cumplidos los períodos de cuarenta (40) días y condiciones establecidas en el presente contrato.

El trámite de afiliación del niño se realizará previa la evaluación médica del pediatra adscrito que certifique el perfecto estado de salud del recién nacido y el pago de la cuota correspondiente. Ecuasantitas S.A. se reserva el derecho de aceptar o rechazar la solicitud de afiliación presentada.

La afiliación del niño que se produzca después de las veinticuatro (24) horas del nacimiento observará todas las condiciones establecidas en el presente contrato.

- HOSPITALIZACIÓN PARA ENFERMEDADES MENTALES.** Los internamientos se realizarán por prescripción de un Médico especialista adscrito, en un área psiquiátrica designada por la Compañía. Este servicio se otorgará para el tratamiento de estados agudos y que sean necesarios, RESTRINGIÉNDOSE LA PERMANENCIA DEL PACIENTE A MÁXIMO VEINTE (20) DÍAS AL AÑO Y PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA COMPAÑÍA.
- SERVICIO DE EMERGENCIA.** Este servicio se otorgará exclusivamente en los centros designados por la Compañía. Cuando ocurran las alteraciones producto de enfermedades atribuibles a la afiliación, accidentes laborales y de tránsito. En caso de hospitalización ésta deberá ser ordenada por un médico adscrito, cumpliendo con todos los requisitos señalados para tal efecto en este contrato. ECUASANTITAS S.A. cubrirá el valor de la consulta, los medicamentos, materiales y honorarios médicos.

COBERTURAS ADICIONALES

Art. 14.- El titular del contrato podrá optar por coberturas adicionales para sus beneficiarios, mediante el pago adicional de cuotas. Estas coberturas serán descritas en el anexo de condiciones particulares del presente contrato, las mismas que pueden ser excluidas. Estas coberturas estarán vigentes hasta la fecha de vigencia del contrato el cual se adheriré y podrán renovarse junto con este y con:

- a) **Odontología.** Los servicios se otorgarán a partir de los 30 días de la inclusión de esta cobertura, a excepción de la extracción de terceros molares que serán autorizados a partir de los 120 días de la inclusión y de acuerdo a lo estipulado en el Anexo de Condiciones Particulares.
- b) **Medicamentos en Atención Ambulatoria.** El afiliado podrá acceder al reembolso de gastos de medicamentos autorizados por la Compañía para el tratamiento de enfermedades que no requieren hospitalización. Los beneficios de esta cobertura se aplicarán a partir de los 60 días de su contratación siempre y cuando la consulta médica sea otorgada por profesionales adscritos al Cuadro Médico de la Compañía y de acuerdo a las condiciones estipuladas en el presente contrato. La edad para adquirir la cobertura de medicamentos es de 2 a 60 años.

El valor de la restitución será de acuerdo al porcentaje y deducible fijado para cada plan hasta el monto de la cobertura elegida por el usuario y de acuerdo al estado de Ecuador/Italia.

El reclamo deberá ser presentado dentro de un plazo máximo de 60 días de recibida la atención médica, con la documentación de respaldo correspondiente:

- Formulario del reembolso
- Factura original
- Facturas originales que cumplan con los requisitos de ley
- De ser necesario resultados de exámenes.

Se reembolsarán medicinas recetadas por un período máximo de 30 días de internamiento. En caso de anulación del contrato o exclusión de

Formulario de Reclamación de Asistencia Médica



FORMULARIO DE RECLAMOS DE ASISTENCIA MÉDICA

El usuario de Plan Azul, Plan Total, Plan Hogar, para el trámite de reembolso, sobre servicios médicos deberá presentar hasta 90 días después de la atención, los documentos que se detallan como requisitos, los mismos que facilitarán la liquidación y el respectivo reembolso al menor tiempo posible.

Ecuasantitas reconocerá únicamente las atenciones prestadas por los médicos titulados o especialistas.

REQUISITOS INDISPENSABLES

Ud. deberá llenar todos los campos del formulario de reclamación de Asistencia Médica en forma completa y legible. No se aceptarán formularios, facturas, recetas, pedidos médicos u otros documentos con tachones, borrones, enmendaduras, rotos o en mal estado.

Las facturas o notas de venta originales deberán cumplir con todos los requisitos del S.F.U. y en ellas constará el nombre del paciente. Las facturas por atenciones de menores de edad deberán ser emitidas por parte del titular o del contrato o tutor del menor de edad, con el detalle de la atención del paciente.

EQUASANTITAS no reserva el derecho de auditoría de todos los documentos habilitados para reembolso.

Todo trámite que no cumpla con los requisitos exigidos por la Compañía, no serán considerados para el pago.

El usuario deberá presentar de acuerdo al caso los documentos originales que se detallan a continuación:

Formulario original de reclamación de Asistencia Médica.

Facturas originales (desdobladas por servicios).

Recetas con nombre del paciente, fecha de atención, nombre, firma y sello de médico e indicaciones de la medicina prescrita.

Pedidos de exámenes y procedimientos, con nombre del paciente, fecha de atención, firma y sello de médico tratante.

Resultados de exámenes e informes médicos.

Por emergencia, todos los documentos mencionados anteriormente y la Hoja 006 de emergencia.

En caso de hospitalizaciones, adicional a los documentos indicados en el párrafo anterior se debe presentar una copia histórica clínica completa (anamnesis, examen físico, protocolo operatorio, protocolo de anestesia, episodios, indicaciones, notas de evolución, parte de anestesia, pedidos y resultados de exámenes y procedimientos. Por atención de maternidad fecha de recién nacido.

Por accidente de tránsito o caso, Ud. deberá entregar formulario, facturas, pedidos de exámenes, originales, resultados adicionalmente prueba de alcoholeremia, parte policial y copia de historia clínica si es el caso.

Por Coordinación de beneficios, Formulario original de reclamación de Asistencia Médica Ecuasantitas.

Documento original de liquidación emitido por la otra empresa de medicina prepagada o aseguradora.

Copias certificadas de todos los documentos presentados en la otra compañía de seguros.

El tiempo para presentación de documentos será de acuerdo a las condiciones de cada contrato.

Por reembolsos de gastos médicos en el exterior, en Plan Elegir, formulario original de reclamación de Ecuasantitas con la declaración del reclamante, facturas, pedidos médicos, recetas y demás documentos originales.

Traducción al español de estos documentos, si el caso lo amerita.

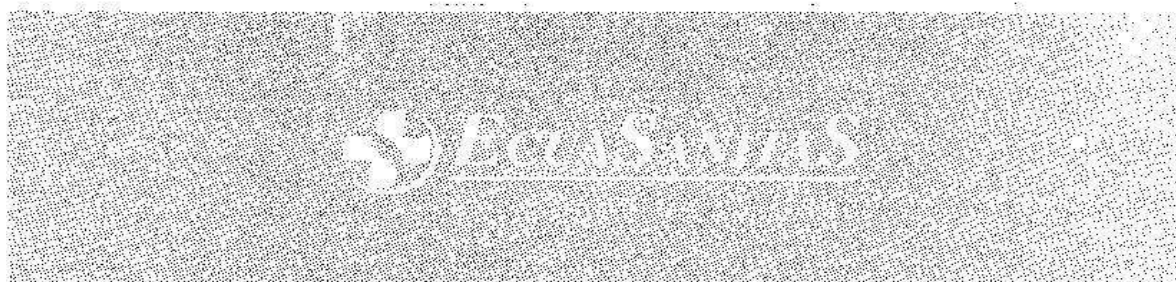
Certificación del Consulado o Embajada que indiquen la validez y legalidad de los documentos originales presentados.

Fecha de presentación: _____ Recibido por: _____

Devuelto por: _____

1ra. vez _____

2da. vez _____





TABULACION DE ENCUESTAS

CRITERIOS	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	En blanco
VALORACION CUANTITATIVA	1	2	3	4	5	6

PREGUNTAS	VALORACION CUANTITATIVA						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
¿La atención que ha recibido por parte del personal de atención al público en cuanto a su actitud por trámites de reembolsos y/o autorizaciones médicas ha sido?	21	19	7	2	1	0	50
¿La agilidad del servicio por trámites de reembolsos y/o autorizaciones médicas en cuanto al tiempo de espera ha sido?	15	8	14	9	4	0	50
¿ La empresa responde reclamos, quejas, sugerencias o requerimientos por trámites de reembolsos y/o autorizaciones médicas en forma?	11	8	18	4	2	7	50
¿Los boletines informativos que proporciona la empresa en cuanto al uso del servicio de reembolsos y/ o autorizaciones médicas es ?	16	14	14	2	4	0	50
¿Cómo usted califica el servicio de reembolsos y/o autorizaciones médicas?	14	17	11	7	1	0	50

PREGUNTAS	VALORACION CUANTITATIVA					
	1	2	3	4	5	6
¿La atención que ha recibido por parte del personal de atención al público en cuanto a su actitud por trámites de reembolsos y/o autorizaciones médicas ha sido?	42%	38%	14%	4%	2%	0%
¿La agilidad del servicio por trámites de reembolsos y/o autorizaciones médicas en cuanto al tiempo de espera ha sido?	30%	16%	28%	18%	8%	0%
¿La empresa responde reclamos, quejas, sugerencias o requerimientos por trámites de reembolsos y/o autorizaciones médicas en forma?	22%	16%	36%	8%	4%	14%
¿Los boletines informativos que proporciona la empresa en cuanto al uso del servicio de reembolsos y/ o autorizaciones médicas es ?	32%	28%	28%	4%	8%	0%
¿Cómo usted califica el servicio de reembolsos y/o autorizaciones médicas?	28%	34%	22%	14%	2%	0%

Nota: para obtener la valoración cuantitativa porcentual de cada pregunta realizamos la división de la cantidad de respuestas por tipo de criterio para el total de encuestados multiplicado por cien.